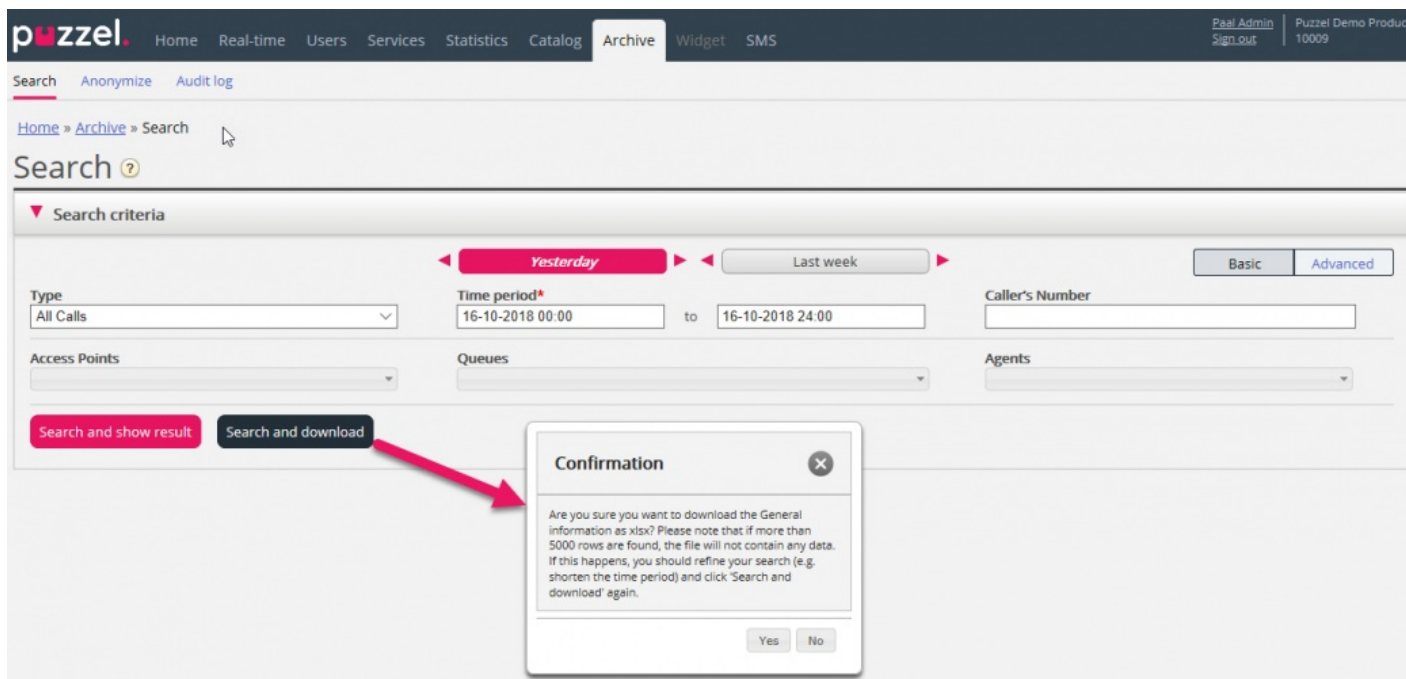


Download af generelle oplysninger om henvendelser

I arkivet kan du søge efter henvendelser (opkald/chatsamtaler/e-mails), og i browseren kan du studere de generelle oplysninger om den fundne henvendelse og få adgang til henvendelsens indhold, dvs. afspille opkaldsoptagelsen eller få vist chatlogfilen. Du kan også downloade opkaldsoptagelser (mp3-filer) og chatlogfiler fra arkivet.

Hvis du ønsker at downloade de generelle oplysninger om et udvalg af de opkald/chatsamtaler/e-mails, der findes i arkivet, som en Excel-fil, kan du indtaste dine søgekriterier og derefter klikke på Søg og download (Search and download). Hvis du bekræfter i pop op-vinduet, vil søgningen blive udført, og en xlsx-fil vil blive genereret og downloadet.



Generelle oplysninger om en henvendelse er metadata som f.eks. henvenderens nummer/chatkunders navn/e-mailens fra-adresse, adgangspunkt, starttidspunkt, kønavn, tid i kø, agentnavn, agentens taletid osv.

Hvis du klikker på Søg og vis resultat (Search and show result), viser vi maks. 100 henvendelser i din browser, selv hvis søgningen returnerer flere poster ("Søgning fuldført. Der blev fundet for mange poster, så 100 poster vises." (Search completed. Too many records found, 100 records shown)). Hvis du klikker på Søg og download (Search and download), tillader vi nu maks. 5.000 henvendelser/rækker i filen. Den downloadede fil har filnavnet "Puzzel Archive data åååå.mm.dd tt_mm_ss.xlsx". Hvis søgningen returnerer mere end 5.000 rækker, genererer vi en fil uden data med filnavnet "Too many rows – please narrow search.xlsx" (For mange rækker, begræns søgningen).

Der vil være én række i xlsx-filen pr. opkald/chatsamtale/e-mail.

Kolonnerne i xlsx-filen:

Kolonnens navn	Beskrivelse
StartTime	Den dato og det klokkeslæt, hvor henvendelsen ankom i Puzzel-platformen
ANO	Henvenderens nummer, chatkunders id eller e-mailens Fra-adresse
AddANO	Hvis et yderligere nummer for en opkaldspart modtages af Puzzel, vises det her.
BNO	Adgangsnummeret for opkald (B-number), Til-adressen for e-mails og Adgangspunktet for chatsamtaler.
SessionId	Henvendelsens session-id i Puzzel (bruges i filer med opkaldsoptagelser)

Kolonnens navn	Beskrivelse
TimeBeforeAnswer	Antal sekunder fra henvendelsen ankom i Puzzel, og indtil den første agent besvarede opkaldet/accepterede den skriftlige henvendelse
TotalSpeaktime	Det totale antal sekunder, som agenten var i samtale ved denne henvendelse.
Queue	Navnet på den første kø, som denne henvendelse befandt sig i
QueueStartTime	Den dato og det klokkeslæt, hvor henvendelsen ankom i den første kø
TimeInQueue	Hvor længe henvendelsen befandt sig i den første kø (i sekunder)
AgentId	Id for den første agent, der besvarede/accepterede henvendelsen
AgentName	Navnet på den første agent, der besvarede henvendelsen
AgentSpeakStart	Den dato og det klokkeslæt, hvor den første agent besvarede/accepterede henvendelsen
AgentSpeakTime	Hvor længe (sekunder) henvendelsen var forbundet til den første agent
Queue2	Navnet på den sidste kø, som denne henvendelse befandt sig i
Queue2StartTime	Den dato og det klokkeslæt, hvor henvendelsen blev placeret i den sidste kø
TimeInQueue2	Hvor længe (sekunder) henvendelsen befandt sig i den sidste kø
Agent2Id	Id'et på den sidste agent, der besvarede henvendelsen
Agent2Name	Navnet på den sidste agent, der besvarede henvendelsen
Agent2SpeakStart	Den dato og det klokkeslæt, hvor den sidste agent besvarede/accepterede denne henvendelse
Agent2SpeakTime	Hvor længe (sekunder) henvendelsen var forbundet til den sidste agent
Recordings	For opkald: Antal opkaldsoptagelser i dette opkald. For chatsamtaler: 1, hvis chatlogfilen eksisterer. For e-mail: Værdien vil normalt være 1, men for e-mails, der er ankommet i køen, men endnu ikke er besvaret af agenter, vil værdien være 0.
EnqReq	0, hvis der ikke findes nogen årsagsregistreringsposter for denne henvendelse. 1, hvis der findes mindst én årsagsregistreringspost.
SurveyOffered	0 = undersøgelse ikke tilbudt. 1 = tilbudt 2 = tilbudt, og svar modtaget.
SurveyScore	Den faktiske score, der blev modtaget i SMS-/chatundersøgelsen

Note

Arkivets generelle oplysninger er IKKE rådata. Arkivet indeholder ganske detaljerede oplysninger om opkald/chatsamtaler/e-mails, men dette er forenkledte oplysninger, som er mindre detaljerede end dem, der findes i rådataene. De primære forskelle mellem visualiseringen af rådata og arkiv forklares i dokumentet "Puzzel Raw Data detailed description", der kan findes her.

Hvis du ønsker at få mere detaljerede oplysninger om opkald, eller hvis du ønsker detaljerede oplysninger for mange opkald hver dag/hver uge, der er gemt i dit eget system, er den anbefalede løsning at eksportere data fra