

## Typer av tröskelvärden

Det finns två typer av trösklar att välja mellan:

- Real-time values
- So far values

### Real-time values

Namn	Beskrivning	Exempel
SLA-Score Now	Köns SLA-poäng är lika med SLA-poängen för förfrågningen som relativt sett har väntat längst i kön.	> 200
In Queue Now	Totalt antal förfrågningar i kö nu	> 30
Logged on and not in Pause	Totalt antal agenter inloggade exklusive de med status paus.	<5
Longest wait time now	Väntetid för förfrågningen som har väntat längst i kö.	> 600 (sek)
Logged on (incl. Pause)	Totalt antal agenter inloggade inklusive de med status paus	<8
In Pause	Totalt antal agenter med status paus just nu	> 4
Call-backs in Queue	Totalt antal återuppringningar som väntar i kö nu	> 10

Dessa tröskelvärden används för att jämföra nutidsstatus för köerna med de definierade tröskelvärdena.

### So far values

namn	Beskrivning	Exempel
Avg. Speak time so far	Genomsnittlig samtalstid för besvarade samtal hittills i dag	> 240
Avg. Wait time so far	Genomsnittlig väntetid i kö för besvarade samtal hittills i dag	> 120
Answer % so far	Antal besvarade samtal i förhållande till antalet samtal som har erbjudits kön hittills. (Observera att samtal som nu väntar i kö räknas som att de har erbjudits och kan besvaras senare)	> 80%
Answer % within SLA so far	Antal samtal som har besvarats inom den definierade SLA-poängen (exempelvis 30 sekunder) i förhållande till antalet samtal som har erbjudits till kön hittills i dag	> 70% (sek)
Avg. wrap-up time so far	Genomsnittlig efterbehandlingstid för besvarade samtal hittills i dag	> 120 (sek)
Calls offered so far	Antal samtal som har erbjudits (=inkommit till) kön hittills	> 100