

## Ticker-køer (Ticker Queues)

Ticker-køer (Ticker Queues) er et statistikelement, som giver dig en oversigt over de forskellige visningskøer i Puzzel. Her kan du se antallet af tilbudte henvendelser pr. visningskø (= ankommet i køen) og antallet af besvarede henvendelser, svarprocent og svarprocent inden for SLA, samt gennemsnitlig ventetid, samtaletid, efterbehandlingstid og gennemsnitlig behandlingstid (AHT) indtil nu i dag/denne uge.

Home » Real-time » Ticker Queues

### Ticker Queues ?

Filter:  day week

Queue	Total Offered	Total Answered	Avg. Survey Score	Answer Rate	Answer Rate SLA	Avg. Wait Time	Avg. Speak Time	Avg. Wrap-up	AHT
1. Sales	0	0	-	-	-	0:00	0:00	0:00	0:00
2. Support	0	0	-	-	-	0:00	0:00	0:00	0:00
3. Switchboard	0	0	-	-	-	0:00	0:00	0:00	0:00
Cention Email	0	0	-	-	-	0:00	0:00	0:00	0:00
Chat Sales	0	0	-	-	-	0:00	0:00	0:00	0:00
Chat Support	0	0	-	-	-	0:00	0:00	0:00	0:00

Kolonner:

- **Samlet tilbudt**: Antallet af henvendelser, der er tilbudt til (= ankommet i) visningskøen indtil nu.
- **Besvaret i alt (Total answered)**: Antal besvarede henvendelser indtil nu.
- **Gns. undersøgelsesscore (Avg. Survey score)**: Gennemsnitlig undersøgelsesscore indtil nu. Vises, hvis den er konfigureret.\*
- Svarprocent (Answer rate): Besvaret i alt/Tilbudt i alt.
- **Svarprocent**: Samlet antal besvarelser / Samlet antal tilbudte svar
- **Svarprocent SLA (Answer rate SLA)**: Antallet af henvendelser, der er besvaret inden for den definerede SLA i forhold til Tilbudt i alt (Total offered). Hvis Alternativ SLA (Alternative SLA) er defineret for en kø, bruges denne værdi i stedet for SLA.
- **Gns. ventetid (Avg. wait time)**: Gennemsnitlig ventetid for henvendelser besvaret af agenter. Bemærk: Hvis en henvender har bestilt et tilbagekald, medregnes tiden, indtil den første agent svarer, i beregningen, også selvom tilbagekaldet ikke besvares i første, andet eller tredje forsøg. Dette adskiller sig en smule fra Gns. ventetid (Avg. wait time) i statistikrapporten Detaljer pr. kø (Details per queue).
- **Gns. samtaletid (Avg. speak time)**: Agenternes gennemsnitlige samtaletid (den tid, hvor agenten er i samtale) i denne kø. Bemærk: Hvis der er konfigureret mere end 1 tilbagekaldsforsøg, kan der være 2 eller 3 besvarede agentopkald (alle med samtaletid) for 1 kunde, der har ønsket tilbagekald! Dette adskiller sig en smule fra Gns. ventetid (Avg. wait time) i statistikrapporten Detaljer pr. kø (Details per queue).
- **Gns. efterbehandlingstid (Avg. Wrap-up)**: Agenternes gennemsnitlige efterbehandlingstid i denne kø. Bemærk: Hvis der er konfigureret mere end 1 tilbagekaldsforsøg, kan der være 2 eller 3 besvarede opkald til agenter (alle med efterbehandlingstid) for 1 kunde, der har ønsket tilbagekald!
- **AHT**: Gns. samtaletid + Gns. efterbehandlingstid

\* Kolonnen **Gns. undersøgelsesscore** (Avg. Survey score) vises kun, hvis køegenskaben Vis undersøgelsesscore på køniveau (Show Survey score on queue level) er slået TIL. Der vises både SMS-undersøgelsesscorer for telefonkøer og chatundersøgelsesscorer. Hvis en kunde begynder på en chat i kø x med agent 1, og agent 1 inviterer (en vilkårlig agent i) kø y, registreres chattens undersøgelsesscore i kø x.

**Planlagte** tilbagekald, der bestilles fra en webside, agenternes planlagte opkald og agenternes planlagte opgaver tæller med som tilbudte til køen, når de placeres i køen på det planlagte tidspunkt.

Vær opmærksom på, at tallene her kan afvige en smule fra tallene i kørapporterne under Statistik (Statistics), primært på grund af små forskelle i, hvordan tilbagekald i køen behandles. Hvis du har en visningskø bestående af 2 eller flere

systemkøer (se [Indstillinger for visningskø](#) (Display Queue Settings)), kan tallene i Ticker-køen desuden afvige en smule fra tallene i Statistik (Statistics) (og i Arkiv (Archive)), fordi vi grupperer efter systemkø i Statistik (Statistics) (og i Arkiv (Archive)).

Agent-til-agent-opkald vises ikke her, fordi de ikke er knyttet til en kø.

#### Note

Der kan være flere besvarede henvendelser end modtagne henvendelser for en kø pr. dag/uge, fordi f.eks. e-mails, opgaver og tilbagekald kan forblive i køen til efter midnat. Derfor