

Hjælpevejledning til Supervision siden

Powered by [guidde](#)



Konfigurer Opk
Callcenter Inds

00 Konfigurer Opkaldsflow og Callcenter Indstillinger i Mrxlab

Denne vejledning viser, hvordan du har et overblik over dine agenter og callcentre.



01 Agenter

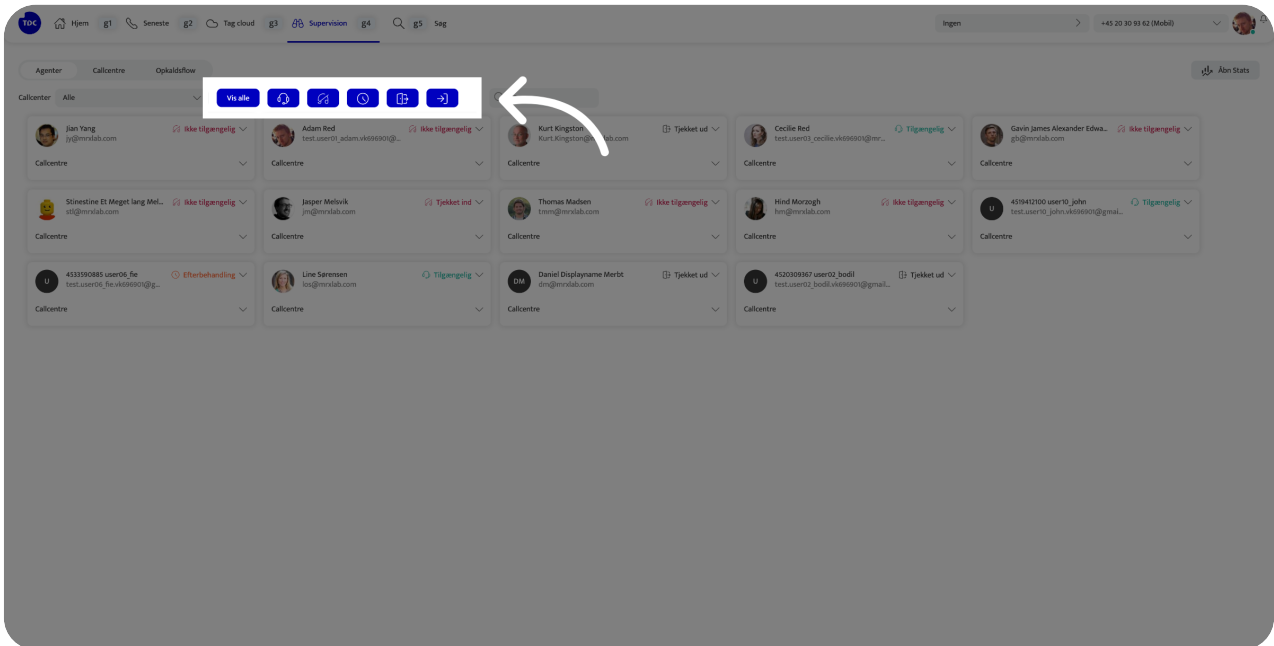
Her får du et samlet overblik over agenter og deres callcentre.

The screenshot shows a web interface for managing call center agents. At the top, there is a navigation bar with a search bar and a user profile icon. Below the navigation bar, there are tabs for 'Agenter', 'Callcentre', and 'Opkaldsflow'. The main content area displays a list of agents in a grid format. Each agent card includes a profile picture, name, email address, and a status indicator (e.g., 'Ikke tilgængelig', 'Tjekket ind', 'Tilgængelig', 'Efterbehandling', 'Tjekket ud'). A search bar is located above the agent list.

Agent	Status	Callcentre
Jian Yang jian.yang@mrslab.com	Ikke tilgængelig	Callcentre
Adam Red test.user01_adam.v4696901@mr...	Ikke tilgængelig	Callcentre
Kurt Kingston kurt.kingston@mrslab.com	Tjekket ud	Callcentre
Cecile Red test.user01_cecile.v4696901@mr...	Tilgængelig	Callcentre
Garvin James Alexander Edwa... gj@mrslab.com	Ikke tilgængelig	Callcentre
Sinestine Et Meget lang Mel... st@mrslab.com	Ikke tilgængelig	Callcentre
Jasper Melvik jm@mrslab.com	Tjekket ind	Callcentre
Thomas Madsen tm@mrslab.com	Ikke tilgængelig	Callcentre
Hind Moragh hm@mrslab.com	Ikke tilgængelig	Callcentre
4519412100 user10_john test.user10_john.v4696901@mal...	Tilgængelig	Callcentre
4533590885 user06_fie test.user06_fie.v4696901@...	Efterbehandling	Callcentre
Line Sørensen ls@mrslab.com	Tilgængelig	Callcentre
Daniel Displayname Merbt dm@mrslab.com	Tjekket ud	Callcentre
4520309367 user02_bodil test.user02_bodil.v4696901@mal...	Tjekket ud	Callcentre

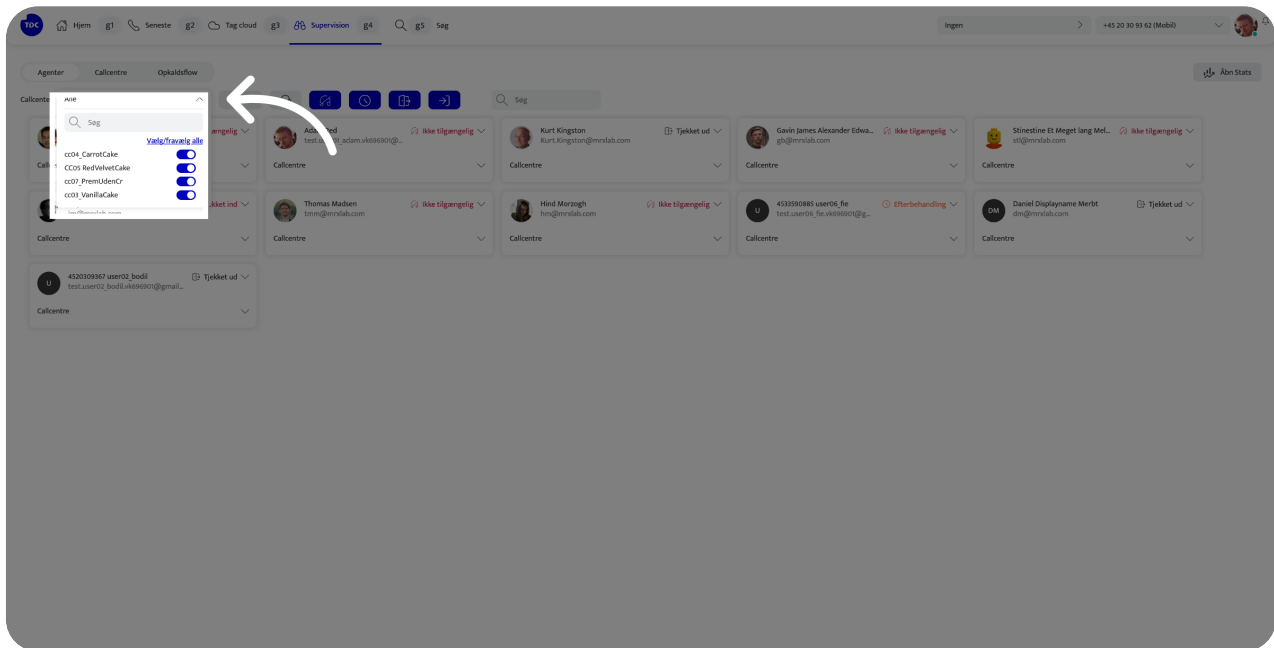
02 Filtre

Her har du mulighed for at filtrere efter deres tilgængelighed. Headset er tilgængelig, headset med streg over er utilgængelig, uret er wrap up, herefter har man signed in og signed out. Vælger man et fra, vil de være grå, og vælger man dem til, vil de være blå



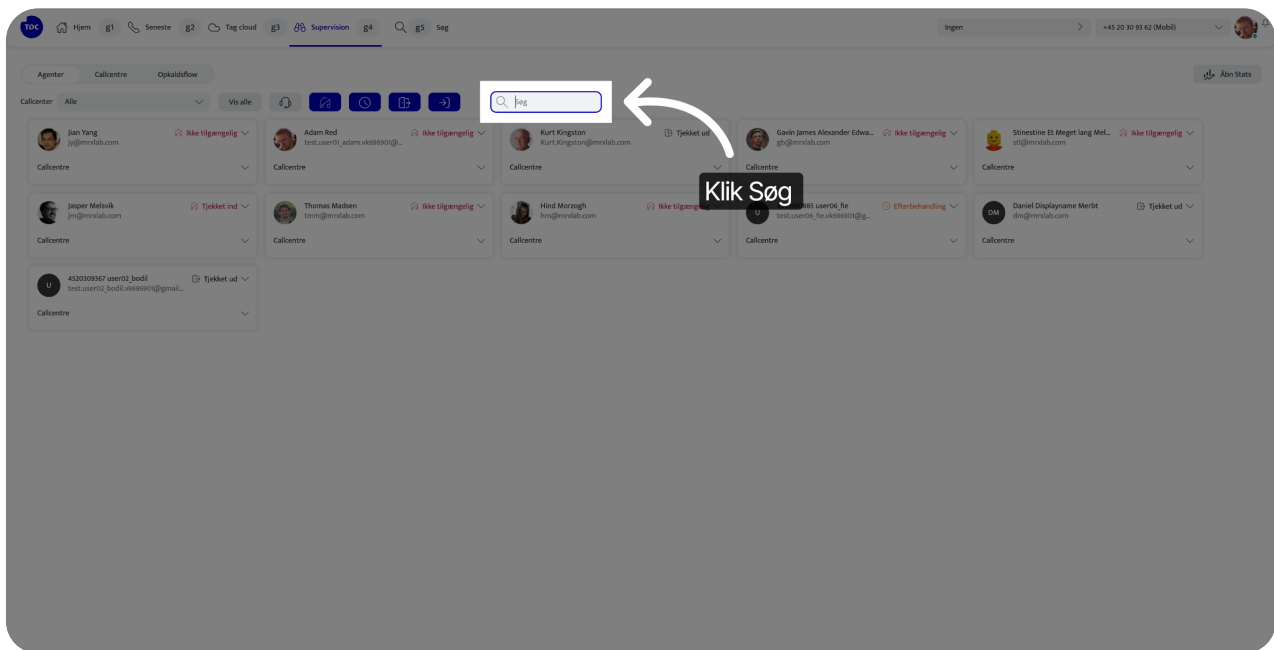
03 Valg af callcentre

Vælg hvilke callcentre du vil se.



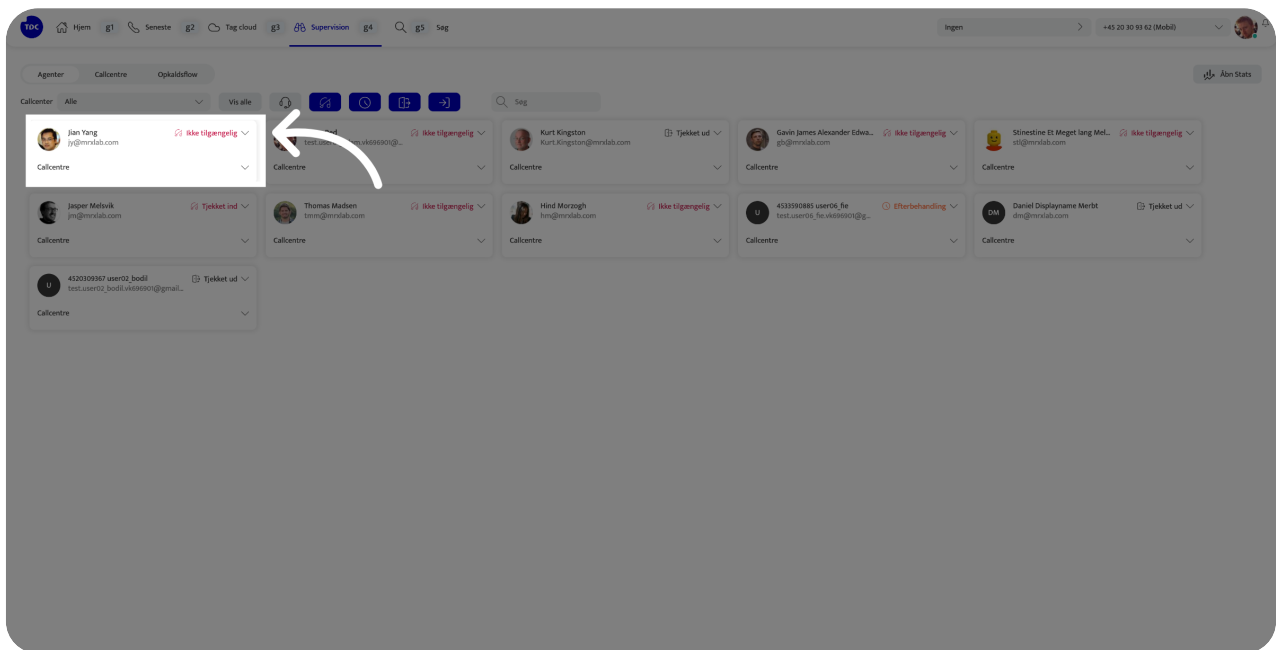
04 Søg Funktion

Udfyld knappen "Søg" for at starte en søgning i systemet.



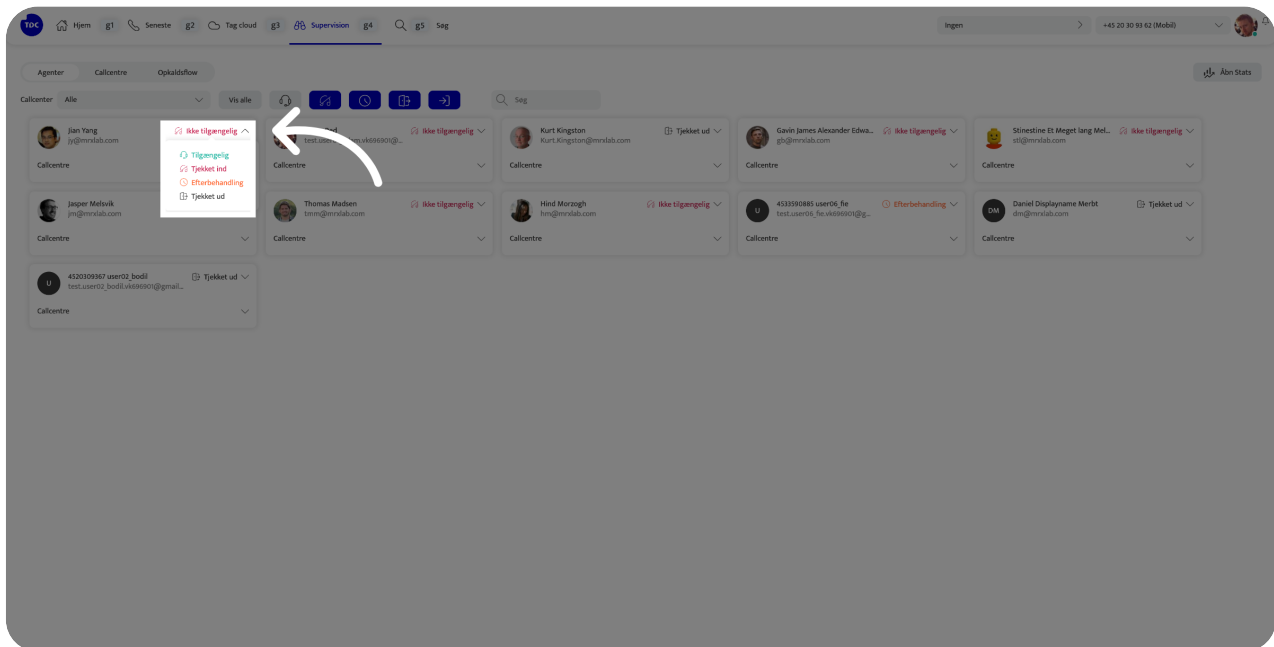
05 Agent overblik

Her kan du se agenten, deres status og hvilke callcentre de er tilkøbet.



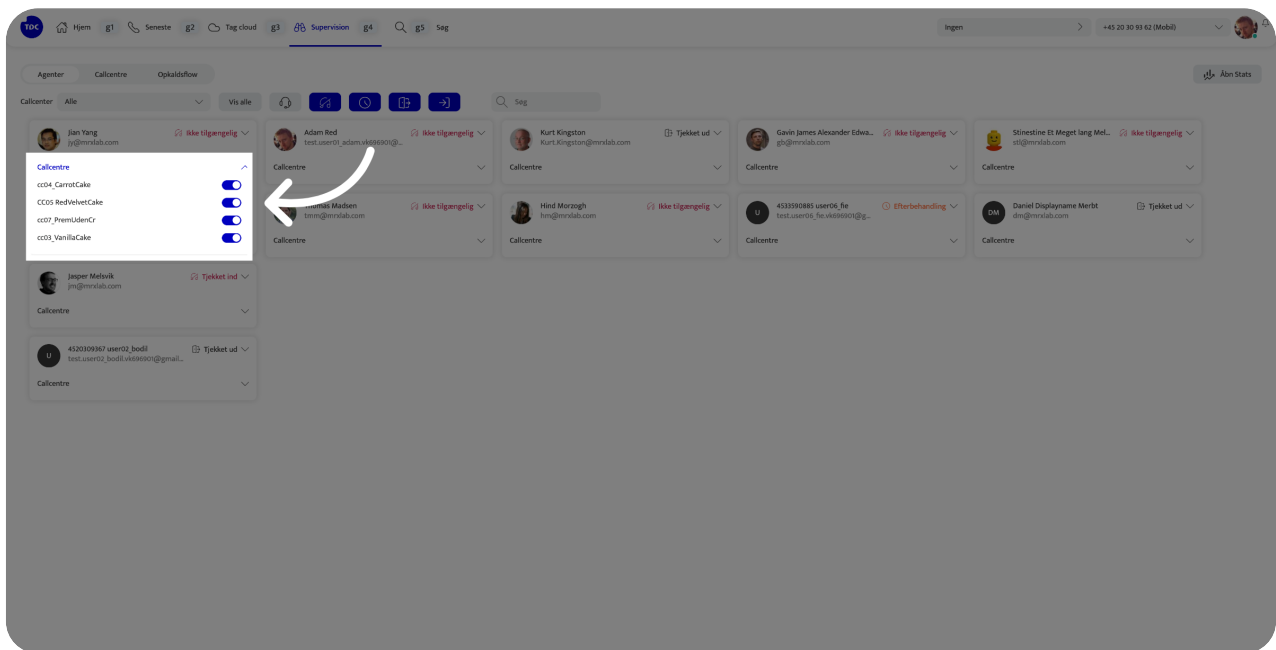
06 Ændre status på en agent

Ønskes der at ændres på deres status, vil man kunne se en drop-down hvor man har mulighed for at ændre deres tilgængelighed.



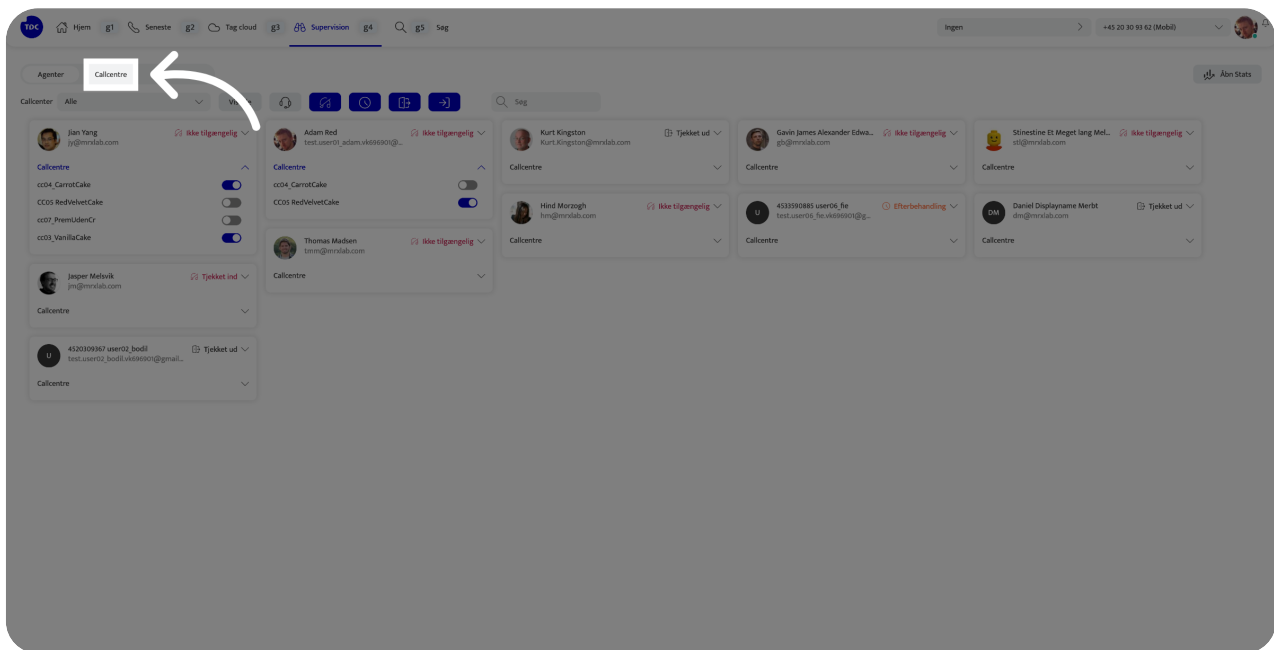
07 Callcentre

Her ser man hvilke callcentre de er tilkøbet, og kan melde dem ind eller ud af køen



08 Callcentre

Klik på "Callcentre" for at åbne callcentrenes hovedmenu.



09 Callcenter-overblik

Her kan du se antal agenter, opkald og performance for hver kø.

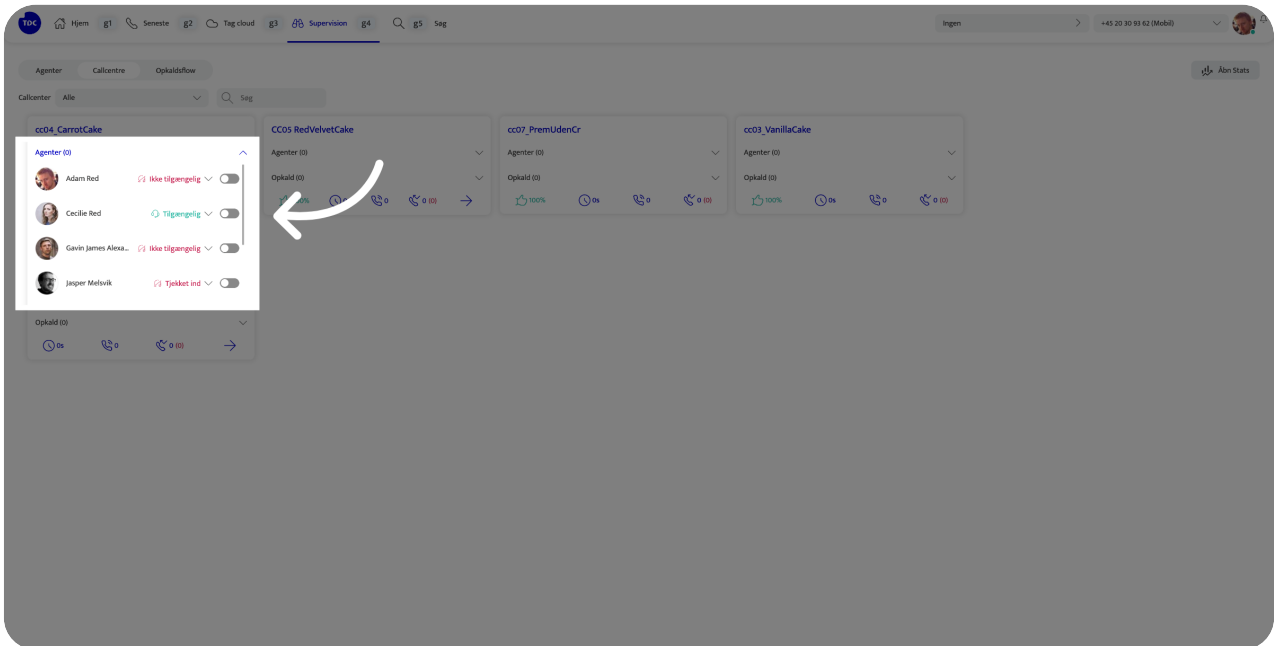
The screenshot shows a call center dashboard with the following components:

- Navigation:** Home, Seneste, Tag cloud, Supervision, and search options.
- Page Header:** "Ingen" and a mobile number "+45 20 30 93 62 (Mobil)".
- Callcenter Overview:** A list of callcenters with a search bar and "Åbn Stats" button.
- Queue Details:** Four panels showing agent status and call statistics for different queues.

Queue Name	Agenter (0)	Opkald (0)	Performance
cc04_CarrotCake	Adam Red (Ikke tilgængelig) Cecile Red (Tilgængelig) Gavin James Alexa... (Ikke tilgængelig) Jasper Melbyk (Tjekket ind)	0	100%
CC05_RedVelvetCake	0	0	100%
cc07_PremUdenCr	0	0	100%
cc03_VanillaCake	0	0	100%

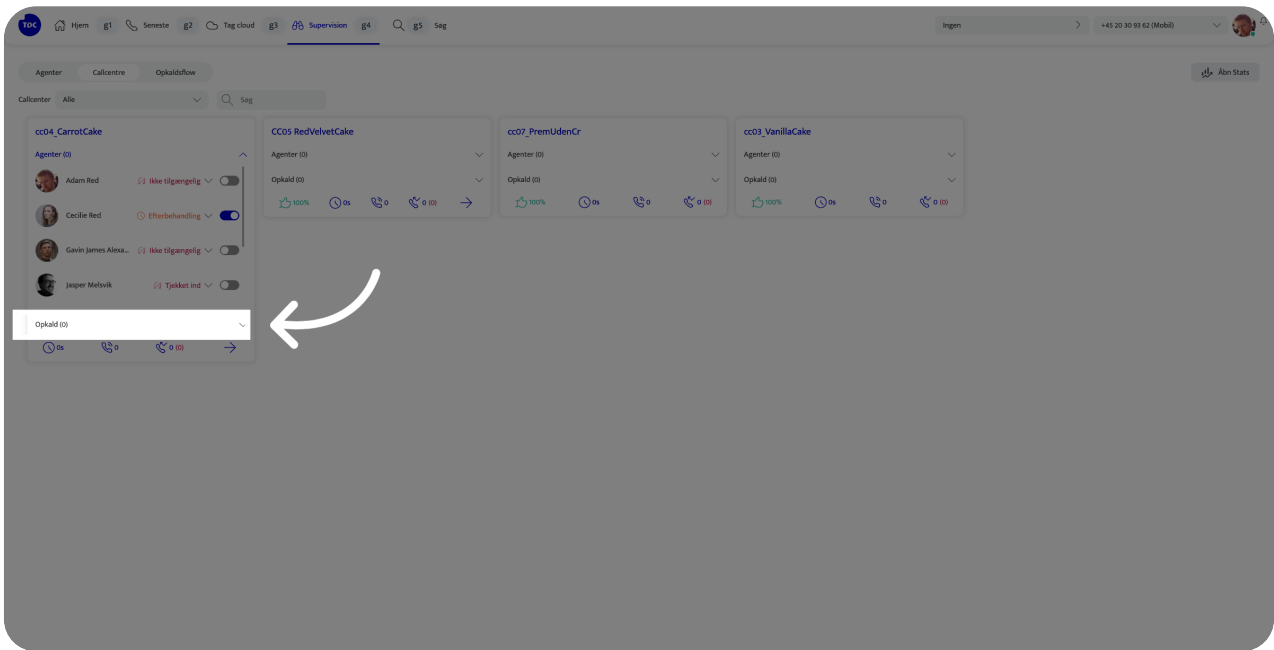
10 Agenter på et callcenter

Her ser du alle agenter på et callcenter. Du ser deres navn og tilgængelighed, her har du mulighed for at ændre deres status og melde dem ind eller ud af køen ved toggle knappen. Bliver knappen blå, er de meldt ind i køen. Bliver knappen grå, er de meldt ud af køen



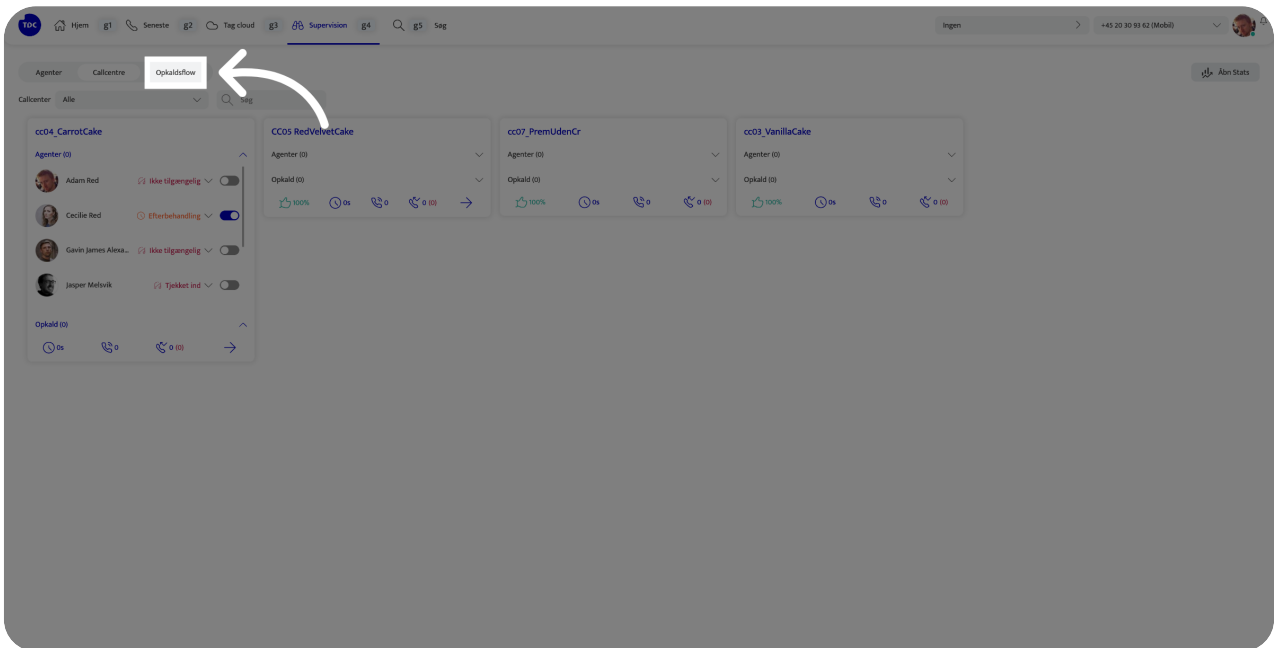
11 Kald i callcentre

Klik her for at se de kald der er i køen.



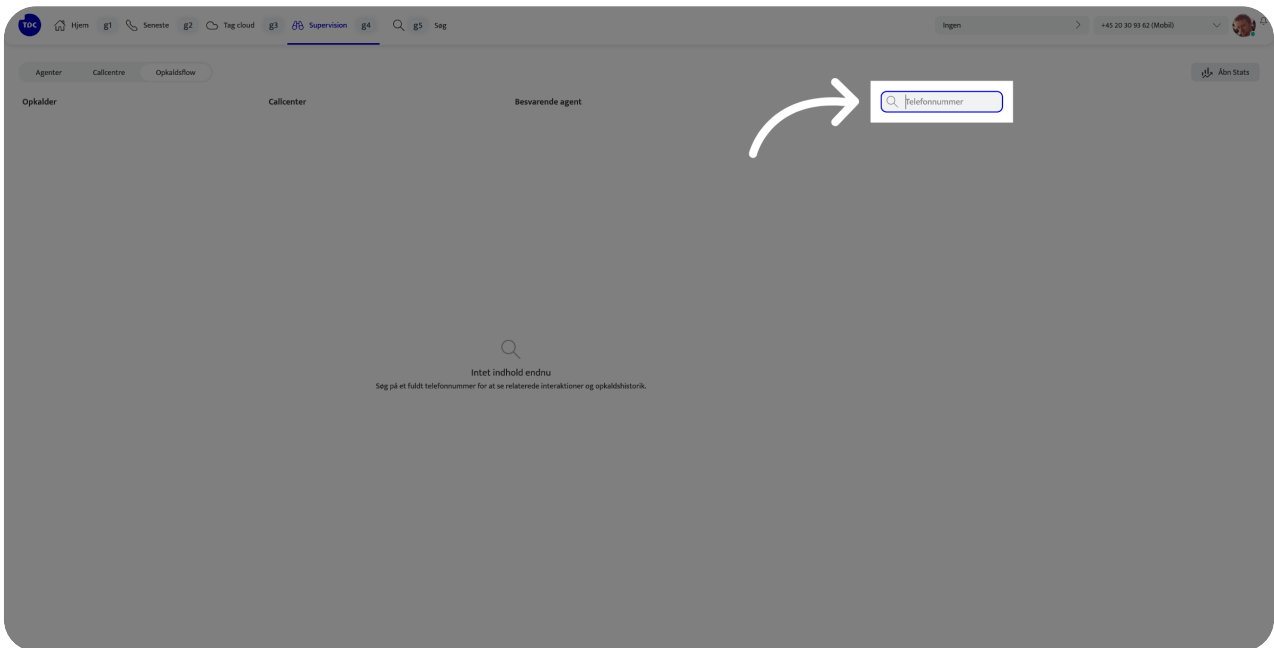
12 Opkaldsflow

Klik på "Opkaldsflow" for at åbne opkaldsflow-hovedmenu.



13 Søgning på nummer

Du kan søge på telefonnumre for at finde opkald og historik.



14 Detaljer på opkald

Her vises detaljer om et telefonnummer og tidligere hændelser.

The screenshot shows a call center interface with a search bar at the top right containing the number '+45 33 59 08 93'. Below the search bar is a table with the following columns: 'Opkaldet', 'Callcenter', 'Besvarende agent', and a time column. The table lists several call events, including 'Indgående' (incoming) and 'Libesvarede' (unanswered) calls. A white arrow points to the search bar.

Opkaldet	Callcenter	Besvarende agent	Time
+45 33 59 08 93 Indgående	CCOS RedVelvetCafe	Stinesline Et Meget lang Mellem Navn Lamlam stl@mmxlab.com	Mandag, 11:12 56s
+45 33 59 08 93 Indgående	CCOS RedVelvetCafe	Stinesline Et Meget lang Mellem Navn Lamlam stl@mmxlab.com	Mandag, 10:14 8s
+45 33 59 08 93 Indgående	CCOS RedVelvetCafe	Stinesline Et Meget lang Mellem Navn Lamlam stl@mmxlab.com	Mandag, 10:13 6s
+45 33 59 08 93 Indgående	CCOS RedVelvetCafe	Thomas Madsen tmn@mmxlab.com	08-04-2026, 08:57 12s
+45 33 59 08 93 Libesvarede	CCOS RedVelvetCafe		25-03-2026, 15:23
+45 33 59 08 93 Libesvarede	CCOS RedVelvetCafe		25-03-2026, 14:35
+45 33 59 08 93 Libesvarede	CCOS RedVelvetCafe		25-03-2026, 14:30
+45 33 59 08 93 Libesvarede	CCOS RedVelvetCafe		25-03-2026, 14:30
+45 33 59 08 93 Libesvarede	CCOS RedVelvetCafe		25-03-2026, 14:29
+45 33 59 08 93 Libesvarede	CCOS RedVelvetCafe		25-03-2026, 14:29

15 Opkaldsflow

Tryk her for at se detaljer om et opkaldsflow.

The screenshot shows a call center dashboard with a table of call flows. The table has columns for 'Opkaldet' (Call), 'Callcenter', and 'Besvarende agent' (Answering agent). A search bar at the top right shows the number '+45 33 59 08 93'. A white arrow points to the first row of the table.

Opkaldet	Callcenter	Besvarende agent	Dato	Varighed
+45 33 59 08 93 Indgående	CC05 RedVelvetCake	Stinesine Et Meget lang Mellem Navn Lamam stl@mxnlab.com	Mandag, 11.08.2026	11:56
+45 33 59 08 93 Indgående	CC05 RedVelvetCake	Stinesine Et Meget lang Mellem Navn Lamam stl@mxnlab.com	Mandag, 10.08.2026	8:08
+45 33 59 08 93 Indgående	CC05 RedVelvetCake	Stinesine Et Meget lang Mellem Navn Lamam stl@mxnlab.com	Mandag, 10.08.2026	6:06
+45 33 59 08 93 Indgående	CC05 RedVelvetCake	Thomas Madsen tmm@mxnlab.com	08-04-2026, 08:13	13:00
+45 33 59 08 93 Ubesvarede	CC05 RedVelvetCake		25-03-2026, 15:02	15:02
+45 33 59 08 93 Ubesvarede	CC05 RedVelvetCake		25-03-2026, 14:23	14:23
+45 33 59 08 93 Ubesvarede	CC05 RedVelvetCake		25-03-2026, 14:23	14:23
+45 33 59 08 93 Ubesvarede	CC05 RedVelvetCake		25-03-2026, 14:23	14:23
+45 33 59 08 93 Ubesvarede	CC05 RedVelvetCake		25-03-2026, 14:23	14:23
+45 33 59 08 93 Ubesvarede	CC05 RedVelvetCake		25-03-2026, 14:23	14:23

16 Overblik over opkaldsflow

Du får herefter et flow over hvad brugeren har været igennem før de blev tilbudt til en agent.

The screenshot displays a call center software interface. On the left, there is a list of calls with columns for 'Opkald', 'Callcenter', and 'Opkaldsflow'. A white arrow points from the 'Opkaldsflow' column to a central pop-up window. The pop-up window, titled 'Besvarende agent', shows a call flow summary for a call on 08-04-2026 at 08:57. The summary includes the following steps:

- Opkald afsluttet (08-04-2026, 08:58)
- Opkald besvarede af Thomas Madsen (08-04-2026, 08:57)
- Tilbudt til agent (08-04-2026, 08:57)
- Callcenter -> CC05 RedVelvetCake (08-04-2026, 08:57)

At the bottom of the pop-up, the agent's name 'Grethe Thea Blue (Blue Team)' and phone number '+45 33 59 08 93' are listed, along with the call center 'CC05 RedVelvetCake'. The background interface shows a navigation menu with 'Agenter', 'Callcentre', and 'Opkaldsflow', and a list of calls on the left and right sides.

17 Thank you

Du har nu et overblik over supervisions siden.



Vejledning