

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.

Home » Archive » Search Storage time

Search ?

▼ Search criteria

Type
Email / Social

Access Points

Time period*
01-09-2021 00:00 to 30-01-2022 24:00
Based on request's: Start ☒ Finish ☐

Queues

From

Agents

Search and show result
Search and download
Search completed. 14 records found

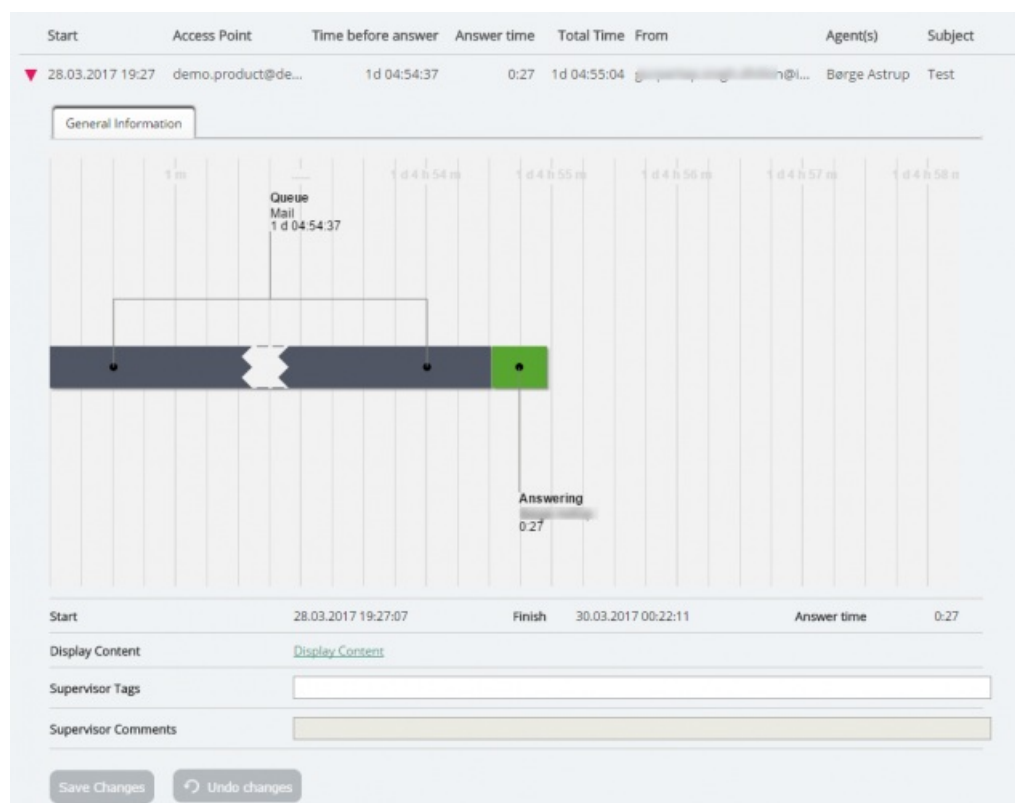
Start	Access Point	Time before answer	Handling time	Total Time	From	Agent(s)	Subject
03.09.2021 15:38	all-users@produ...	0:04	2:14	2:18	tho...@puzzel.com	Thomas	Problem wi...
03.09.2021 15:58	all-users@produ...	1:12:41	1:46	1:14:27	tho...@puzzel.com	Thomas	Problem wi...
07.09.2021 11:51	STask_10009	8:34	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_SM5_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 tilsvare 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.

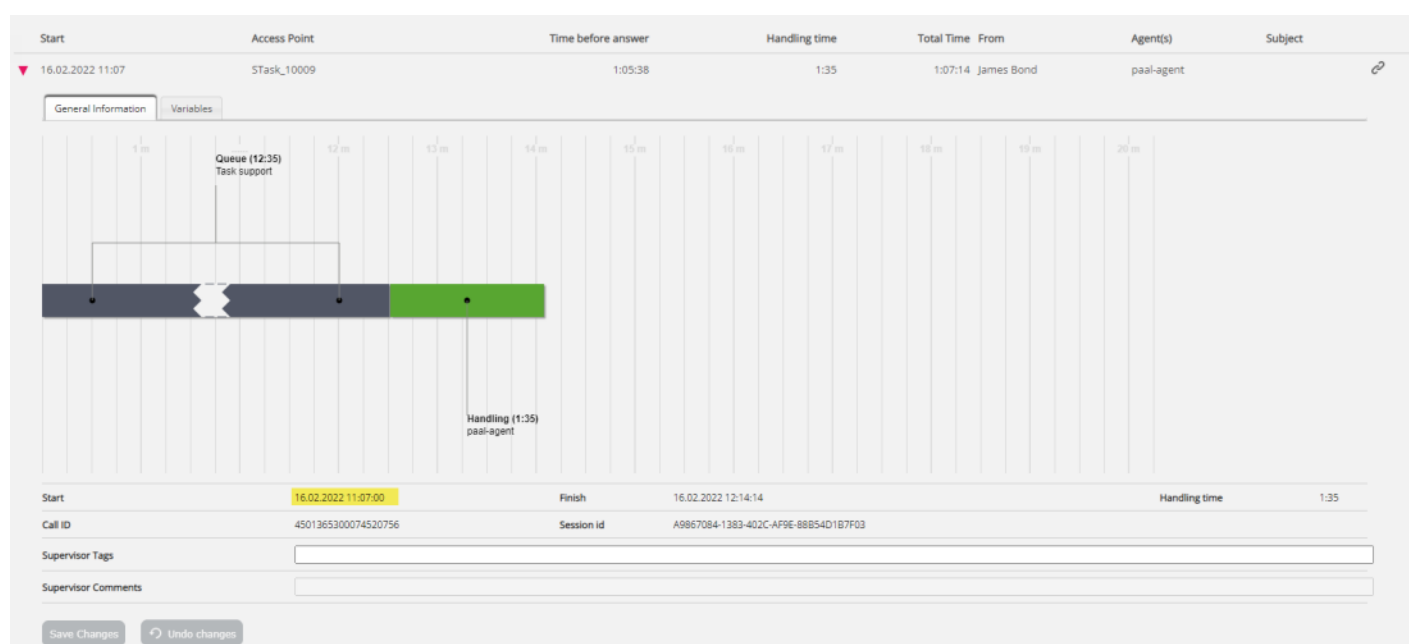
Under diagrammet finner du koblingen Vis innhold, som er en kobling til e-posten (e-oppgaven) som er lagret i systemet ditt. Dette er koblingen Puzzel mottok da e-posten ble plassert i kø. (Denne koblingen brukes ikke for planlagte aktiviteter.) Merk: Hvis e-posten/e-oppgaven er flyttet til en annen 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	
<div>General InformationVariables</div>							
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://m5.co.uk				