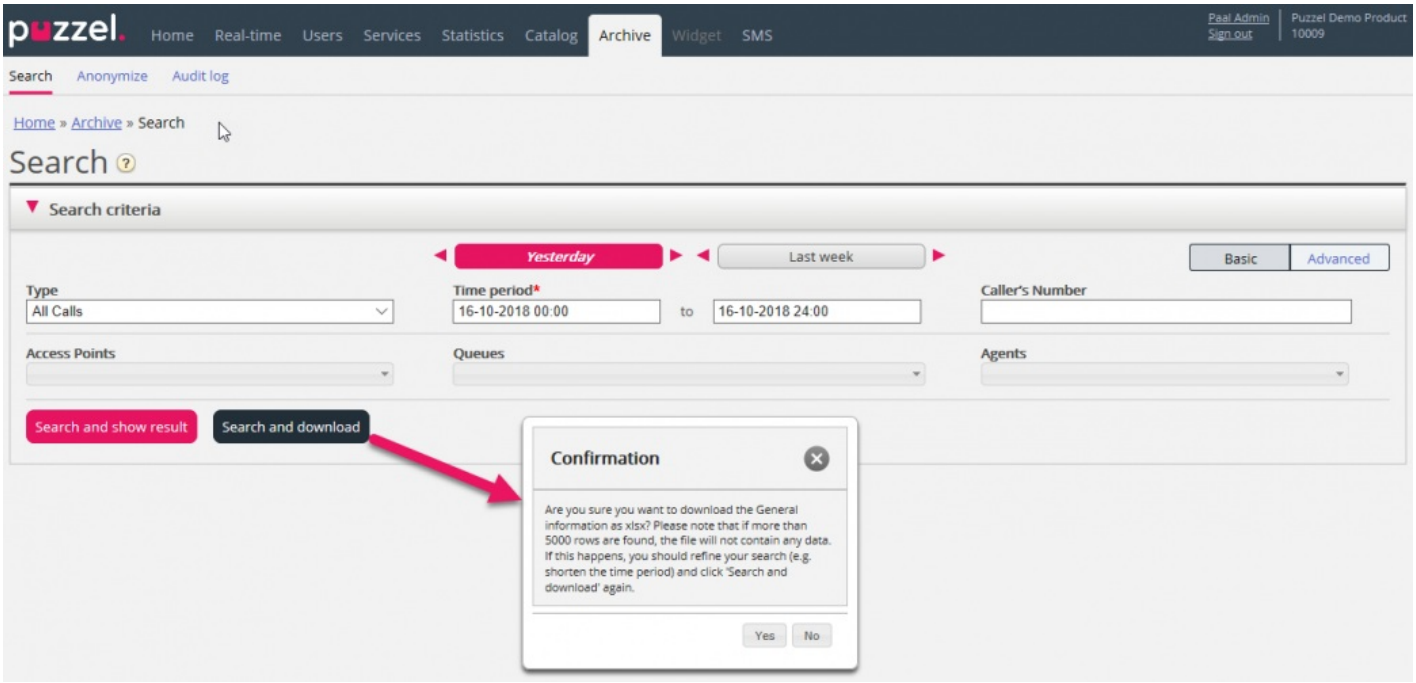
Last ned generell informasjon om henvendelser

I arkivet kan du søke etter henvendelser (anrop/chatter/e-poster), og i nettleseren kan du se på den generelle informasjonen for henvendelsene du finner, og få tilgang til innholdet i henvendelsen, dvs. spille av opptaket av samtalen eller se chatloggen. Du kan også laste ned samtaleopptak (MP3-filer) og chatlogger fra arkivet.

Hvis du vil laste ned den generelle informasjonen for et utvalg samtaler/chatter/e-poster i arkivet som Excel-fil, kan du angi søkekriteriene dine og klikke på «Søk og last ned». Hvis du bekrefter i popup-vinduet, gjennomføres søket, og en XLSX-fil genereres og lastes ned.



Generell informasjon om en henvendelse er metadata som innringers nummer/chattenavn/e-postavsenderadresse, aksesspunkt, starttid, kønavn, tid i kø, agentnavn, agentens samtaletid osv.

Hvis du klikker på «Søk og vis resultat», presenterer vi maks 100 henvendelser i nettleseren din, selv om søket returnerer flere oppføringer («Søk fullført. For mange oppføringer funnet, 100 oppføringer vises). Hvis du klikker på «Søk og last ned», tillater vi nå maks 5000 henvendelser/rader i filen. Den nedlastede filen vil ha filnavnet «Puzzel Archive data yyyy.mm.dd hh_mm_ss.xlsx». Hvis søket returnerer mer enn 5000 rader, vil vi generere en fil uten data og filnavnet «Too many rows – please narrow search.xlsx».

Det vil være én rad i XLSX-filen per anrop/chat/e-post.

Kolonnene i XLSX-filen:

Kolonnenavn	Beskrivelse
Starttid	Datoen og tidspunktet da henvendelsen ankom Puzzel-plattformen
ANO	Innringers nummer, chatter-ID eller e-postens avsenderadresse
AddANO	Hvis et «additional calling party number» mottas av Puzzel, vil det vises her.
BNO	Aksessnummeret for anrop (B-nummer), mottakeradresse for e-poster og aksesspunktet for chatter.
SessionId	Henvendelsens økt-ID i Puzzel (brukt i samtaleopptaksfiler)
TimeBeforeAnswer	Antallet sekunder fra henvendelsen ankom i Puzzel, til den første agenten svarte på anropet / aksepterte den skriftlige henvendelsen
TotalSpeaktime	Totalt antall sekunder agentene var tilkoblet denne henvendelsen.

Copyright ©2022 Puzzel Ltd. All rights reserved. www.puzzel.com

Kolonnenavn	Beskrivelse
Queue	Navnet på den første køen denne henvendelsen var i
QueueStartTime	Datoen og tidspunktet da henvendelsen ankom den første køen
TimeInQueue	Hvor lenge henvendelsen var i den første køen (antall sekunder)
AgentId	ID-en til den første agenten som besvarte/aksepterte henvendelsen
AgentName	Navnet på den første agenten som besvarte henvendelsen
AgentSpeakStart	Datoen og tidspunktet da den første agenten besvarte/aksepterte henvendelsen
AgentSpeakTime	Hvor lenge (hvor mange sekunder) henvendelsen var tilkoblet den første agenten
Queue2	Navnet på den siste køen denne henvendelsen var i
Queue2StartTime	Datoen og tidspunktet da henvendelsen kom inn i den siste køen
TimeInQueue2	Hvor lenge (hvor mange sekunder) henvendelsen var i den siste køen
Agent2Id	ID-en til den siste agenten som besvarte henvendelsen
Agent2name	Navnet på den siste agenten som besvarte henvendelsen
Agent2SpeakStart	Datoen og tidspunktet da den siste agenten besvarte/aksepterte henvendelsen
Agent2SpeakTime	Hvor lenge (hvor mange sekunder) henvendelsen var tilkoblet den siste agenten
Recordings	For samtaler: Antallet samtaleopptak i denne samtalen For chat: 1 hvis chatloggen eksisterer For e-post: Verdien vil vanligvis være 1, men for e-poster som har ankommet køen, men som ikke er besvart av agenter ennå, vil verdien være 0.
EnqReq	EnqReg 0 hvis det ikke er registrert noe om denne henvendelsen. 1 hvis det minst finnes én oppføring for denne henvendelsen.
Survey offered	0 = kundeundersøkelse ikke tilbudt. 1 = tilbudt 2 = tilbudt, og svar mottatt.
SurveyScore	Den faktiske scoren mottatt for SMS-/chatundersøkelse

Note

Den generelle informasjonen i arkivet er IKKE rådata. Arkivet inneholder ganske detaljert informasjon om samtaler/chatter/e-poster, men denne informasjonen er forenklet og mindre detaljert enn informasjonen i Rådata. De viktigste forskjellene mellom visningen i Rådata og visningen i Arkiv er forklart i det detaljerte beskrivelsesdokumentet Puzzel Raw Data, som du finner her.

Hvis du vil ha mer detaljert informasjon om samtaler, eller hvis du vil at detaljert informasjon om mange samtaler hver dag / hver uke skal lagres i ditt eget system, er den anbefalte løsningen å eksportere data fra SQL-databasen Puzzel Raw data til din egen database.

Copyright ©2022 Puzzel Ltd. All rights reserved.