

Avanserte søkeparametere

Når det er klikket på Avansert (istedenfor Enkel), er flere søkeparametere tilgjengelige.

The screenshot shows the 'Search criteria' panel in the Puzzel system. It includes a navigation bar with 'Home', 'Archive', and 'Search'. The search criteria panel has a 'Search criteria' dropdown and a 'Storage time' link. The panel is divided into several sections for filtering search results:

- Time period:** Includes 'Yesterday' and 'Last week' buttons, and a date range selector.
- Caller's Number:** A text input field.
- Access Points:** A dropdown menu.
- Queues:** A dropdown menu.
- Agents:** A dropdown menu.
- Speak Time (seconds):** A range selector from 0 to 999999.
- Recording time (seconds):** A range selector from 0 to 999999.
- Time before answer (seconds):** A range selector from 0 to 999999.
- Service Numbers:** A dropdown menu.
- Country:** A dropdown menu.
- Supervisor Tags:** A text input field.
- Categories:** A dropdown menu.
- Topics:** A dropdown menu.
- Answer Status:** A dropdown menu with '<All>' selected.
- Enquiry registration comment:** A text input field.
- Survey Score:** A text input field.
- Survey Comment(s):** A text input field.
- Hung up First:** A dropdown menu.
- Variable Name:** A dropdown menu.
- Variable Value:** A text input field.
- Silent Monitored by:** A text input field.
- Session id:** A text input field.
- Call id:** A text input field.

At the bottom of the panel, there are two buttons: 'Search and show result' (pink) and 'Search and download' (black). A red arrow points to the 'Advanced' button in the top right corner of the search criteria panel.

- Du kan søke etter anrop/chatte/e-poster med en verdi for en gitt variabel
- For typen **Alle telefonsamtaler / Telefonsamtaler** med opptak kan du basere søket på for eksempel Samtaletid, Opptakstid, Tid før svar, Kategorier/emner for henvendelsesregistrering, undersøkelsesscore/-kommentar og mer.
- For typen **Chat** er de avanserte parameterne Samtaletid og Tid før svar, Kategorier/emner for henvendelsesregistrering og undersøkelsesscore/-kommentar. Samtaletid er varigheten av chattesamtalen med agenten(e), mens Tid før svar er tiden i kø før agenten klikket akseptert.
- For typen **E-post** er de avanserte parameterne Behandlingstid, Tid før svar og Email status (Besvart / Foreløpig ikke besvart), i tillegg til Kategorier/Emner under Henvendelsesregistrering.
 - Behandlingstid (tidligere kalt Svartid) er tiden fra agenten klikker på Akseptert, til han/hun lukker e-postdialogboksen i agentapplikasjonen. Hvis agenten jobbet med en e-post mer enn én gang (på grunn av tid i personlig kø), er behandlingstiden den samlede tiden agenten har jobbet med e-posten.
 - Tid før svar er tiden i kø før første agent klikker på Akseptert. Merk at en agent kan akseptere e-posten og deretter plassere den i sin personlige kø for å hente den frem og sende et svar til kunden dagen etter. Kolonnen Totaltid kan gi en indikasjon på hvor lang tid det tok før agenten faktisk sendte et e-postsvar tilbake til kunden.