

Onderzoeksregistraties in Archief

In de Applicatie voor Vertegenwoordigers kunnen vertegenwoordigers registreren waar het gesprek/chat/email over ging met behulp van vraagregistratie. Wanneer een vertegenwoordiger een oproep beantwoordt/een schriftelijk verzoek aanvaardt, verschijnt een nieuw tabblad "Vraagregistratie" (indien ingesteld). Aangezien gesprekken kunnen worden doorgestuurd naar andere vertegenwoordigers en verzoekregistratie optioneel is, kunnen er 0, 1 of meer verzoekregistraties per inkomend gesprek zijn, elk met 1 of meer onderwerpen in 1 of meer categorieën en/of een opmerking. U kunt zoeken naar gesprekken/chats/e-mails met een categorie/onderwerp of met een gespecificeerd commentaar.

| Start | Access Point | Recording Time | Speak Time | Caller's Number | Time before answer | Agent(s) | Select | | | | | | | | | | |
|--|-------------------|----------------|------------|-----------------|--------------------|------------|--------|------|------------|-------|----------|-------|---------------------|------------|---------|---------|---------|
| 03.01.2018 08:24 | 21496002 (Demo... | 0:11 | 0:11 | | 0:21 | Paal agent | ▶ □ | | | | | | | | | | |
| <div style="display: flex; border-bottom: 1px solid #ccc;">General Information Recording Enquiry Registration Survey</div> <table border="1" style="width: 100%;"><thead><tr><th>Time</th><th>Agent Name</th><th>Queue</th><th>Category</th><th>Topic</th></tr></thead><tbody><tr><td>03.01.2018 08:28:36</td><td>Paal agent</td><td>Support</td><td>Product</td><td>General</td></tr></tbody></table> <p>Comment: Nothing special</p> | | | | | | | | Time | Agent Name | Queue | Category | Topic | 03.01.2018 08:28:36 | Paal agent | Support | Product | General |
| Time | Agent Name | Queue | Category | Topic | | | | | | | | | | | | | |
| 03.01.2018 08:28:36 | Paal agent | Support | Product | General | | | | | | | | | | | | | |

Note

Alleen registraties die aan een verzoek zijn gekoppeld worden in het Archief getoond.

Als u gebruik maakt van de Puzzel Dialler en een vertegenwoordiger plant een Dialler-gesprek in, dan wordt de tijd van de nieuwe afspraak en "aan mezelf"/"aan een willekeurige vertegenwoordiger" onder de opmerking getoond. Als de vertegenwoordiger "Markeer als onbeantwoord" selecteert, zal dit ook hier getoond worden.