

Enquiry registrations i arkivet

I agentapplikationen kan agenter registrera vad samtalet/e-postmeddelandet handlade genom att ärenderegistrera i Enquiry registrations. När en agent besvarar ett samtal/accepterar en skriftlig förfrågning, visas en ny flik för ärenderegistrering (om detta har konfigurerats). Eftersom samtal kan vidarekopplas till andra agenter och ärenderegistrering är valfritt kan det finnas 0, 1 eller fler ärenderegistreringar per inkommande samtal, vart och ett med ett eller fler ämnen i en eller fler kategorier och/eller en kommentar. Du kan söka efter samtal/chattar/e-postmeddelanden med en kategori/ett ämne eller en specifik kommentar.

Start	Access Point	Recording Time	Speak Time	Caller's Number	Time before answer	Agent(s)	Select										
03.01.2018 08:24	21496002 (Demo...	0:11	0:11		0:21	Paal agent	<input type="checkbox"/>										
<div style="display: flex; border-bottom: 1px solid #ccc;">General Information Recording Enquiry Registration Survey</div> <table border="1" style="width: 100%;"><thead><tr><th>Time</th><th>Agent Name</th><th>Queue</th><th>Category</th><th>Topic</th></tr></thead><tbody><tr><td>03.01.2018 08:28:36</td><td>Paal agent</td><td>Support</td><td>Product</td><td>General</td></tr></tbody></table> <p>Comment: Nothing special</p>								Time	Agent Name	Queue	Category	Topic	03.01.2018 08:28:36	Paal agent	Support	Product	General
Time	Agent Name	Queue	Category	Topic													
03.01.2018 08:28:36	Paal agent	Support	Product	General													

Note

Endast ärenderegistreringar som är kopplade till en förfrågning visas i arkivet.

Om du använder Puzzel Dialler och en agent **bokar om** ett Dialler-samtal, kommer den nya tiden och "to myself"/"to any agent" att visas under kommentaren. Om den uppringande agenten väljer "Mark as unanswered" kommer även detta att visas här.