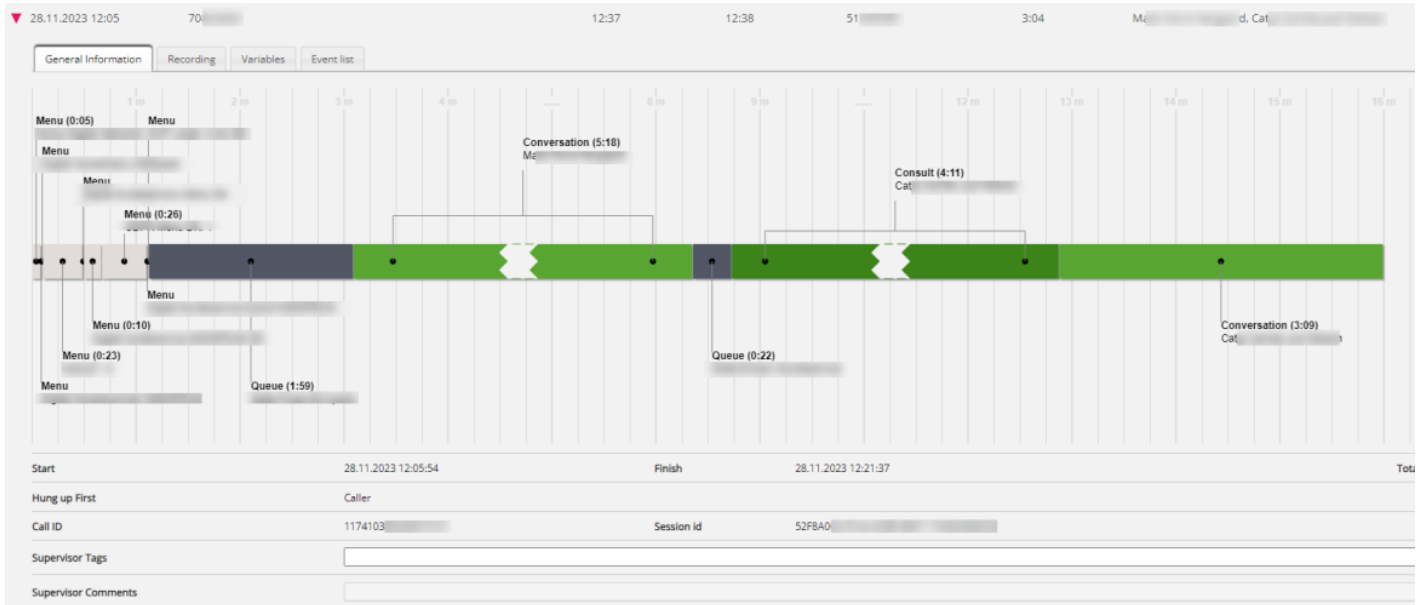


Algemene informatie voor oproepen

In het tabblad **Algemene informatie** kunt u de grafische stroom van het gesprek zien, d.w.z. welke menu- en audiomodules het gesprek heeft doorlopen (Menugebeurtenissen), hoe lang de beller in de wachtrij stond (QWachtrij-gebeurtenissen), vertegenwoordiger(s) met wie hij/zij heeft gesproken (Gespreksgebeurtenissen). Als de balk in de grafiek "gebroken" is, heeft de beller meer dan 3 minuten in die "gebeurtenis" doorgebracht (in de wachtrij of in gesprek).



Wachttijd vs. tijd voor antwoord

De 'Tijd voor antwoord' voor oproepen gerapporteerd in Archief is de tijd vanaf het moment dat de oproep binnenkomt in de Puzzeldienst tot het moment dat de eerste vertegenwoordiger antwoordt. Dit is niet hetzelfde als de wachttijd die wordt gerapporteerd voor oproepen in het statistiekrapport "Totaaloverzicht" (waar de wachttijd begint wanneer de oproep in de eerste wachtrij binnenkomt) en niet hetzelfde als de (wacht)tijd in de wachtrij in "Details per wachtrij". Let op dat de gerapporteerde "Tijd voor antwoord" voor een oproep in het Archief iets langer kan zijn dan de som van de menu's en wachtrijgebeurtenissen die in de oproepillustratie worden getoond, aangezien oproepen door modules kunnen gaan die hier niet worden getoond (bijv. externe look-up).

Gesprekken raadplegen

Als een vertegenwoordiger rechtstreeks een **consultgesprek** met een andere vertegenwoordiger voert, wordt de tijd dat de twee vertegenwoordigers aan het overleggen zijn (en beiden 'spreektijd' hebben en de beller in wacht staat) getoond als een "Overleggebeurtenis" (aangezien we in Archief geen twee gespreksgebeurtenissen tegelijk kunnen tonen). Na de Overleggebeurtenis, zal er een Gespreksgebeurtenis zijn voor de vertegenwoordiger die verbonden was met de beller nadat het overleg gesprek eindigde.

Als een vertegenwoordiger een **consultgesprek** maakt **naar een wachtrij**, wijst de wachtrij na een tijdje een vertegenwoordiger toe. In dit geval genereren we ook een wachtrij-event (voor de tijd dat de vertegenwoordiger in de wachtrij heeft gewacht op een vertegenwoordiger van de geselecteerde wachtrij). Aangezien we hier een wachtrij-event hebben op hetzelfde moment als we 'speaktijd' (gesprekgebeurtenis) hebben voor de eerste vertegenwoordiger, wordt het wachtrij-event getoond na het (eerste) gespreksgebeurtenis, aangezien we geen wachtrij- en een gespreksgebeurtenis op hetzelfde moment kunnen tonen.

Als de beller ophangt terwijl de vertegenwoordiger met een ander overlegt (wat kan gebeuren als het overleg "te" lang duurt), worden de vertegenwoordigers hiervan op de hoogte gebracht ("Caller hung up") en zullen zij na een tijdje ophangen. In dit geval zal de gespreksgebeurtenis de laatste gebeurtenis van de oproep zijn.

Supervisor-tags

In het veld **Supervisor Tags** kunt u een tag invoeren (bijv. "Klacht"), zodat het later gemakkelijker wordt dit gesprek terug te vinden. U kunt ook een opmerking toevoegen als er een Tag is ingevoerd. Als u dit gesprek (opname) of andere gesprekken die u "Klacht" hebt getagd, wilt vinden, schrijft u gewoon het woord "klacht" in het Supervisor Tag Geavanceerd zoeken veld.