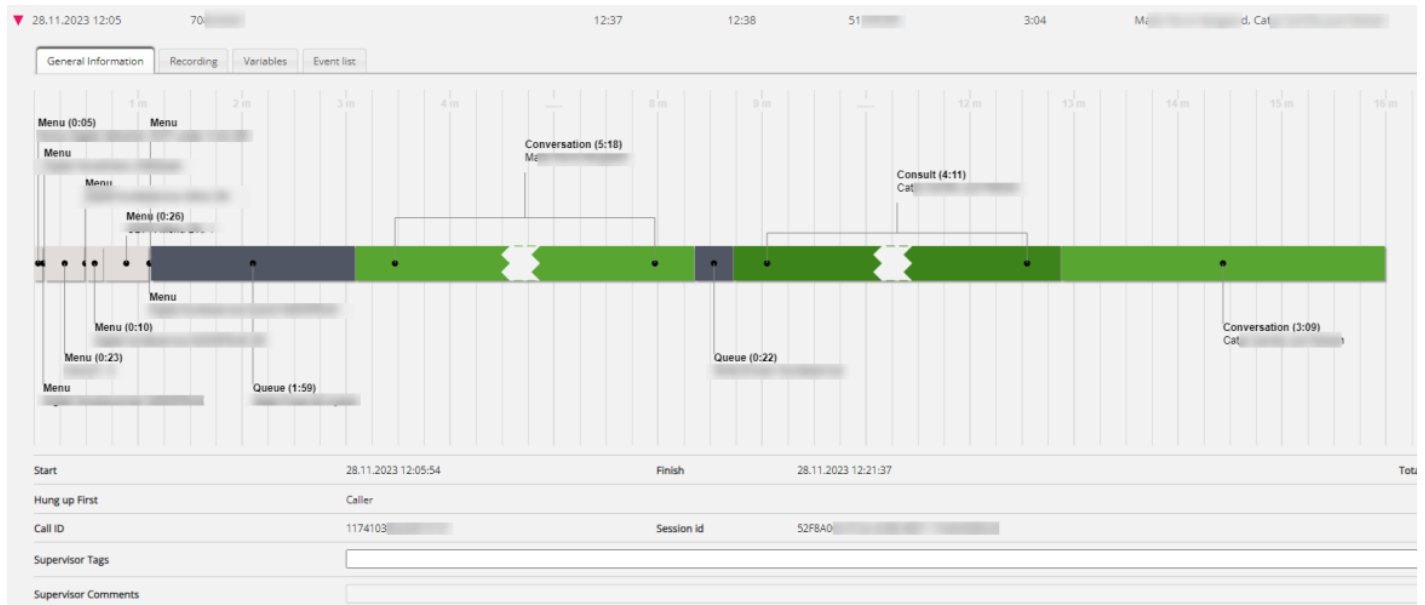


Generell informasjon om anrop

I fanen Generell informasjon kan du se den grafiske flyten for anropet, dvs. hvilke meny- og lydmoduler anropet gikk igjennom (Meny-hendelser), hvor lenge innringeren var i kø (Kø-hendelser), og hvilken (hvilke) agent(er) han/hun snakket med (Samtale-hendelser). Hvis søylen i diagrammet er «brutt», har innringeren tilbrakt mer enn tre minutter i den aktuelle «hendelsen» (i kø eller i samtale).



Ventetid vs Tid før svar

'Tid før svar' for samtaler rapportert i Archive er tiden fra samtalen ankommer Puzzel-tjenesten til den første agenten svarer. Dette er ikke det samme som ventetiden rapportert for samtaler i statistikkrapporten Total oversikt (der ventetiden starter når samtalen går inn i den første køen) og ikke den samme som (ventetiden) i køen i Detaljer per kø. Vær oppmerksom på at den rapporterte tiden før svaret for en samtale i arkivet kan være litt lengre enn summen av menyene og køhendelsene som vises i samtaleillustrasjonen, siden samtaler kan gå gjennom moduler som ikke vises her (f.eks. Ekstern oppslag).

Spørreanrop

Hvis en agent foretar et spørreanrop direkte til en annen agent, vises tiden de to agentene snakker med hverandre (der begge har «samtaletid», mens innringeren er på vent), som en Spørreanrops-hendelse (siden vi ikke kan vise to Samtale-hendelser samtidig i Arkiv). Etter Spørreanrops-hendelsen vil det finne sted en Samtale-hendelse for agenten som kobles til innringeren etter endt spørreanrop.

Hvis en agent foretar et spørreanrop til en kø, tilordner køen en agent etter en stund, og i dette tilfellet genererer vi også en Kø-hendelse (for tiden agenten ventet i kø på en agent i den valgte køen). Siden vi her har en Kø-hendelse samtidig som vi har «samtaletid» (Samtale-hendelse) for den første agenten, vises Kø-hendelsen etter (første) Samtale-hendelse siden vi ikke kan vise en kø- og en Samtale-hendelse samtidig.

Hvis innringeren legger på mens agenten rådfører seg med en annen agent (noe som kan skje hvis samtalen mellom agentene er «for» lang), blir agentene informert («Innringer la på») og de vil legge på etter en stund. I dette tilfellet vil Spørreanrops-hendelsen være den siste hendelsen i samtalen.

Tagger fra leder / Supervisor Tags

I feltet **Tagger fra leder / Supervisor Tags** kan du legge inn en tagg (for eksempel «Klage»), slik at samtalen blir lettere å finne senere. Du kan også legge til en kommentar hvis det er lagt inn en tagg. Hvis du vil finne dette anropet (opptaket) eller andre anrop du har tagget med «Klage», skriver du «klage» i feltet for avansert søk i tagger fra leder.