

Ticker-användargrupp

Ticker-användargrupper visar statistik per användargrupp och agent hittills i dag/den här veckan.

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)

Informationen som visats hittills i dag/den här veckan är:

- **Total Offered:** Antalet förfrågningar som har erbjudits agenterna per användargrupp
- **Total Answered:** Antalet förfrågningar som har besvarats av agenterna
- **Survey score:** Genomsnittlig poäng hittills, visas om den är konfigurerad*
- **Answer Rate:** Totalt besvarade* 100/totalt erbjudna
- **Avg. Speak Time:** Genomsnittlig samtalstid för förfrågningar som har besvarats av agenter hittills
- **Avg. Wrap-up Time:** Genomsnittlig wrap up-tid för förfrågningar som har besvarats av agenter hittills
- **AHT:** Genomsnittlig hanteringstid hittills (= avg. speak time + avg. wrap-up time)
- **Time Logged on:** Total inloggad tid inklusive tid i paus
- **Time in Pause:** Total tid i paus

Kolumnen Average Survey score visas endast om egenskapen Show Survey score in Ticker Agent/User group är satt som ON. Om en kund startade en chatt med agent1 och den här agenten bjuder in en annan agent till chatten (för att konsultera och/eller vidarekoppla) länkas undersökningsposten till och rapporteras om den senast anslutna agenten.

Genom att klicka på ett användargruppsnamn i Ticker User group visas Ticker-information för agenterna i den valda användargruppen.

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

Genom att klicka på en agents namn öppnas denna agents Ticker agent. Ticker agent visar hur många förfrågningar som den markerade agenten har erbjudits och besvarat per kö, utöver Average speak time, Wrap-up time and Time logged on och In pause hittills i dag/den här veckan.

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

Note

Om en agent ringer till en annan agent räknas det här samtalet som erbjudet och besvarat för båda agenterna. Tyvärr gör sådana agent-till-agent-samtal att rapporterad genomsnittlig speaktime är 0:00 i dag i Ticker. Rapporterad (genomsnittlig) speaktime i agentstatistikrapporterna kommer att vara korrekt. Observera också att utgående samtal kan visas på raden utan könamn.