

## Sökresultat för Chatter

Välj typ = Chat och ange dina sökkriterier. När du klickar på "Search and show result" visas chatter som matchar din sökning.

Home » Archive » Search

Search ? Storage time

▼ Search criteria

Type: Chat

Time period: Yesterday | Last week

Time period\*: 01-06-2023 00:00 to 01-07-2024 00:00

Chatter's Name/Email: petter\*

Access Points: [Dropdown]

Queues: [Dropdown]

Agents: [Dropdown]

Search and show result | Search and download | Search completed, 1 records found

Start	Access Point	Speak Time	Chatter's Email (id)	Chatter's Name	Time before answer	Agent(s)	Select
▶ 19.06.2023 15:20	Chat_10009_q_chat_sales	2:56	petter@email.com	Petter	6:32	Paul Kingshill	<input type="checkbox"/>

Select Action ▼

## Allmän information för Chatt

Under fliken för allmän information ser du hur lång tid som har tillbringats i kö och chattkonversationstid med agent(er). Det är samma struktur som för telefonsamtal.

Start: 17.10.2018 09:13 | Access Point: Chat\_10009\_q\_ch... | Speak Time: 0:53 | Chatter's Email (id): petter@smart.no | Chatter's Name: Petter Smart | Time before answer: 0:39 | Agent(s): Agent PK

General Information | Chat | Enquiry Registration | Survey

Queue (0:38) Chat Sales

Conversation (0:53) Agent PK

Start: 17.10.2018 09:13:56 | Finish: 17.10.2018 09:15:06 | Hung up First | Caller

Supervisor Tags: [Text Field]

Supervisor Comments: [Text Field]

Save Changes | Undo changes

Select Action ▼

## Vem avslutade chatten först

För chatter som ansluts till en agent kommer vi att visa vem som avslutade chatten först (Hang up first). Det vanliga är att chattaren kopplar från först, och att agenten kort därefter stänger fliken med chattdialogen i agentapplikationen. Om agenten försöker stänga en chattflik i agentapplikationen innan chattaren har kopplats från, visas en varning men agenten kan fortfarande stänga fliken.

## Chattflik

Under Chattfliken visas den faktiska chatttexten. Om du behöver en kopia av texten, markerar du texten och kopierar den till Urklipp på din dator och klistrar sedan in den i ett dokument eller ett e-postmeddelande. Eller välj chatten i högermarginalen och välj Download för att få en xml-fil med texten.

The screenshot shows a chat window with a header table containing columns: Start, Access Point, Speak Time, Chatter's Email (id), Chatter's Name, Time before answer, Agent(s), and a Select checkbox. Below the header, there are tabs for General Information, Chat, Enquiry Registration, and Survey. The chat history shows a sequence of messages: a customer message at 09:13, an agent response at 09:14, a customer message at 09:14, an agent response at 09:14, an agent response at 09:15, and another agent response at 09:15. A 'Select Action' dropdown is visible at the bottom right.

Om en chattagent skickar en fil (chattbilaga) till kunden under chatten visas det här filnamnet som en textpost/länk från agenten i chatttexten. Eftersom filen bara tillfälligt lagrades fungerar länken bara en kort stund efter att den bifogade filen skickades.

Om du har konfigurerat en eller flera (anpassade) chattvariabler som ska användas visas variablerna som anges i en chatt på fliken Variables för chatten.

The screenshot shows a search interface with a header 'Search' and a 'Storage time' link. Below the header, there are search criteria including a dropdown for Type (set to Chat), a time period selector (set to Yesterday), and input fields for Chatter's Name/Email, Access Points, Queues, and Agents. There are buttons for 'Search and show result' and 'Search and download'. Below the search criteria, there is a table with columns: Start, Access Point, Speak Time, Chatter's Email (id), Chatter's Name, Time before answer, Agent(s), and a Select checkbox. A record is shown for 15.02.2024 11:16. Below the table, there are tabs for General Information, Chat, and Variables. The Variables tab is highlighted with a red arrow and shows a table with columns: Time, Variable Name, and Variable Value. A record is shown for 15.02.2024 10:16:00 with Variable Name 'engagE\_CONVERSATION\_ID' and Variable Value '8822d0c...'.

En administratör kan ges tillåtelse att radera inspelningar och chattloggar från arkivet. Om en chattlogg raderas från arkivet, ser du i Chats General info att det har funnits en chattlogg som nu är raderad.