

Køoversigt (Queue Overview)

I Køoversigt (Queue Overview) kan du overvåge både agenter og køer i dit kontaktcenter, sorteret efter visningskø. (Se [Indstillinger for visningskø](#) (Display Queue Settings)). Siden opdateres automatisk.

Home » Real-time » Queue Overview

Queue Overview ⓘ

12:30

Filter:

Queue Name	Total in Queue	Callback	Preferred	Scheduled	SLA Score	Max Wait Time	Agents Logged on	Agents in Pause	Agent
1. Sales	0	0	0	0	0	0:00	0	0	Agent
2. Support	0	0	0	0	0	0:00	1	0	Agent
3. Switchboard	0	0	0	0	0	0:00	0	0	Agent
Cention Email	0	0	0	0	–	0:00	0	0	Agent
Chat Sales	0	0	0	0	0	0:00	0	0	Agent
Chat Support	0	0	0	0	0	0:00	0	0	Agent
Dialer Q1 (Preview)	0	0	0	0	–	0:00	0	0	Agent
Dialer Q2	0	0	0	0	–	0:00	0	0	Agent
Dialer Q3	0	0	0	0	–	0:00	0	0	Agent
Email	0	0	0	0	0	0:00	0	0	Agent

- **I alt i kø:** Samlet antal anmodninger i øjeblikket i kø (i denne skærmkø)
- **Tilbagekald (Callback):** Antal henvendelser i køen, der er tilbagekald.
- **Foretrukken (Preferred):** Antal henvendelser i køen, der har en reserveret/foretrukken agent.
- **Planlagte (Scheduled):** Antal planlagte opkald/opgaver, hvor det planlagte tidspunkt endnu ikke er nået. Man kan også kalde det et venteværelse. (Denne kolonne vises kun, hvis køegenskaben Vis i køoversigt: Planlagte henvendelser (Show in Queue overview: Scheduled requests) er slået TIL.)
- **SLA-score:** Viser køens relative længde. Du kan finde flere oplysninger i afsnittet "SLA-indstillinger for køer (Queue SLA settings) i artiklen Tjenester (Services).
- **Maks. ventetid (Max wait time)** Længste ventetid for en henvendelse, der står i kø.
- **Agenter logget på** (Agents logged on): Alle agenter, som er logget på, og som kan besvare henvendelser fra køen, herunder agenter, hvis status er pause.
- **Agenter i pause** (Agents in Pause): Agenter, hvis status er Pause.
- **Agent:** Hvis du klikker på linket Agent, åbnes et nyt vindue, der giver flere oplysninger om, hvilke agenter der er logget på den pågældende kø.

I 3 af kolonnerne får du vist hyperlinks til sider med mere detaljerede oplysninger:

- Hvis du klikker på et nummer i kolonnen I alt i kø (Total in queue), åbnes [Kødetaljer](#) (Queue details).
- Hvis du klikker på et nummer i kolonnen Agenter logget på (Agents Logged on), åbnes [Agentstatus](#) (Agent status).
- Hvis du klikker på Agent i kolonnen Agent, åbnes [Agentdetaljer](#) (Agent details).