

Ladda ned allmän info om förfrågningar

I arkivet kan du söka efter förfrågningar (samtal/chattar/e-postmeddelanden), och i din browser kan du studera de hittade förfrågningarnas allmänna information och få tillgång till innehållet i dem, dvs. spela upp inspelningen eller öppna chattloggen. Du kan även ladda ned inspelade samtal (mp3-filer) och chattloggar från arkivet.

Om du vill ladda ned allmän information för ett urval av samtal/chattar/e-postmeddelanden som finns i arkivet som en Excel-fil, kan du ange dina sökkriterier och klicka på "Search and download". Om du bekräftar i popupfönstret kommer sökningen och en xlsx-fil att genereras och laddas ner.

The screenshot shows the 'Archive' section of the Puzzel interface. Under 'Search criteria', the 'Type' is set to 'All Calls', 'Time period' is '16-10-2018 00:00' to '16-10-2018 24:00', and 'Caller's Number' is empty. The 'Search and download' button is highlighted with a red arrow pointing to a 'Confirmation' dialog box. The dialog box contains the following text: 'Are you sure you want to download the General information as xlsx? Please note that if more than 5000 rows are found, the file will not contain any data. If this happens, you should refine your search (e.g. shorten the time period) and click 'Search and download' again.' with 'Yes' and 'No' buttons.

Allmän information om en förfrågning är metadata som exempelvis uppringarens nummer/chattarens namn/e-postmeddelandets från-adress, åtkomstpunkt, starttid, könamn, tid i kö, agentens namn, agentens samtalstid osv.

Om du klickar på "Search and show result", presenterar vi max 100 förfrågningar i din webbläsare även om sökningen returnerar fler poster (Search completed. För många poster hittades, 100 poster visas). Om du klickar på "Search and download" tillåter vi nu 5 000 förfrågningar/rader i filen. Den nedladdade filen kommer att ha filnamnet "Puzzel Archive data yyyy.mm.dd hh_mm_ss.xlsx". Om sökningen returnerar mer än 5 000 rader genererar vi en fil utan data och filnamnet "Too many rows - please narrow search.xlsx".

Det kommer att finnas en rad i xlsx-filen per samtal/chatt/e-postmeddelande.

Kolumnerna i xlsx-filen:

Kolumnnamn	Beskrivning
StartTime	Datum och tidpunkt då förfrågningen kom in till Puzzel-plattformen
ANO	Uppringarens nummer, chattarens ID eller e-postmeddelandets från-adress
AddANO	Om Puzzel mottar numret till ytterligare en uppringare kommer detta att visas här.
BNO	Åtkomstnummer för samtal (B-nummer), till-adressen för e-postmeddelanden och åtkomstpunkt för chattar.
SessionId	Förfrågningens sessions-ID i Puzzel (används i filer med inspelade samtal)
TimeBeforeAnswer	Antal sekunder från det att förfrågningen anlände till Puzzel tills den första agenten besvarade samtalet/godkände den skriftliga förfrågningen

Kolumnnamn	Beskrivning
TotalSpeaktime	Totalt antal sekunder som agenter har varit anslutna till denna förfrågning.
Queue	Queue Namnet på den första kön som förfrågningen var placerad i
QueueStartTime	QueueStartTime Datum och tidpunkt då förfrågningen kom in till den första kön
TimeInQueue	TimeInQueue Hur länge förfrågningen var placerad i den första kön (i sekunder)
AgentId	AgentId ID på den första agenten som besvarade/mottog förfrågningen
AgentName	AgentName Namn på den första agenten som besvarade förfrågningen
AgentSpeakStart	AgentSpeakStart Datum och tidpunkt då den första agenten besvarade/mottog förfrågningen
AgentSpeakTime	AgentSpeakTime Hur länge (sekunder) förfrågningen var kopplad till den första agenten
Queue2	Queue2 Namnet på den sista kön som förfrågningen var placerad i
Queue2StartTime	Queue2StartTime Datum och tidpunkt då förfrågningen placerades i den sista kön
TimeInQueue2	TimeInQueue2 Hur länge (sekunder) förfrågningen var placerad i den sista kön
Agent2Id	Agent2Id ID på den sista agenten som besvarade förfrågningen
Agent2Name	Namnet på den sista agenten som besvarade förfrågningen
Agent2SpeakStart	Datum och tidpunkt då den sista agenten besvarade/mottog förfrågningen
Agent2SpeakTime	Hur länge (sekunder) förfrågningen var kopplad till den sista agenten
Inspelningar	För samtal: Antal samtalsinspelningar i detta samtal För chatt: 1 om det finns en chattlogg För e-post: Detta värde är vanligtvis 1, men för e-postmeddelanden som har placerats i kö men ännu inte besvarats av agenter är värdet 0.
EnqReq	EnqReq 0 om det inte finns några ärenderegistreringsposter för denna förfrågning. 1 om det finns minst en ärenderegistrering.
SurveyOffered	0 = Survey erbjuds inte. 1 = erbjuds 2 = erbjuds och svar mottaget.
SurveyScore	Den faktiska poängen som erhållits för SMS/Chat Survey

Note

Arkivets allmänna information är INTE rådata. Arkivet innehåller mycket detaljerad information om samtal/chattar/e-postmeddelanden, men detta är förenklad information och mindre detaljerad än vad du hittar i rådata. De största skillnaderna mellan rådata och arkiv-visualisering förklaras i ett separat kapitel i dokumentet *Puzzel Raw Data detailed description* som du hittar här.

Om du vill ha mer detaljerad information om samtal, eller om du vill att detaljerad information om många samtal varje dag/varje vecka ska lagras i ditt eget system, är den rekommenderade lösningen att exportera data från *Puzzel Raw data SQL-databas* till din egen databas.