

## Search

På sidan Archive - Search hittar du information om samtal (och inspelningar), chattar och e-postmeddelanden (inkl. e-uppgifter) som behandlas i Puzzel, och ärenderegistreringar som görs av agenter kopplade till dessa förfrågningar. Dessutom kan resultaten för SMS Survey och Chat Survey visas här. Den faktiska e-posttexten/brödtexten och bilagan är inte tillgänglig i Puzzel-arkivet.

Förfrågningar (samtal/chattar/e-postmeddelanden) som är avslutade överförs till arkivet varje minut, med en liten fördröjning. Allmän information om en förfrågning blir normalt tillgänglig i arkivet 3–5 minuter efter att den har avslutats, och det tar vanligtvis lite längre innan inspelningsfilen och chattloggen visas. Information om ärenderegistreringen kan visas mycket senare eftersom agenten kan göra detta lång tid efter att samtalet/chatten har avslutats, och undersökningspoängen/kommentaren kan även den visas lång tid efter att samtalet/chatten har avslutats eftersom slutkunden eventuellt inte svarar direkt.

Observera att ett samtal / chatt vanligtvis slutar flera minuter efter den presenterade starttiden i resultatlistan.

Könamnet som visas är systemkönamnet.

The screenshot shows the 'Search' page in the Puzzel system. At the top, there are navigation links for 'Home', 'Archive', and 'Search'. The main heading is 'Search' with a help icon and a 'Storage time' link. Below this is a 'Search criteria' section with a dropdown arrow. The criteria are organized into several rows: 1. 'Type' dropdown set to 'All Calls'. 2. 'Time period' with 'Yesterday' and 'Last week' buttons and a range input field. 3. 'Caller's Number' input field. 4. 'Access Points' dropdown. 5. 'Queues' dropdown. 6. 'Agents' dropdown. At the bottom of the criteria section are two buttons: 'Search and show result' (highlighted in red) and 'Search and download'. There are also 'Basic' and 'Advanced' tabs on the right side of the criteria section.

### **Sök och visa resultat vs Sök och ladda ner**

- Att standardantal med dagar för att lagra samtalsinspelning (exempelvis 90 dagar) och kortare lagringstid för vissa valda köer
- Endast ett fåtal valda köer med (mycket) lång lagringstid för inspelningar, och de flesta köer med kortare lagringstid för inspelningar.

### **Förvaringstid**

Klicka på *Lagringstid* för att se vad som ingår i ditt arkiv och hur länge Allmän information om förfrågningar, samtalsinspelningar och chattloggar lagras. Kontakta Puzzel support om du vill ändra lagringstid.

Om lagringstiden för Allmän information är längre än för samtalsinspelningar / chattloggar hittar du "gamla" samtal / chattar utan inspelning / chattlogg. Varje natt raderar Puzzel samtal / chattar och inspelningar / chattloggar som är äldre än den definierade lagringstiden.

Om du måste lagra samtalsinspelningar från olika systemköer under olika antal dagar är det möjligt att konfigurera. Två alternativ:

- En standarddag för lagring av samtalsinspelning (t.ex. 90 dagar) och en kortare lagringstid för vissa valda köer
- Endast ett fåtal valda köer med (mycket) lång lagringstid för inspelningar, och de flesta köer med kortare lagringstid för inspelningar.