

Historisk statistik

Historisk statistik på oversigts-/køniveau og på agentniveau gemmes som standard i 1200 dage. Opbevaringstiden kan indstilles for hver kunde, og agentstatistik kan gemmes i kortere tid end oversigts-/køstatistik, f.eks. 1200 dage for oversigts-/køstatistik og 365 dage for agentstatistik.

Henvenderens nummer vises ikke i statistikrapporterne på oversigts-, kø- eller agentniveau.

Planen er at gøre det muligt for administratoren at anonymisere en henvenders nummer/chatkundes navn eller id i disse undersøgelseslisterapporter, men på nuværende tidspunkt viser SMS-/chatundersøgelseslisterapporten én række for hver henvender og chatkunde, der har deltaget i en undersøgelse, inklusive henvenderens nummer (chatkundes id/e-mail). Listerapporten kan genereres op til 3 måneder bagud i tid (fordi Puzzel gemmer rådata (CDR-filer) i 3 måneder).