

Undersøgelsesresultater i arkivet

Hvis din virksomhed ønsker at se resultaterne fra en SMS- eller chatundersøgelse i arkivet, kan denne funktion aktiveres af Puzzel Support. Hvis en SMS- eller chatundersøgelse tilbydes til kunden, vises spørgsmålet, scoren og kommentaren på en arkivfane med navnet Undersøgelse (Survey).

Home Page > Archive > Search

Search ?

▼ Search criteria

Type: Chat

Time period*: 06-11-2017 00:00 to 14-01-2018 24:00

Chatter's Name/Email:

Access Points:

Queues:

Agents:

Speak Time (seconds): 0 to 999999

Recording time (seconds): 0 to 999999

Time before answer (seconds): 0 to 999999

Service Numbers:

Country:

Supervisor Tags:

Categories:

Topics:

Answer Status: <All>

Enquiry registration comment:

Survey Score: 5

Survey Comment(s):

Hung up First:

Variable Name:

Variable Value:

Silent Monitored by:

Search completed. 8 records found

Start	Access Point	Speak Time	Chatter's Email (id)	Chatter's Name	Time before answer	Agent(s)	Select
▼ 09.11.2017 10:18	Chat_10009_q_ch...	0:30	petter@smart.com	Petter Smart	0:03	Paal agent	<input type="checkbox"/>
<div> <input type="button" value="General Information"/> <input type="button" value="Chat"/> <input type="button" value="Enquiry Registration"/> <input type="button" value="Survey"/> </div>							
Time	Question (Message(s) sent)			Score	Comment		
09.11.2017 10:18:17	Please help us improve our service by rating this chat.			5			
09.11.2017 10:19:18							
▶ 13.11.2017 13:46	Chat_10009_q_ch...	1:14	Paal@mail.com	Paal	0:08	Christian Thorsrud	<input type="checkbox"/>

Spørgsmålet vises, og hvis der er modtaget et svar, vises svaret (score og/eller kommentar). Ved en SMS-undersøgelse sender kunden normalt et svar med en score (og/eller en kommentar), og hvis der sendes et opfølgende spørgsmål, modtages en kommentar (og/eller eventuelt en ny score). Ved en chatundersøgelse kan kunden kun svare én gang med en score og/eller en kommentar.

Relevante søgefelter under Avanceret (Advanced) i søgefunktionen er:

- **Undersøgelsesscore (Survey score):** Du kan indtaste et tal (f.eks. 10) eller et område (f.eks. 0-2)
- **Undersøgelseskommentar (Survey comment):** Indtast en tekst, og brug * som jokertegn, f.eks. *dårlig*

For at få vist en liste over alle henvendere/chatkunder for en dag, hvor en vilkårlig undersøgelseskommentar modtages, skal du søge efter alle opkald/chatsamtaler med undersøgelseskommentar = *.