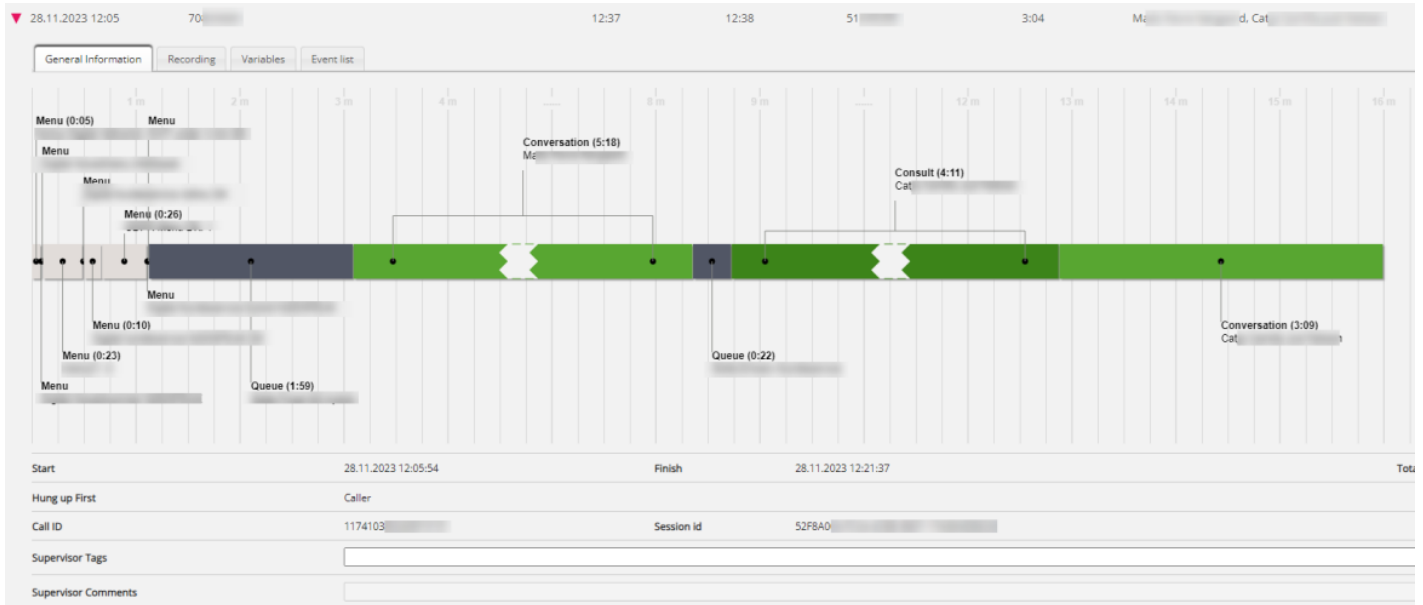


Generelle oplysninger om opkald

Under fanen **Generelle oplysninger** (General information) kan du se det grafiske flow for opkaldet, dvs. hvilken menu og hvilke lydmoduler opkaldet gik gennem (menuhændelser), hvor længe henvenderen ventede i køen (køhændelser), og hvilke(n) agent(er) vedkommende talte med (samtalehændelser). Hvis bjælken i diagrammet er "brudt", betyder det, at henvenderen har brugt mere end 3 minutter på den pågældende "hændelse" (i kø eller i samtale).



Ventetid vs Tid før svar

'Tid før besvarelse' for opkald rapporteret i Arkiv er tiden fra opkaldet ankommer i Puzzel-tjenesten, indtil den første agent svarer. Dette er ikke det samme som rapporteret ventetid for opkald i statistikrapporten Samlet oversigt (hvor ventetiden starter, når opkaldet kommer ind i den første kø) og ikke det samme som (ventetiden) i kø i Detaljer pr. Kø. Bemærk, at den rapporterede tid før besvarelse af et opkald i arkivet kan være lidt længere end summen af de menuer og købegivenheder, der vises i opkaldsillustrationen, da opkald kan gå gennem moduler, der ikke vises her (f.eks. Ekstern opslag).

Kontakt opkald

Hvis en agent foretager et **adviseringsopkald** direkte til en anden agent, vises den tid, de 2 agenter konfererer (hvor de begge har "samtaletid", og henvenderen er på hold), som en adviseringshændelse (fordi vi ikke kan vise 2 samtalehændelser samtidigt i arkivet). Efter adviseringshændelsen er der en samtalehændelse for den agent, der var forbundet med henvenderen, når adviseringsopkaldet er afsluttet.

Hvis en agent foretager et **adviseringsopkald til en kø**, tildeler køen en agent efter et stykke tid, og i dette tilfælde genererer vi også en køhændelse (for den tid, agenten venter i kø på en agent fra den valgte kø). Da der i denne situation er en køhændelse, samtidig med at der er "samtaletid" (samtalehændelse) for den første agent, vises køhændelsen efter den første samtalehændelse, fordi vi ikke kan vise en køhændelse og en samtalehændelse samtidig.

Hvis henvenderen lægger på, mens agenten konfererer med en anden agent (hvilket kan ske, hvis adviseringsopkaldet varer "for" længe), får agenterne besked om, at henvenderen har lagt på, og de lægger selv på efter et stykke tid. I dette tilfælde er adviseringshændelsen den sidste hændelse i opkaldet.

Supervisor-tags (Supervisor tags)

I feltet **Supervisor-tags** (Supervisor Tags) kan du indtaste et tag (f.eks. "Reklamation"), så det bliver lettere at finde opkaldet igen senere. Du kan også tilføje en kommentar, hvis der er angivet et tag. Hvis du vil finde dette opkald (denne optagelse) eller andre opkald, som du har tagget med ordet "Reklamation", skal du blot skrive "Reklamation" i det avancerede søgefelt Supervisor-tag (Supervisor Tag).