Hjælpevejledning til Supervision siden

Powered by guidde



Please add a description

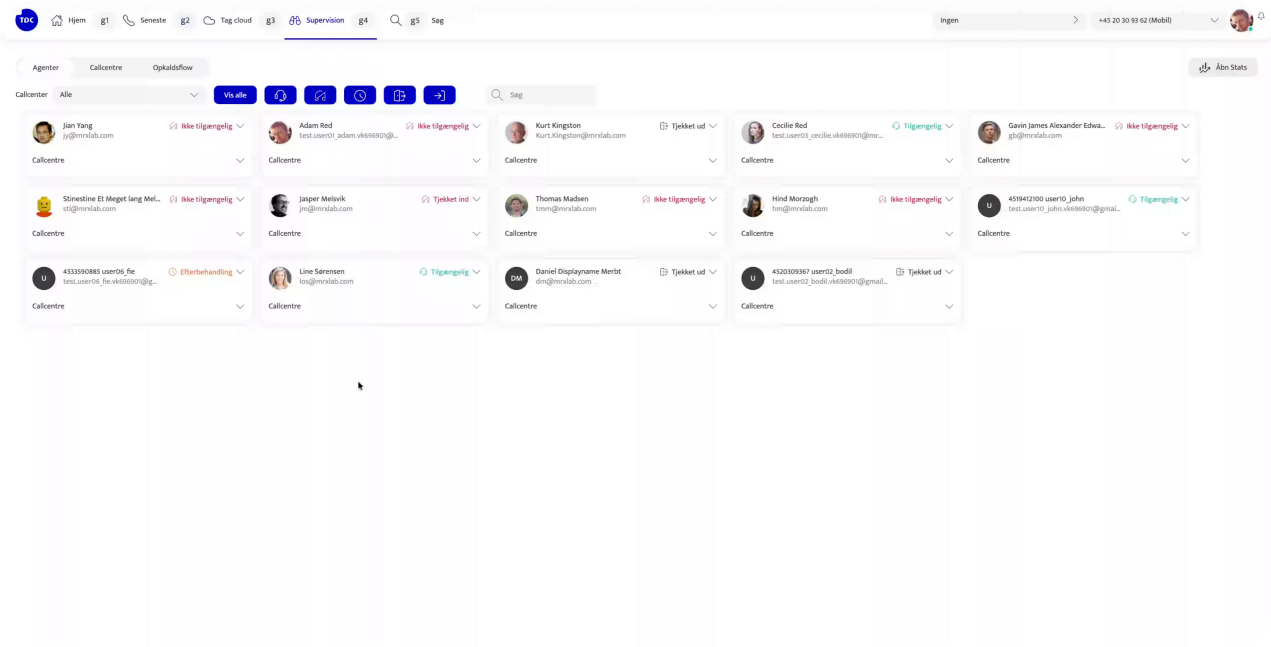
01 Konfigurer Opkaldsflow og Callcenter Indstillinger i Mrxlab

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



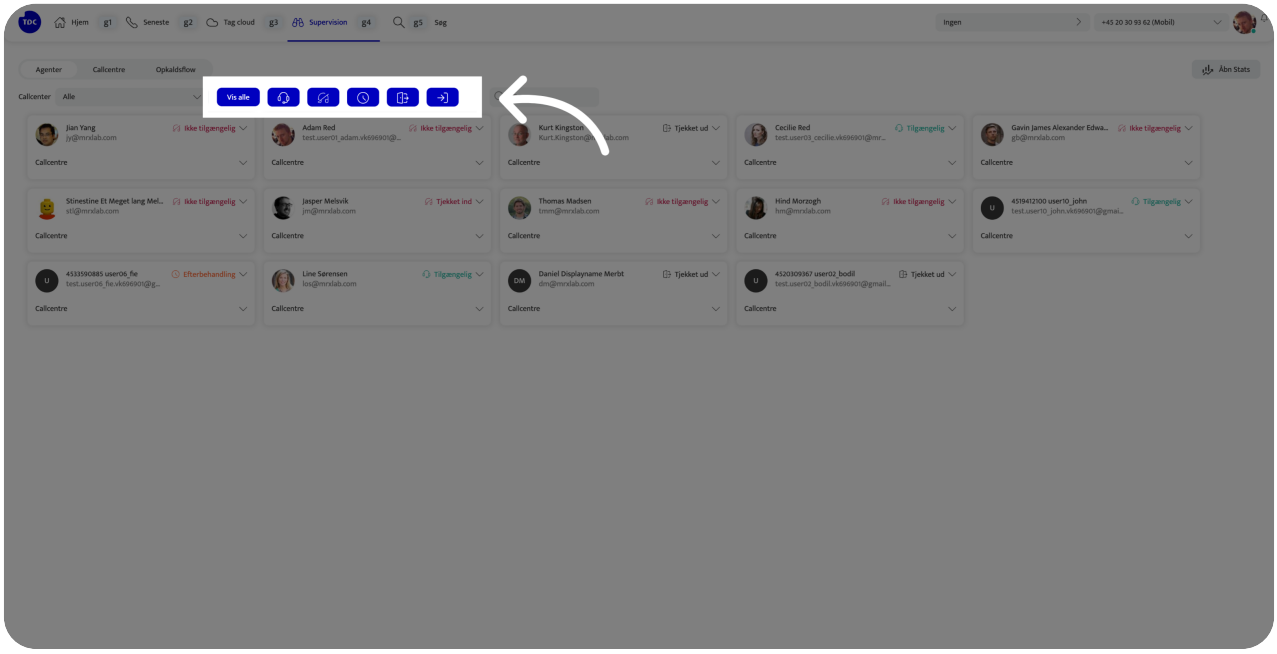
02 Agenter

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



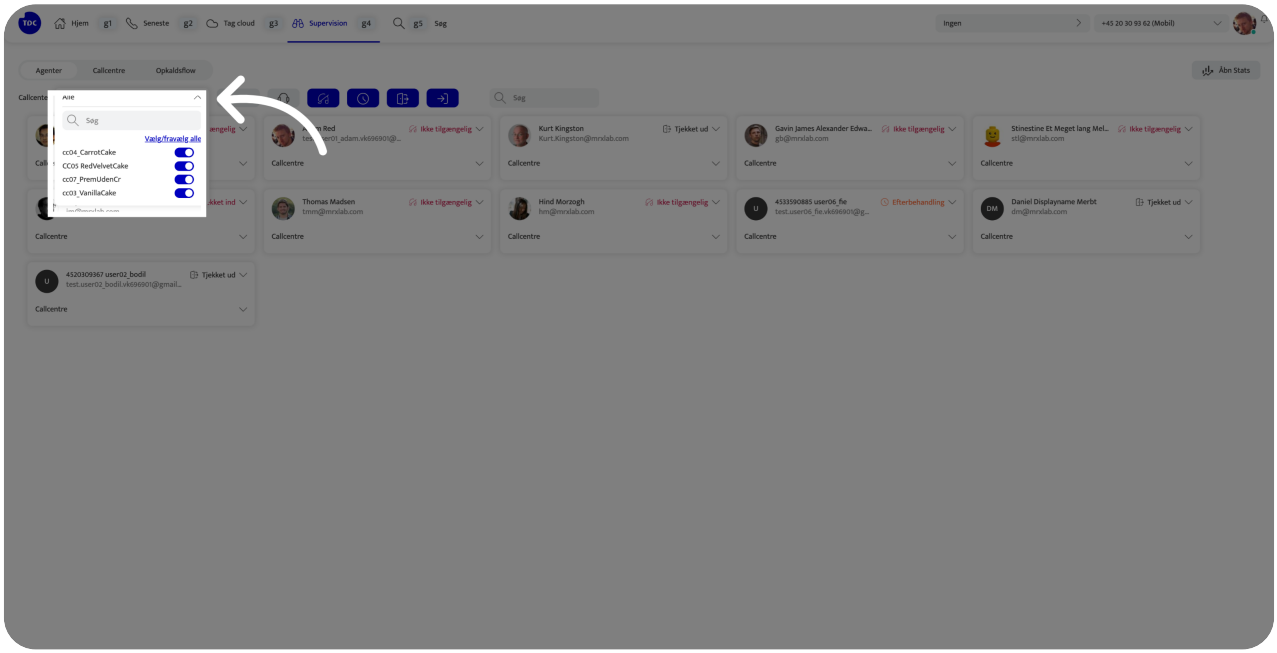
03 Filtre

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



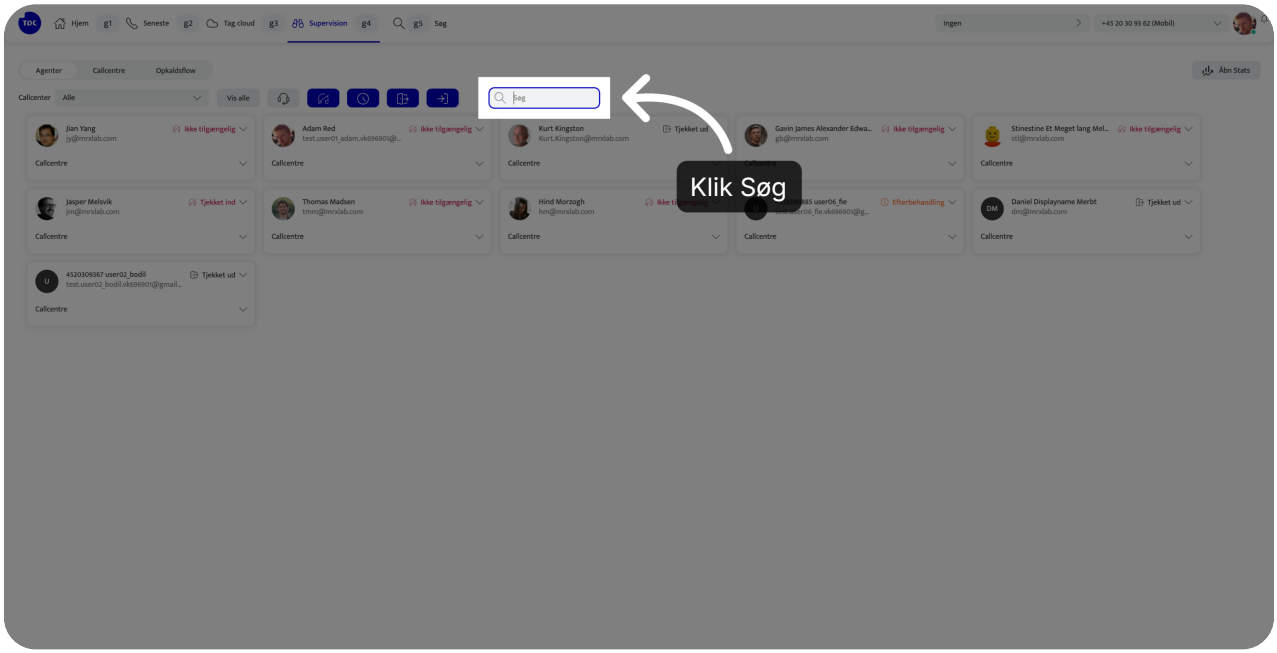
04 Valg af callcentre

Vælg de callcentre, du ønsker at se.



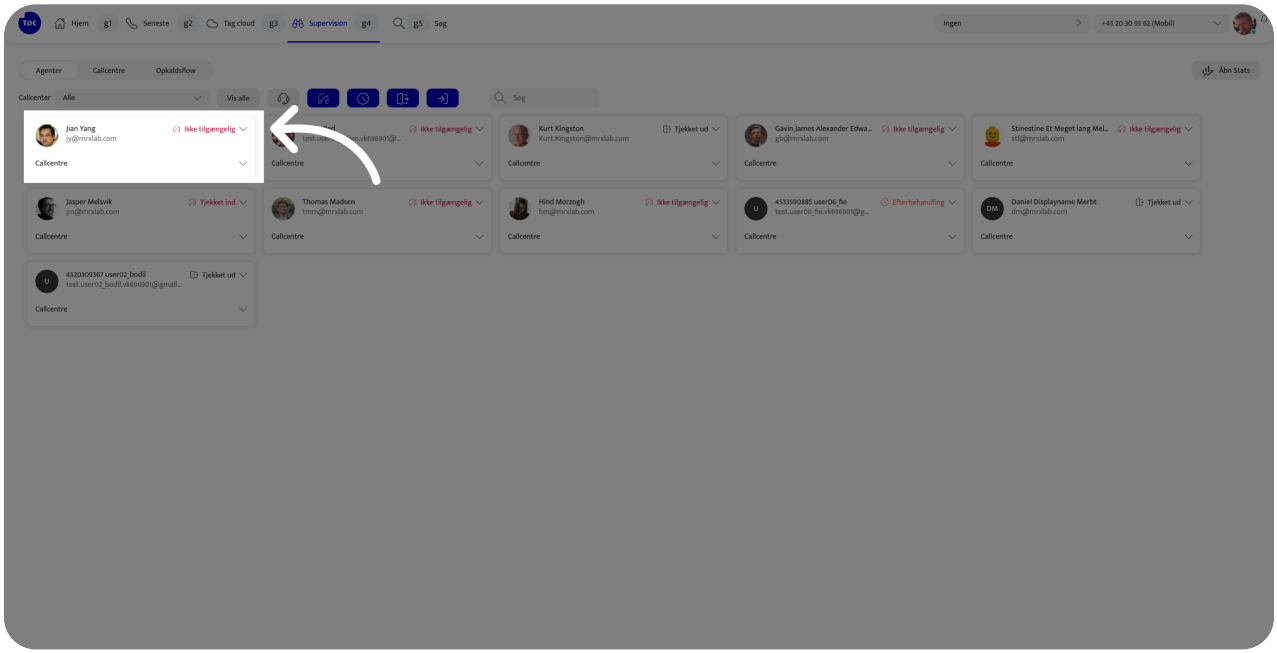
05 Søg Funktion

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



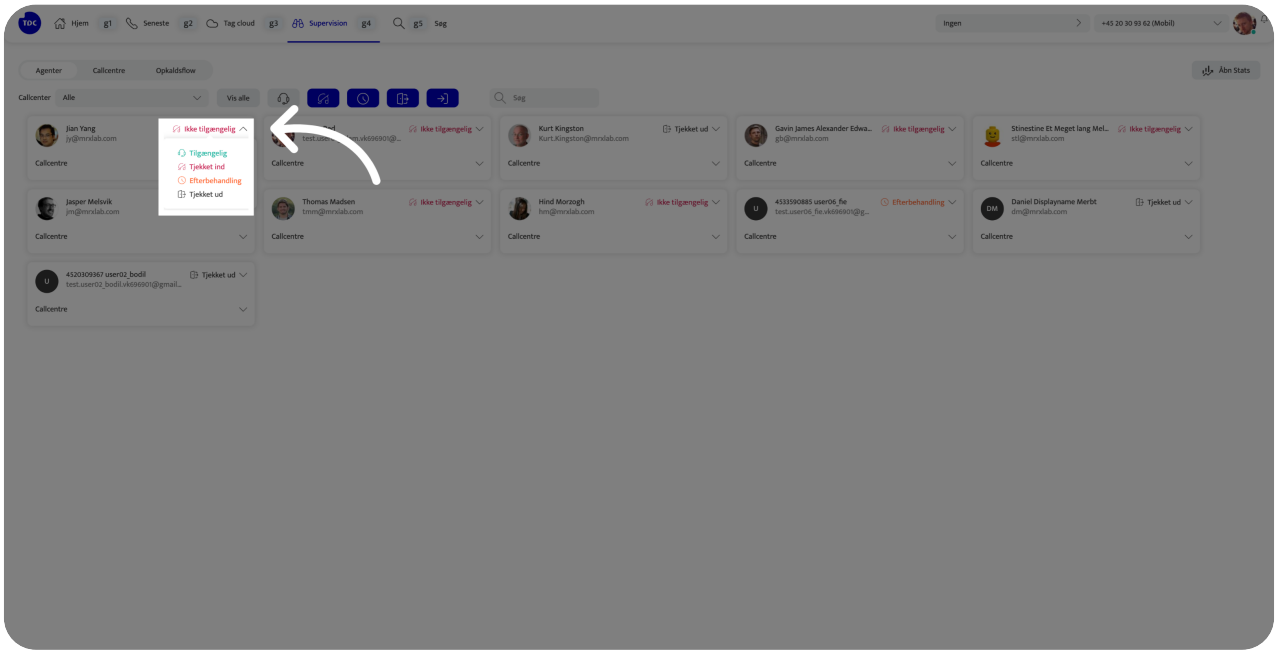
06 Agent overblik

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



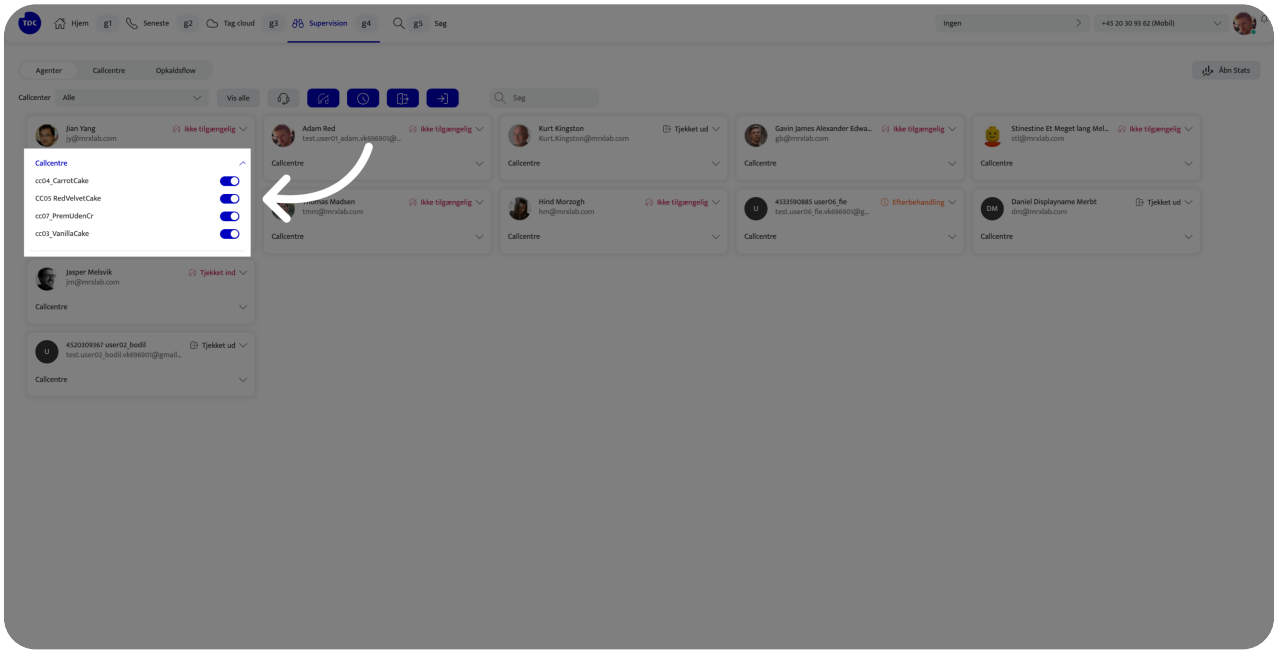
07 Ændre status på en agent

Ønskes der ændringer i deres status, vil der være en drop-down-menu, hvor man kan justere tilgængeligheden.



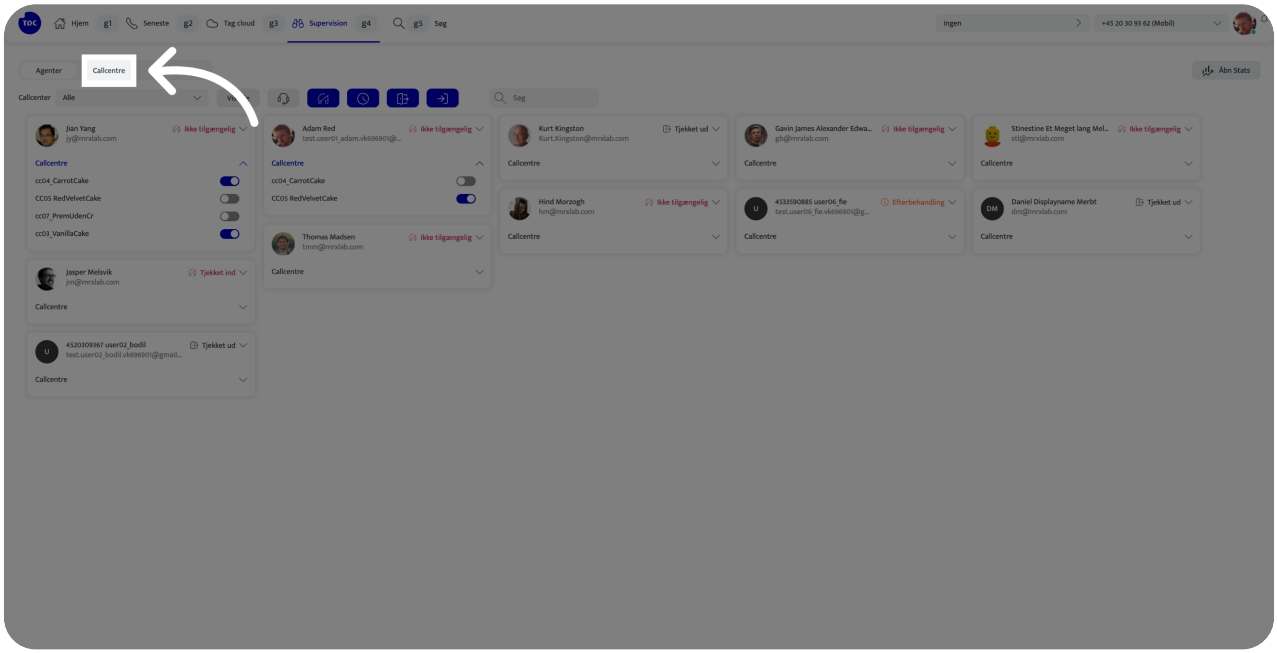
08 Callcentre

Her kan man se, hvilke callcentre de er tilkoblet, og man kan melde dem ind eller ud af køen.



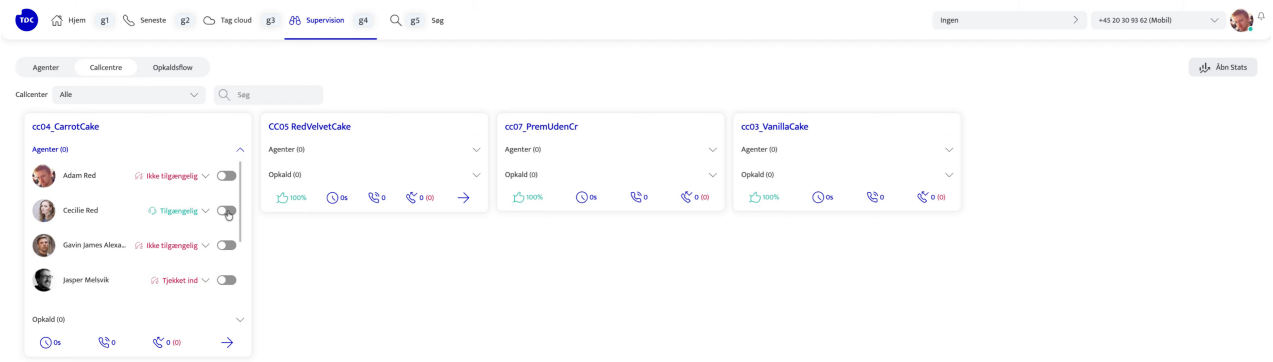
09 Callcentre

Klik på "Callcentre" for at åbne callcentrenes hovedmenu.



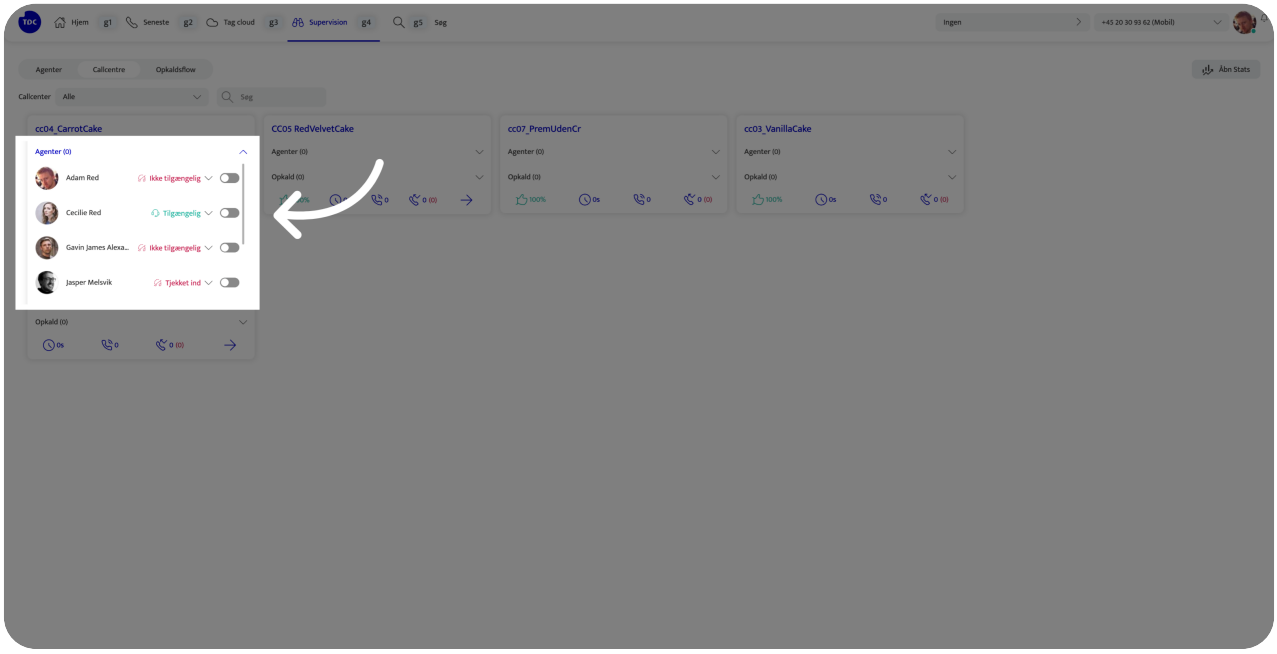
10 Callcenter-overblik

Her kan du se antallet af agenter, opkald og præstation for hver kø.



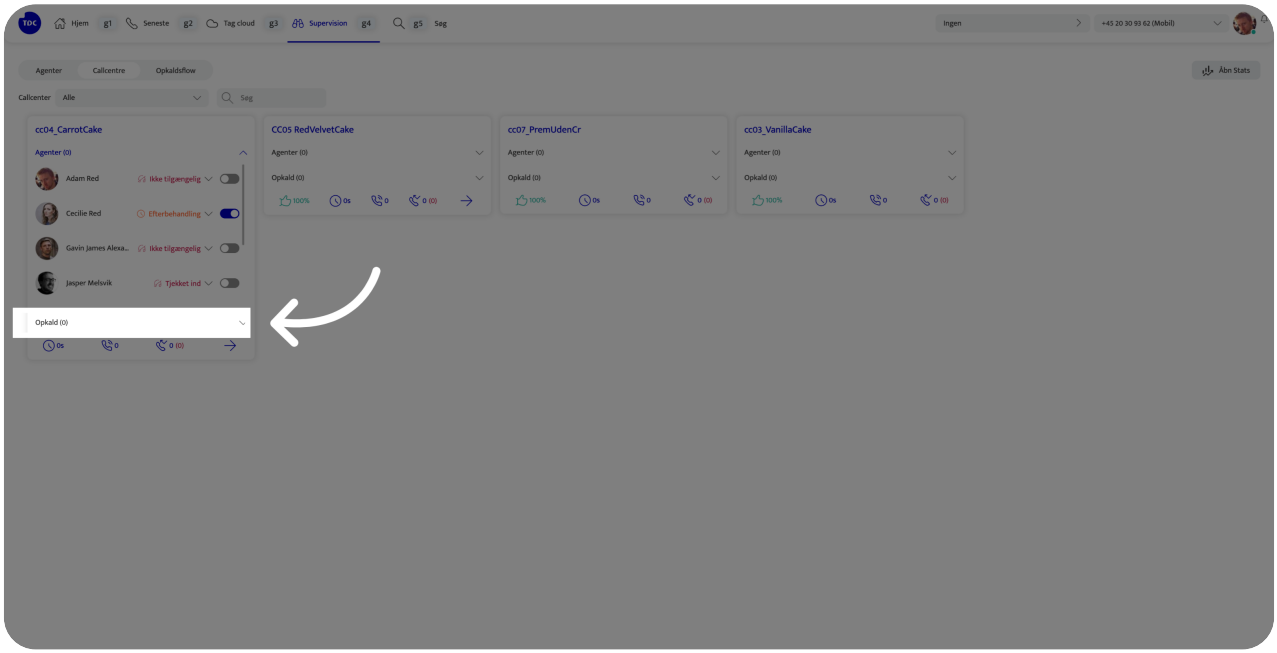
11 Agenter på et callcenter

Her ser du alle agenter på et callcenter. Du kan se deres navne og tilgængelighed. Her har du mulighed for at ændre deres status og melde dem ind eller ud af køen ved hjælp af toggle-knappen. Hvis knappen bliver blå, er de meldt ind i køen. Hvis knappen bliver grå, er de meldt ud af køen.



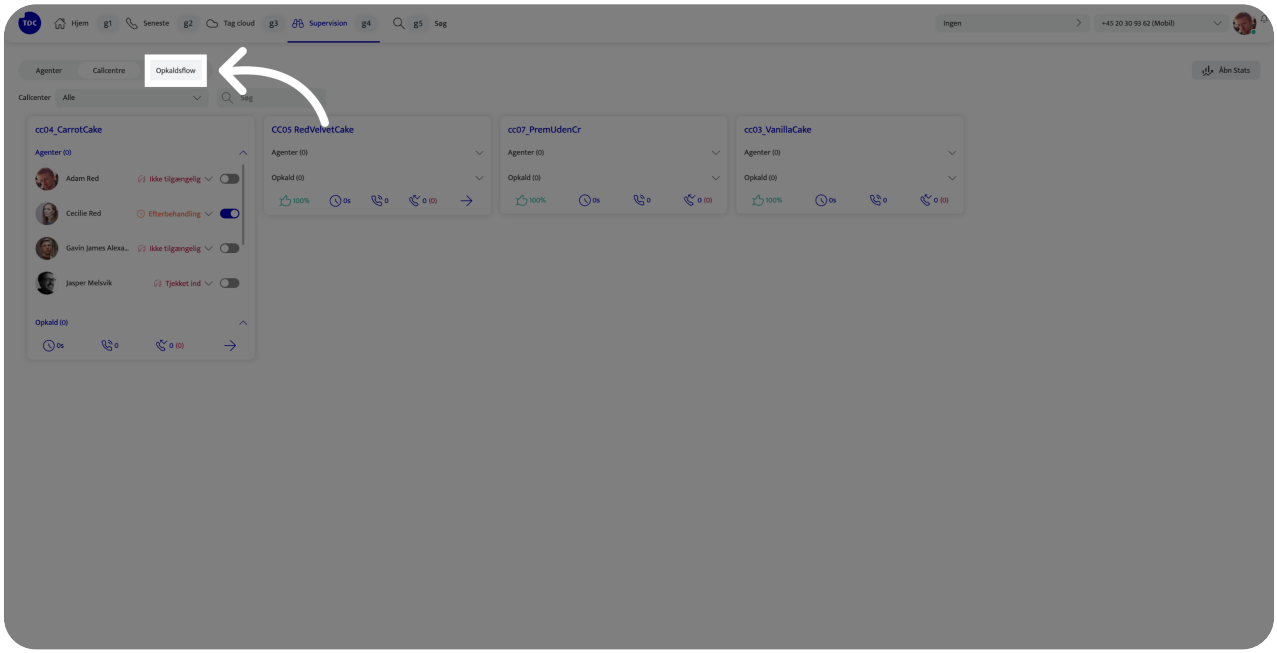
12 Kald i callcentre

Klik her for at se de opkald, der er i køen.



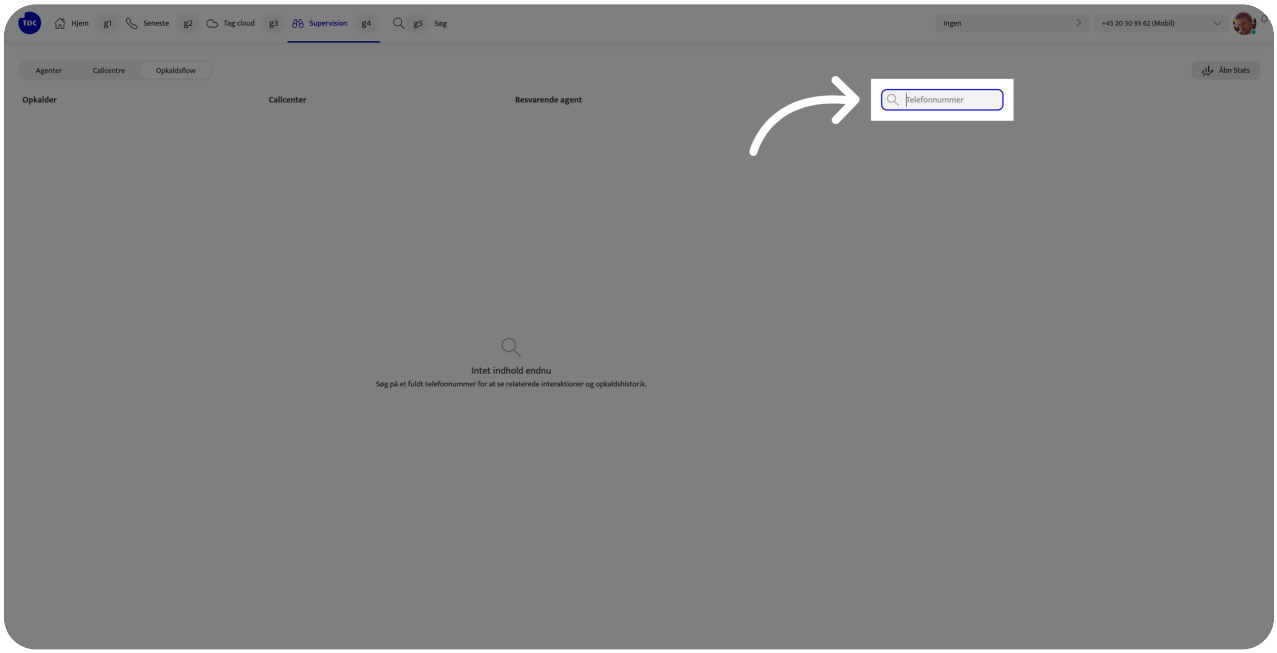
13 Opkaldsflow

Klik på "Opkaldsflow" for at åbne hovedmenuen for opkaldsflow.



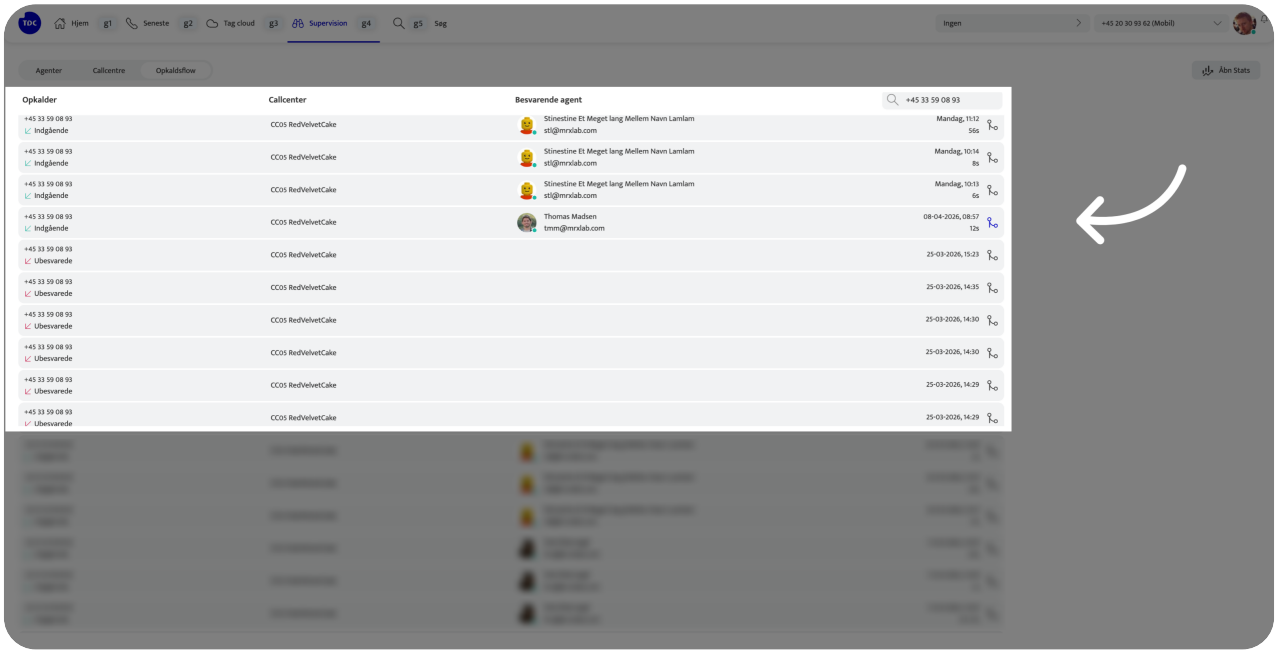
14 Søgning på nummer

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



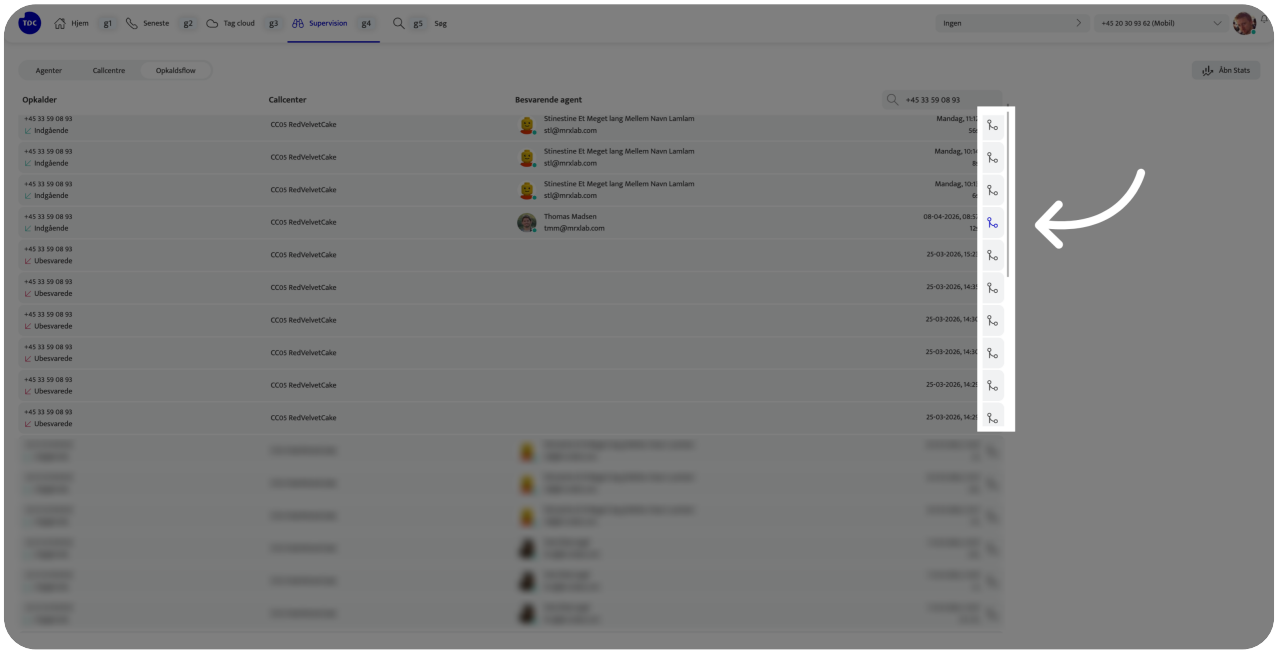
15 Detaljer på opkald

Her vises detaljer om et telefonnummer og tidligere hændelser.



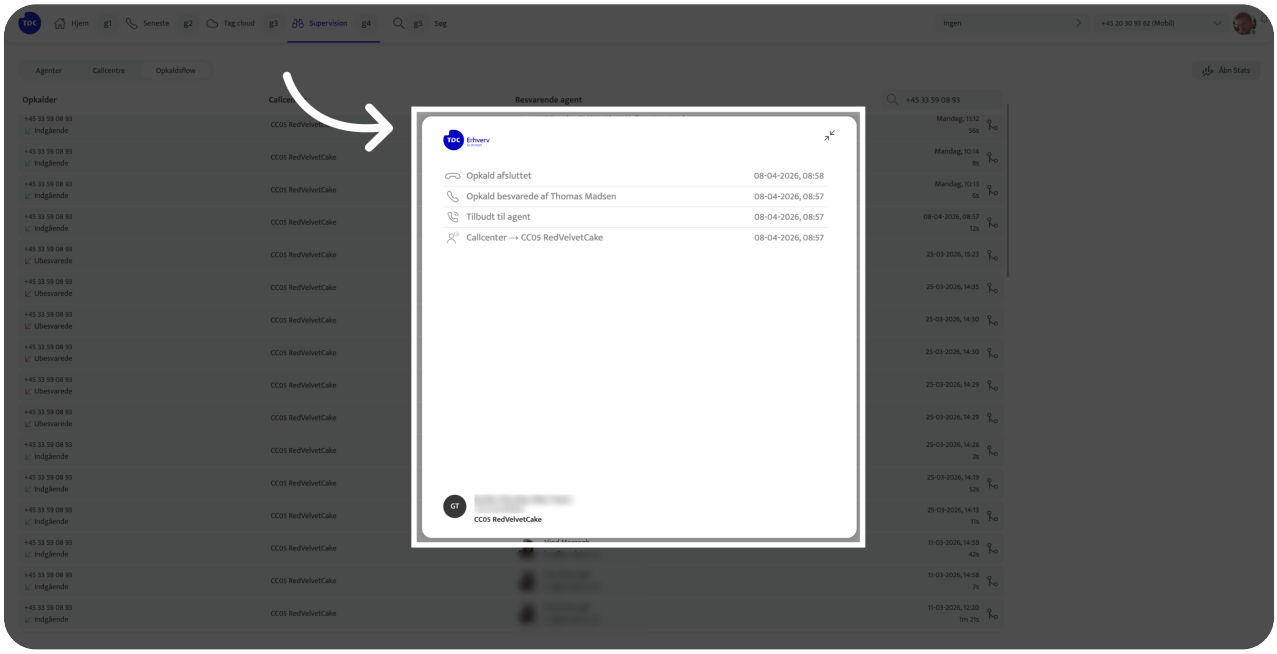
16 Opkaldsflow

Klik her for at se detaljer om et opkaldsflow.



17 Overblik over opkaldsflow

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



18 Thank you

Du har nu et overblik over siden for supervision.



Please add a description

Powered by guidde