

Ticker brukergruppe

Ticker brukergruppe viser statistikk per brukergruppe og per agent hittil i dag / denne uken.

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)

Informasjonen vist hittil i dag / denne uken er:

- **Totalt tilbudt:** Antall henvendelser tilbudt agentene per brukergruppe
- **Totalt besvart:** Antall henvendelser besvart av agentene
- **Undersøkelsesscore:** Gjennomsnittlig score hittil, vist hvis konfigurert*
- **Svarprosent:** Totalt besvart * 100 / Totalt tilbudt
- **Gj.sn. samtaletid:** Gjennomsnittlig samtaletid for henvendelser besvart av agenter hittil
- **Gj.sn. etterbehandling:** Gjennomsnittlig etterbehandlingstid for henvendelser besvart av agenter hittil
- **Gjennomsnittlig behandlingstid:** Gj.sn. behandlingstid hittil (= Gj.sn. samtaletid + Gj.sn. etterbehandlingstid)
- **Pålogget tid:** Total pålogget tid inkludert tid i pause
- **Tid i pause:** Totaltid i pause

* Kolonnen Gjennomsnittlig undersøkelsesscore vises bare hvis Vis undersøkelsesscore i Ticker agent/brukergruppe er satt til PÅ. Hvis en kunde startet en chat med agent 1 og denne agenten inviterer en annen agent inn i chatten (for å rådføre seg med denne og/eller sette over samtalen til denne), vil undersøkelsesoppfølgingen bli koblet til og rapportert på den sist tilkoblede agenten.

Når du klikker på en brukergruppe i Ticker brukergruppe, vises Ticker-informasjon for agentene i den valgte brukergruppen.

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

Når du klikker på navnet til en agent, åpner du agentens Ticker agent. Ticker agent viser hvor mange henvendelser den valgte agenten har blitt tilbudt og har besvart per systemkø, i tillegg til gjennomsnittlig samtaletid og etterbehandlingstid, samt pålogget tid og tid i pause hittil i dag / denne uken.

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

Note

Hvis en agent ringer til en annen agent, telles denne samtalen som tilbudt og besvart på begge agenter, men dessverre fører slike agent-til-agent-samtaler til at rapportert gjennomsnittlig samtaletid blir 0:00 denne dagen i Ticker. Den rapporterte (gjennomsnittlige) samtaletiden i agentens statistikkrapporter vil være riktig. Merk også at utgående anrop kan vises på raden uten køravn.