

Gespreksopname transcripties

Voor klanten met gespreksopnametranscripties, die worden weergegeven in het Hulpmiddel van de applicatie, kunnen we deze transcripties ook weergeven in het Archief van het beheerportaal. Als een gesprek is opgenomen en er een transcriptie is gemaakt, zal deze transcriptie in een apart tabblad in het Archief verschijnen naast het tabblad "Opname", indien dit door Puzzel is ingesteld.

The screenshot displays the 'Search criteria' section at the top, with filters for 'Type' (Recorded Calls), 'Time period' (13-10-2020 00:00 to 18-10-2020 24:00), and 'Caller's Number'. Below this is a table of search results with columns for Start, Access Point, Recording Time, Speak Time, Caller's Number, Time before answer, and Agent(s). A specific call record is expanded to show a transcript. The transcript is divided into segments labeled F2 and F4. Segment F2 contains the text 'Welcome to Demo.' and segment F4 contains 'Oh, my. Help me. I would like a copy of invoice.' Below the transcript, there is a filter input field and a row of buttons for filtering by keywords such as 'copy of invoice', 'welcome', 'demo', 'private business', 'production company', 'back', 'positive notes', 'questions', 'log', and 'Show all'.

U kunt het filterinvoerveld gebruiken om delen te zoeken en te tonen die specifieke woorden in de transcriptie bevatten. U kunt ook op één of meer van de sleutelwoorden klikken om te zien waar deze voorkomen. Als een inkomend gesprek 2 gespreksopnames heeft omdat de beller met 2 vertegenwoordigers heeft gesproken, zullen er ook 2 rijen in het tabblad "Transcriptie" zijn.