

Download algemene informatie over aanvragen

In het Archief kunt u zoeken naar verzoeken (gesprekken/chats/e-mails) en in uw browser kunt u algemene informatie over de gevonden verzoeken bestuderen en toegang krijgen tot de inhoud van de verzoeken. In andere woorden, de gespreksopname afspelen of de chat-log bekijken. U kunt ook gespreksopnamen (mp3-bestanden) en chat-logs uit het Archief downloaden.

Als u een vereenvoudigde versie van de Algemene informatie voor een selectie van gesprekken/chats/e-mails in het Archief wilt downloaden als een Excel-bestand, kunt u uw zoekcriteria invoeren en klikken op "Zoeken en downloaden". Als u in het pop-up-venster bevestigt, wordt de zoekopdracht uitgevoerd en wordt een xlsx-bestand gegenereerd en gedownload.

Algemene informatie over een verzoek is metadata zoals het nummer van de beller/ naam van de medewerker/e-mailadres, toegangspunt, begintijd, naam van de wachtrij, tijd in de wachtrij, naam van de vertegenwoordiger, spreektijd van de vertegenwoordiger, enz.

Als u klikt op "Zoeken en resultaat tonen", tonen we max 100 verzoeken in uw browser, zelfs als het zoeken meer records oplevert (Zoeken voltooid. Te veel records gevonden, 100 records getoond). Als u klikt op "Zoeken en downloaden", staan we nu max 5000 verzoeken/rijen toe in het bestand. Het gedownloade bestand zal de bestandsnaam "Puzzel Archief gegevens jjjj.mm.dd hh_mm_ss.xlsx" hebben. Indien de zoekopdracht meer dan 5000 rijen oplevert, genereren we een bestand zonder gegevens en met de bestandsnaam "Te veel rijen - gelieve zoekopdracht te verfijnen.xlsx".

Er zal één rij in het xlsx-bestand zijn per gesprek/chat/email. De kolommen in het xlsx bestand:

Kolom naam	Beschrijving
Starttijd	De datum en tijd waarop het verzoek op het Puzzel-platform is aangekomen
ANO	Het nummer van de beller, de chatter-id of de e-mailadressen "Van"
ANO toevoegen	Als Puzzel een extra nummer van een beller ontvangt, wordt dit hier weergegeven
BNO	Het toegangsnummer voor oproepen (B-nummer), het aan-adres voor e-mails en het accesspoint voor chats
Sessie-ID	De sessie-id van het verzoek in Puzzel (gebruikt in gespreksopnamebestanden)
TimeBeforeAnswer	Aantal seconden vanaf de ontvangst van het verzoek in Puzzel tot de eerste vertegenwoordiger het gesprek beantwoordde/het schriftelijke verzoek aanvaardde

Kolom naam	Beschrijving
Totale spreektijd	Totaal aantal seconden dat vertegenwoordigers verbonden waren met dit verzoek
Wachtrij	De naam van de eerste wachtrij waar dit verzoek in stond
QueueStartTime	De datum en tijd waarop het verzoek in de eerste wachtrij is binnengekomen
TimeInQueue	Hoe lang het verzoek in de eerste wachtrij stond (in seconden)
AgentId	Het id voor de eerste vertegenwoordiger die het verzoek heeft beantwoord/aanvaard
AgentNaam	De naam van de eerste vertegenwoordiger die het verzoek heeft beantwoord
AgentSpeakStart	De datum en tijd waarop de eerste vertegenwoordiger het verzoek heeft beantwoord/aanvaard
AgentSpeakTime	Hoe lang (seconden) het verzoek verbonden was met de eerste vertegenwoordiger
Wachtrij2	De naam van de laatste wachtrij waarin dit verzoek zich bevond
Wachtrij2StartTijd	De datum en tijd waarop het verzoek in de laatste wachtrij is binnengekomen
TimeInQueue2	Hoe lang (seconden) het verzoek in de laatste wachtrij stond
Agent2Id	De id voor de laatste vertegenwoordiger die het verzoek heeft beantwoord
Agent2Naam	De naam van de laatste vertegenwoordiger die het verzoek heeft beantwoord
Agent2SpeakStart	De datum en tijd waarop de laatste vertegenwoordiger dit verzoek heeft beantwoord/aanvaard
Agent2SpeakTime	Hoe lang (seconden) het verzoek verbonden was met de laatste vertegenwoordiger
Opnamen	Voor gesprekken: Aantal gespreksopnamen in dit gesprek Voor chat: 1 als het chatlog bestaat Voor e-mail: De waarde zal gewoonlijk 1 zijn, maar voor e-mails die in de wachtrij zijn aangekomen maar nog niet door vertegenwoordigers zijn beantwoord, zal de waarde 0 zijn
EnqReq	EnqReq 0 indien er geen registratiebestanden voor dit verzoek bestaan. 1 indien er ten minste één registratiebestand voor dit verzoek bestaat.
EnquêteAangeboden	0 = enquête niet aangeboden 1 = aangeboden 2 = aangeboden en antwoord ontvangen
SurveyScore	De werkelijk behaalde score voor de SMS/Chat-enquête

Note

De algemene informatie van het Archief is GEEN ruwe data. Het Archief bevat vrij gedetailleerde informatie over gesprekken/chats/e-mails, maar dit is vereenvoudigde informatie en minder gedetailleerd dan wat te vinden is in Ruwe gegevens. Details van Vraagregistratie, Enquête en Variabelen zijn niet inbegrepen. De belangrijkste verschillen tussen ruwe gegevens en archiefvisualisatie worden uitgelegd in het Puzzel-document met gedetailleerde beschrijving van ruwe gegevens, dat [hier](#) kan worden gevonden.

Als u meer gedetailleerde informatie over gesprekken/chats wilt hebben of als u gedetailleerde informatie voor veel gesprekken/chats elke dag/elke week in uw eigen systeem wilt opslaan, is de aanbevolen oplossing om gegevens uit de Puzzel Raw data SQL-database naar uw eigen database te exporteren.