

Sökresultat för e-post

Medietypen e-post i Puzzel kan vara ett vanligt e-postmeddelande eller en skriftlig förfrågning från alla system som köas i och distribueras av Puzzel (ofta kallat en e-uppgift). Medietypen e-post innehåller även schemalagda aktiviteter.

När du söker visas förfrågningar med medietypen e-post som matchar sökningen.

The screenshot shows the 'Search' interface in the Puzzel system. At the top, there are navigation links for 'Home', 'Archive', and 'Search'. The main search area includes a 'Search criteria' section with a calendar view showing 'Yesterday' and 'Week 4'. Below this, there are dropdown menus for 'Type' (set to 'Email / Social'), 'Access Points', and 'Queues'. There are also input fields for 'Time period*' (01-09-2021 00:00 to 30-01-2022 24:00) and 'From'. A 'Search and show result' button is visible. Below the search criteria, a message states 'Search completed. 14 records found'. The results are displayed in a table with the following columns: Start, Access Point, Time before answer, Handling time, Total Time, From, Agent(s), and Subject.

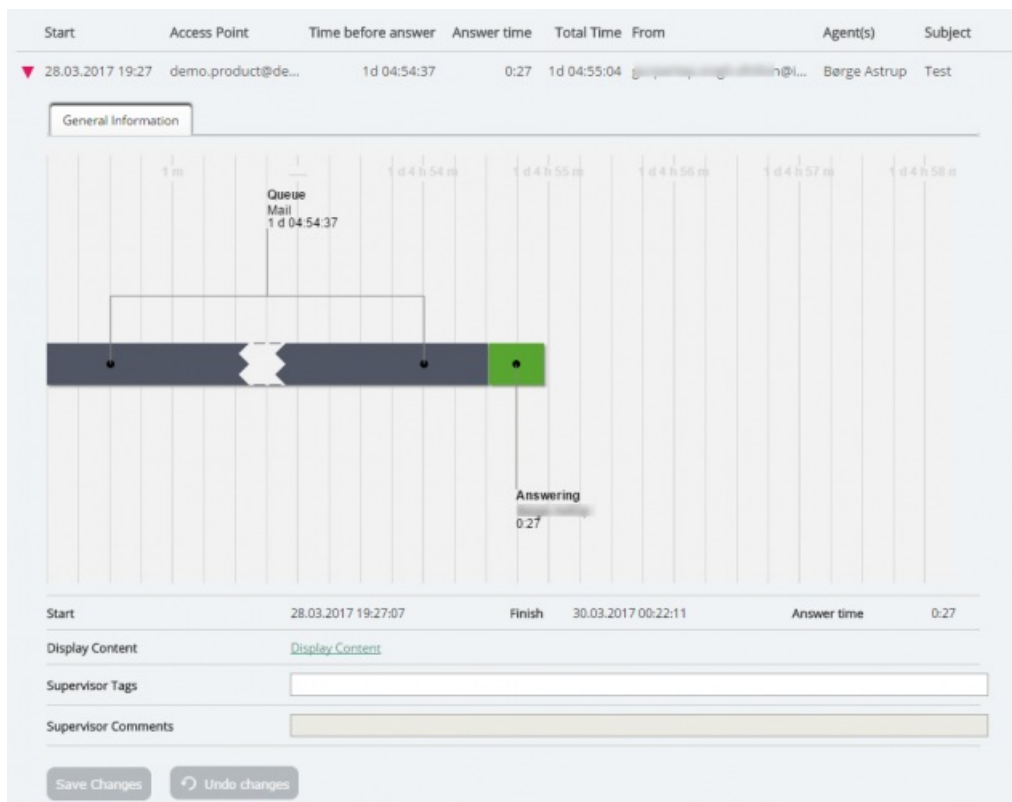
Start	Access Point	Time before answer	Handling time	Total Time	From	Agent(s)	Subject
03.09.2021 15:38	all-users@produ...	0:04	2:14	2:18	tho...@puzzel.com	Thomas	Problem wi...
03.09.2021 15:58	all-users@produ...	1:12:41	1:46	1:14:27	tho...@puzzel.com	Thomas	Problem wi...
07.09.2021 11:51	STask_10009	8:34	0:24	8:58	Snurre Sprett test	paal-agent	
07.09.2021 13:17	STask_10009	56:34	0:10	56:44	Anne	paal-agent	
07.09.2021 13:21	STask_10009	52:51	0:06	52:57	Anne2	paal-agent	
16.11.2021 08:26	STask_10009	3d 05:11:43	0:04	3d 05:11:47	Petter Smart	paal-agent	
16.11.2021 08:27	STask_10009	2:44:53	0:09	2:45:02	Farre	paal-agent	
15.12.2021 11:56	SoMe_6499201983...	0:05	12:33	12:38	9aeebac9-f429-403a-a78d-5...	paal-agent	
15.12.2021 12:10	SoMe_6499201983...	0:15	0:29	0:44	9aeebac9-f429-403a-a78d-5...	paal-agent	
15.12.2021 12:11	SoMe_3725_SM5_q...	0:03	1:20	1:23	98d7932a-715d-436e-ad3e-0...	paal-agent	
13.01.2022 09:40	STask_10009	1:50	1:54	3:45	Kristian	Kristian	

När en e-postbegäran anländer till Puzzel-tjänsten genereras en 'ankomstpost' och begäran visas i arkivet med Start, Till (Åtkomstpunkt), Från och Ämne. Om du använder Avancerad sökning kan du välja Svarstatus = Ännu inte svarat eller Besvarat istället för Alla, vilket är standard.

Information om tid i kö och vilken agent som svarade är tillgänglig först efter hanteringen av e-postbegäran i Puzzel är klar.

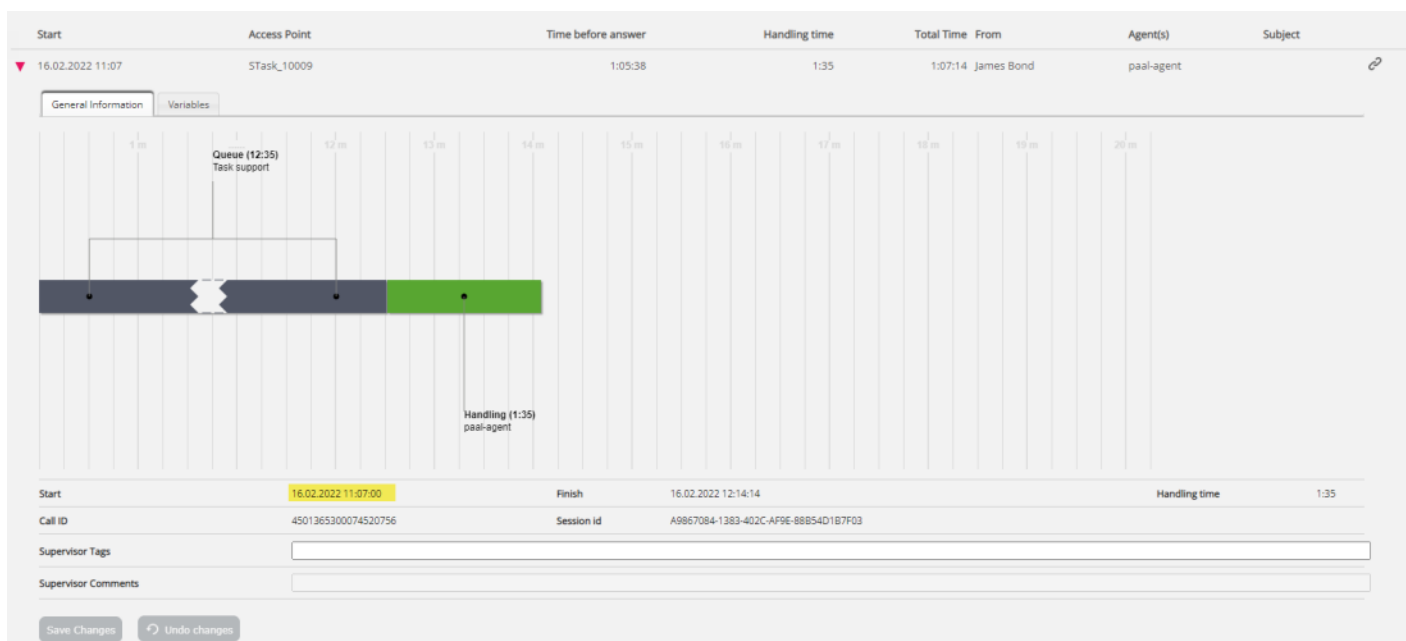
- "Tid före svar" är tiden från e-postens ankomst i kö tills den första agenten accepterar det. Detta liknar väntetiden i statistikrapporten Detaljer per kö för e-post och sociala medier.
- 'Hanteringstid' är tiden från att agentklick accepterar tills han / hon klickar på 'slut'.
- 'Total tid' är från e-postmeddelandet anlänt i Puzzel-kö tills den sista agenten har klickat på Slutför.

Under diagrammet hittar du en länk till visningsinnehåll, som är en länk till det faktiska e-postmeddelandet (etask) som är lagrat i ditt system. Det här är länken som Puzzel fick när e-postmeddelandet placerades i kö. (Den här länken används inte för schemalagda uppgifter). Observera att om e-post / etask flyttas till en annan mapp i källsystemet kan det hända att länken inte längre är giltig.



Om agenten som accepterade e-postmeddelandet överför den till en annan agent eller kö visas tiden innan nästa agent svarar som tid i (en ny) kö.
Om agenten placerar e-postmeddelandet i sin personliga kö och sedan svarar på det senare visas detta som tid i personlig kö och sedan en ny hanteringstid.

Schemalagda uppgifter i arkivet



En schemalagd uppgift visas med typen e-post och med kontaktnamnet som Från. Den schemalagda uppgiften kommer att visas med mycket begränsad information i arkivet några minuter efter att den har skapats (som ett e-postmeddelande mottaget men ännu inte besvarat), och när den schemalagda uppgiften utförs av agenten (timmar eller dagar senare), kommer resten av informationen om schemalagd uppgift visas i Arkiv.

De olika inmatningsparametrarna som ämne, kontakt-ID, telefonnummer, URL visas påfliken **Variabler** , inklusive ändringar som gjorts på dessa variabler.

Start	Access Point	Time before answer	Handling time	Total Time	From	Agent(s)	Subject																								
16.02.2022 11:07	STask_10009	1:05:38	1:35	1:07:14	James Bond	paal-agent	🔗																								
<div style="display: flex; border-bottom: 1px solid #ccc;"> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px 5px; margin-right: 5px;">General Information</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px 5px; margin-right: 5px;">Variables</div> </div> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Time</th> <th>Variable Name</th> <th>Variable Value</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>16.02.2022 11:07:00</td> <td>api_etask_contact_id</td> <td>007</td> </tr> <tr> <td>16.02.2022 11:07:00</td> <td>api_etask_contact_name</td> <td>James Bond</td> </tr> <tr> <td>16.02.2022 11:07:00</td> <td>api_etask_contact_phone</td> <td>98214836</td> </tr> <tr> <td>16.02.2022 11:07:00</td> <td>api_etask_created_by</td> <td>paal-agent</td> </tr> <tr> <td>16.02.2022 11:07:00</td> <td>api_etask_scheduled_datetime</td> <td>2022-02-16T11:00:00+00:00</td> </tr> <tr> <td>16.02.2022 11:07:00</td> <td>api_etask_title</td> <td>Follow-up call</td> </tr> <tr> <td>16.02.2022 11:07:00</td> <td>api_etask_uri</td> <td>https://mj5.co.uk</td> </tr> </tbody> </table>								Time	Variable Name	Variable Value	16.02.2022 11:07:00	api_etask_contact_id	007	16.02.2022 11:07:00	api_etask_contact_name	James Bond	16.02.2022 11:07:00	api_etask_contact_phone	98214836	16.02.2022 11:07:00	api_etask_created_by	paal-agent	16.02.2022 11:07:00	api_etask_scheduled_datetime	2022-02-16T11:00:00+00:00	16.02.2022 11:07:00	api_etask_title	Follow-up call	16.02.2022 11:07:00	api_etask_uri	https://mj5.co.uk
Time	Variable Name	Variable Value																													
16.02.2022 11:07:00	api_etask_contact_id	007																													
16.02.2022 11:07:00	api_etask_contact_name	James Bond																													
16.02.2022 11:07:00	api_etask_contact_phone	98214836																													
16.02.2022 11:07:00	api_etask_created_by	paal-agent																													
16.02.2022 11:07:00	api_etask_scheduled_datetime	2022-02-16T11:00:00+00:00																													
16.02.2022 11:07:00	api_etask_title	Follow-up call																													
16.02.2022 11:07:00	api_etask_uri	https://mj5.co.uk																													