

Zoekresultaten voor E-mail

Het mediatype “E-mail” in Puzzel kan bestaan uit gewone e-mails of schriftelijke verzoeken van een systeem die in een wachtrij worden geplaatst en door Puzzel worden verspreid (vaak e-task genoemd). Het mediatype “E-mail” omvat ook Geplande taken.

Wanneer u zoekt, verschijnen er verzoeken met mediatype “E-mail” die aan uw zoekopdracht voldoen.

Home » Archive » Search

Search ? Storage time

▼ Search criteria

Type: Time period: Basic

Time period: to Based on request's: Start ☒ Finish ☐

Access Points: Queues: Agents:

Search completed. 14 records found

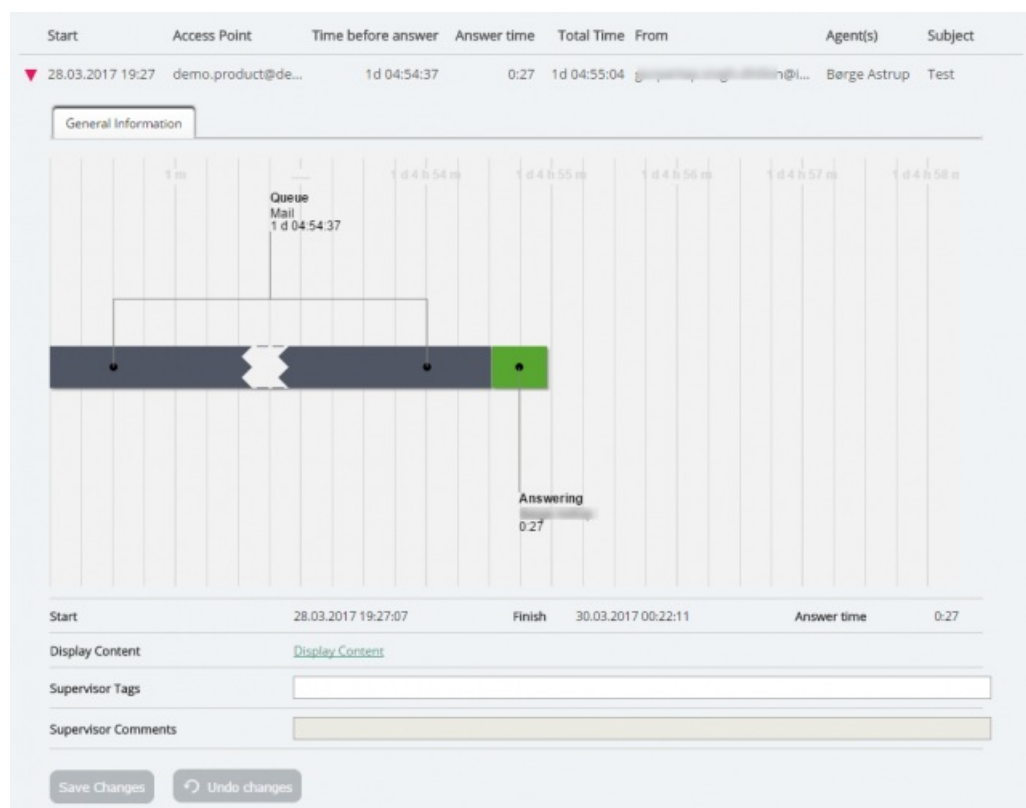
Start	Access Point	Time before answer	Handling time	Total Time	From	Agent(s)	Subject
03.09.2021 15:38	all-users@produ...	0:04	2:14	2:18	tho...@puzzel.com	Thomas	Problem wi...
03.09.2021 15:58	all-users@produ...	1:12:41	1:46	1:14:27	tho...h@puzzel.com	Thomas	Problem wi...
07.09.2021 11:51	STask_10009	8:34	0:24	8:58	Snurre Sprett test	paal-agent	
07.09.2021 13:17	STask_10009	56:34	0:10	56:44	Anne	paal-agent	
07.09.2021 13:21	STask_10009	52:51	0:06	52:57	Anne2	paal-agent	
16.11.2021 08:26	STask_10009	3d 05:11:43	0:04	3d 05:11:47	Petter Smart	paal-agent	
16.11.2021 08:27	STask_10009	2:44:53	0:09	2:45:02	Farre	paal-agent	
15.12.2021 11:56	SoMe_6499201983...	0:05	12:33	12:38	9aeebac9-f429-403a-a78d-5...	paal-agent	
15.12.2021 12:10	SoMe_6499201983...	0:15	0:29	0:44	9aeebac9-f429-403a-a78d-5...	paal-agent	
15.12.2021 12:11	SoMe_3725_SM5_q...	0:03	1:20	1:23	98d7932a-715d-436e-ad3e-0...	paal-agent	
13.01.2022 09:40	STask_10009	1:50	1:54	3:45	Kristian	Kristian	

Als een e-mailverzoek bij Puzzel binnenkomt, wordt een 'aankomst-record' aangemaakt en verschijnt het verzoek in het Archief met “Begin”, “Aan” (Access Point), “Van” en “Onderwerp”. Als u geavanceerd zoeken gebruikt, kunt u kiezen voor Antwoordstatus = “Nog niet beantwoord” of “Beantwoord” in plaats van “Alle” (= standaard).

Informatie over de tijd die in de wachtrij is aangebracht en welke vertegenwoordiger als eerste heeft geantwoord, is beschikbaar nadat de afhandeling van het e-mailverzoek in Puzzel is voltooid.

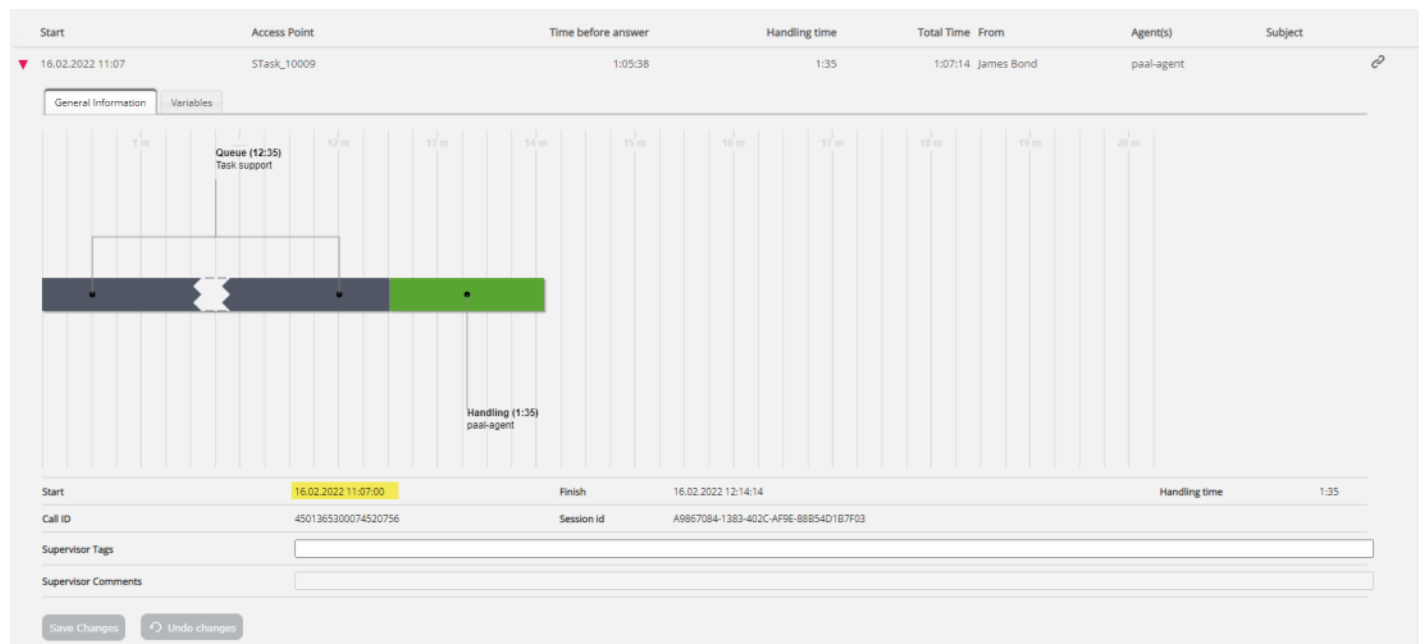
- “Tijd voor antwoord” is de tijd vanaf de aankomst van de e-mail in de wachtrij tot de eerste vertegenwoordiger de e-mail accepteert. Dit is vergelijkbaar met de wachttijd in het statistiekenrapport “Details per wachtrij” voor e-mail en sociale media.
- De “verwerkingstijd” is de tijd tussen het moment waarop de vertegenwoordiger op “accepteren” klikt en het moment waarop hij/zij op “voltooien” klikt.
- De “totale tijd” is de tijd vanaf het moment dat de e-mail in de Puzzel-wachtrij is aangekomen tot het moment dat de laatste vertegenwoordiger op beëindigen heeft geklikt.

Onder de grafiek vindt u een “Display content”-link, dit is een link naar de eigenlijke e-mail (etask) die in uw systeem is opgeslagen. Dit is ook de link die Puzzel heeft ontvangen toen de e-mail in de wachtrij werd gezet. (Deze link wordt niet gebruikt voor Geplande taken). Houd er rekening mee dat, als de e-mail/taak wordt verplaatst naar een andere map in het bronsysteem, de link mogelijk niet langer geldig is.



Als de vertegenwoordiger, die de e-mail heeft geaccepteerd, deze overdraagt aan een andere vertegenwoordiger of wachtrij, wordt de tijd voordat de volgende vertegenwoordiger antwoordt getoond als “tijd in (een nieuwe) wachtrij”. Als de vertegenwoordiger de e-mail in zijn/haar persoonlijke wachtrij plaatst en deze later beantwoordt, wordt dit getoond als “tijd in persoonlijke wachtrij” en vervolgens als een nieuwe afhandeltijd.

Geplande taken in Archief



Een geplande taak wordt getoond met type e-mail en met de naam van de contactpersoon als “Van”. De geplande taak met zeer beperkte informatie zal verschijnen in Archief, enkele minuten nadat het is gemaakt (als een e-mail ontvangen maar nog niet beantwoord). Wanneer de geplande taak wordt uitgevoerd door met zeer beperkte informatie (uren of dagen later), zal de rest van de informatie over de geplande taak verschijnen in Archief.

De verschillende invoerparameters zoals onderwerp, contact-ID, telefoonnummer, URL worden getoond in het tabblad **Variabelen**, inclusief de wijzigingen die in deze variabelen zijn aangebracht.

Start	Access Point	Time before answer	Handling time	Total Time	From	Agent(s)	Subject	
16.02.2022 11:07	STask_10009	1:05:38	1:35	1:07:14	James Bond	paal-agent		
General InformationVariables								
Time	Variable Name		Variable Value					
16.02.2022 11:07:00	api_etask_contact_id		007					
16.02.2022 11:07:00	api_etask_contact_name		James Bond					
16.02.2022 11:07:00	api_etask_contact_phone		98214836					
16.02.2022 11:07:00	api_etask_created_by		paal-agent					
16.02.2022 11:07:00	api_etask_scheduled_datetime		2022-02-16T11:00:00+00:00					
16.02.2022 11:07:00	api_etask_title		Follow-up call					
16.02.2022 11:07:00	api_etask_url		https://m15.co.uk					