

Søkeresultater for e-post

Medietypen E-post i Puzzel kan være vanlig e-post eller skriftlige henvendelser fra et hvilket som helst system koblet til Puzzel (ofte kalt e-oppgave). Medietypen E-post inneholder også planlagte oppgaver.

Når du søker, vises henvendelser med medietype E-post som samsvarer med søket.

The screenshot shows the 'Search' interface in the Puzzel system. At the top, there are navigation links for 'Home', 'Archive', and 'Search'. The main search area is titled 'Search criteria' and includes several filters: 'Type' (set to 'Email / Social'), 'Time period' (from '01-09-2021 00:00' to '30-01-2022 24:00'), 'From', 'Access Points', 'Queues', and 'Agents'. There are buttons for 'Search and show result' and 'Search and download'. Below the search criteria, a message states 'Search completed. 14 records found'. The search results are displayed in a table with the following columns: Start, Access Point, Time before answer, Handling time, Total Time, From, Agent(s), and Subject.

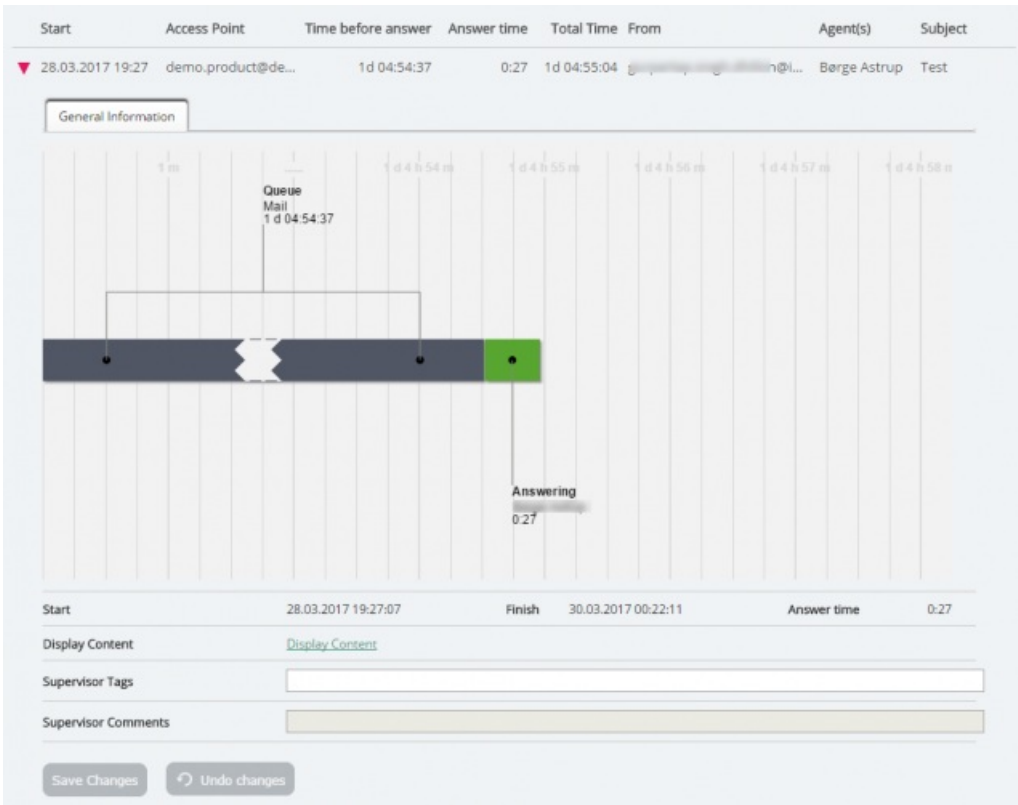
Start	Access Point	Time before answer	Handling time	Total Time	From	Agent(s)	Subject
03.09.2021 15:38	all-users@produ...	0:04	2:14	2:18	tho...@puzzel.com	Thomas	Problem wi...
03.09.2021 15:58	all-users@produ...	1:12:41	1:46	1:14:27	tho...@puzzel.com	Thomas	Problem wi...
07.09.2021 11:51	STask_10009	8:34	0:24	8:58	Snurre Sprett test	paal-agent	
07.09.2021 13:17	STask_10009	56:34	0:10	56:44	Anne	paal-agent	
07.09.2021 13:21	STask_10009	52:51	0:06	52:57	Anne2	paal-agent	
16.11.2021 08:26	STask_10009	3d 05:11:43	0:04	3d 05:11:47	Petter Smart	paal-agent	
16.11.2021 08:27	STask_10009	2:44:53	0:09	2:45:02	Farre	paal-agent	
15.12.2021 11:56	SoMe_6499201983...	0:05	12:33	12:38	9aeebac9-f429-403a-a78d-5...	paal-agent	
15.12.2021 12:10	SoMe_6499201983...	0:15	0:29	0:44	9aeebac9-f429-403a-a78d-5...	paal-agent	
15.12.2021 12:11	SoMe_3725_SMS_q...	0:03	1:20	1:23	98d7932a-715d-436e-ad3e-0...	paal-agent	
13.01.2022 09:40	STask_10009	1:50	1:54	3:45	Kristian	Kristian	

Når en e-postforespørsel ankommer Puzzel-tjenesten, genereres en ankomstpost og forespørselen vises i arkivet med Start, Til (tilgangspunkt), Fra og Emne. Hvis du bruker Avansert søk, kan du velge Svarstatus = Ennå ikke besvart eller Besvart i stedet for Alt, som er standard.

Informasjon om tid brukt i kø og hvilken agent som svarte er tilgjengelig først etter at e-postforespørselen er håndtert i Puzzel.

- "Tid før svar" er tiden fra ankomst til e-post i kø til den første agenten godtar det. Dette tilsvareer ventetiden i statistikkrapporten Detaljer per kø for e-post og sosiale medier.
- 'Håndteringstid' er tiden fra agentens klikk godtar til han / hun klikker 'fullfør'.
- 'Total tid' er fra e-postmeldingen ankom i Puzzel-køen til den siste agenten har klikket på ferdig.

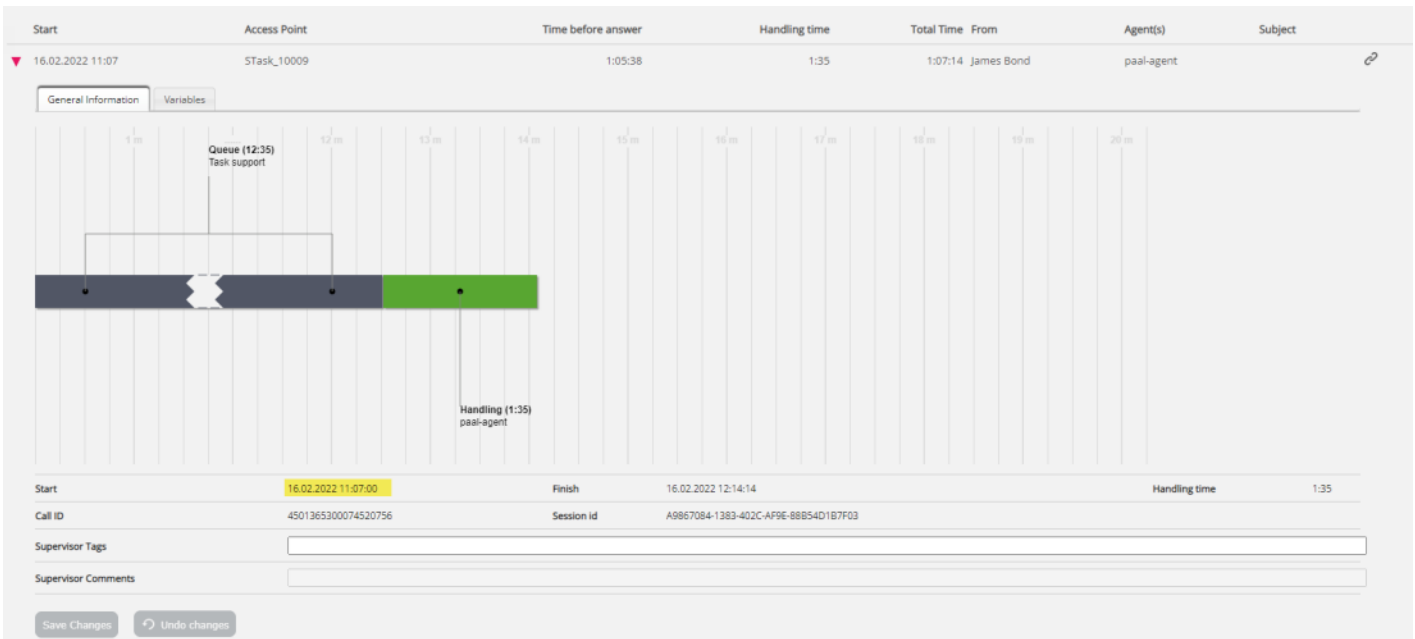
Under diagrammet finner du koblingen Vis innhold, som er en kobling til e-posten (e-oppgaven) som er lagret i systemet ditt. Dette er koblingen Puzzel mottok da e-posten ble plassert i kø. (Denne koblingen brukes ikke for planlagte aktiviteter.) Merk: Hvis e-posten/e-oppgaven er flyttet til en annen mappe i kildesystemet, er det mulig at koblingen ikke lenger er gyldig.



Hvis agenten som godtok e-postmeldingen overfører den til en annen agent eller kø, vises tiden før neste agentsvar vises som tid i (en ny) kø.

Hvis agenten setter e-posten i sin personlige kø og deretter svarer på den senere, vises dette som tid i personlig kø og deretter en ny behandlingstid.

Planlagte oppgaver i Arkiv



En planlagt oppgave vises med typen e-post og med kontaktnavnet som Fra. Den planlagte oppgaven vises med svært begrenset informasjon i Arkiv noen minutter etter at den er opprettet (som en e-post som er mottatt, men ennå ikke besvart), og når den planlagte oppgaven utføres av agenten (noen timer eller dager senere), vises resten av informasjonen om den planlagte oppgaven i Arkiv.

De forskjellige inndataparameterne som emne, kontakt-ID, telefonnummer og URL-adresse vises i fanen Variabler, inkludert endringer som er gjort på disse variablene.

Start	Access Point	Time before answer	Handling time	Total Time	From	Agent(s)	Subject
16.02.2022 11:07	STask_10009	1:05:38	1:35	1:07:14	James Bond	paal-agent	

Time	Variable Name	Variable Value
16.02.2022 11:07:00	api_etask_contact_id	007
16.02.2022 11:07:00	api_etask_contact_name	James Bond
16.02.2022 11:07:00	api_etask_contact_phone	98214836
16.02.2022 11:07:00	api_etask_created_by	paal-agent
16.02.2022 11:07:00	api_etask_scheduled_datetime	2022-02-16T11:00:00+00:00
16.02.2022 11:07:00	api_etask_title	Follow-up call
16.02.2022 11:07:00	api_etask_uri	https://mj5.co.uk