

## Ticker køer

Ticker køer er en Ticker for de forskjellige visningskøene i Puzzel. Her kan du se antall tilbudte henvendelser per visningskø (= ankommet i kø), antall besvarte henvendelser, svarprosent og svarprosent innenfor SLA samt gjennomsnittlig ventetid, samtaletid, etterbehandlingstid og gjennomsnittlig behandlingstid hittil i dag / denne uken.

Home » Real-time » Ticker Queues

### Ticker Queues ?

Filter:

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:

- **Totalt tilbudt:** Antall henvendelser tilbudt til (= ankommet i) visningskøen hittil
- **Totalt besvart:** Antall henvendelser som er besvart hittil
- **Gj.sn. undersøkelsesscore:** Gjennomsnittlig undersøkelsesscore hittil, vist hvis konfigurert\*
- **Svarprosent:** Totalt besvart / totalt tilbudt
- **Svarprosent SLA:** Antall henvendelser besvart innenfor den definerte SLA-en / Totalt tilbudt. Hvis det er definert en alternativ SLA for en kø, blir denne verdien brukt istedenfor SLA
- **Gj.sn. ventetid:** Gjennomsnittlig ventetid for henvendelser besvart av agenter. Merk: Hvis innringeren har bestilt tilbakeringing, blir tiden frem til første agent svarer, benyttet, selv om tilbakeringingen ikke blir besvart på første, andre eller tredje forsøk. Dette er litt annerledes enn for Gjennomsnittlig ventetid i statistikkrapporten Detaljer per kø
- **Gj.sn. samtaletid:** Gjennomsnittlig samtaletid (tid i samtale) for agenter på denne køen. Merk: Hvis det er konfigurert mer enn ett forsøk på tilbakeringing, kan det være to eller tre besvarte agentanrop (alle med samtaletid) for én tilbakeringskunde! Dette er litt annerledes enn for Gjennomsnittlig ventetid i statistikkrapporten Detaljer per kø
- **Gj.sn. etterbehandling:** Gjennomsnittlig etterbehandlingstid for agenter på denne køen. Merk: Hvis det er konfigurert mer enn ett forsøk på tilbakeringing, kan det være to eller tre besvarte anrop til agenter (alle med etterbehandlingstid) for én tilbakeringskunde!
- **Gjennomsnittlig behandlingstid:** Gj.sn. samtaletid + Gj.sn. etterbehandling

\* Kolonnen Gj.sn. undersøkelsesscore vises bare hvis køegenskapen Vis undersøkelsesscore på kønivå er satt til PÅ. Både scorer fra SMS-undersøkelser for telefonkøer og scorer fra chatundersøkelser vises. Hvis en kunde startet en chat i kø x med agent 1 og agent 1 inviterte (hvilken som helst agent på) kø y, rapporteres denne chatundersøkelsesscoren på kø x.

Planlagte tilbakeringer bestilt fra en nettside, agentens planlagte anrop og agentens planlagte oppgaver telles som tilbudt kø når de plasseres i køen på det planlagte tidspunktet.

Merk at tallene her kan avvike noe fra tallene i kørapportene i Statistikk, hovedsakelig som følge av små forskjeller i hvordan tilbakeringer i køen blir behandlet. Hvis du i tillegg har en visningskø som består av to eller flere systemkøer (se Innstillinger for visningskø), kan tallene i Ticker kø være forskjellige fra tallene i Statistikk (og Arkiv), siden vi grupperer etter systemkø i Statistikk (og i Arkiv).

Agent-til-agent-samtaler vises ikke her, siden de ikke er koblet til en kø

### Note

Det kan være flere besvarte henvendelser enn mottatte for en kø på daglig/ukentlig basis, siden for eksempel e-post, oppgaver og tilbakeringinger kan bli værende i kø over midnatt. På grunn av dette kan svarprosenten være større enn 100 %