

Terskeltyper

Det er to typer terskler å velge mellom:

- Sanntidsverdier
- Så langt verdier

Sanntidsverdier

Navn	Beskrivelse	Eksempel
SLA-Score nå	Kø-SLA-poengsummen er lik SLA-poengsummen for forespørselen som har ventet relativt lengst i køen.	> 200
I kø nå	Totalt antall forespørsler i kø nå	> 30
Pålogget og ikke i Pause	Totalt antall agenter pålogget unntatt de som er i statuspause.	<5
Lengste ventetid nå	Ventetid på forespørselen som har ventet lengst i kø.	> 600 (sek)
Pålogget (inkl. Pause)	Totalt antall agenter pålogget inkludert de som er i statuspause	<8
I Pause	Totalt antall agenter i status Pause nå	> 4
Tilbakekallinger i kø	Totalt antall tilbakeringer som står i kø nå	> 10

Disse terskelverdiene brukes til å sammenligne sanntidsstatus med de definerte tersklene.

Så langt verdier

Navn	Beskrivelse	Eksempel
Gj.sn. Snakk tid så langt	Gjennomsnittlig snakketid for besvarte samtaler så langt i dag	> 240
Gj.sn. Ventetid så langt	Gjennomsnittlig ventetid i kø for besvarte samtaler så langt i dag	> 120
Svar% så langt	Antall besvarte anrop i forhold til antall anrop som er tilbudt til køen så langt. (Vær oppmerksom på at samtaler som nå står i kø teller som tilbudt og kan bli besvart senere)	> 80%
Svar% innen SLA så langt	Antall anrop besvart innenfor den definerte SLA (f.eks. 30 sekunder) i forhold til antall samtaler som er tilbudt til køen så langt i dag	> 70% (sek)
Gj.sn. innpakningstid så langt	Gjennomsnittlig innpakningstid for besvarte samtaler så langt i dag	> 120 (sek)
Samtaler som er tilbudt så langt	Antall anrop som tilbys til (= ankom) en kø så langt i dag	> 100