

Søg (Search)

På siden Arkiv – Søg (Archive – Search) kan du finde oplysninger om opkald (samt optagelser og muligvis transskriberinger), chatsamtaler og e-mails (herunder e-opgaver og planlagte opgaver), der er behandlet i Puzzel, samt årsagsregistreringer foretaget af agenter, som er knyttet til disse henvendelser. Derudover kan der vises resultater af SMS- og chatundersøgelser. Den faktiske e-mailtekst/brødtekst og vedhæftede fil er ikke tilgængelig i Puzzels arkiv.

Generel information om en anmodning vil normalt være tilgængelig i arkivet inden for 3-5 minutter efter, at anmodningen er afsluttet (opkalderen er lagt på eller den sidste agent lukkede den skriftlige anmodningsfane), men det kan tage længere tid, før et opkald optager filer og chatlogfiler. Forespørgselens registreringsoplysninger vises muligvis meget senere, da agenten kan foretage en sådan registrering længe efter opkaldet / chatten er afsluttet. En undersøgelsesscore / kommentar vises muligvis også længe efter opkaldet / chatten sluttede, da slutkunden muligvis ikke svarede med det samme.

Bemærk, at et opkald / chat normalt slutter flere minutter efter den præsenterede starttid i resultatlisten.

Det viste kønavn er systemkønavnet.

Søg og vis resultat vs Søg og download

- Hvis du vil studere et eller flere af opkaldene / chats osv. I søgeresultatet i arkivet og muligvis lytte til en opkaldoptagelse eller læse en chatlog, skal du klikke på *Søg og vis resultatet*.
- Hvis du vil downloade en forenklet version af den generelle info til anmodningerne i søgeresultatet som en xlsx-fil, skal du klikke på *Søg og download*. Mere info [her](#).

Opbevaringstid

Klik på Lagringstid for at se, hvad der er inkluderet i dit arkiv, og hvor længe Generelle oplysninger om anmodninger, opkaldoptagelser og chatlogfiler er gemt. Kontakt Puzzel support, hvis du vil ændre lagringstid.

Hvis lagringstiden for generelle oplysninger er længere end for opkaldoptagelser / chatlogfiler, finder du "gamle" opkald / chats uden en optagelses- / chatlog. Hver aften sletter Puzzel opkald / chats og optagelser / chatlogfiler, der er ældre end den definerede lagringstid.

Hvis du skal gemme opkaldoptagelser fra forskellige systemkøer i forskellige antal dage, er dette muligt at konfigurere. To muligheder:

- En standarddag til at gemme opkaldoptagelse (f.eks. 90 dage) og en kortere lagringstid for nogle valgte køer
- Kun få udvalgte køer med (meget) lang lagringstid for optagelser, og de fleste køer med kortere lagringstid for optagelser.