

Ticker gebruikersgroep

Ticker Gebruikersgroepen tonen statistieken per gebruikersgroep en vertegenwoordiger, tot aan vandaag/deze week.

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)

De tot nu toe getoonde informatie vandaag/deze week is:

- **Totaal Aangeboden:** Het aantal verzoeken dat per gebruikersgroep aan de vertegenwoordigers is aangeboden
- **Totaal Beantwoord:** Het aantal verzoeken dat door de vertegenwoordigers is beantwoord
- **Enquêtescore:** Gem. score tot nu toe, getoond indien ingesteld*
- **Antwoordpercentage:** Totaal beantwoord * 100 / Totaal aangeboden
- **Gem. Spreektijd:** Gemiddelde spreektijd voor verzoeken die tot nu toe door vertegenwoordigers zijn beantwoord
- **Gem. Afrondingstijd:** Gemiddelde afrondingstijd voor verzoeken die tot nu toe door vertegenwoordigers zijn beantwoord
- **AHT:** Gemiddelde afhandelingsduur tot dusver (=gem. spreektijd + gem. afrondingstijd)
- **Ingelogde tijd:** Totale tijd ingelogd, inclusief Pauze
- **Tijd aan Pauze:** Totale tijd aan Pauze

* De kolom **Gemiddelde Enquêtescore** wordt alleen getoond als de eigenschap Enquêtescore tonen in Ticker Vertegenwoordiger/Gebruikersgroep AAN staat. Als een klant een chat is begonnen met vertegenwoordiger 1 en deze vertegenwoordiger een ander uitnodigt in de chat (om te overleggen en/of over te dragen), wordt het Enquête-record gekoppeld aan en gerapporteerd over de laatst verbonden vertegenwoordiger.

Door te klikken op de naam van een gebruikersgroep in de Ticker Gebruikersgroep, zal Ticker informatie voor de vertegenwoordigers in de gekozen gebruikersgroep doen verschijnen.

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

Door te klikken op de naam van een vertegenwoordiger opent deze de Ticker-agent. Ticker-agent toont hoeveel verzoeken de gekozen vertegenwoordiger heeft aangeboden gekregen en heeft beantwoord per systeemwachtrij, naast de Gemiddelde spreektijd, Afrondingstijd, Tijd aangemeld en op pauze, tot aan nu vandaag/deze week.

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

Note

Als een vertegenwoordiger naar een andere vertegenwoordiger belt, wordt deze oproep gezien als aangeboden en beantwoord door beide vertegenwoordigers. Helaas zorgen zulke agent-to-agent oproepen ervoor dat de gerapporteerde gem. spreektijd deze dag 0:00 is in de Ticker. De gerapporteerde (gem.) spreektijd in de statistiekrapporten van de vertegenwoordigers zal correct zijn. Let ook op dat **uitgaande gesprekken** getoond kunnen worden in de rij zonder wachtrijnaam.

