

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

◀ Yesterday ▶ ▶ Last week ▶

Basic Advanced

Type: Chat

Time period*: 06-11-2017 06:00 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 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 style="display: flex; justify-content: space-between;"> General Information Chat Enquiry Registration Survey </div> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Time</th> <th>Question (Message(s) sent)</th> <th>Score</th> <th>Comment</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>09.11.2017 10:19:17</td> <td>Please help us improve our service by rating this chat.</td> <td>5</td> <td></td> </tr> <tr> <td>09.11.2017 10:19:18</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>								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			
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 = *.