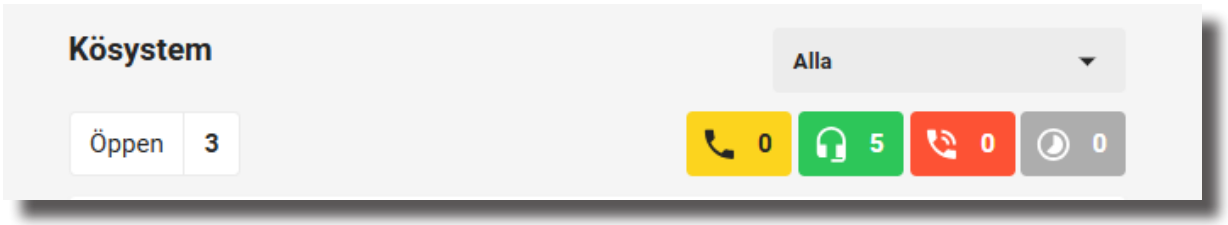
Min översikt

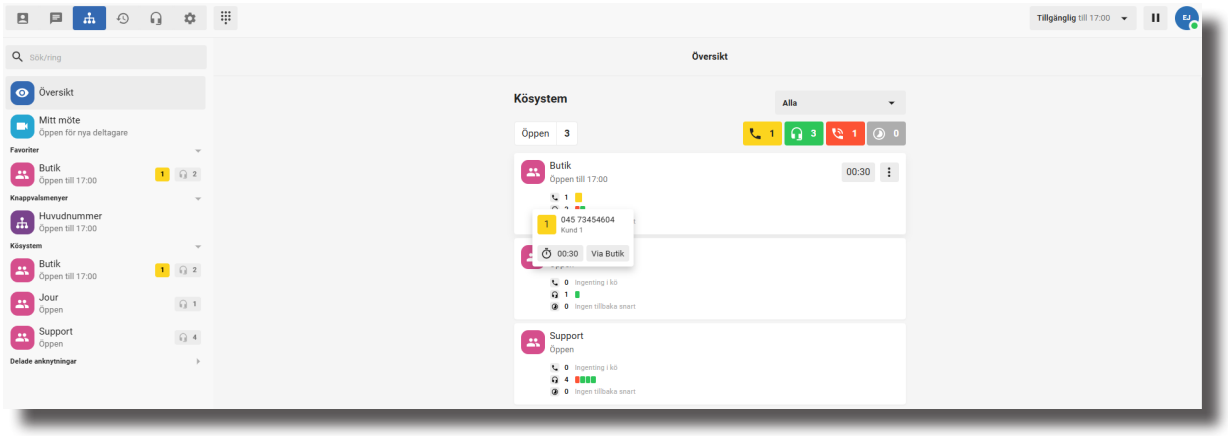
Min översikt är en sida under växel-fliken i vår softphone som visar dig en översikt över era köer och agenter.

Här har du en översikt av Samtal i kö, Tillgängliga medlemmar, Medlemmar som är upptagna i samtal och Medlemmar som snart är tillbaka.

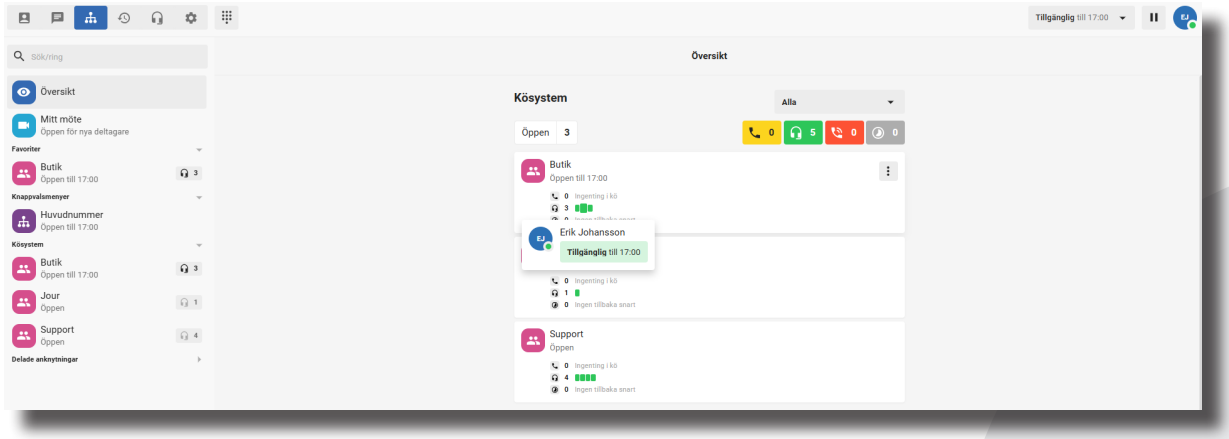


I översikten kan du se mätvärden som:

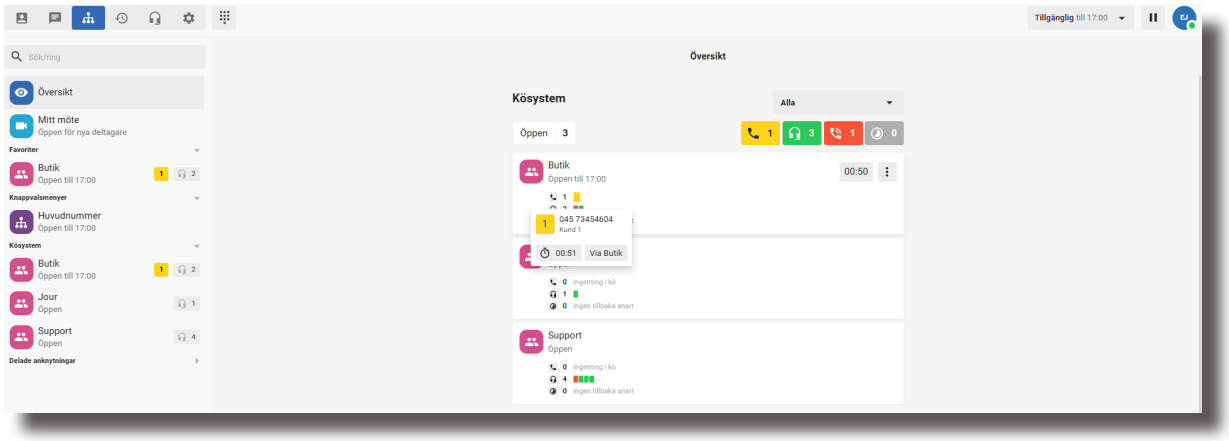
1 Hur många samtal som finns i kö (gul prick).



2 Hur många användare som är inloggade och tillgängliga (grön prick).



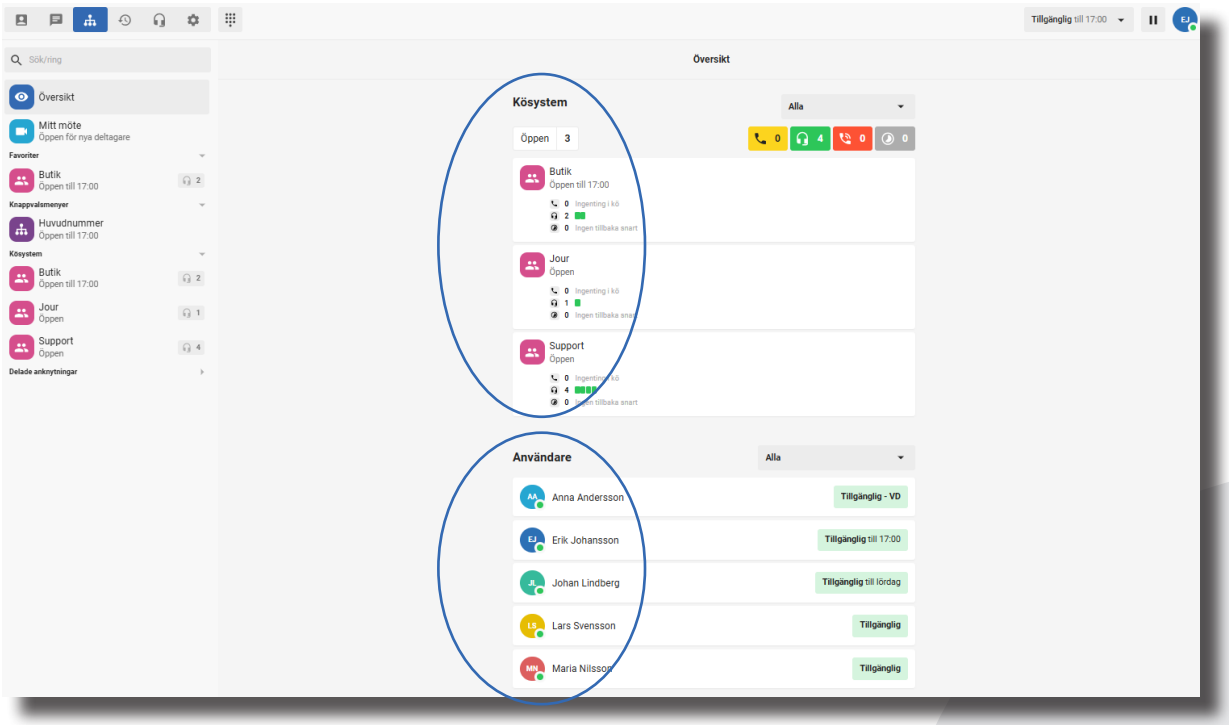
3 Samt den längsta väntetiden för era köer (gul prick).



Alla användare med CC Pro och statistik rättigheten kommer att kunna komma åt Min översikt. Tilläggstjänster kan administreras via adminportalen under Användare > Tilläggstjänster. Rättigheter kan administreras under Användare > Rättigheter.

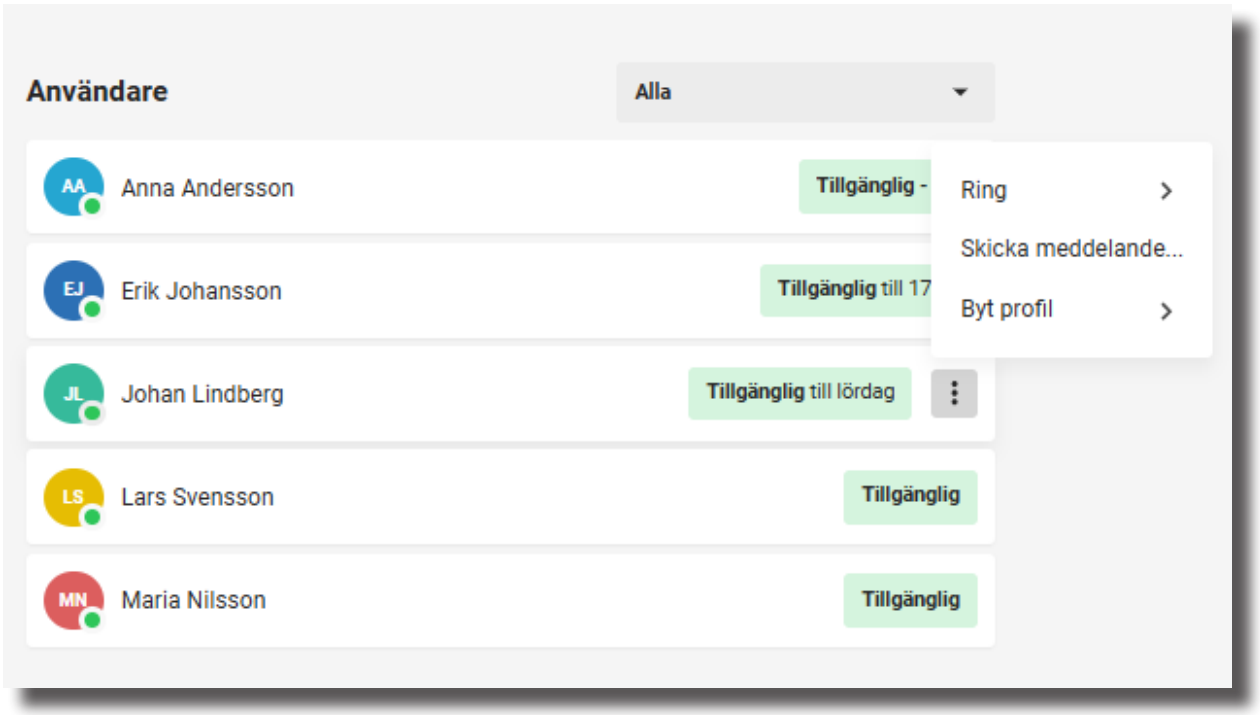
OBS! Statistikrättigheten måste stå på grupp Alla för att Min översikt ska synas för användaren.

Filtret uppe till höger i Min översikt visar en lista med grupper. En administratör kan administrera grupper via adminportalen under Användare > Grupper. Filtret längre ner på översikten är ett filter av kösystem så att användare för en specifik kö kan visas i användarlistan.



Administratörer kan logga in och ut användare ur köer, ändra växelläge och ändra profiler med hjälp av trepunktsmenyn bredvid en kö eller användare.

Alla användare kan också använda den här menyn för att till exempel ringa kollegor eller skicka en chatt!



Fältet Snart tillbaka i översikten visar vilka användare som är inom 10 minuter från att vara tillgängliga och inloggade i en kö igen. Den gråa rutan illustrerar även den återstående tiden visuellt.

