

Historik

Vinduet "Historik" (Interactions) indeholder en liste over kundens henvendelser på forskellige kanaler. Den nyeste henvendelse står øverst. Du kan søge i eller filtrere listen efter agentnavn og køtype. Når du klikker på en henvendelse på listen, har du mulighed for at se detaljerede oplysninger om den.

Visning af historik

Panelet "Historik" (Interactions) indeholder en historik over poster opstillet i rækker, der kan udvides, så du kan se yderligere oplysninger om hver enkelt post.

SENTIMENT	WHEN	AGENT	QUEUE	DURATION
😊	04-06-2020	Jay	Human chat	3 minutes
Tags: s agent, projects agent, br, coudnt happier thanks, service, charges, innovation. See more				
Survey: ★★★★★ brilliant service. View transcript				
😞	04-06-2020	Jay	Human chat	35 minutes
😞	04-06-2020	Jay	Human chat	3 hours

Hver post indeholder som standard følgende kolonner:

- **OPLEVELSE (SENTIMENT):** En gennemsnitlig indikator for kundens oplevelse i den pågældende interaktion. Ikonet er kun synligt, hvis samtalerne er blevet analyseret via interaktionsanalysen.
- **HVORNÅR (WHEN):** En visning af, hvornår interaktionen blev startet. Interaktioner, der er ældre end i går, er angivet med datoen.
- **AGENT:** Angiver den eller de agenter, der var involveret i interaktionen. Som standard vises den seneste agent, der har interageret med kunden.
- **KØ (QUEUE):** Viser den kø, som interaktionen blev startet og håndteret fra. Hvis mere end én kø er involveret, vises navnet på den seneste kø som standard.
- **VARIGHED (DURATION):** Angiver, hvor længe samtalen varede.

Note

Ikonet ved siden af indikatoren for oplevelse viser den kanal, som interaktionen foregik i.

Hvis interaktionsanalyse er aktiveret, viser historikken desuden de tags, som automatisk genereres fra samtalen. Det fremhæver hurtigt indholdet, så du ikke behøver at læse hele teksten.

Filtrering af historik

Du kan filtrere interaktionerne efter kanaltype, agentnavn og kø-beskrivelse. Filtreringen kan kun udføres på den resultatliste, der er indlæst.

Visning af tilfredshedsmåling (survey)

Hvis denne funktion er aktiveret i din løsning, og kunden har gennemført undersøgelsen, vises de oplysninger, der vedrører målingen, sammen med kundens kommentarer. Du kan klikke på kommentarerne for at udvide visningen og læse de

fuldstændige kommentarer fra kunden.

Interactions						Filter
SENTIMENT	WHEN	AGENT	QUEUE	DURATION		
Survey ★★★★★ Fantastic service	Today	Jay		35 minutes		View transcript

Note

Visning af undersøgelsesscoren kan konfigureres og kan være skjult for agenterne, hvis lokale virksomhedskrav fordrer det.

Visning af årsagsregistreringer

Hvis din løsning er konfigureret med årsagsregistrering, vises de registrerede oplysninger for den pågældende interaktion i den detaljerede visning. Er en interaktion blevet håndteret af flere agenter og/eller i flere køer, vises alle registreringer sammen med de fritekstkommentarer, agenterne har tilføjet.

Visning af tekst

Interactions						Filter
SENTIMENT	WHEN	AGENT	QUEUE	DURATION		
Survey ★★★★★ Fantastic service	Today	Jay		35 minutes		View transcript
Enquiry registration October 8, 2019 8:30 PM	Agent Tracy H	Queue Sales Chat	Category Reason for Call Related Products	Topic New Account Microsoft Dynamics		

Denne funktion er som standard tilgængelig, men kun for interaktioner via webchat. Når du klikker på funktionen "Vis tekst" (View transcript), åbnes en ny fane i panelet, hvor chatdialogen vises, som den blev gennemført.