

Ticker Queues

Ticker Queues är en Ticker för de olika visningsköerna i Puzzel. Här ser du antalet erbjudna förfrågningar per visningskö (= köplacerade) och antalet besvarade förfrågningar, svarsfrekvens och svarsfrekvens inom SLA, genomsnittlig väntetid, samtalstid, wrap up-tid och AHT (Average Handling Time) hittills den här veckan.

Home » Real-time » Ticker Queues

Ticker Queues ?

Filter: day week

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

Kolumner:

- **Total offered:** Antal förfrågningar som har erbjudits (placerats i) kön hittills
- **Total answered:** Antal förfrågningar som har besvarats hittills
- **Avg. Survey score:** Genomsnittlig undersökningspoäng hittills, visas om den är konfigurerad*
- **Answer rate:** Totalt besvarade/totalt erbjudna
- **Answer rate SLA:** Antalet förfrågningar som har besvarats inom den definierade SLA-poängen i förhållande till totalt erbjudna. Om Alternative SLA anges för en kö används detta värde i stället för SLA
- **Avg. wait time:** Genomsnittlig väntetid för förfrågningar som har besvarats av agenter. Observera att för en uppringare som har beställt återuppringning är tiden det tar innan den första agenten svarar inkluderad i beräkningen, även om återuppringningen inte besvaras på det första, andra eller tredje försöket. Detta skiljer sig något från genomsnittlig väntetid i statistikrapporten Details per queue
- **Avg. speak time:** Genomsnittlig samtalstid (uppkopplad tid) för agenter i den här kön. Vänligen observera att om mer än 1 återuppringningsförsök konfigureras kan det finnas 2 eller 3 besvarade agentsamtal (alla med samtalstid) för 1 återuppringningskund! Detta skiljer sig något från genomsnittlig väntetid i statistikrapporten Details per queue
- **Avg. Wrap-up:** Genomsnittlig wrap up-tid för agenter i den här kön. Vänligen observera att om mer än 1 återuppringningsförsök konfigureras kan det finnas 2 eller 3 besvarade samtal till agenter (alla med wrap up-tid) för 1 återuppringningskund!
- **AHT:** Avg. speaktime + Avg. Wrap-up

*Kolumnen **Avg. Survey score** visas endast om Queue property Show Survey score har aktiverats på könivå. Både SMS Survey-resultat och Chat Survey-resultat är inkluderade. Om en kund startade en chatt i kö x med agent1 och agent1 bjöd in (alla agenter) till kö y, rapporteras den här chattens undersökningspoäng i kö x.

Schemalagda återuppringningar som beställts från en webbsida, agents schemalagda samtal och agents schemalagda aktiviteter räknas som erbjudna till kön när de sätts i kön vid den schemalagda tiden.

Observera att antalet här kan skilja sig något från antalet i körapporterna under Statistics, främst på grund av små skillnader i hur återuppringningar behandlas. Om du har en visningskö som består av 2 eller fler systemköer (se [Display Queue Settings](#)) kan siffrorna i Ticker-kön dessutom vara annorlunda än i Statistics (och Archive), eftersom vi grupperar efter systemkö i Statistics (och i Archive).

Agent-till-agent-samtal visas inte här eftersom de inte är länkade till en kö.

Note

Det kan finnas fler förfrågningar som är besvarade än mottagna för en kö per dag/vecka, eftersom exempelvis e-postmeddelanden, uppgifter och återuppringningar kan stå i kö över natten. På grund av detta kan svarsfrekvensen vara högre än 100%