

Avancerede søgeparametre

Når du klikker på Avanceret (Advanced) (i stedet for på Grundlæggende (Basic)), er der flere tilgængelige søgeparametre.

- Du kan søge efter opkald/chatsamtaler/e-mails med en bestemt værdi for en bestemt variabel.
- For typen **Alle samtaler/Samtaler** med optagelse (All calls/Recorded calls) kan du lave en søgning baseret på f.eks. Samtaletid (Speak time), Optagelsestid (Recording time), Tid før svar (Time before answer), Kategorier/Emner (Categories/Topics) for Årsagsregistrering (Enquiry registration), Undersøgelsesscore (Survey Score), Undersøgelseskommentar (Survey Comment) m.m.
- For typen **Chat** kan der søges på de avancerede parametre Samtaletid (Speak time), Tid før svar (Time before answer), Kategorier/Emner (Categories/Topics) for Årsagsregistrering (Enquiry registration), Undersøgelsesscore (Survey Score) og Undersøgelseskommentar (Survey Comment). Samtaletid (Speak time) er varigheden af chatsamtalen med agenten/agenterne, mens Tid før svar (Time before answer) er tiden i køen, indtil agenten klikker på Accepter (Accept).
- For typen **E-mail** (Email) kan der søges på de avancerede søgeparametre Behandlingstid (Handling time), Tid før svar (Time before answer) og Svarstatus (Besvaret/Endnu ikke besvaret) ((Answer status (Answered/Not yet answered)) samt Kategorier/Emner (Categories/Topics) for Årsagsregistrering (Enquiry Registration).
 - Behandlingstid (Handling time), som tidligere blev kaldt Svartid (Answer time), er den tid, der går, fra agenten har klikket på Accepter (Accept), til agenten lukker fanen med e-maildialogen i agentapplikationen. Hvis agenten har arbejdet på en e-mail mere end én gang (på grund af tid i den personlige kø), er behandlingstiden summen af alle behandlingstider.
 - Tid før svar (Time before answer) er tiden i kø, indtil den første agent klikker på Accepter (Accept). Bemærk, at en agent kan acceptere e-mailen, placere den i den personlige kø og derefter kigge på den næste dag og sende et svar til kunden. Kolonnen Samlet tid (Total Time) kan give en indikation af, hvor lang tid det tog, før agenten rent faktisk sendte et svar (en e-mail) tilbage til kunden.