

Søgeresultater for chatsamtaler

Vælg Type = Chat, og indtast dine søgekriterier. Når du klikker på Søg og vis resultat (Search and show result), vises chatsamtaler, der matcher din søgning.

Home » Archive » Search Storage time

Search ?

Search criteria

Type: Time period: Yesterday | Last week Basic | Advanced

Time period*: to Based on request's: Start Finish Chatter's Name/Email:

Access Points: Queues: Agents:

Search and show result Search and download Search completed, 1 records found

Start	Access Point	Speak Time	Chatter's Email (id)	Chatter's Name	Time before answer	Agent(s)	<input type="checkbox"/> Select
▶ 19.06.2023 15:20	Chat_10009_q_chat_sales	2:56	petter@email.com	Petter	6:32	Paul Kingshill	<input type="checkbox"/>

Select Action ▼

Generelle oplysninger om chat

På fanen General Information kan du se den tid, der er brugt i kø, og chatsamtalen med agenter. Dette er samme struktur som ved telefonopkald.

Start	Access Point	Speak Time	Chatter's Email (id)	Chatter's Name	Time before answer	Agent(s)	<input type="checkbox"/> Select
▼ 17.10.2018 09:13	Chat_10009_q_ch...	0:53	petter@smart.no	Petter Smart	0:39	Agent PK	<input type="checkbox"/>

General Information | Chat | Enquiry Registration | Survey

Queue (0:38)
Chat Sales

Conversation (0:53)
Agent PK

Start	Finish	Hung up First	Caller
17.10.2018 09:13:56	17.10.2018 09:15:06		

Supervisor Tags:

Supervisor Comments:

Save Changes Undo changes

Select Action ▼

Hvem afsluttede chatsamtalen først

Ved chatsamtaler, der forbindes til en agent, viser vi, hvem der først afsluttede samtalen (Afslut først (Hang up first)). Den normale situation er, at chatkunden afbryder først, og at agenten lidt efter lukker chatdialogfanen i agentapplikationen. Hvis agenten forsøger at lukke en chatfane i agentapplikationen, før chatkunden har afbrudt, vises en advarsel, men agenten kan stadig lukke den.

Fanen Chat

På fanen Chat vises den faktiske tekst. Hvis du har brug for en kopi af teksten, skal du markere teksten og kopiere den til computerens udklipsholder og derefter indsætte den i et dokument eller en e-mail. Du kan også vælge chatsamtalen i højre margin og vælge Download for at få en xml-fil med teksten.

Hvis en agent sender en **fil (vedhæftet fil i chatvinduet)** til kunden under chatsamtalen, vises det pågældende filnavn som tekstindtastning/link fra agenten i chatteksten. Da filen kun er gemt midlertidigt, fungerer linket kun i kort tid efter, at den vedhæftede fil blev sendt.

Hvis du har konfigureret en eller flere (brugerdefinerede) chatvariabler, der skal anvendes, vises de variabler, der får tillagt en værdi under chatsamtalen, under fanen Variabler (Variables) for chatsamtalen.

En administrator kan give dig adgang til at slette optagelser og chatlogfiler fra arkivet. Hvis en chatlogfil slettes fra arkivet, får du vist de generelle oplysninger om chatsamtalen, og at der var en chatlogfil, men at den nu er slettet.