

## Transkripsjoner av samtaleopptak

Kunder som har transkripsjon av samtaleopptak som vises i Agent Assist i agentapplikasjonen, kan også få disse transkripsjonene opp i Arkiv i administrasjonsportalen. Hvis et anrop tas opp og deretter transkriberes, vises transkripsjonen i en egen fane i Arkiv ved siden av fanen Opptak hvis dette er konfigurert av Puzzel.

The screenshot displays the 'Search criteria' section of the Puzzel system. It includes fields for 'Type' (Recorded Calls), 'Time period\*' (13-10-2020 00:00 to 18-10-2020 24:00), 'Access Points', 'Queues', and 'Agents'. A search button is present, and a message indicates 'Search completed. 3 records found'. Below this is a table with columns: Start, Access Point, Recording Time, Speak Time, Caller's Number, Time before answer, and Agent(s). A single record is shown for 13.10.2020 14:42. Below the table, there are tabs for 'General information', 'Recording', and 'Transcript'. The 'Transcript' tab is active, showing a table with columns: Start, Finish, Queue, Agent, and Transcript. A transcript entry is visible with the text 'Oh, my. Help me. I would like a copy of invoice.' Below the transcript, there is a filter box and a list of keywords: 'Welcome', 'Demo', 'private business', 'production company', 'flex', 'positive notes', 'questions', 'git', and 'Show all'.

Du kan bruke filterinndataboksen til å søke etter og vise deler av transkripsjonen som inneholder bestemte ord, og du kan klikke på ett eller flere av nøkkelordene og se stedet hvor disse forekommer.

Hvis et innkommende anrop har to samtaleopptak fordi innringeren har snakket med to agenter, vil det også være to rader i fanen Transkripsjon.