

Lijst van Interactiegeschiedenis

Het venster “Interacties” biedt een lijst met interacties van de klant in de verschillende kanalen waarbij de laatste interacties bovenaan worden weergegeven. U kunt vervolgens de lijst doorzoeken of filteren op naam van een vertegenwoordiger of het type wachtrij. Door op de interactie in de lijst te klikken, hebt u de mogelijkheid om de details van de geselecteerde interactie te bekijken.

Interactiegeschiedenis bekijken

Het interactiepaneel geeft historische vermeldingen weer in afzonderlijke rijen. Deze kunnen worden uitgebreid met aanvullende informatie, die worden opgenomen in de afzonderlijke vermeldingen.

SENTIMENT	WHEN	AGENT	QUEUE	DURATION
😊	04-06-2020	Jay	Human chat	3 minutes
Tags: s agent, projects agent, br, coudnt happier thanks, service, charges, innovation. See more				
Survey: ★★★★★ brilliant service. View transcript				
😞	04-06-2020	Jay	Human chat	35 minutes
😞	04-06-2020	Jay	Human chat	3 hours

De volgende kolommen worden standaard weergegeven voor elk item:

- **SENTIMENT:** Dit is de indicator van het gemiddelde stemming van de klant tijdens de interactie. Dit icoon is alleen zichtbaar als gesprekken met het pakket “Interactie-analyse” worden geanalyseerd.
- **WANNEER:** Dit is een indicatie van wanneer de interactie is gestart. Voor interacties die ouder zijn dan gisteren wordt de datum hier weergegeven
- **VERTEGENWOORDIGER:** Vermeldt de vertegenwoordiger(s) die bij de interactie betrokken zijn. Standaard wordt de laatste vertegenwoordiger, waarmee de klant contact heeft gehad, weergegeven.
- **WACHTRIJ:** Toont de wachtrij van waaruit de interactie is gestart en afgehandeld. Als er meer dan één wachtrij betrokken was, wordt standaard de laatste wachtrij weergegeven.
- **DUUR:** Toont de duur van het gesprek.

Note

Het icoon naast de ‘sentiment’-indicator toont het kanaal waarin de interactie plaatsvond.

Indien u het pakket “Interactie-analyse” hebt ingeschakeld, toont de interactiegeschiedenis ook automatisch gegenereerde tags van het gesprek om snel inhoud te kunnen markeren zonder het volledige transcript te hoeven lezen.

Interactiegeschiedenis filteren

U kunt de interacties filteren op kanaaltipe, naam van de vertegenwoordiger en de wachtrijbeschrijving. De filterbewerking kan alleen worden uitgevoerd binnen de geladen lijst met resultaten.

Enquête bekijken

Indien deze functie is ingeschakeld voor uw product en de enquête is ingevuld door de klant, dan worden de betrokken

details van de enquête voor interactie weergegeven met de opmerkingen van klanten. Door op de opmerkingen te klikken, vouwt u de opmerking uit en kunt u de volledige opmerking van de klant lezen.

Interactions						Filter
SENTIMENT	WHEN	AGENT	QUEUE	DURATION		
👍	Today	Jay		35 minutes		
Survey Fantastic service	★★★★★			View transcript		

Note

Het laten zien van enquêteresultaten is een configureerbare functie en kan worden verborgen voor vertegenwoordigers door lokale, zakelijke vereisten.

Aanvraagregistraties bekijken

Als uw product is geconfigureerd voor aanvraagregistraties, kunt u op het scherm met interactiedetails alle details van registratie, die bestaan voor deze bewuste interactie, inzien. Wanneer een interactie is afgehandeld door meerdere vertegenwoordigers en/of in meerdere wachtrijen, worden alle registraties zichtbaar gemaakt met de opmerkingen die door vertegenwoordigers zijn geschreven.

Transcripten bekijken

Interactions						Filter
SENTIMENT	WHEN	AGENT	QUEUE	DURATION		
👍	Today	Jay		35 minutes		
Survey Fantastic service	★★★★★			View transcript		
Enquiry registration October 8, 2019 8:30 PM	Agent Tracy H	Queue Sales Chat	Category Reason for Call Related Products	Topic New Account Microsoft Dynamics		

Deze optie is standaard beschikbaar, maar alleen voor interacties die via de webchat worden uitgevoerd. Door op "Transcriptie bekijken" te klikken, opent een nieuw tabblad onder het interactiepaneel waarin de chat wordt weergegeven zoals het is opgenomen.