

Typer af tærskelværdier

Der er to typer tærskelværdier at vælge imellem:

- Realtidsværdier
- Værdier indtil nu

Realtidsværdier

Navn	Beskrivelse	Eksempel
SLA-Score Now	Køernes SLA-score er lig med SLA-scoren for den henvendelse, der har ventet længst tid i køen relativt set.	> 200
In Queue Now	Samlet antal henvendelser, der står i kø nu	> 30
Logged on and not in Pause	Det samlede antal agenter, der er logget på, undtagen agenter med pausestatus.	<5
Longest wait time now	Ventetiden for den henvendelse, der har ventet længst tid i køen	> 600 (sek)
Logged on (incl. Pause)	Det samlede antal agenter, der er logget på, inklusive agenter med pausestatus	<8
In Pause	Det samlede antal agenter, der har indstillet status til Pause nu	> 4
Call-backs in Queue	Det samlede antal tilbagekald, der venter i køen nu	> 10

Disse tærskelværdier anvendes til at sammenligne realtidsstatus med de definerede tærskelværdier.

Værdier indtil nu

Navn	Beskrivelse	Eksempel
Avg. Speak time so far	Den gennemsnitlige samtaletid for besvarede opkald indtil videre i dag	> 240
Avg. Wait time so far	Den gennemsnitlige ventetid i køen for besvarede opkald indtil videre i dag	> 120
Answer % so far	Antallet af besvarede opkald i forhold til det samlede antal opkald, som køen er blevet tilbudt indtil nu. (Bemærk, at opkald som venter i kø nu, tæller med som tilbudt og kan blive besvaret senere).	> 80%
Answer % within SLA so far	Antallet af opkald, som er besvaret inden for den definerede SLA (f.eks. 30 sekunder) i forhold til antallet af opkald, som køen er blevet tilbudt indtil videre i dag	> 70% (sek)
Avg. wrap-up time so far	Den gennemsnitlige efterbehandlingstid for besvarede opkald indtil videre i dag	> 120 (sek)
Calls offered so far	Antallet af opkald, som er blevet tilbudt til (= ankommet i) en kø i dag indtil nu	> 100

Navn	Beskrivelse	Eksempel
------	-------------	----------