

Søgeresultater for e-mail

Medietypen E-mail (Email) i Puzzel kan være almindelige e-mails eller skriftlige henvendelser fra et hvilket som helst system, som Puzzel sætter i kø og distribuerer (ofte kaldet e-opgave). Medietypen E-mail (Email) omfatter også planlagte opgaver.

Når du udfører en søgning, vises henvendelser med medietypen E-mail (Email), som matcher dine søgekriterier.

The screenshot shows the 'Search' interface in the Puzzel system. At the top, there are navigation links for 'Home', 'Archive', and 'Search'. The search criteria section includes a 'Type' dropdown set to 'Email / Social', a 'Time period' from '01-09-2021 00:00' to '30-01-2022 24:00', and buttons for 'Yesterday' and 'Week 4'. There are also fields for 'From', 'Access Points', 'Queues', and 'Agents'. Below the search criteria, there are buttons for 'Search and show result' and 'Search and download', and a message 'Search completed. 14 records found'. The main part of the screenshot is a table with the following columns: Start, Access Point, Time before answer, Handling time, Total Time, From, Agent(s), and Subject. The table contains 14 rows of search results.

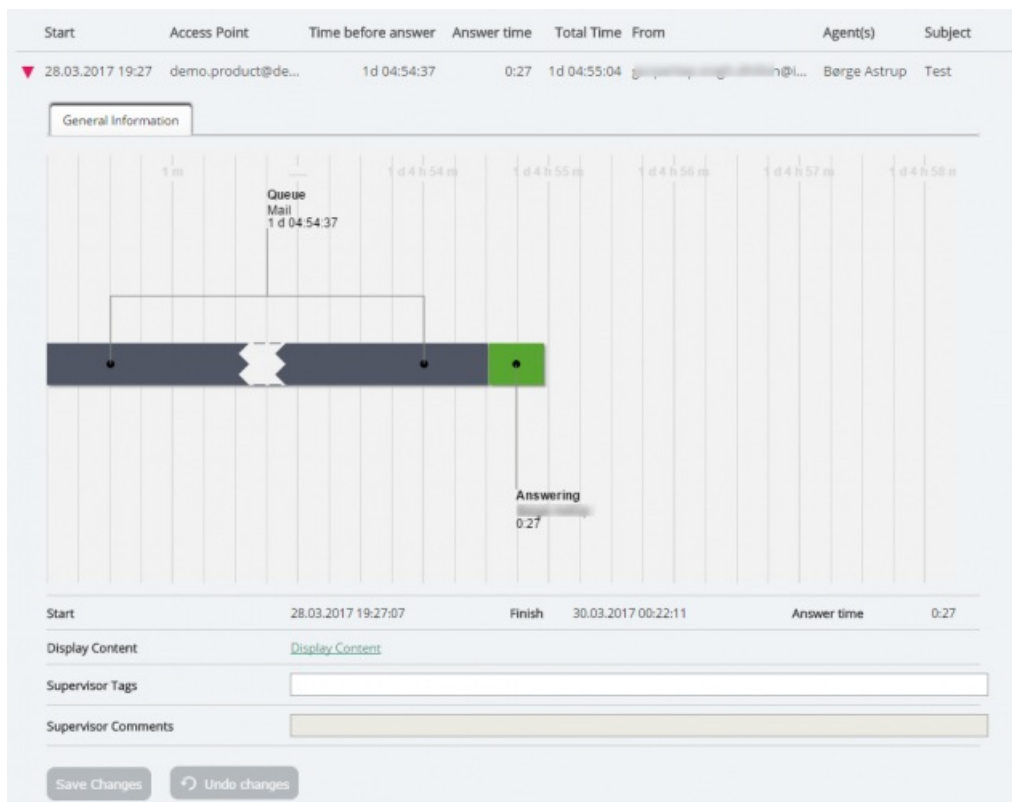
Start	Access Point	Time before answer	Handling time	Total Time	From	Agent(s)	Subject
▶ 03.09.2021 15:38	all-users@produ...	0:04	2:14	2:18	tho...@puzzel.com	Thomas	Problem wi...
▶ 03.09.2021 15:58	all-users@produ...	1:12:41	1:46	1:14:27	tho...h@puzzel.com	Thomas	Problem wi...
▶ 07.09.2021 11:51	STask_10009	8:34	0:24	8:58	Snurre Sprett test	paal-agent	
▶ 07.09.2021 13:17	STask_10009	56:34	0:10	56:44	Anne	paal-agent	
▶ 07.09.2021 13:21	STask_10009	52:51	0:06	52:57	Anne2	paal-agent	
▶ 16.11.2021 08:26	STask_10009	3d 05:11:43	0:04	3d 05:11:47	Petter Smart	paal-agent	
▶ 16.11.2021 08:27	STask_10009	2:44:53	0:09	2:45:02	Farre	paal-agent	
▶ 15.12.2021 11:56	SoMe_6499201983...	0:05	12:33	12:38	9aeebac9-f429-403a-a78d-5...	paal-agent	
▶ 15.12.2021 12:10	SoMe_6499201983...	0:15	0:29	0:44	9aeebac9-f429-403a-a78d-5...	paal-agent	
▶ 15.12.2021 12:11	SoMe_3725_SMS_q...	0:03	1:20	1:23	98d7932a-715d-436e-ad3e-0...	paal-agent	
▶ 13.01.2022 09:40	STask_10009	1:50	1:54	3:45	Kristian	Kristian	

På fanen Generelle oplysninger (General information) for e-mails finder du Tid før svar (Time before answer) og Behandlingstid (Handling time). Behandlingstiden er den tid, hvor agenten har haft fanen med e-maildialogen åben i agentapplikationen.

Under diagrammet finder du linket Vis indhold (Display content), som er et link til den pågældende e-mail (e-opgave), der er gemt i dit system. Det er dette link, Puzzel modtog, da e-mailen blev sat i kø. (Linket bruges ikke til planlagte opgaver). Bemærk, at linket muligvis ikke længere er gyldigt, hvis den pågældende e-mail/e-opgave flyttes til en anden mappe i kildesystemet.

- 'Tid før svar' er tiden fra e-mail-ankomst i kø, indtil den første agent accepterer det. Dette svarer til ventetiden i statistikrapporten Detaljer pr. Kø til e-mail og sociale medier.
- 'Håndteringstid' er tid fra agentens klik accepterer, indtil han / hun klikker 'finish'.
- 'Total tid' er fra e-mailen ankom i Puzzel-køen, indtil den sidste agent har klikket på finish.

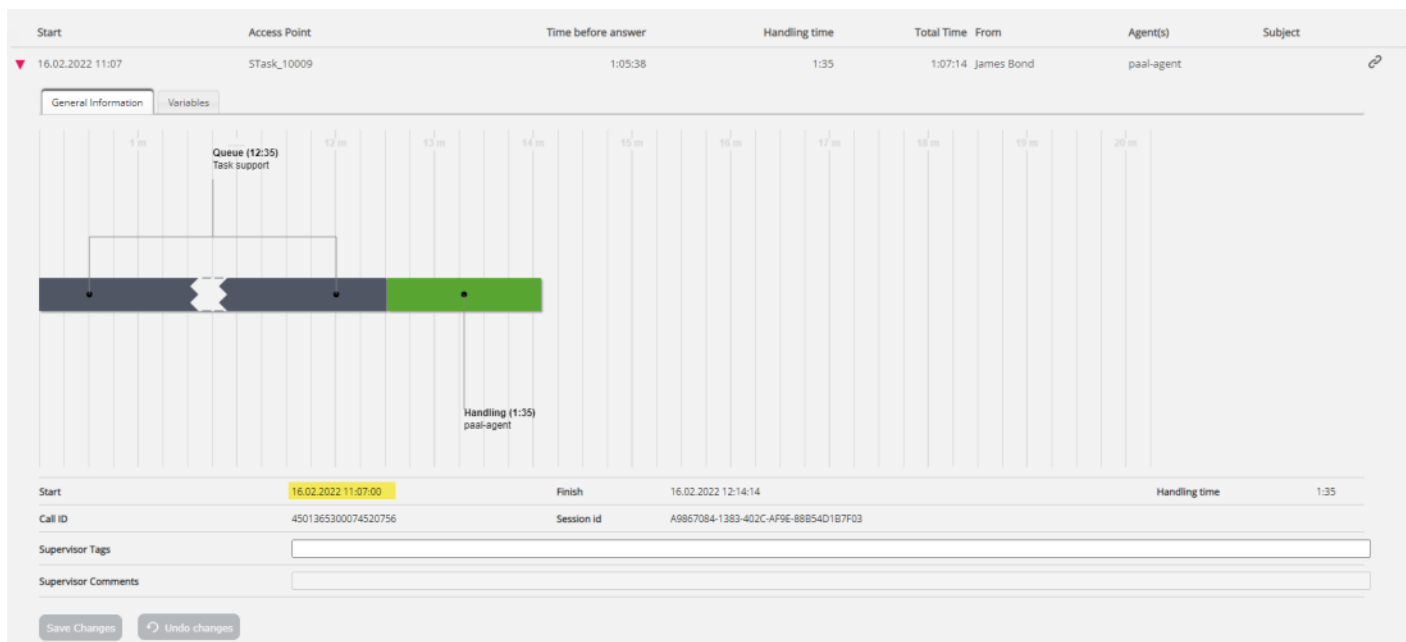
Under grafen finder du et link til displayindhold, som er et link til den aktuelle e-mail (etask), der er gemt i dit system. Dette er det link, Puzzel modtog, da e-mailen blev sat i kø. (Dette link bruges ikke til planlagte opgaver). Bemærk, at hvis e-mailen / etask flyttes til en anden mappe i kildesystemet, er linket muligvis ikke længere gyldigt.



Hvis den agent, der har accepteret e-mailen, overfører den til en anden agent eller kø, vises tiden før de næste agentsvar vises som tid i (en ny) kø.

Hvis agenten anbringer e-mailen i sin personlige kø og derefter svarer på den senere, vises dette som tid i personlig kø og derefter en ny behandlingstid.

Planlagte opgaver i arkivet



En planlagt opgave vises med typen e-mail og med kontaktpersonens navn som Fra. Den planlagte opgave vises med meget begrænset information i arkivet nogle minutter efter oprettelsen (som en e-mail modtaget, men endnu ikke besvaret), og når den planlagte opgave udføres af agent (timer eller dage senere), vil resten af informationen om planlagt opgave vises i arkivet.

De forskellige inputparametre som emne, kontakt-id, telefonnummer, URL vises i fanen **Variabler**, inklusive ændringer foretaget på disse variabler.

Start	Access Point	Time before answer	Handling time	Total Time	From	Agent(s)	Subject
16.02.2022 11:07	STask_10009	1:05:38	1:35	1:07:14	James Bond	paal-agent	

Time	Variable Name	Variable Value
16.02.2022 11:07:00	api_etask_contact_id	007
16.02.2022 11:07:00	api_etask_contact_name	James Bond
16.02.2022 11:07:00	api_etask_contact_phone	98214836
16.02.2022 11:07:00	api_etask_created_by	paal-agent
16.02.2022 11:07:00	api_etask_scheduled_datetime	2022-02-16T11:00:00+00:00
16.02.2022 11:07:00	api_etask_title	Follow-up call
16.02.2022 11:07:00	api_etask_uri	https://mj5.co.uk