

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 at the top, which includes fields for 'Type' (set to 'Recorded Calls'), 'Time period' (from '13-10-2020 00:00' to '18-10-2020 24:00'), 'Access Points', 'Queues', 'Caller's Number', and 'Agents'. Below these fields are buttons for 'Search and show result' and 'Search and download', with a status message 'Search completed. 3 records found'.

The main table lists search results with columns: Start, Access Point, Recording Time, Speak Time, Caller's Number, Time before answer, and Agent(s). The first row shows a call starting on 13.10.2020 at 14:42, with access point 21896366, recording time 9:30, speak time 9:29, caller number 00447714397407, and agent Agent human-3.

Below the table, there are tabs for 'General Information', 'Recording', and 'Transcript'. The 'Transcript' tab is active, showing a detailed view of the call transcript. It includes a 'Filter' bar and a list of keywords: 'copy of invoice', 'statement', 'pretty upset', 'fact', 'Welcome', 'Demo', 'private business', 'production company', 'flex', 'positive mood', 'questions', 'got', and 'Show all'.

The transcript itself is divided into sections labeled F2 and F4. F2 contains the text 'Welcome to Demo.' and F4 contains the text 'Oh, my. Help me. I would like a copy of invoice.'

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.