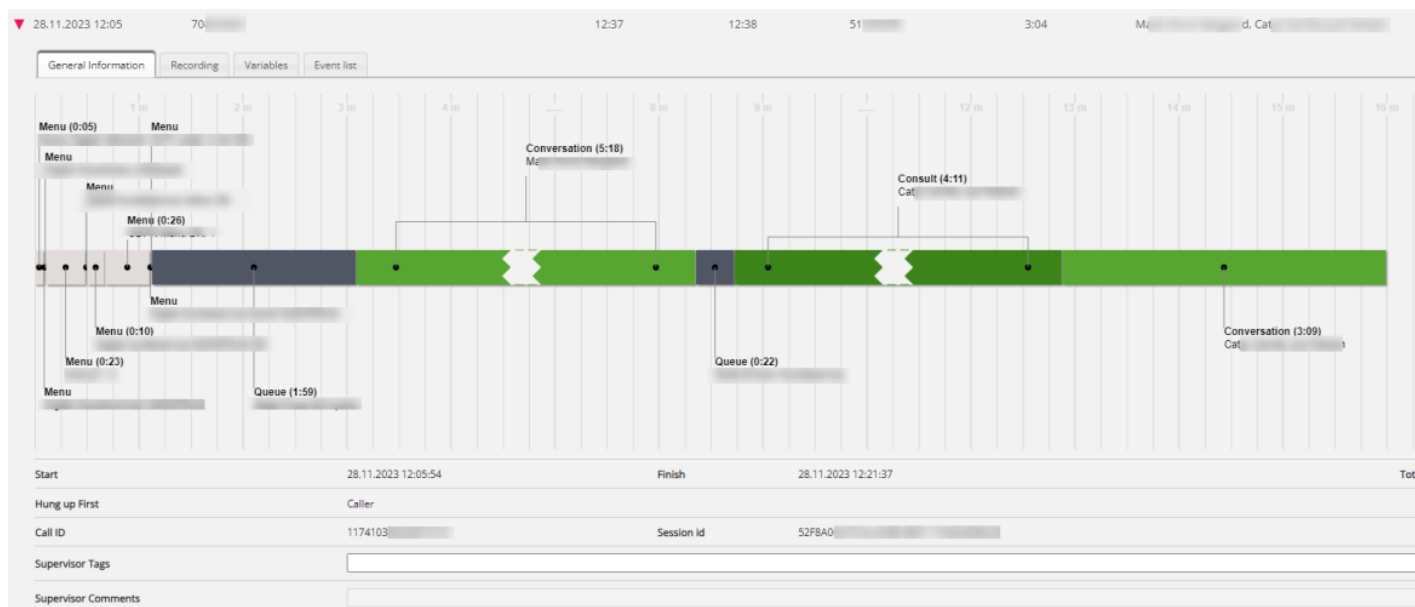


## Allmän information för samtal

På fliken **General information** ser du det grafiska flödet i samtalet, dvs. vilken meny och vilka ljudmoduler samtalet gick genom (menyhändelser), hur länge den som ringde väntade i kö (köhändelser) och vilka agenter personen i fråga talade med (**konversationshändelser**). Om stapeln i diagrammet är "trasig" har uppringaren lagt mer än 3 minuter på den aktiviteten (i kö eller samtal).



### Väntetid vs tid före svar

'Tid innan svar' för samtal som rapporterats i Arkiv är tiden från samtalet anländer till Puzzel-tjänsten tills den första agenten svarar. Detta är inte samma som väntetiden för samtal i statistikrapporten Totalöversikt (där väntetiden börjar när samtalet går in i den första kön) och inte samma som (väntetiden) i kö i Detaljer per kö. Observera att den rapporterade tiden före svaret för ett samtal i arkivet kan vara något längre än summan av de menyer och köhändelser som visas i samtalsillustrationen eftersom samtal kan gå igenom moduler som inte visas här (t.ex. extern uppslagning) .

### Konsultera samtal

Om en agent ringer ett konsultsamtal direkt till en annan agent visas den tid som de 2 agenterna konsulterar (och båda har samtalstid och uppringaren är pausad) som en Consult-händelse (eftersom vi inte kan visa 2 konversationshändelser samtidigt i arkivet). Efter Consult-händelsen kommer det att finnas en konversationshändelse för agenten som var ansluten till uppringaren efter att konsultsamtal avslutades.

Om en agent ringer ett konsultsamtal till en kö allokerar kön en agent efter ett tag, och i det här fallet genererar vi också en köhändelse (under den tid agenten väntade i kö på en agent i den valda kön). Eftersom denna köhändelse sker samtidigt som vi har "speaktime" (samtalshändelse) för den första agenten visas köhändelsen efter den (första) samtalshändelsen, eftersom vi inte kan visa en köhändelse och en samtalshändelse samtidigt.

Om den som ringde lägger på medan agenten rådgör med en annan agent (vilket kan hända om konsultationen är "för" lång), informeras agenterna ("uppringaren har lagt på") och lägger på efter ett tag. I det här fallet kommer Consult-händelsen att vara den sista händelsen i samtalet.

### Supervisor tags

I fältet Supervisor tags kan du ange en tagg (exempelvis "klagomål"), så att det blir lättare att hitta detta samtal senare. Du kan också lägga till en kommentar om en tagg har angetts. Om du vill hitta det här samtalet (inspelning) eller andra samtal du har taggat med "Complaint", skriver du bara in ordet "complaint" i sökfältet Supervisor Tag Advanced (Avancerat).