

Undersøkelsesscore og -kommentar i Arkiv

Hvis firmaet ditt ønsker å se resultater fra SMS- og chatundersøkelser i arkivet, er dette et alternativ som kan slås på av Puzzel support. Hvis kunden blir tilbudt en SMS- eller chatundersøkelse, blir spørsmålet, scoren og kommentaren vist i fanen Kundeundersøkelse.

Home Page > Archive > Search

Search ?

▼ Search criteria

Type: Chat
 Time period: Yesterday to Last week
 Chatter's Name/Email:
 Access Points: Queues: Agents:
 Speak Time (seconds): 0 to 999999 Recording time (seconds): 0 to 999999 Time before answer (seconds): 0 to 999999
 Service Numbers: Country: Supervisor Tags:
 Categories: Topics: Answer Status: <All>
 Enquiry registration comment: Survey Score: 5 Survey Comment(s):
 Hung up First: Variable Name: Variable Value:
 Silent Monitored by:
 Search Search completed. 8 records found

Start	Access Point	Speak Time	Chatter's Email (id)	Chatter's Name	Time before answer	Agent(s)	Select												
09.11.2017 10:18	Chat_10009_q_ch...	0:30	petter@smart.com	Petter Smart	0:03	Paal agent	<input type="checkbox"/>												
<div>General Information Chat Enquiry Registration Survey</div> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Time</th> <th>Question (Message(s) sent)</th> <th>Score</th> <th>Comment</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>09.11.2017 10:18:17</td> <td>Please help us improve our service by rating this chat.</td> <td>5</td> <td></td> </tr> <tr> <td>09.11.2017 10:19:18</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>								Time	Question (Message(s) sent)	Score	Comment	09.11.2017 10:18:17	Please help us improve our service by rating this chat.	5		09.11.2017 10:19:18			
Time	Question (Message(s) sent)	Score	Comment																
09.11.2017 10:18:17	Please help us improve our service by rating this chat.	5																	
09.11.2017 10:19:18																			
13.11.2017 13:46	Chat_10009_q_ch...	1:14	Paal@mail.com	Paal	0:08	Christian Thorsrud	<input type="checkbox"/>												

Spørsmålet vises, og hvis det er mottatt et svar, blir svaret (scoren og/eller kommentaren) vist. Ved SMS-undersøkelse sender kunden vanligvis et svar med en score (og/eller en kommentar). Hvis det sendes et oppfølgingsspørsmål, kommer det gjerne en kommentar (og/eller kanskje en ny score). Ved chatundersøkelse kan kunden bare svare én gang, med en score og/eller en kommentar.

Relevante søkefelt under Avansert søk:

- Undersøkelsesscore: Du kan angi et nummer (for eksempel 10) eller et intervall (for eksempel 0–2)
- Undersøkelseskomentar: Skriv inn tekst, og bruk * som jokertegn. Eksempel: *bad*

Hvis du vil ha en liste over alle innringere eller innchattere i løpet av en dag som har gitt en undersøkelseskomentar, kan du søke på Alle samtaler/chatte med undersøkelseskomentar =*.