

Anonyma en agent?

Om en agent (anställd) lämnar ditt företag och du av någon anledning vill eller behöver ta bort detta agentnamn från Puzzels historiska agentstatistik och från Puzzels arkiv, kan detta göras.

Hitta agenten på sidan Users i administrationsportalen och klicka på hans namn för att öppna sidan Edit user. Här måste du ändra agentens förnamn och efternamn till något som inte kan associeras med den här personen, exempelvis John Doe, och sedan spara.

När detta är gjort uppdateras detta agentnamns användar-ID till det nya namnet i agenttabellerna i både Statistics och Archive följande natt.

- Om någon från och med nu genererar en historisk statistikrapport på agentnivå visas samtalen som besvarades av agenten som du bytte namn på med det nya agentnamnet (exempelvis John Doe).
 - Under Customize (anpassa) i agentlistan hittar du det nya agentnamnet, men inte det gamla.
- Om någon hittar ett samtal i arkivet som besvarades av agenten du döpte om visas det med det nya agentnamnet (exempelvis John Doe).
 - I listrutan Agent under Search hittar du det nya agentnamnet, men inte det gamla.

Om du vill kan du också ta bort den här agentanvändaren (på sidan Users) när du har ändrat hens namn. Om du inte tar bort Puzzel-användaren (för en tidigare anställd) bör du ta bort användarens e-postadress/mobilnummer och ändra lösenordet så att den tidigare medarbetaren inte kan återställa sitt lösenord och logga in på Puzzel.