

Parametrar för avancerad sökning

När du klickar på Advanced (i stället för Basic) får du tillgång till flera sökparametrar.

The screenshot shows a search interface with the following elements:

- Navigation: Home » Archive » Search
- Search criteria: Search criteria (dropdown)
- Time period: Yesterday, Last week (with navigation arrows)
- Buttons: Basic, Advanced (with a red arrow pointing to it), Storage time (link)
- Fields:
 - Type: All Calls (dropdown)
 - Time period*: [] to []
 - Caller's Number: []
 - Based on request's: Start (radio), Finish (radio)
 - Access Points: [] (dropdown)
 - Queues: [] (dropdown)
 - Agents: [] (dropdown)
 - Speak Time (seconds): 0 to 999999
 - Recording time (seconds): 0 to 999999
 - Time before answer (seconds): 0 to 999999
 - Service Numbers: [] (dropdown)
 - Country: [] (dropdown)
 - Supervisor Tags: []
 - Categories: [] (dropdown)
 - Topics: [] (dropdown)
 - Answer Status: <All> (dropdown)
 - Enquiry registration comment: []
 - Survey Score: []
 - Survey Comment(s): []
 - Hung up First: [] (dropdown)
 - Variable Name: [] (dropdown)
 - Variable Value: []
 - Silent Monitored by: []
 - Session id: []
 - Call id: []
- Buttons: Search and show result, Search and download

- Du kan söka efter samtal/chattar/e-postmeddelanden med ett värde för en viss variabel
- För typen **All calls/Recorded calls** kan du göra sökningar baserat på exempelvis Speak time, Recording time, Time before answer, Enquiry registration Categories/Topics, Survey Score/Comment med mera.
- För typen **Chat** är de avancerade parametrarna Speak time och Time before answer, Enquiry registration Categories/Topics och Survey Score/Comment. Speak time är hur länge chattsamtalet med agenten/agenterna varar, medan Time before answer är tiden i kö tills agenten klickar på Accept.
- För typen **Email** är de avancerade parametrarna Handling time, Time before answer och Answer status (Answered/Not yet answered), utöver Enquiry registration Categories/Topics.
 - Handling time (tidigare kallat Answer time är tiden från att agenten klickade på Accept tills agenten stängde fliken för e-postkonversationen i agentapplikationen. Om agenten har arbetat med ett e-postmeddelande mer än en gång (på grund av tid i personlig kö), är Handling time summan av handlingstiderna.
 - Time before answer är tid i kön till dess att den första agenten klickade på Accept. Observera att en agent kan acceptera e-postmeddelandet och sedan placera det i en personlig kö, och plocka upp det nästa dag och sedan skicka ett svar till kunden. Kolumnen Total Time kan ge en indikation på hur lång tid det tog innan agenten faktiskt skickade ett svar(smejl) till kunden.