

Ticker-brugergrupper (Ticker User Groups)

Ticker-brugergrupper (Ticker User Groups) viser statistik pr. brugergruppe og agent indtil videre i dag/denne uge.

Home » Real-time » Ticker User Groups

User Groups ?

Filter: day week

Name	Total Offered	Total Answered	Avg. Survey Score	Answer Rate	Avg. Speak Time	Avg. Wrap-up	AHT	Time Logged On	Time in Pause
Admins	0	0	–	–	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
Agents	1	1	–	100%	0:11	0:00	0:11	12:15	8:44
Automated agents	0	0	–	–	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
Team 2	0	0	–	–	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
test group	0	0	–	–	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
Wallboard	0	0	–	–	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
All Agents	1	1	–	100%	(average 0:11)	(average 0:00)	(average 0:11)	(average 2:02)	(average 1:27)

De tal, der vises for tidsrummet indtil nu i dag/denne uge, er:

- **Samlet tilbudt** : Antal henvendelser tilbudt til agenter pr. brugergruppe.
- **Besvaret i alt (Total Answered)**: Antal henvendelser besvaret af agenterne.
- **Undersøgelsesscore (Survey score)**: Gennemsnitlig score indtil nu. Viser, hvis den er konfigureret.*
- **Svarprocent (Answer Rate)**: Besvaret i alt * 100/Tilbudt i alt.
- **Gns. samtaletid (Avg. speak time)**: Gennemsnitlig samtaletid for henvendelser, der er besvaret af agenter indtil nu.
- **Gns. efterbehandlingstid**: Gennemsnitlig efterbehandling for henvendelser, der er besvaret af agenter indtil nu.
- **AHT**: Average Handling Time indtil nu (= gennemsnitlig samtaletid + gennemsnitlig efterbehandlingstid)
- **Pålogget tid (Time Logged on)**: Den samlede påloggede tid inklusive tid i pause.
- **Tid i pause (Time in Pause)**: Samlet pausetid.

* Kolonnen **Gns. undersøgelsesscore** (Avg. Survey score) vises kun, hvis egenskaben *Vis undersøgelsesscore i Ticker-agent/brugergruppe* (Show Survey score in Ticker Agent/User group) er slået TIL. Hvis en kunde starter en chat med agent 1, og denne agent inviterer en anden agent til at deltage i chatten (for at konferere og/eller for at stille om), bliver resultatet af undersøgelsen knyttet til og registreret på den agent, kunden sidst har talt med.

Når du klikker på et brugergruppenavn i Ticker-brugergrupper (Ticker User Groups), får du vist Ticker-information for agenterne i den valgte brugergruppe.

The referenced media source is missing and needs to be re-embedded.

Når du klikker på en agents navn, åbnes den pågældende agents Ticker-agent. Ticker-agent viser, hvor mange henvendelser den valgte agent er blevet tilbudt og har besvaret pr. systemkø, og derudover også gennemsnitlig samtaletid, efterbehandlingstid samt pålogget tid og tid i pause indtil nu i dag/denne uge.

The referenced media source is missing and needs to be re-embedded.

Note

Hvis en agent ringer til en anden agent, tæller opkaldet som tilbudt og besvaret for begge agenter, men desværre medfører sådanne agent-til-agent-opkald, at den gennemsnitlige samtaletid vises som 0:00 for den pågældende dag i Ticker. Den gennemsnitlige (gns.) samtaletid, der er angivet i agenternes statistikrapporter, er korrekt. Bemærk også, at udgående opkald muligvis vises på rækken uden kønavn.