

## Queue Overview

På sidan Queue Overview kan du övervaka både agenter och köer på ditt kontaktcenter, per visningskö. (Se Display Queue Settings). Sidan uppdateras automatiskt.

Home » Real-time » Queue Overview

Queue Overview ⓘ

12:30

Filter:

Queue Name	Total in Queue	Callback	Preferred	Scheduled	SLA Score	Max Wait Time	Agents Logged on	Agents in Pause	Agent
1. Sales	0	0	0	0	0	0:00	0	0	<a href="#">Agent</a>
2. Support	0	0	0	0	0	0:00	1	0	<a href="#">Agent</a>
3. Switchboard	0	0	0	0	0	0:00	0	0	<a href="#">Agent</a>
Cention Email	0	0	0	0	-	0:00	0	0	<a href="#">Agent</a>
Chat Sales	0	0	0	0	0	0:00	0	0	<a href="#">Agent</a>
Chat Support	0	0	0	0	0	0:00	0	0	<a href="#">Agent</a>
Dialer Q1 (Preview)	0	0	0	0	-	0:00	0	0	<a href="#">Agent</a>
Dialer Q2	0	0	0	0	-	0:00	0	0	<a href="#">Agent</a>
Dialer Q3	0	0	0	0	-	0:00	0	0	<a href="#">Agent</a>
Email	0	0	0	0	0	0:00	0	0	<a href="#">Agent</a>

- **Total in queue:** Totalt antal förfrågningar som för närvarande står i kö (i den här visningskön)
- **Callback:** Antal förfrågningar i kön som är återuppringningar
- **Preferred:** Antal förfrågningar i kön som har en reserverad/föredragen agent
- **Scheduled:** Antal schemalagda samtal/aktiviteter som ännu inte har nått den schemalagda tiden. Även kallat "väntrummet". (Kolumnen visas bara om köegenskapen visas i kö-översikten: Schemalagda förfrågningar är inställd som ON.)
- **SLA score:** Hur lång kön är relativt sett. Mer information finns i "Queue SLA settings" i artikeln "Services"
- **Max wait time:** Längsta väntetid för en förfrågning som för närvarande är placerad i kö
- **Agents logged on:** Alla agenter som är inloggade och kan svara på förfrågningar från kön, inklusive agenter som är i status paus
- **Agents in Pause:** Agenter som är i paus
- **Agent:** Om du klickar på agentlänken öppnas ett nytt fönster med mer information om agenter som är inloggade på den kön

I tre av kolumnerna ser du hyperlänkar till sidor med mer detaljerad information:

- Om du klickar på ett nummer i kökolumnen Total in queue öppnas Queue details
- Om du klickar på ett nummer i kökolumnen Agents Logged on öppnas agentens status
- Om du klickar på Agent i kolumnen Agent öppnas agentens information