

Historisk statistik

Historisk statistik över översikts-/könivå och på agentnivå lagras som standard 1 200 dagar. Lagringstid kan ställas in per kund och agentstatistiken kan lagras kortare än kö-/allmän statistik, exempelvis 1 200 dagar för översikts-/köstatistik och 365 dagar för agentstatistik.

Det inkommande nummer som ringer visas inte i statistikrapporter för översikt, kö eller agentnivå.

Syftet är att göra det möjligt för administratören att anonymisera en uppringares nummer/chattarens namn/ID i dessa Survey-listrapporter, men för närvarande visar SMS/Chat Survey-rapporten en rad för varje uppringare och chattare som deltog i en undersökning, inklusive uppringarens nummer (chattarens ID/e-post). Den här listrapporten kan genereras för upp till 3 månader bakåt i tiden (eftersom Puzzel lagrar rådata (CDR) i 3 månader).