

## Ticker wachtrijen

Ticker Wachtrijen is een Ticker voor de verschillende wachtrijen in Puzzel. Hier kunt u per wachtrij het aantal aangeboden verzoeken zien (=aangekomen in wachtrij), het aantal beantwoorde verzoeken, antwoordpercentage en antwoordpercentage binnen SLA. Ook de gemiddelde wachttijd, spreektijd, afrondtijd en AHT (Average Handling Time) tot vandaag/ deze week.

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

Kolommen:

- **Totaal aangeboden:** Aantal verzoeken dat tot nu toe is aangeboden aan (aangekomen in) de weergavewachtrij
- **Totaal beantwoord:** Aantal tot nu toe beantwoorde verzoeken
- **Gemiddeld. Enquêtescore:** Gem. enquêtescore tot nu toe, wordt getoond indien ingesteld\*
- **Antwoordpercentage:** Totaal beantwoord / Totaal aangeboden
- **Antwoordpercentage SLA:** Het aantal verzoeken dat binnen de gedefinieerde SLA wordt beantwoord, in verhouding tot het Totaal aangeboden. Als een alternatieve SLA is gedefinieerd voor een wachtrij, wordt deze waarde gebruikt in plaats van SLA
- **Gem. wachttijd:** Gemiddelde wachttijd voor verzoeken die door vertegenwoordigers worden beantwoord. Let op dat voor een beller, die terugbellen heeft ingesteld, de tijd tot de eerste vertegenwoordiger antwoordt in de berekening wordt opgenomen. Zelfs als terugbellen niet bij de 1e, 2e of 3e poging wordt beantwoord. Dit verschilt een beetje per Gem. wachttijd in het rapport "Details per wachtrij".
- **Gem. spreektijd:** Gemiddelde spreektijd (verbonden tijd) door vertegenwoordiger in deze wachtrij. Let op dat, indien meer dan 1 terugbel poging is ingesteld, er 2 of 3 beantwoorde gesprekken (allen met spreektijd) kunnen zijn voor 1 terugbelklant! Dit verschilt een beetje van gem. wachttijd in het rapport "Details per wachtrij".
- **Gem. afrondingstijd:** Gemiddelde afrondingstijd door vertegenwoordigers in deze wachtrij. Let op dat, indien meer dan 1 terugbel poging is ingesteld, er 2 of 3 beantwoorde oproepen naar vertegenwoordigers kunnen zijn (allemaal met afrondingstijd) voor 1 terugbelklant!
- **AHT:** Gem. spreektijd + Gem. afrondingstijd

\* De kolom **Gem. Enquêtescore** wordt alleen weergegeven als de eigenschap Enquêtescore op wachtrijniveau weergegeven is ingeschakeld (AAN). Zowel SMS-enquêtescores voor telefoonwachtrijen als Chat-enquêtescores worden getoond. Als een klant een chat startte op wachtrij x met vertegenwoordiger 1 vertegenwoordiger agent 1 nodigde (een willekeurige vertegenwoordiger op) wachtrij y uit, dan wordt deze chatsurveyscore gerapporteerd op wachtrij x.

**Geplande** call-backs die worden geregeld vanaf een webpagina, Geplande calls door vertegenwoordigers en Geplande taken door vertegenwoordigers worden gezien als aangeboden aan de wachtrij wanneer ze op het geplande tijdstip in de wachtrij worden gezet.

Let op dat de getallen hier een beetje kunnen verschillen van de getallen van de wachtrijrapporten in "Statistieken". Dit komt hoofdzakelijk door kleine verschillen in hoe call-backs in de wachtrij worden behandeld. Bovendien, als u een Display-wachtrij hebt die bestaat uit 2 of meer In systeemwachtrijen (zie [Instellingen voor weergavewachtrijen](#)) kunnen de cijfers in Ticker Queue anders zijn dan in Statistieken (en Archief), aangezien we groeperen per systeemwachtrij in Statistieken (en in Archief).

Agent-to-agent oproepen worden hier niet getoond omdat ze niet aan een wachtrij gekoppeld zijn.

Als agent1 **een social media-** verzoek doorstuurt naar agent2, wordt dit social media-verzoek daadwerkelijk teruggezet naar de initiële wachtrij met agent2 als gereserveerde agent, wat betekent dat dit verzoek 2 keer in dezelfde wachtrij wordt aangeboden en beantwoord.

#### Note

Er kunnen per dag/week meer verzoeken worden beantwoord dan ontvangen voor een wachtrij, omdat bijv. e-mails, taken en callbacks tot middernacht in de wachtrij kunnen blijven staan. Hierdoor kan het antwoordpercentage groter zijn dan 100%.