

Enquêteresultaten in archief

Indien uw bedrijf SMS-enquête of Chat-enquête resultaten in het Archief wil zien, kan dit door Puzzel Support worden aangezet. Als een SMS-enquête of een Chat-enquête wordt aangeboden aan de klant, worden de vraag, de score en het commentaar getoond in een tabblad met de naam “Enquête”.

Home Page > Archive > Search

Search ?

▼ Search criteria

Type: Chat

Time period*: 06-11-2017 00:00 to 14-01-2018 24:00

Chatter's Name/Email:

Access Points:

Queues:

Agents:

Speak Time (seconds): 0 to 999999

Recording time (seconds): 0 to 999999

Time before answer (seconds): 0 to 999999

Service Numbers:

Country:

Supervisor Tags:

Categories:

Topics:

Answer Status: <All>

Enquiry registration comment:

Survey Score: 5

Survey Comment(s):

Hung up First:

Variable Name:

Variable Value:

Silent Monitored by:

Search completed. 8 records found

| Start | Access Point | Speak Time | Chatter's Email (id) | Chatter's Name | Time before answer | Agent(s) | Select |
|--|---|------------|----------------------|----------------|--------------------|--------------------|--------------------------|
| ▼ 09.11.2017 10:18 | Chat_10009_q_ch... | 0:30 | petter@smart.com | Petter Smart | 0:03 | Paal agent | <input type="checkbox"/> |
| <div>General Information Chat Enquiry Registration Survey</div> | | | | | | | |
| Time | Question (Message(s) sent) | Score | Comment | | | | |
| 09.11.2017 10:19:17 | Please help us improve our service by rating this chat. | 5 | | | | | |
| 09.11.2017 10:19:18 | | | | | | | |
| ▶ 13.11.2017 13:46 | Chat_10009_q_ch... | 1:14 | Paal@mail.com | Paal | 0:08 | Christian Thorsrud | <input type="checkbox"/> |

De vraag wordt getoond en, als een antwoord wordt ontvangen, wordt het antwoord (score en/of commentaar) getoond. Voor SMS-enquête stuurt de klant meestal een antwoord met een score (en / of commentaar) en vervolgens, indien een vervolgvraag wordt verzonden, wordt een commentaar ontvangen (en / of eventueel een nieuwe score). Voor chat-enquête, kan de klant slechts eenmaal antwoorden, met score en/of commentaar.

Relevante zoekvelden onder “Geavanceerd Zoeken” zijn:

- Enquêtescore: U kunt een getal (bijv. 10) of een bereik (bijv. 0-2) invoeren
- Enquête commentaar: Voer een tekst in en gebruik * als jokerteken, bijvoorbeeld *bad*

Als u een lijst wilt maken van alle bellers/chatters voor een dag waarop enig commentaar op de enquête is ontvangen, zoekt u naar “Alle oproepen/chatters” met commentaar op enquête
= *.