

Historische statistieken

Historische statistieken op overzicht-/wachtrij-niveau en op vertegenwoordigersniveau worden standaard 1200 dagen opgeslagen. De opslagtijd kan per klant worden ingesteld. Vertegenwoordigersstatistieken kunnen korter worden opgeslagen dan wachtrij/algemene statistieken, bijv. 1200 dagen voor overzicht/wachtrij-statistieken en 365 dagen voor vertegenwoordigersstatistieken.

Het nummer van de inkomende beller wordt niet getoond in statistische rapporten op overzichts-, wachtrij- of vertegenwoordigersniveau.

Het rapport "SMS/Chat Enquête" toont een rij voor elke beller/chatteer die heeft deelgenomen aan een Enquête, inclusief het nummer van de beller (chatter-ID/email). Dit lijstrapport kan tot 3 maanden in het verleden worden gegenereerd (aangezien Puzzel onbewerkte gegevens (CDR's) gedurende 3 maanden opslaat).