

## Køoversikt

Med køoversikten kan du overvåke både agenter og køer i kontaktsenteret per visningskø. (Se Innstillinger for visningskø). Siden oppdateres 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	<a href="#">0</a>	0	0	<a href="#">0</a>	0	0:00	<a href="#">0</a>	0	<a href="#">Agent</a>
2. Support	<a href="#">0</a>	0	0	<a href="#">0</a>	0	0:00	<a href="#">1</a>	0	<a href="#">Agent</a>
3. Switchboard	<a href="#">0</a>	0	0	<a href="#">0</a>	0	0:00	<a href="#">0</a>	0	<a href="#">Agent</a>
Cention Email	<a href="#">0</a>	0	0	<a href="#">0</a>	-	0:00	<a href="#">0</a>	0	<a href="#">Agent</a>
Chat Sales	<a href="#">0</a>	0	0	<a href="#">0</a>	0	0:00	<a href="#">0</a>	0	<a href="#">Agent</a>
Chat Support	<a href="#">0</a>	0	0	<a href="#">0</a>	0	0:00	<a href="#">0</a>	0	<a href="#">Agent</a>
Dialer Q1 (Preview)	<a href="#">0</a>	0	0	<a href="#">0</a>	-	0:00	<a href="#">0</a>	0	<a href="#">Agent</a>
Dialer Q2	<a href="#">0</a>	0	0	<a href="#">0</a>	-	0:00	<a href="#">0</a>	0	<a href="#">Agent</a>
Dialer Q3	<a href="#">0</a>	0	0	<a href="#">0</a>	-	0:00	<a href="#">0</a>	0	<a href="#">Agent</a>
Email	<a href="#">0</a>	0	0	<a href="#">0</a>	0	0:00	<a href="#">0</a>	0	<a href="#">Agent</a>

- Totalt i kø: Totalt antall henvendelser i kø (i denne visningskøen)
- Tilbakeringing: Antall henvendelser i køen som er tilbakeringinger
- Foretrukket: Antall henvendelser i køen som har en reservert/foretrukket agent
- Planlagte: Antall planlagte anrop/oppgaver som ennå ikke har nådd det planlagte tidspunktet. Også kalt venterom. (Kolonnen vises bare hvis køegenskapen Vis i Køoversikt: Planlagte henvendelser er PÅ.)
- SLA-score: Hvor lang køen er relativt sett. Se «SLA-Innstillinger for køer» i artikkelen «Tjenester» for nærmere opplysninger
- Maks ventet: Lengste ventetid for en henvendelse i en kø
- Påloggede agenter: Alle agenter som er pålogget og kan svare på henvendelser fra køen, inkludert de som har statusen Pause
- Agenter i pause: Agenter som er i pause
- Agent: Ved å klikke på Agent-koblingen åpnes et nytt vindu som gir mer informasjon om agenter som er logget på denne køen

I tre av kolonnene ser du hyperkoblinger til sider med mer detaljert informasjon:

- Ved å klikke på et tall i kolonnen Totalt i kø åpnes Kødetaljer
- Ved å klikke på et tall i kolonnen Påloggede agenter åpnes Agent-status nå
- Ved å klikke på Agent i kolonnen Agent åpnes Agentdetaljer