



Callcenter i Interact Stats Dansk Visning

Powered by [guidde](#)

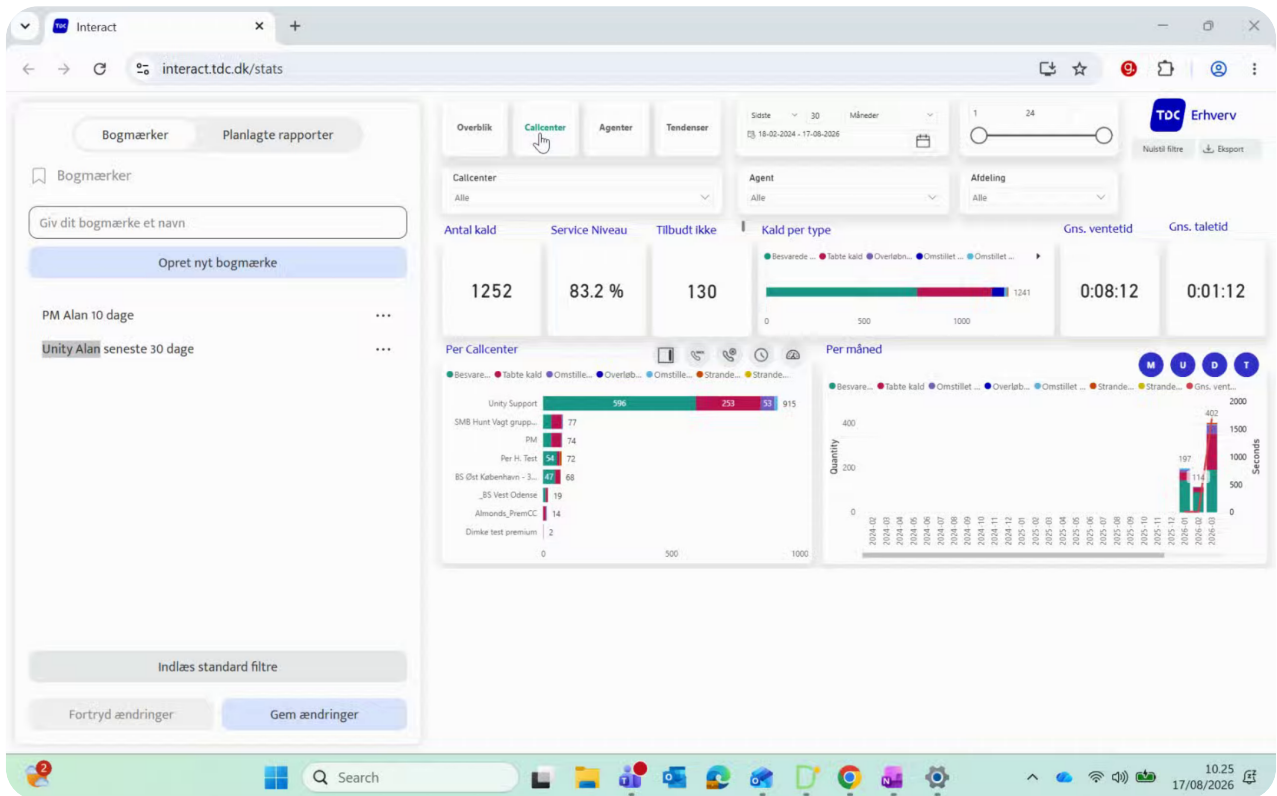


Naviger og An
Callcenterdat
Browser

Denne vejledning viser, hvordan du navigerer i callcenterdata og analyserer forskellige statistikker i Chrome-browseren.

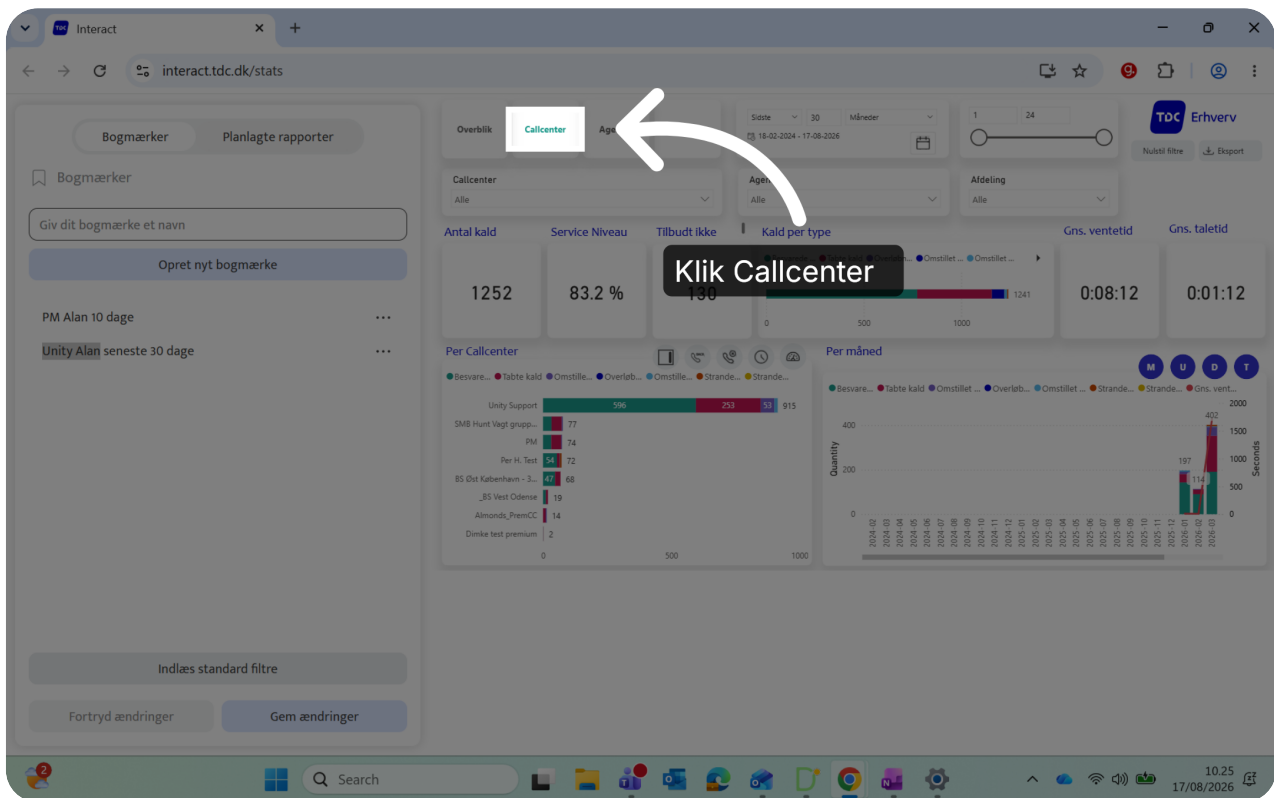
01 Introduction

Du lærer at få adgang til relevante rapporter og filtrere data for at få indsigt i agenternes ydeevne.



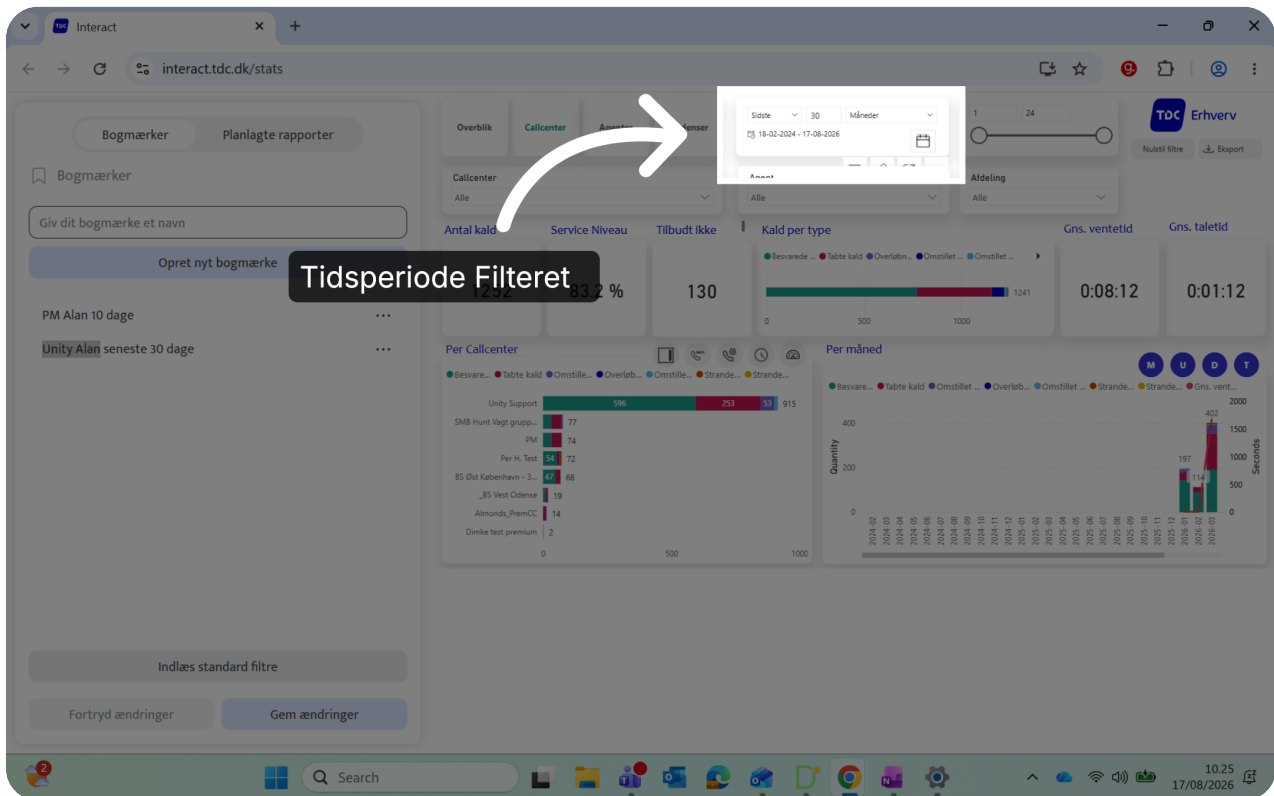
02 Åbn Callcenter Sektionen

Klik på "Callcenter" for at se callcentersiden.



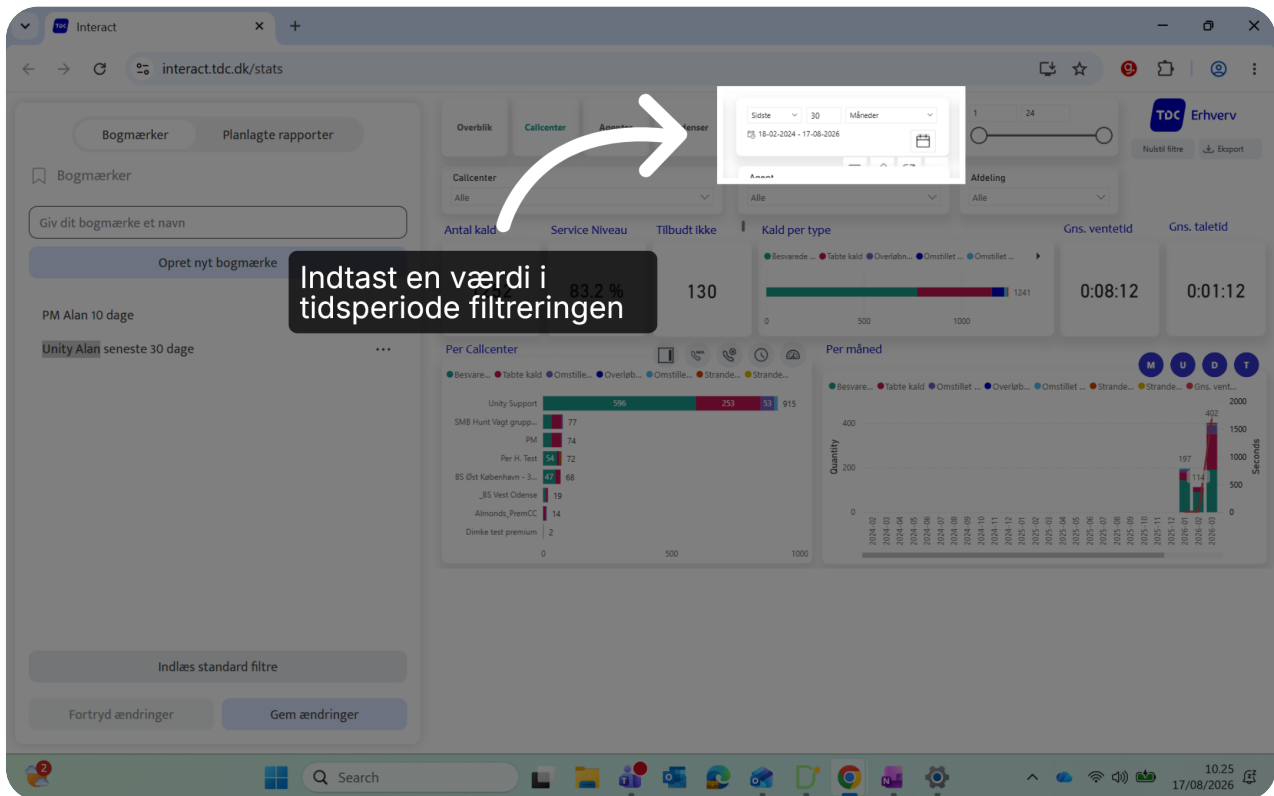
03 Tidsperiode Filteret

Filteret bruges til at vælge en periode relativt til dags dato. Det kan foreksempel være: de seneste 7 dage, de seneste 30 dage, de seneste uger eller en anden relativ periode. Når perioden ændres, opdateres alle felter og grafen.



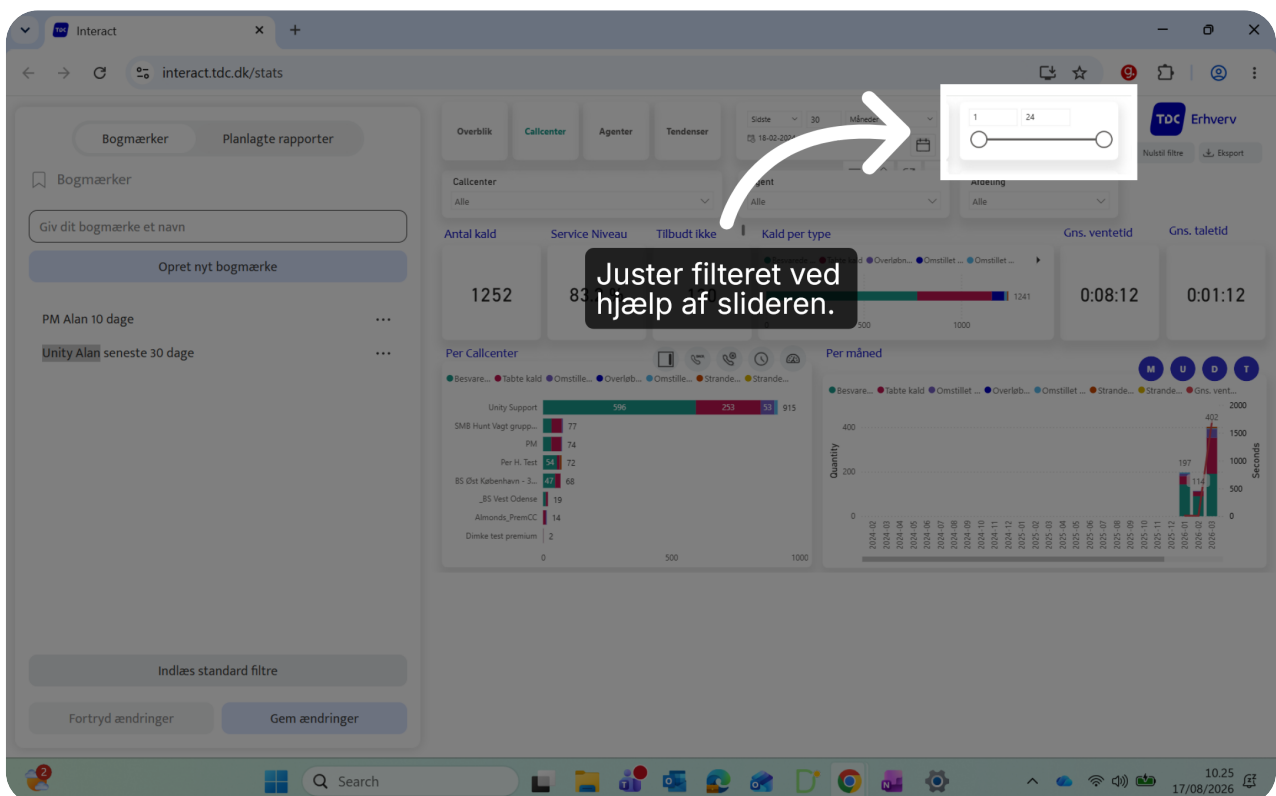
04 Vælg Tidsperiode

Brug periodefilteret til at vælge, hvilken periode du vil analysere. I dette eksempel vises de seneste 30 dage. Når perioden ændres, genberegnes alle nøgletal og grafen.



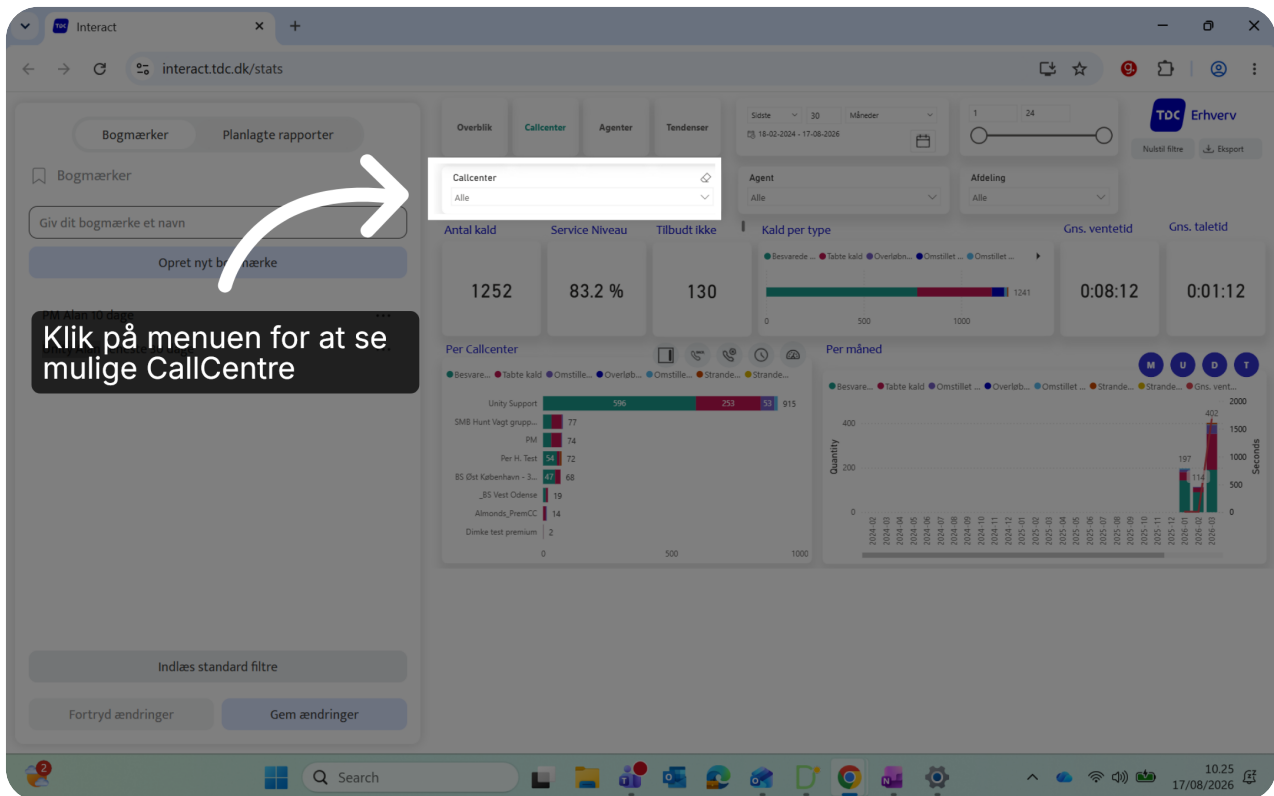
05 Time Interval Filteret

Filteret bruges til at afgrænse data efter timer på døgnet. Filteret påvirker alle felter og grafer og kan bruges til at analysere åbningstid, spidsbelastning eller bestemte vagter. Eksempel: Hvis callcenteret har åbent fra 08:00 til 16:00, kan brugeren vælge dette interval for kun at analysere aktivitet i åbningstiden.



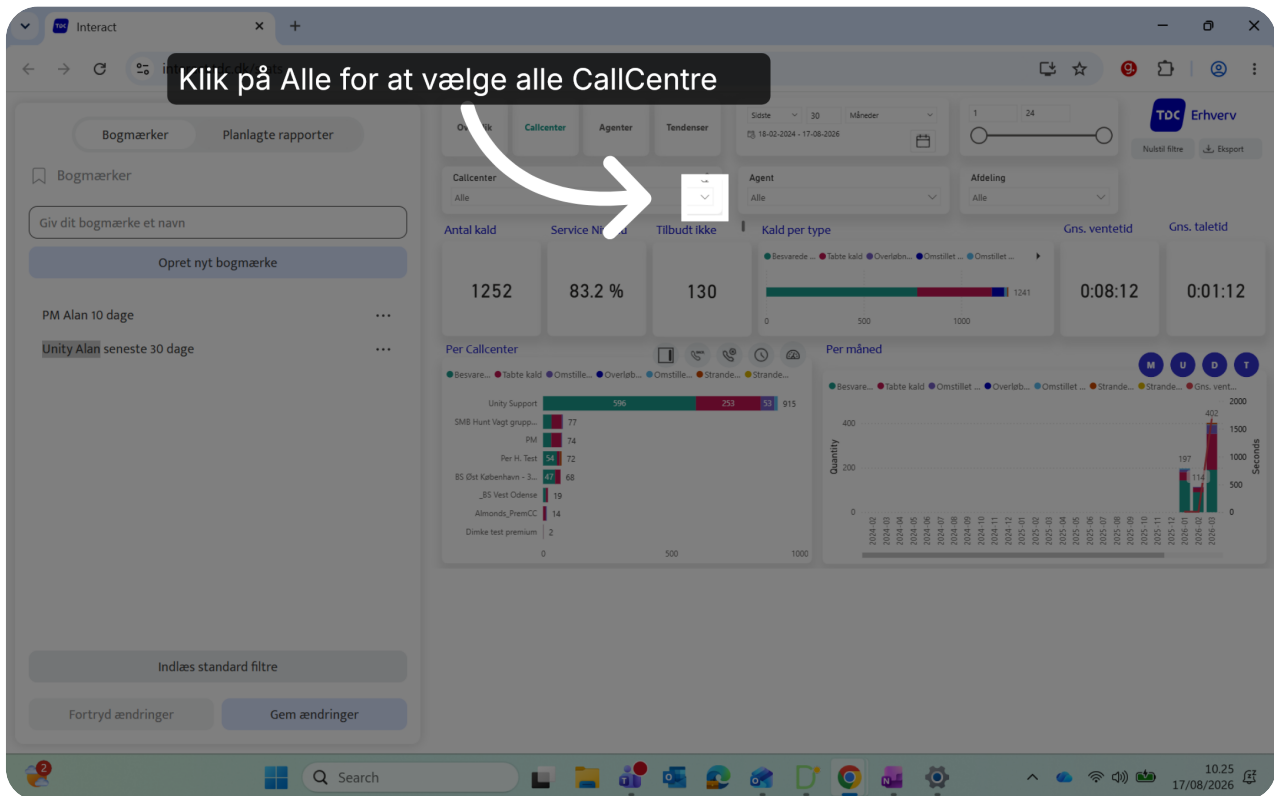
06 Call Center Filteret

Brug Call Center-filteret til at analysere ét eller flere specifikke call centre. Når et call center vælges, opdateres hele siden ud fra det valgte call center. En supervisor vil undersøge, hvorfor et Callcenter har flere kald end de øvrige call centre. Supervisoren vælger et i Call Center-filteret. Herefter opdateres siden, så alle nøgletal og grafer kun viser data for dette call center.



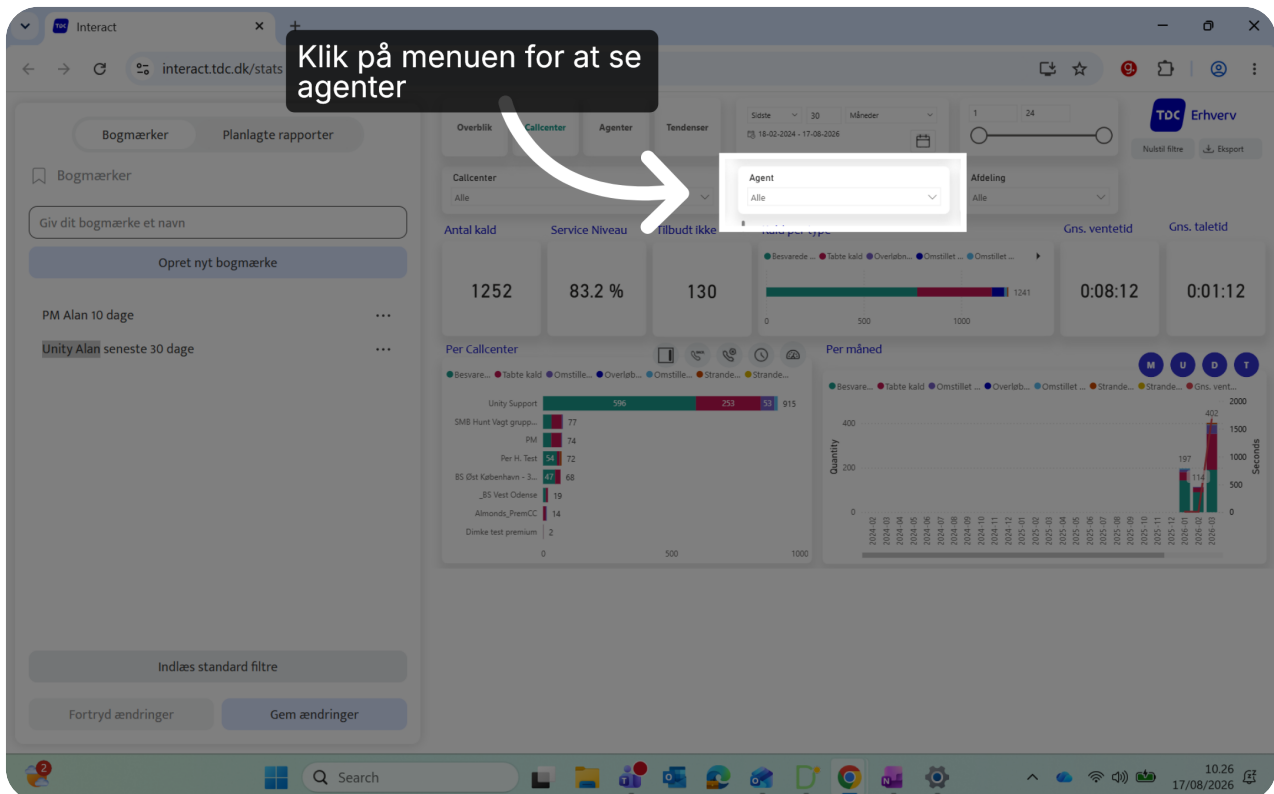
07 Vælg Call Center

Listen over call centre hentes fra de værdier, der findes i det filtrerede datasæt. Hvis periode eller timeinterval ændres, kan listen over tilgængelige call centre også ændre sig.



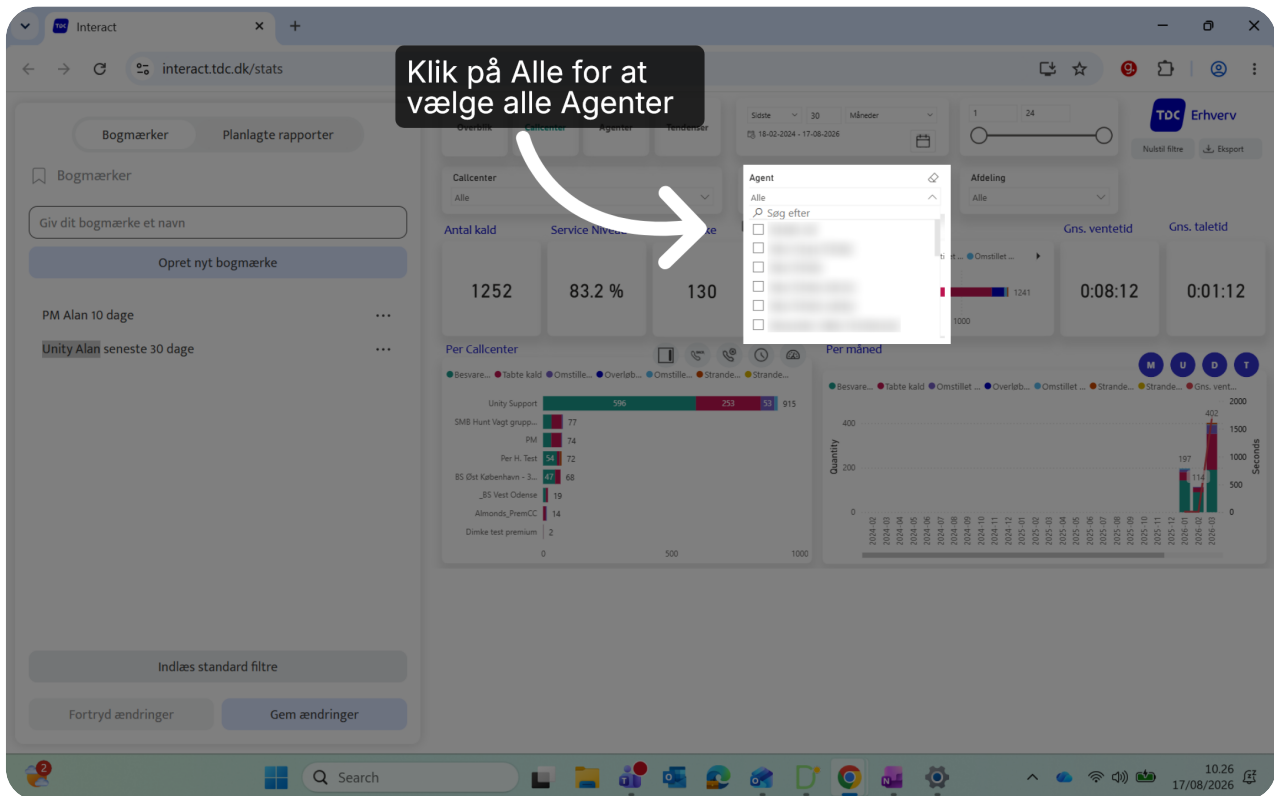
08 Agent Filteret

Brug Agent-filteret til at analysere data for én eller flere specifikke agenter. Filteret påvirker både tiles og grafer. Scenarie: En teamleder vil undersøge, hvordan bestemte agenter påvirker ventetid og samtaletid. Teamlederen vælger én eller flere agenter i Agent-filteret. Herefter viser siden kun data, hvor de valgte agenter indgår.



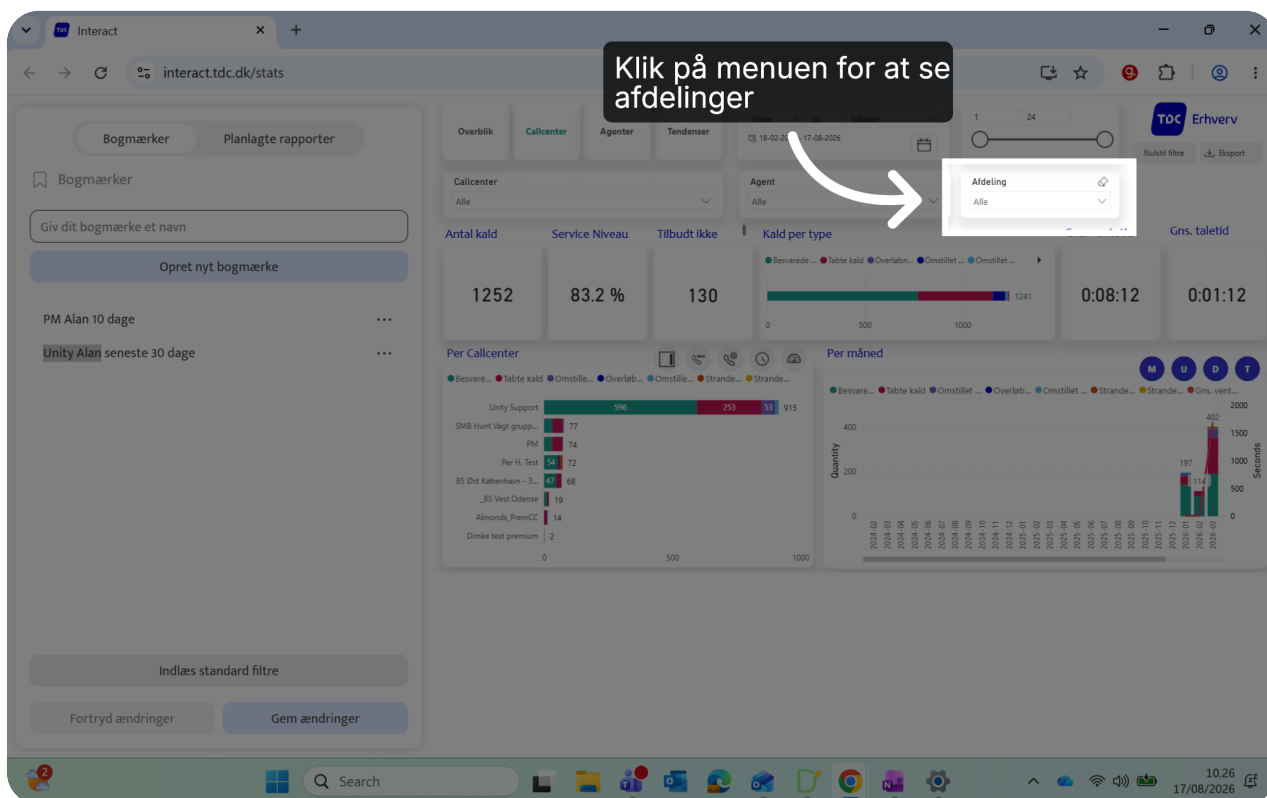
09 Vælg Agent/Agenter

Listen over agenter hentes fra agentværdier, der findes i det filtrerede datasæt. Hvis brugeren vælger bestemte agenter, beregnes Callcenter siden kun på data, hvor de valgte agenter indgår.



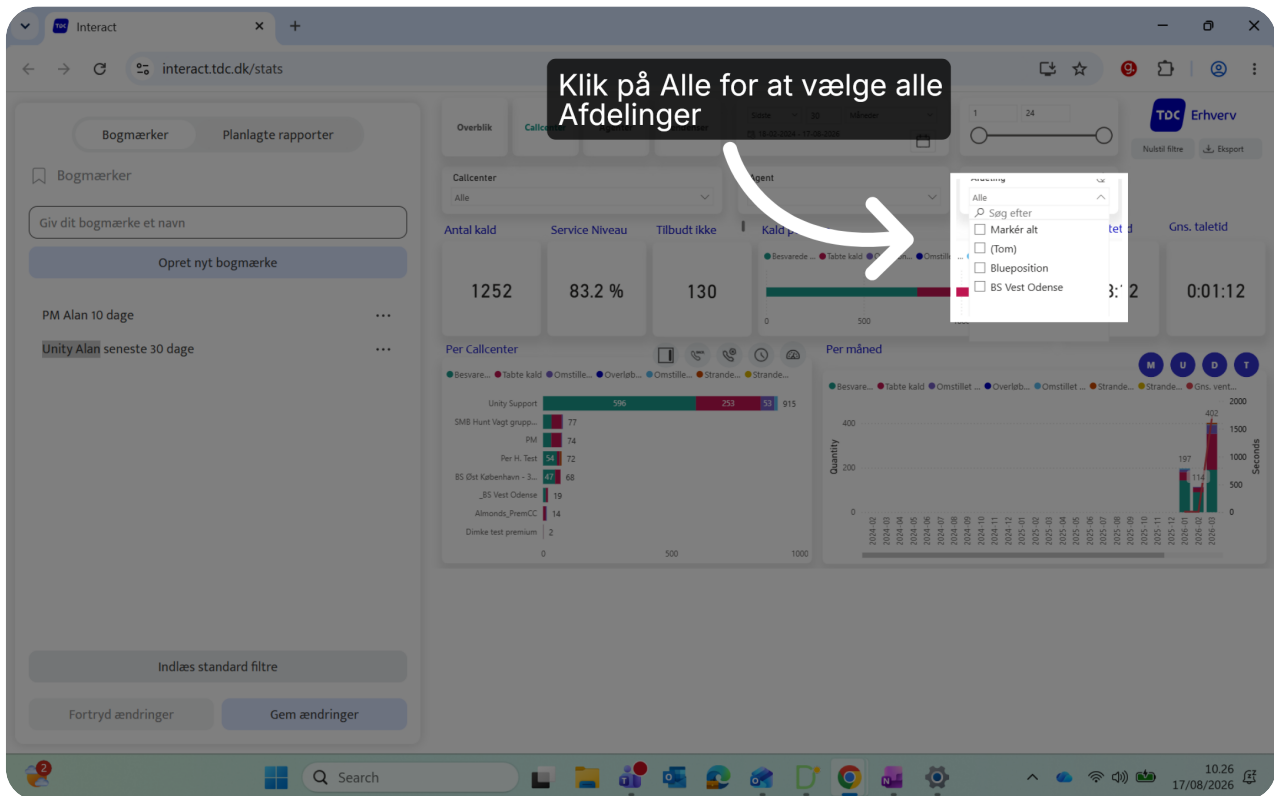
10 Afdelings Filteret

Brug filteret til at afgrænse data til en bestemt afdeling. Scenarie En leder vil kun se data for én afdeling, for eksempel Support-afdelingen. Lederen vælger den relevante afdeling i Afdelings-filteret. Herefter opdateres siden, så kun data for den valgte afdeling vises.



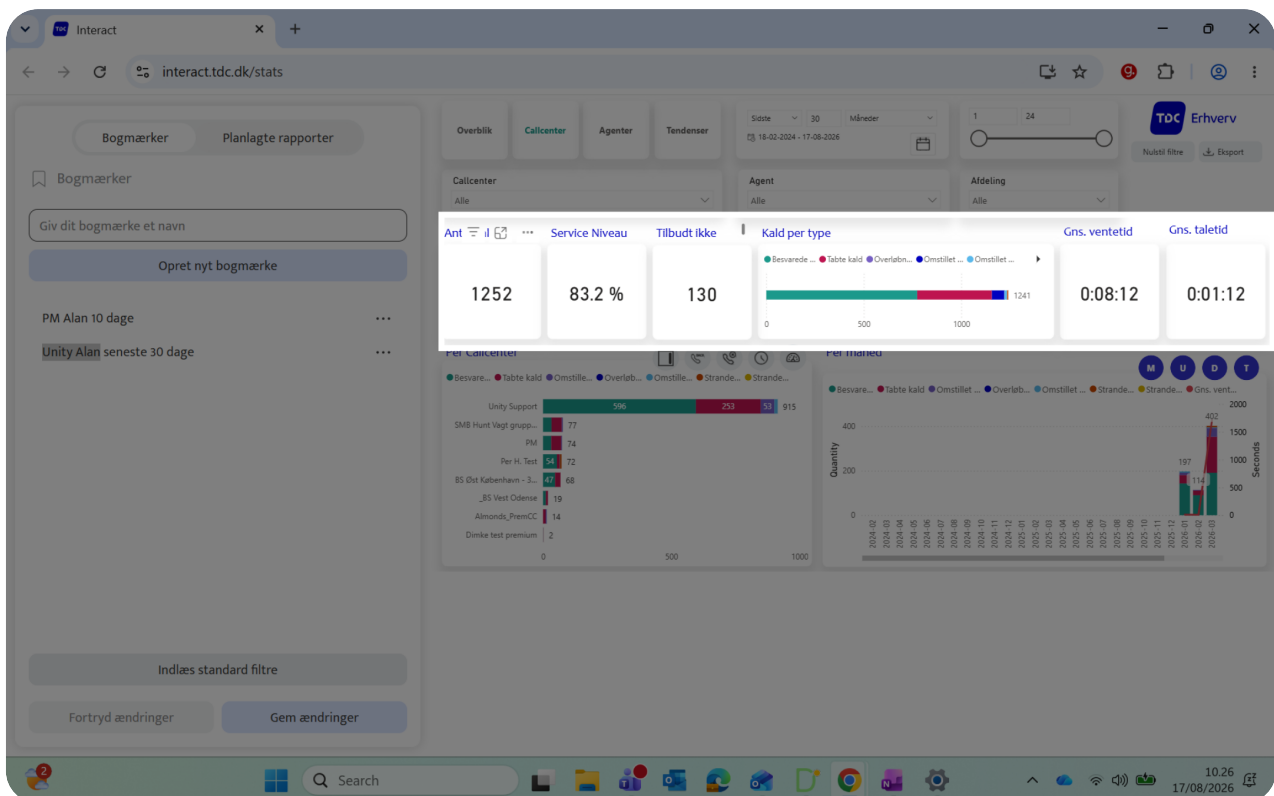
11 Vælg Afdeling

Listen over Afdelinger hentes fra det filtrerede datasæt. Hvis brugeren vælger bestemte afdelinger, beregnes Callcenter siden kun på data, hvor de valgte afdelinger indgår.



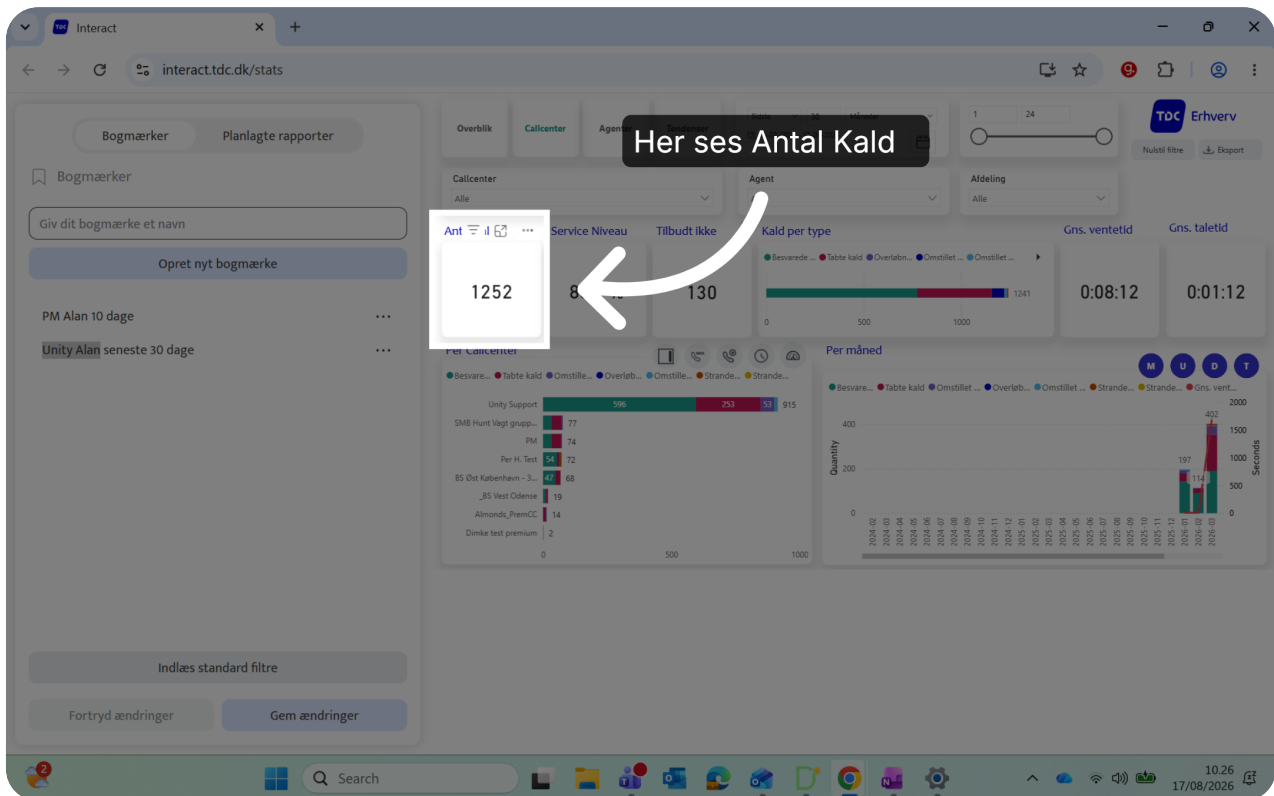
12 Antal Kald

Antal Kald viser det samlede antal unikke kald i den valgte filtrering. Når en kunde ringer ind til kontaktcenteret, registreres opkaldet som et unikt kald. Kaldet tælles med i Antal Kald, uanset hvad der efterfølgende sker med opkaldet. Teknisk Dokumentation: Antal Kald = distinct count of AcdCallActivity acdCallId's in the filtered dataset, within event type [noof_answered_calls] + [noof_abandoned_calls] + [noof_overflowed_calls] + [noof_escaped_calls] + [noof_transferred_calls] + [noof_bounced_calls]



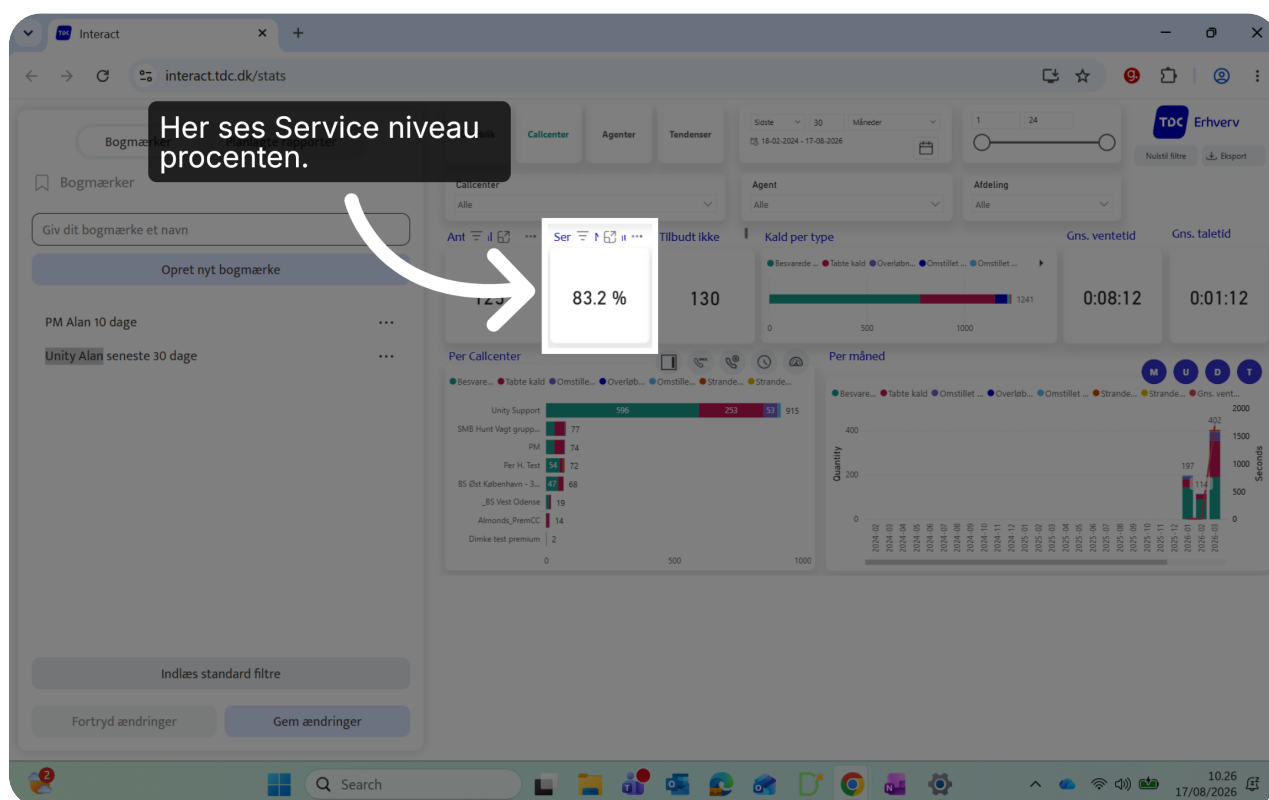
13 Antal Kald

Antal Kald viser det samlede antal unikke kald i den valgte filtrering. Når en kunde ringer ind til kontaktcenteret, registreres opkaldet som et unikt kald. Kaldet tælles med i Antal Kald, uanset hvad der efterfølgende sker med opkaldet. Teknisk Dokumentation: Antal Kald = distinct count of AcdCallActivity acdCallId's in the filtered dataset, within event type [noof_answered_calls] + [noof_abandoned_calls] + [noof_overflowed_calls] + [noof_escaped_calls] + [noof_transferred_calls] + [noof_bounced_calls]



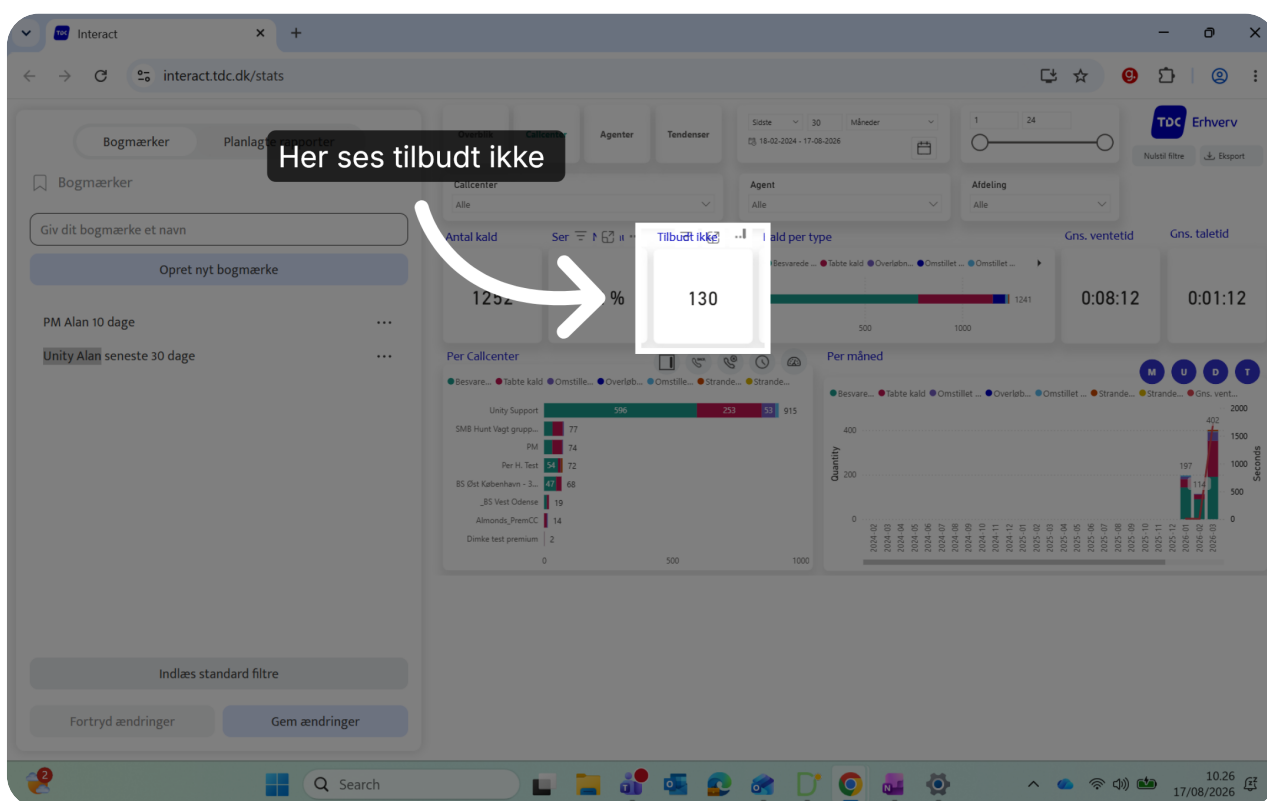
14 Service Niveau

Service Niveau viser, hvor stor en andel af kald der ligger inden for det opsatte servicemål. Jo højere service Niveau er, desto bedre lever CallCenteret op til det ønskede serviceniveau. Når et kald er afsluttet, vurderes det, om kaldet blev håndteret inden for den opsatte servicegrænse. Hvis kaldet er inden for grænsen, tæller det positivt i Service Niveau. Hvis kaldet ligger uden for grænsen, tæller det negativt. Service Niveau beregnes, når kaldet er afsluttet. Hvert kald vurderes som positivt eller negativt afhængigt af, om kaldet ligger inden for servicegrænsen. Teknisk dokumentation: $\text{CONCATENATE}(\text{fixed}(\text{calculate}(\text{VK_ServiceLevel}[\text{service_level_positive}] * 100 / (\text{VK_ServiceLevel}[\text{service_level_negative}] + \text{VK_ServiceLevel}[\text{service_level_positive}]))), 1, " \%")$



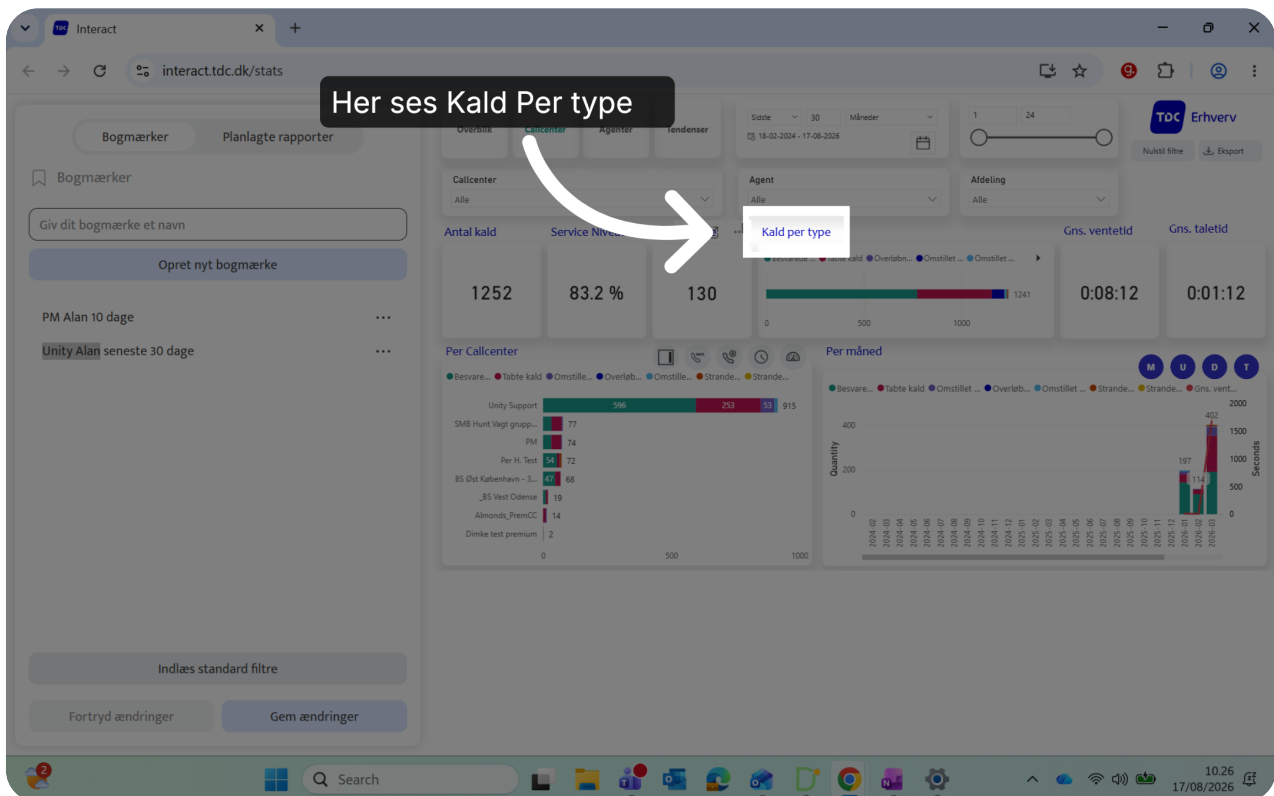
15 Tilbudt ikke

Tilbudt ikke viser kald, der er blevet tilbudt til en agent, men som agenten ikke har besvaret. Når kaldet ikke bliver taget af agenten, sendes det tilbage til call center-køen, så det kan håndteres igen efter køens opsætning. En kunde ringer ind til jeres Call Center Kø, de bliver viderestillet til en agent, men agenten besvarer ikke. Derefter sendes de tilbage til Call Center Køen. Tilbudt ikke viser antallet af unikke kald, der er blevet tilbudt til en agent, men ikke besvaret, hvorefter kaldet returneres til call center-køen. Teknisk beregnes værdien som distinct count af AcdCallActivity.acdCallId, hvor event typen er acdCallBounced. Teknisk Dokumentation: `noof_bounced_calls = calculate(DISTINCTCOUNT(VK_AcdCallActivity[acdCallId]),FILTER(VK_AcdCallActivity,VK_AcdCallActivity[event] = "acdCallBounced" ))`



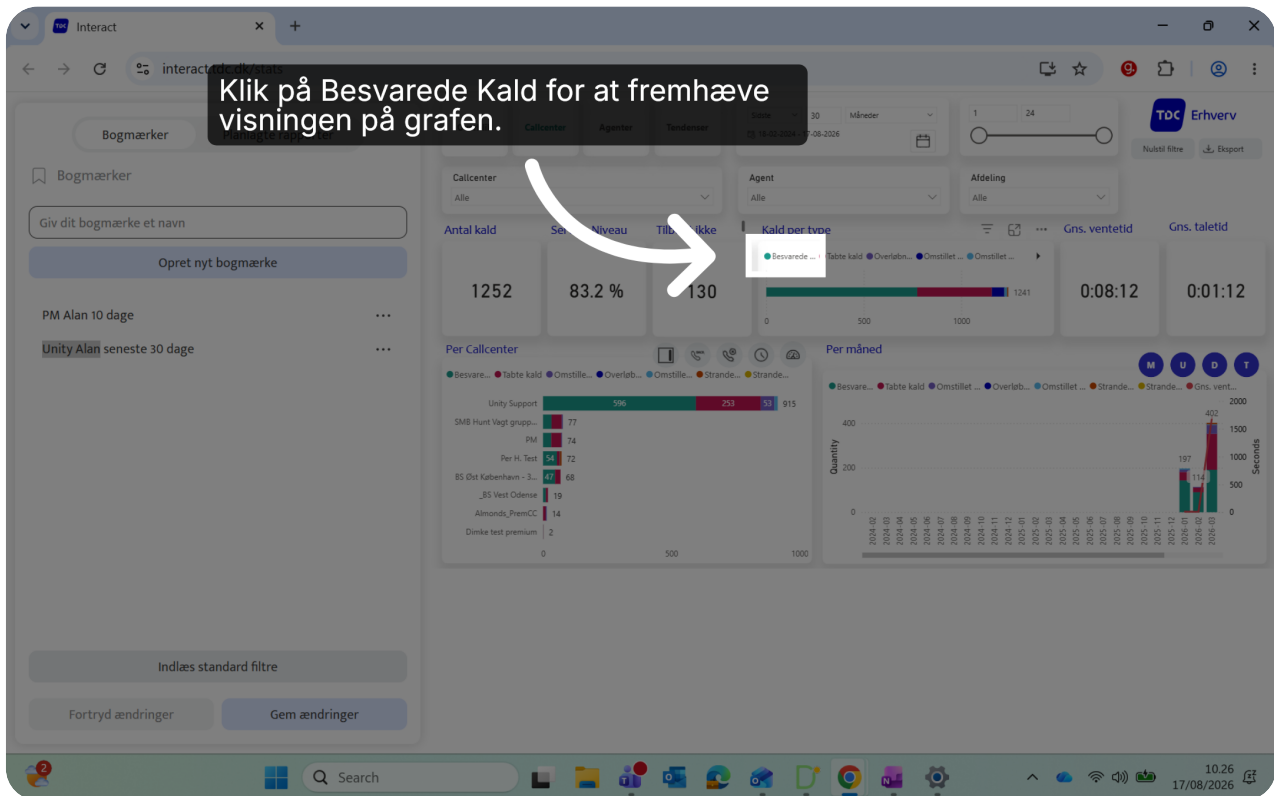
16 Kald Per Type

Klik på "Kald per type" for at se opdeling af kald efter type.



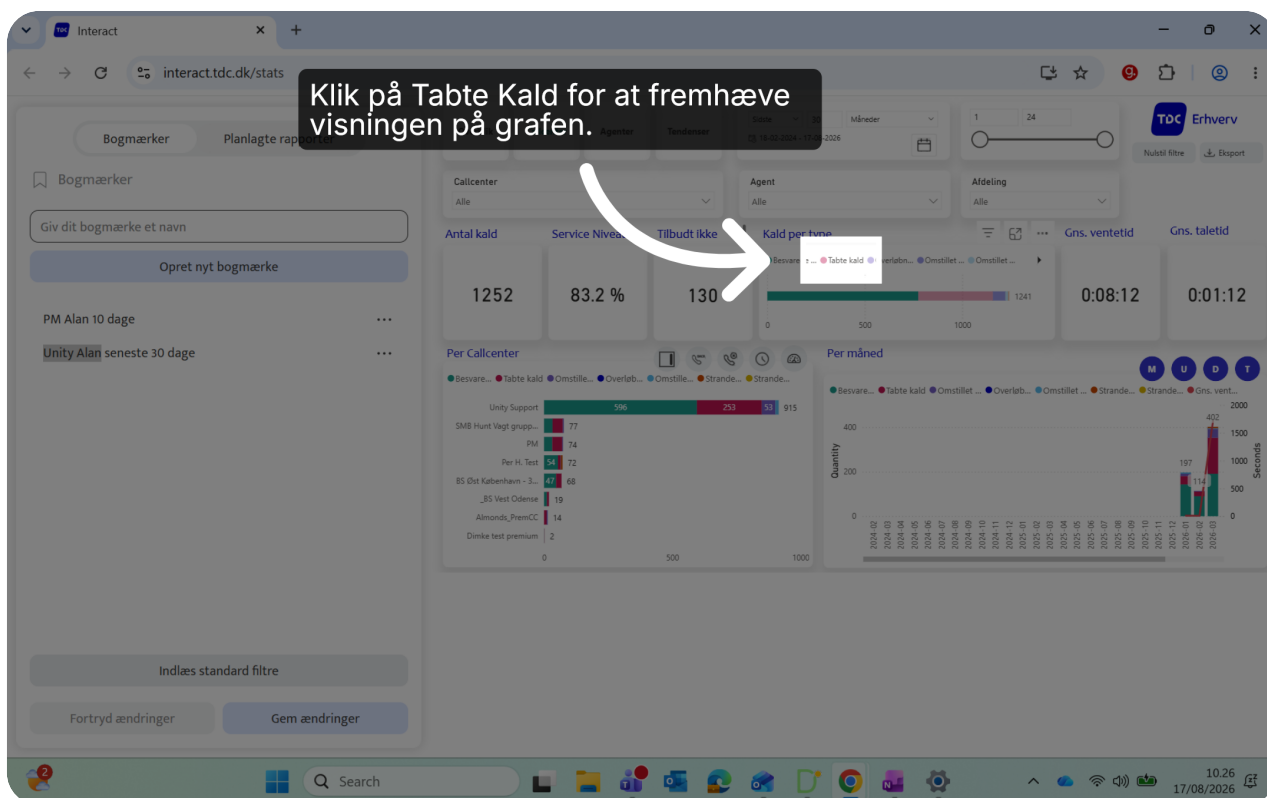
17 Besvarede Kald

Besvarede Kald viser kald, der er blevet besvaret. Teknisk Dokumentation: Distinct count of AcdCallActivity.acdCallId where Event type = acdCallAnswered grouped by selected graph interval



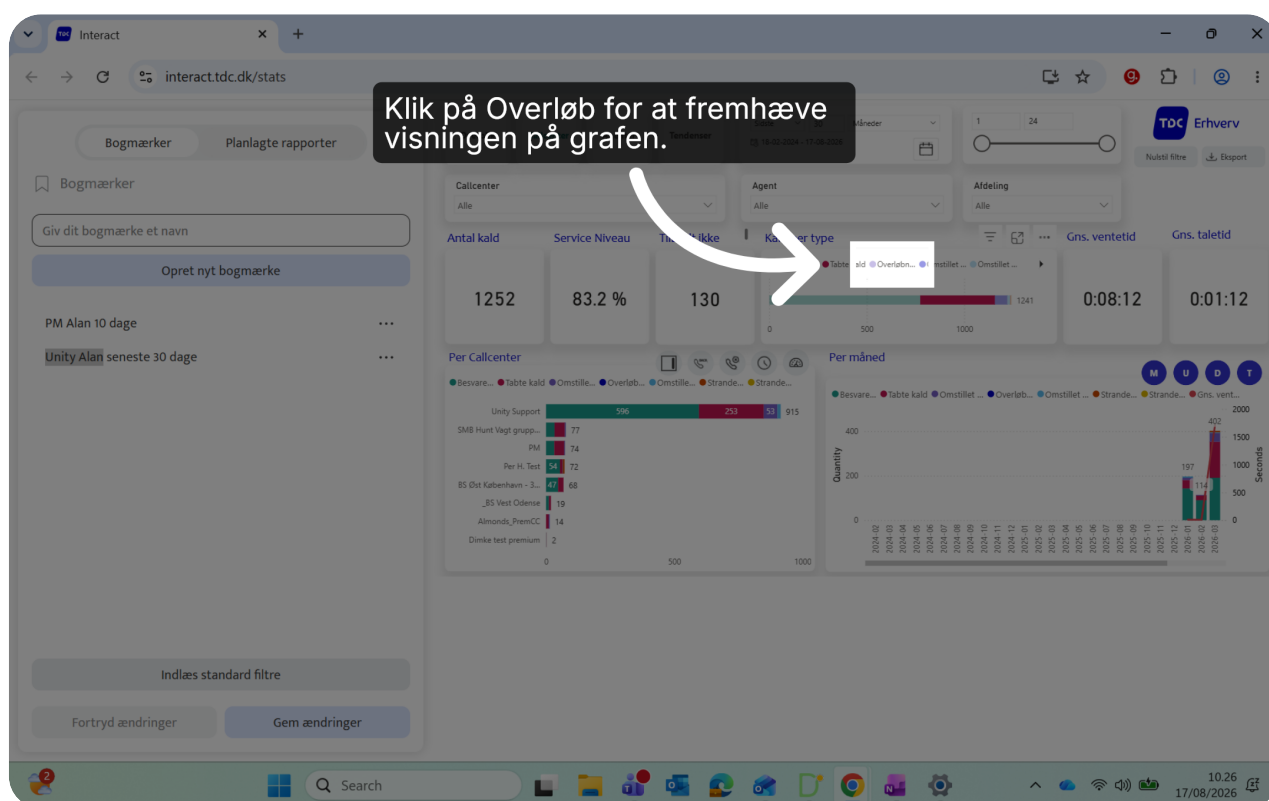
18 Tabte Kald

Tabte Kald viser kald, hvor kunden har lagt på, før kaldet blev håndteret. En kunde ringer ind til kontaktcenteret og bliver placeret i kø. Kunden venter på at blive besvaret af en agent, men lægger på, før kaldet bliver håndteret. Når kunden selv afbryder kaldet, mens det stadig venter i køen, tælles kaldet med i Tabte Kald. Teknisk Dokumentation: Distinct count of AcdCallActivity.acdCallId where Event type = acdCallAbandoned grouped by selected graph interval



19 Overløbne Kald

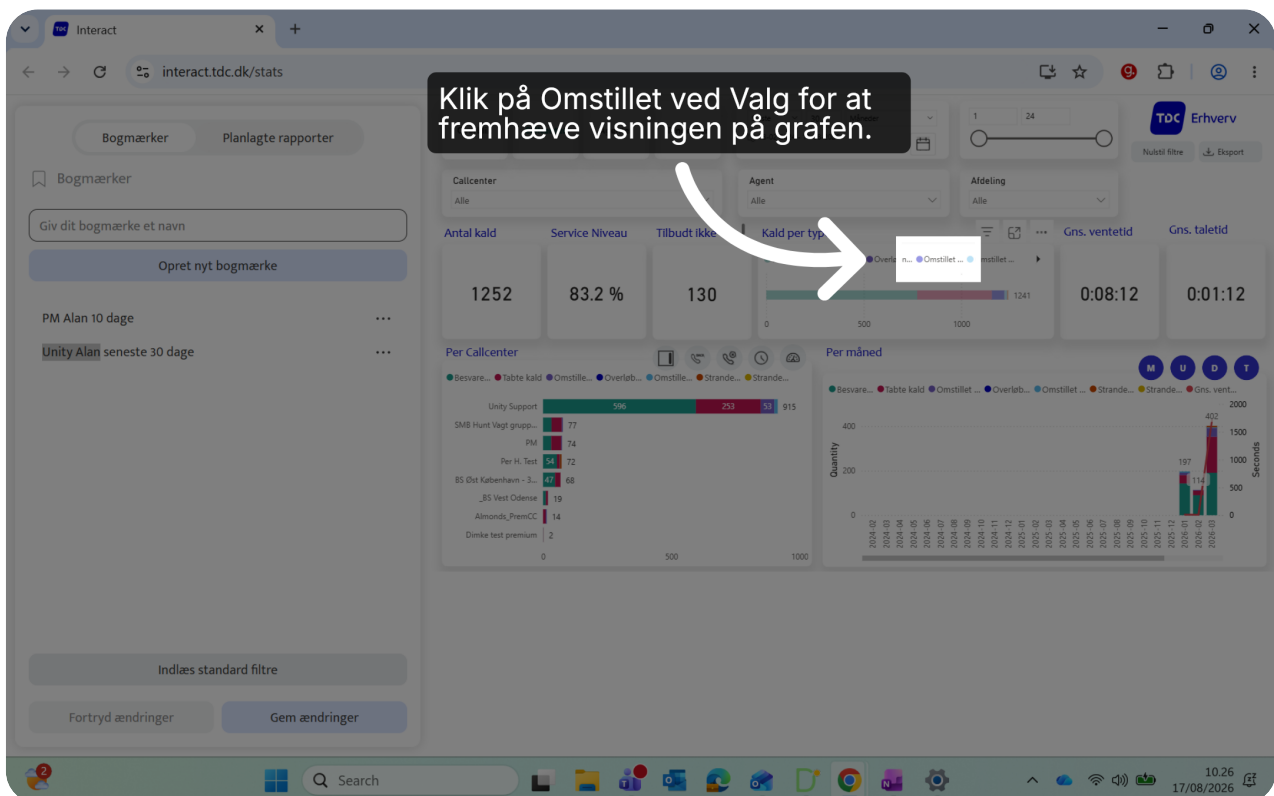
Overløbne Kald viser kald, der er gået i overløb. Hvis en kunde ringer ind, men køen er fuld, eller kunden venter længere end den opsatte overløbs-tid, kan kaldet blive sendt videre via en overløbs-regel. Når det sker, tælles kaldet med i antal overløb. Teknisk Dokumentation: Antal Overløb = Calculated as distinct count of AcdCallActivity acdCallId's with Event type 'acdCallOverflowTime' asnd 'acdCallOverflowSize'



20 Omstillet ved Valg

Omstillet ved Valg viser kald, hvor kunden aktivt forlader call center-køen ved at foretage et valg. Et typisk eksempel er, at kunden trykker på en tast for at forlade køen og i stedet blive sendt til voicemail. Omstillet ved Valg viser antallet af unikke kald, hvor kunden aktivt har forladt call center-køen ved et tastetryk. Denne værdi inkluderer også kald hvor der er valgt en callback funktion, såfremt at callback er opsat på den pågældende kø.

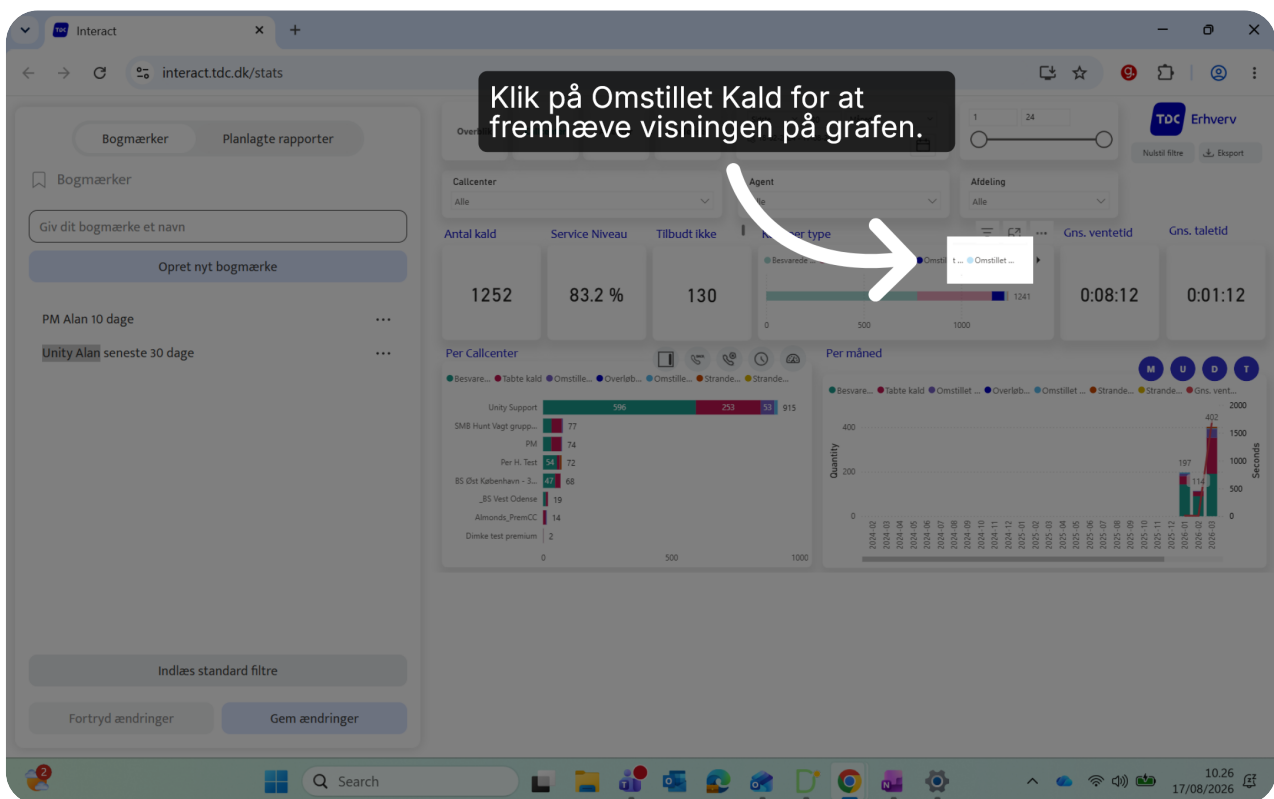
Teknisk Dokumentation: distinct count af AcdCallActivity.acdCallId, hvor event type er acd-CallEscaped. acdCallEscaped bruges, når kunden vælger at forlade køen via et aktivt tastetryk.



21 Omstillet Kald

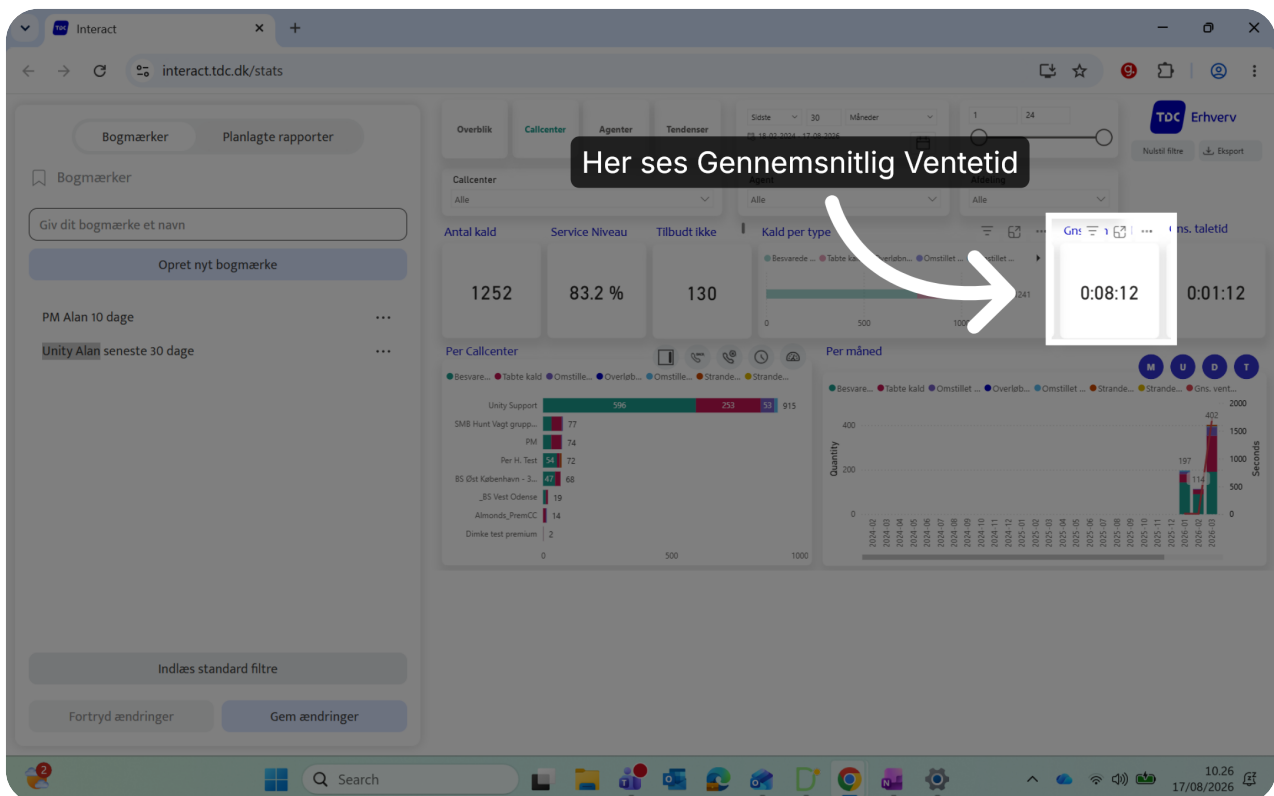
Omstillet Kald viser kald, der er blevet viderestillet ved at en supervisor har trukket kaldet ud af køen. Omstillet Kald viser antallet af unikke kald, der er sendt videre til en anden destination.

Teknisk Dokumentation: distinct count af AcdCallActivity.acdCallId, hvor event type er acdCallTransferred eller acdCallBounceTransferred. acdCallTransferred bruges, når et kald viderestilles ud af call center-køen til en anden modtager. acdCallBounceTransferred bruges, når et kald er blevet tilbudt til en agent, ikke besvaret og derefter redirected til en anden adresse.



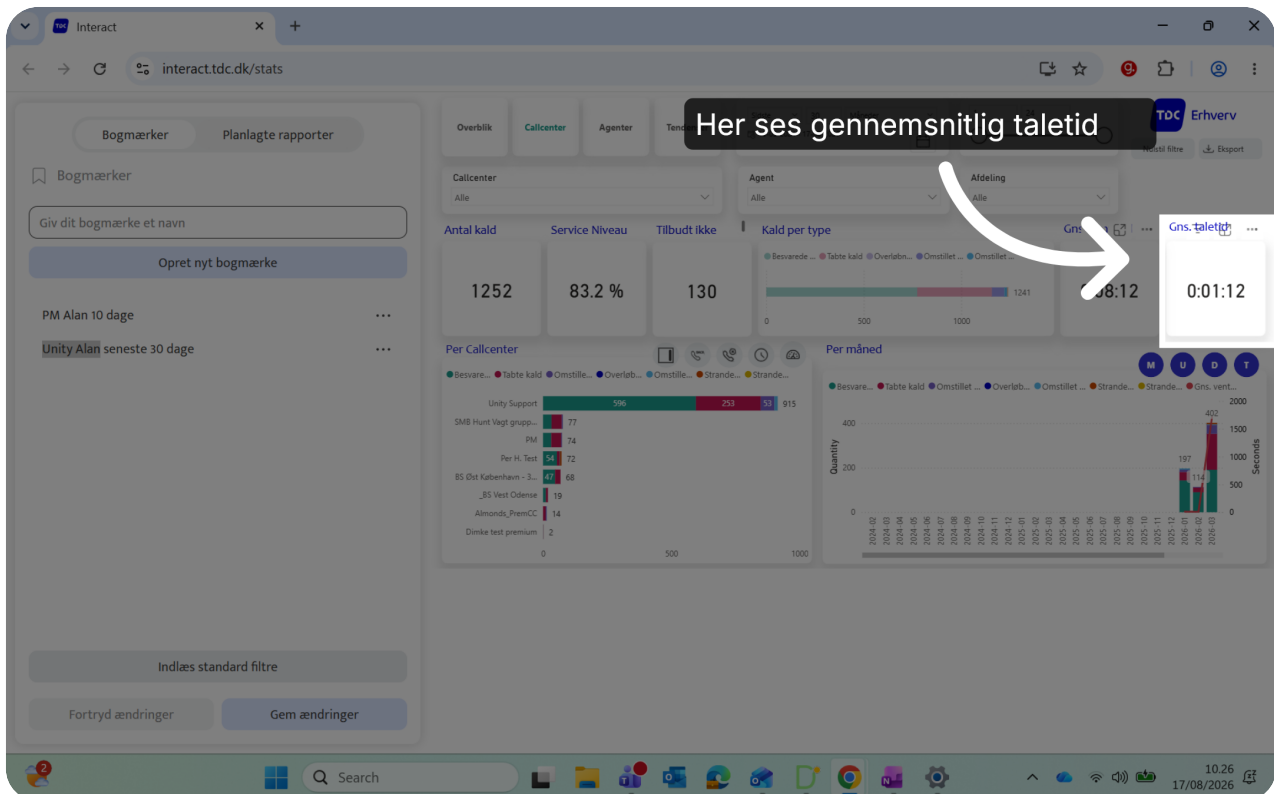
22 Gennemsnitlig ventetid

Flere kunder ringer ind i løbet af dagen. Nogle bliver besvaret næsten med det samme, mens andre venter længere. Systemet beregner gennemsnittet af ventetiden for kald og viser det som Gennemsnitlig ventetid. Teknisk Dokumentation: Gennemsnitlig ventetid = Average calculated waittime on select AcdCallDetails acdWaitTime data linked to AcdCallActivities

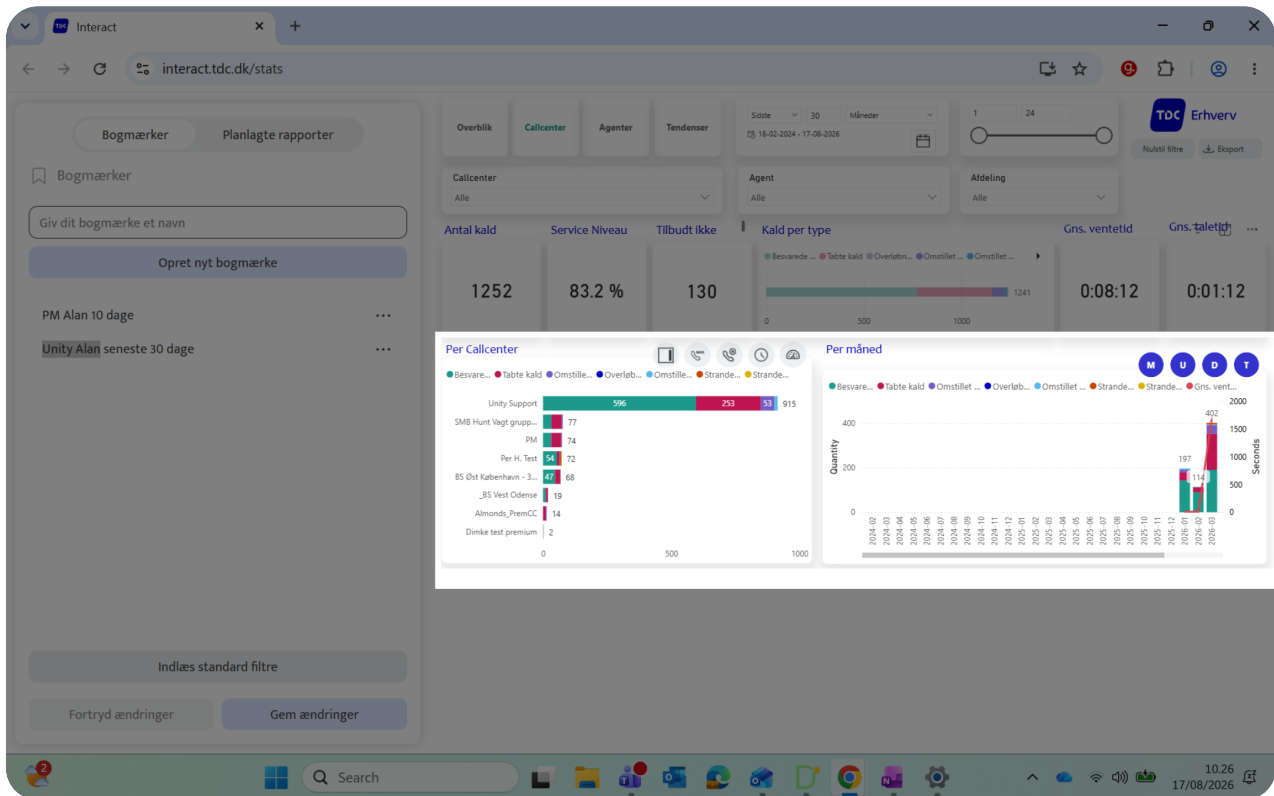


23 Gennemsnitlig Taletid

Her angives værdien gennemsnitlig taletid, som viser den gennemsnitlige taletid for de besvarede kald i den valgte periode. Flere kunder ringer ind i løbet af dagen, og nogle samtaler varer kort tid, mens andre tager længere tid. Når en agent besvarer et kald, registreres samtalens varighed som taletid. Teknisk Dokumentation: $\text{Gennemsnitlig Taletid} = \text{SUM}(\text{VK_AgentCallDetails}[\text{talkTime}]) / \text{VK_AcdCallActivity}[\text{noof_answered_calls}]$

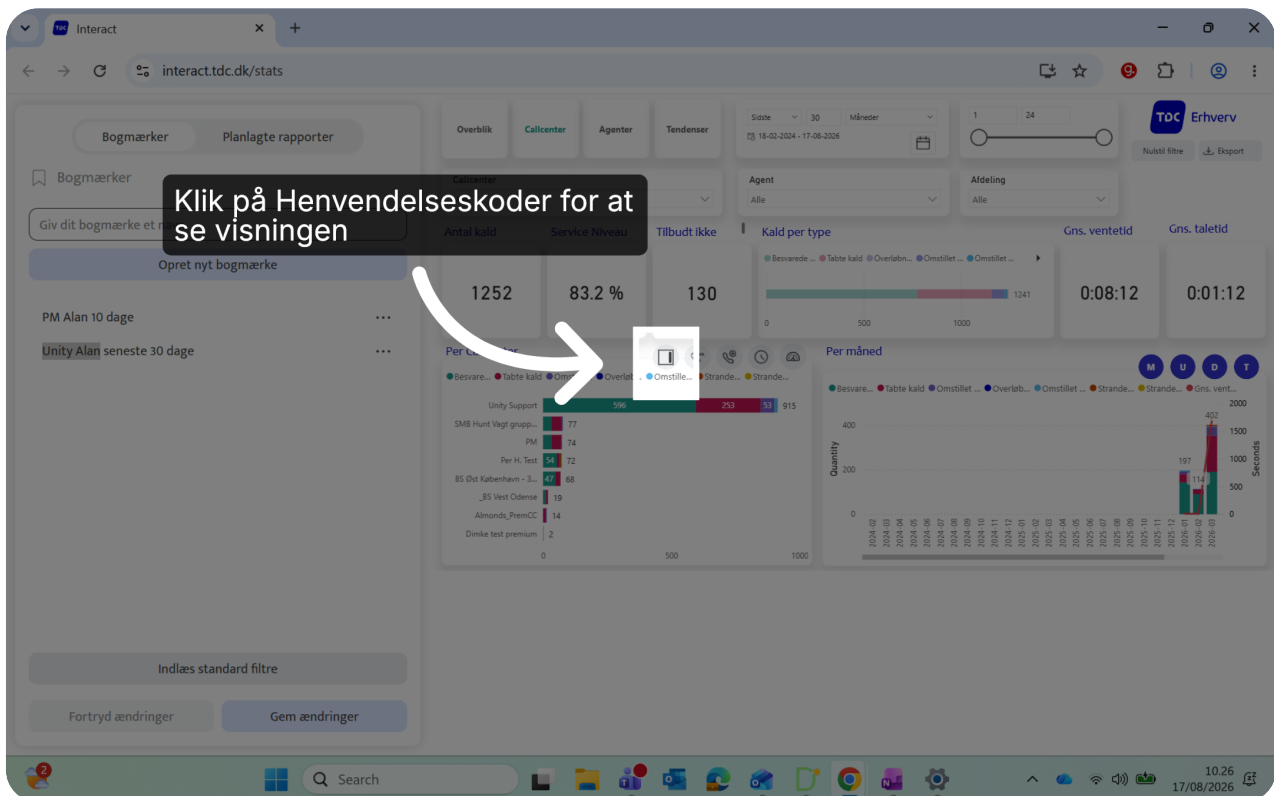


24 Vejledning til Graferne i Call Center visningen I Interact Stats



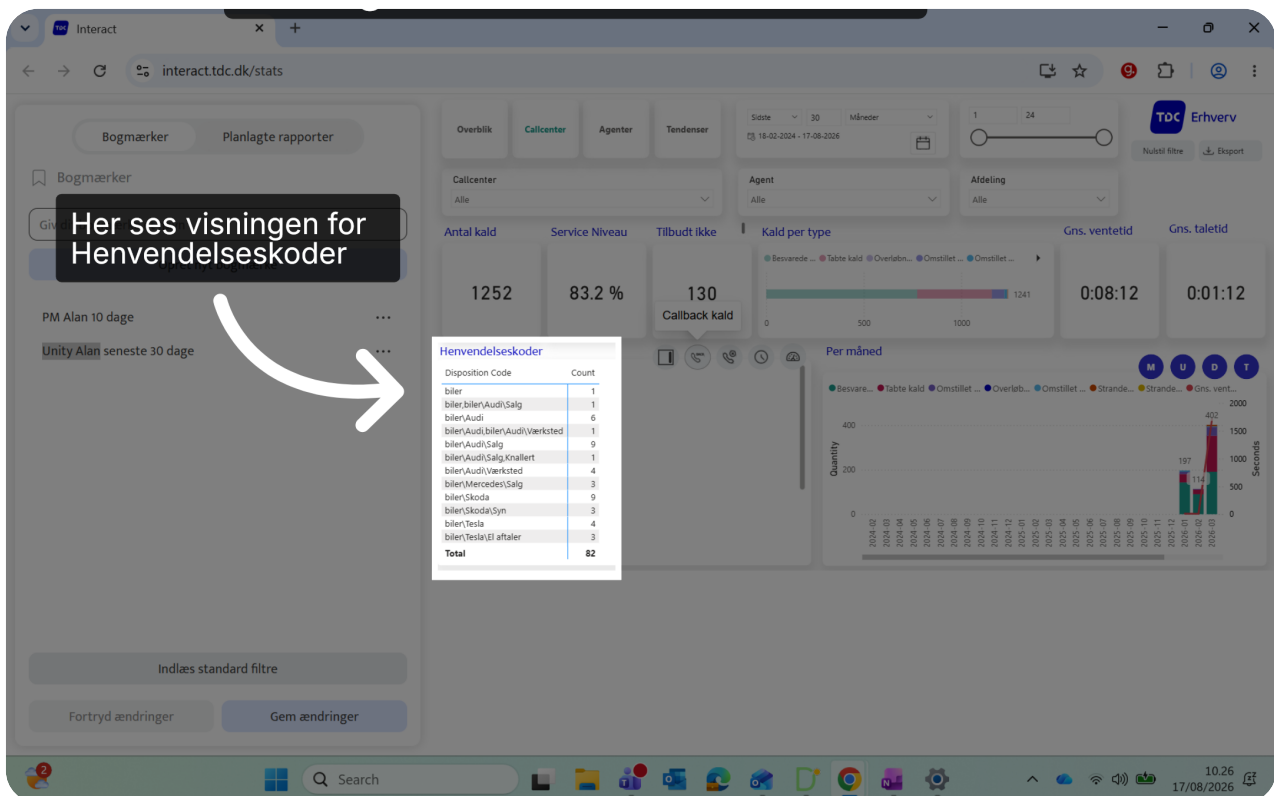
25 Henvendelseskoder

Klik på Henvendelseskoder for at se visningen på grafen



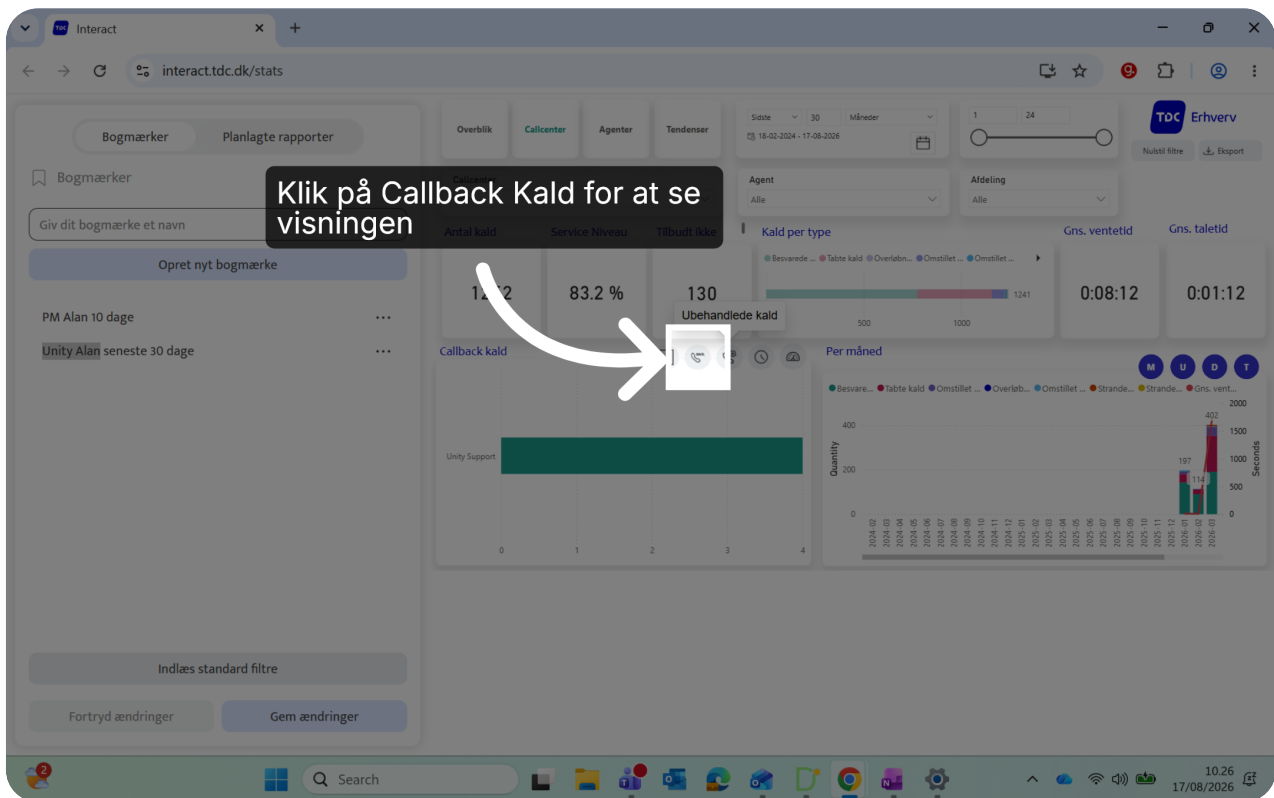
26 Henvendelseskoder

Her angives henvendelseskoderne, som viser de koder, agenterne har registreret på kald. Når en agent afslutter et kald, kan agenten vælge en henvendelseskode. Koden bruges til at kategorisere kaldet, for eksempel efter henvendelsestype, udfald eller årsag. Systemet samler de registrerede henvendelseskoder og viser fordelingen i den valgte visning.



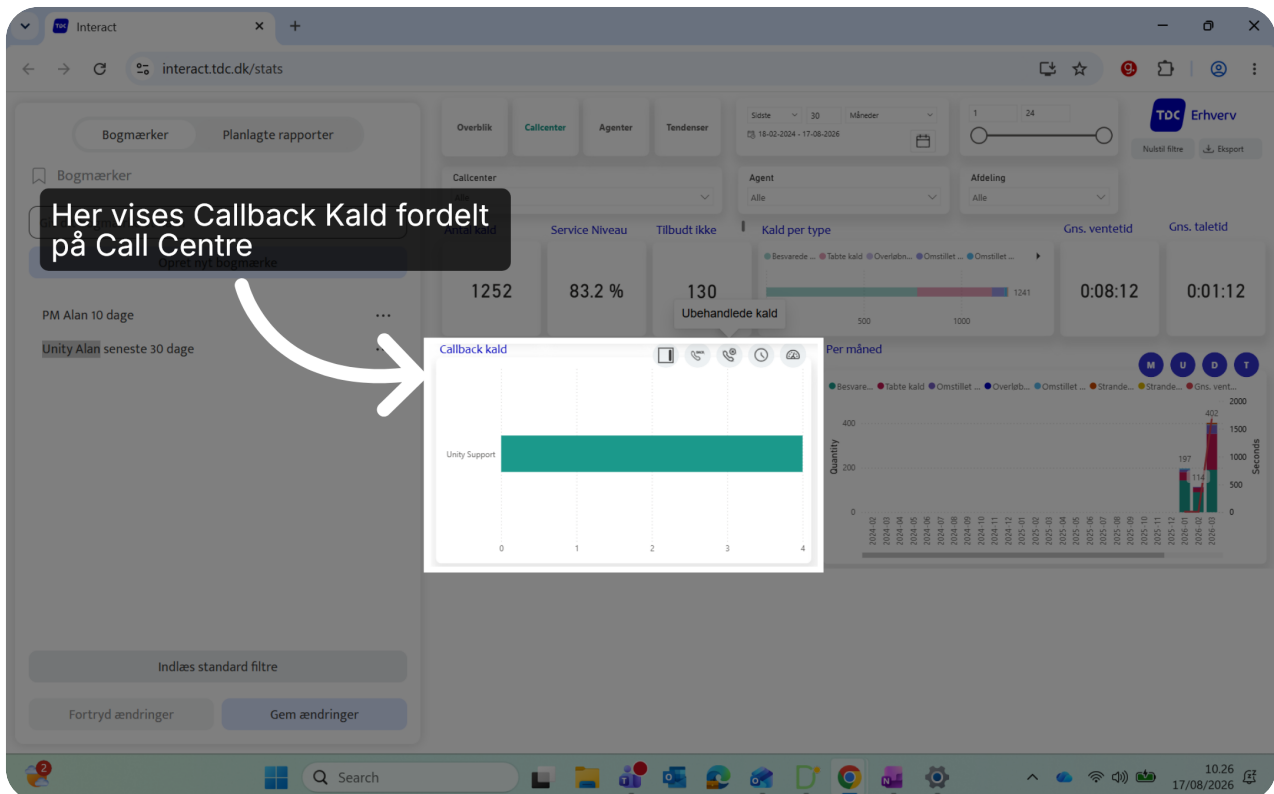
27 Klik på Callback Kald

Klik på Callback Kald for at se visningen på grafen.



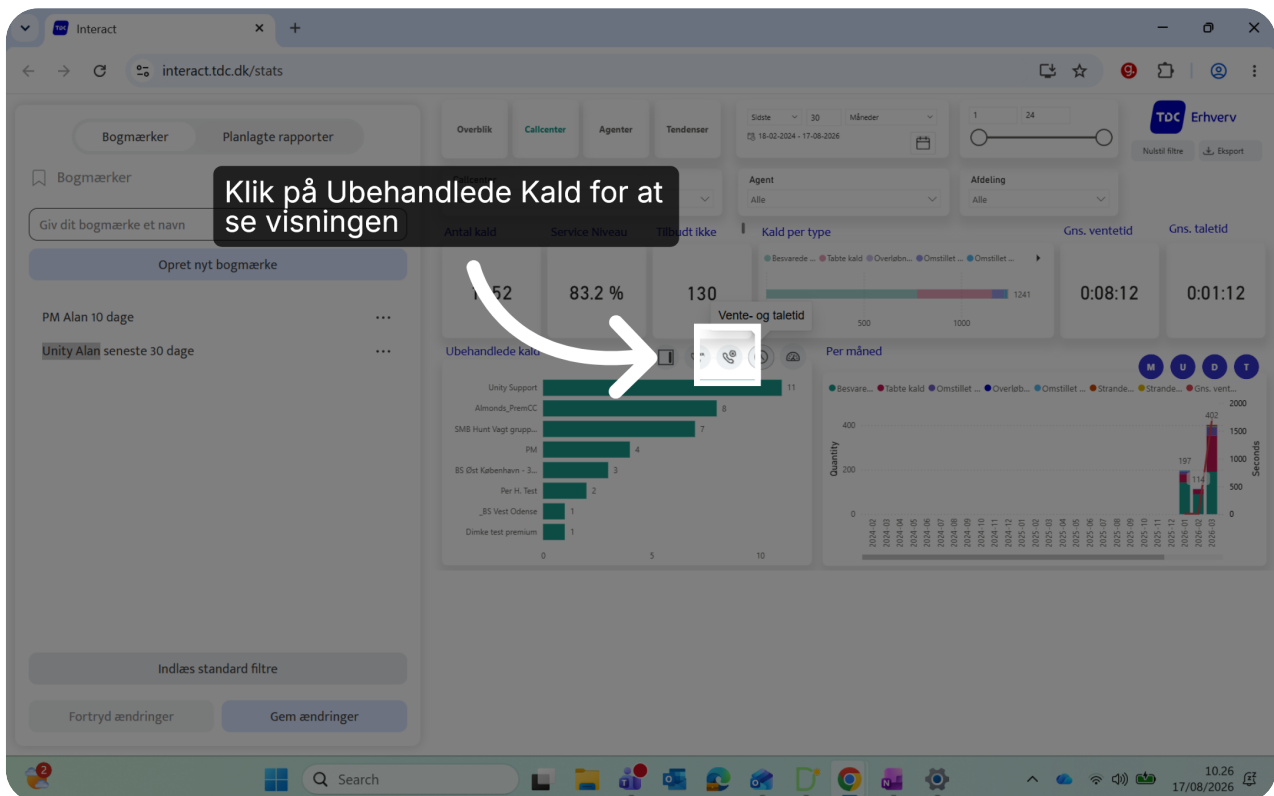
28 Callback Kald

Her angives værdierne Callback Kald, som viser kald, hvor kunden har valgt eller fået oprettet et callback. Flere kunder ringer ind i løbet af dagen. Hvis der er travlt, eller hvis kunden ikke ønsker at vente i kø, kan kunden vælge at blive ringet tilbage. Systemet registrerer disse kald som callback kald og viser dem i den valgte visning. Callback Kald viser antallet af kald, hvor der er registreret et callback-forløb.



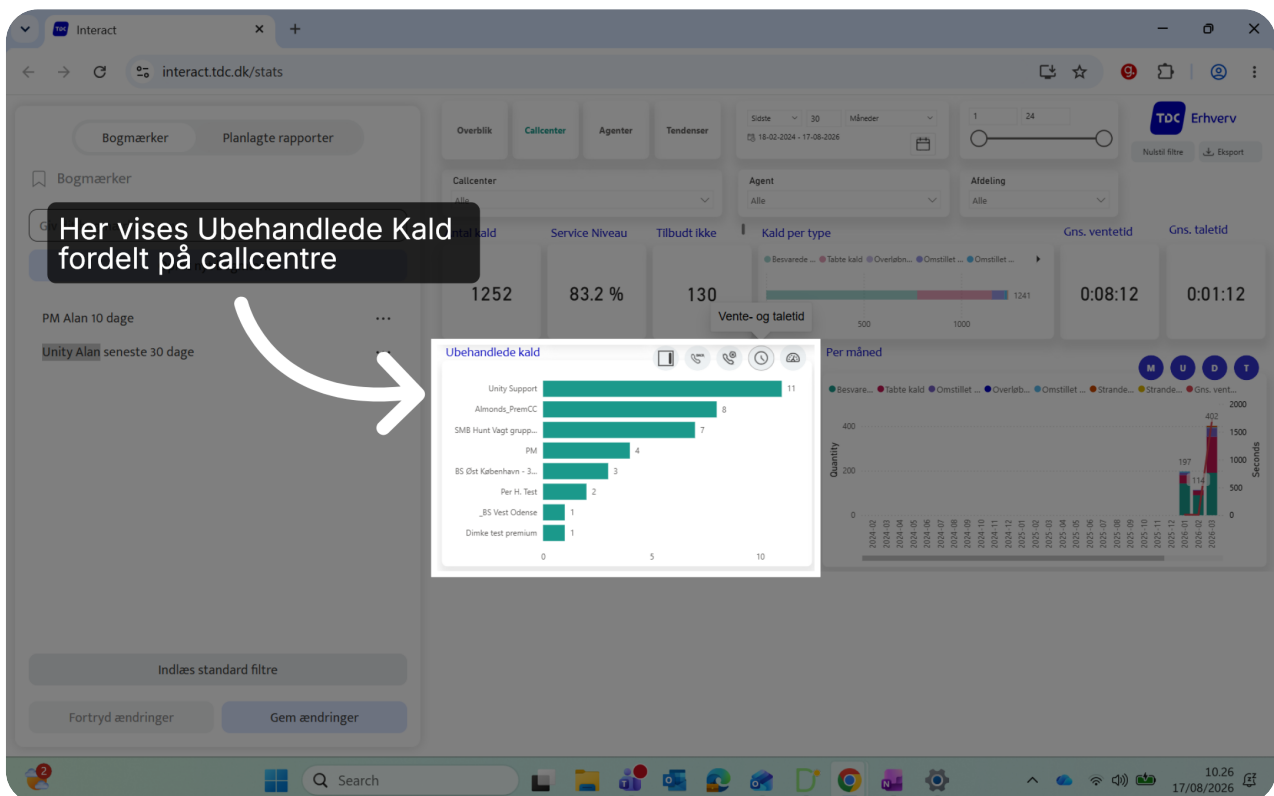
29 Ubehandlede Kald

Klik på Ubehandlede Kald for at se visningen på grafen.



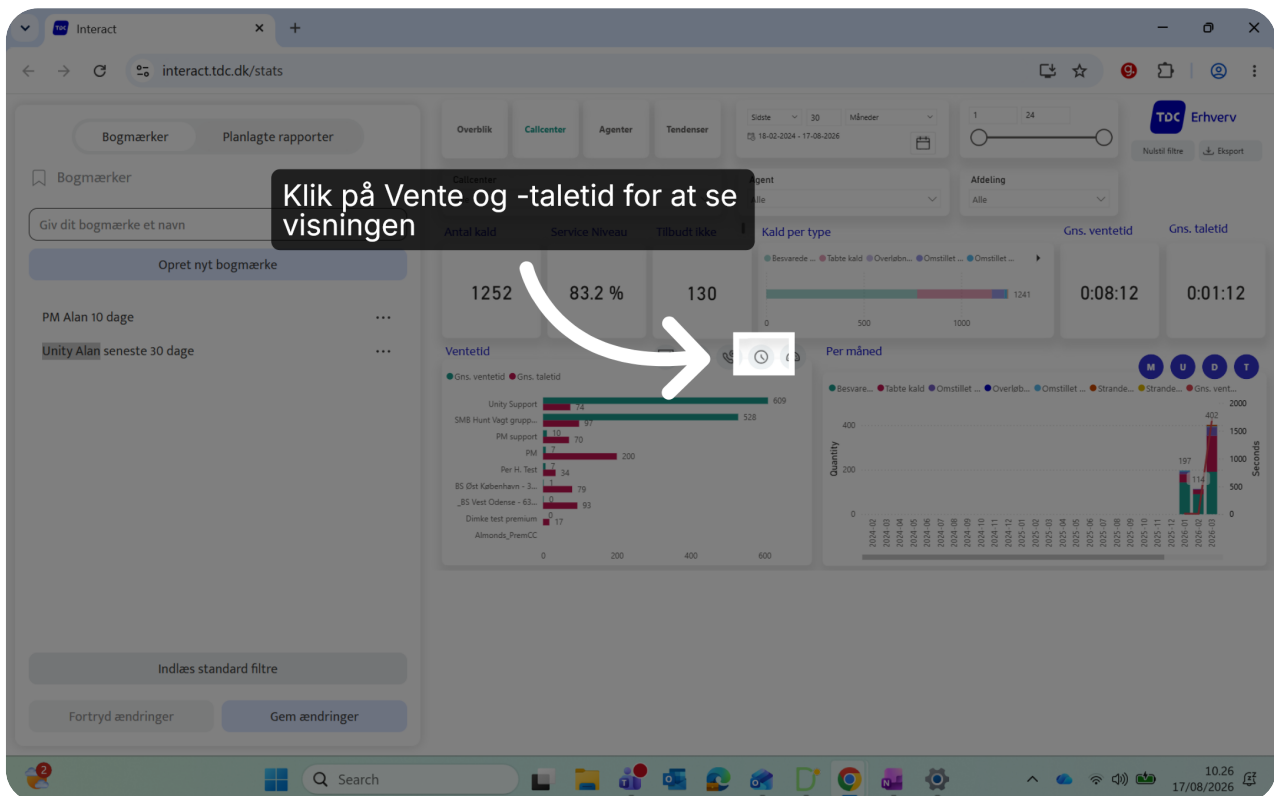
30 Ubehandlede Kald

Her angives værdierne Ubehandlede Kald, som viser kald, der ikke er blevet håndteret. Flere kunder kan ringe ind i løbet af en periode. Nogle kald bliver besvaret, nogle bliver afsluttet på anden vis, og enkelte kan ende som ubehandlede kald. Systemet registrerer de kald, der ikke er blevet håndteret i den aktuelle kontekst, og viser dem som Ubehandlede Kald. Unhandled calls viser kald, som kræver opmærksomhed, fordi de ikke er blevet behandlet som et normalt afsluttet eller håndteret kald. Teknisk Dokumentation: Ubehandlede kald = `DISTINCTCOUNT(VK_Unhandled[ExtTrackingId])`



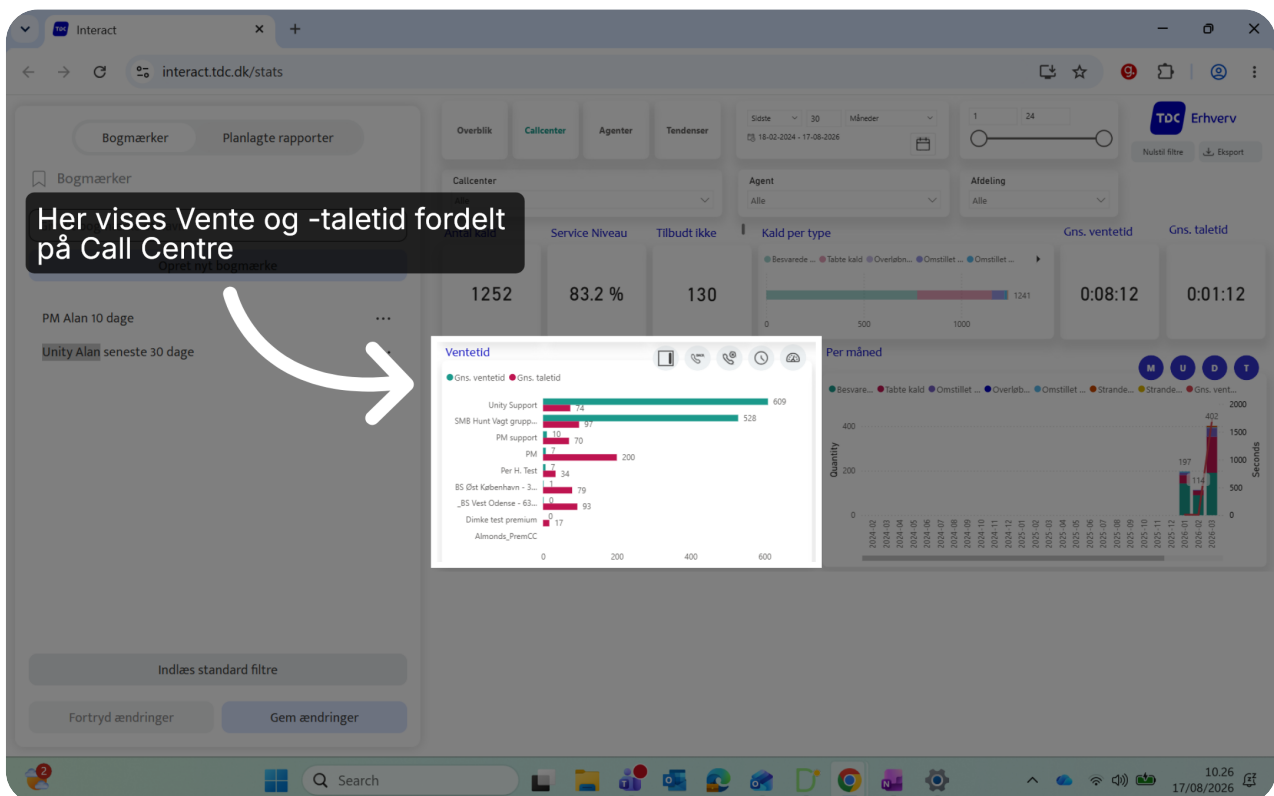
31 Vente og -taletid

Klik på Vente og -taletid for at se visningen på grafen.



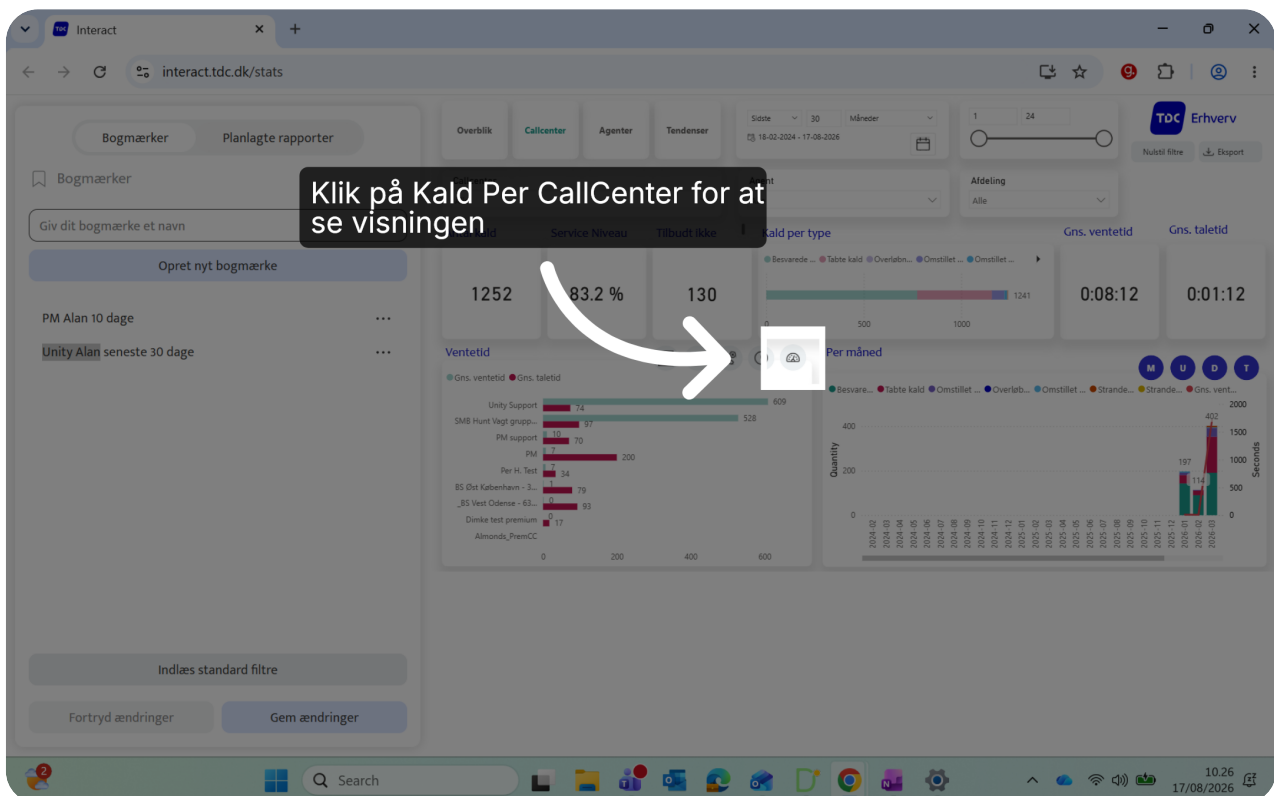
32 Vente og -taletid

Her angives værdierne Gennemsnitlig ventetid og taletid. Flere kunder ringer ind i løbet af dagen. Nogle bliver besvaret hurtigt, mens andre venter længere. Når en agent besvarer et kald, registreres også hvor længe samtalen varer. Systemet beregner ventetid og taletid for de relevante kald og viser dem i den valgte visning. Teknisk Dokumentation: Teknisk beregnes gennemsnitlig ventetid ud fra VK_AcdCallDetails[acdWaitTime]. $\text{Average waiting time} = \text{AVERAGE}(\text{VK_AcdCallDetails}[\text{acdWaitTime}])$ Teknisk beregnes gennemsnitlig tale ud fra VK_AgentCallDetails[talkTime], hvor den samlede taletid divideres med antallet af besvarede kald. $\text{Average talking time} = \text{SUM}(\text{VK_AgentCallDetails}[\text{talkTime}]) / \text{VK_AcdCallActivity}[\text{noof_answered_calls}]$



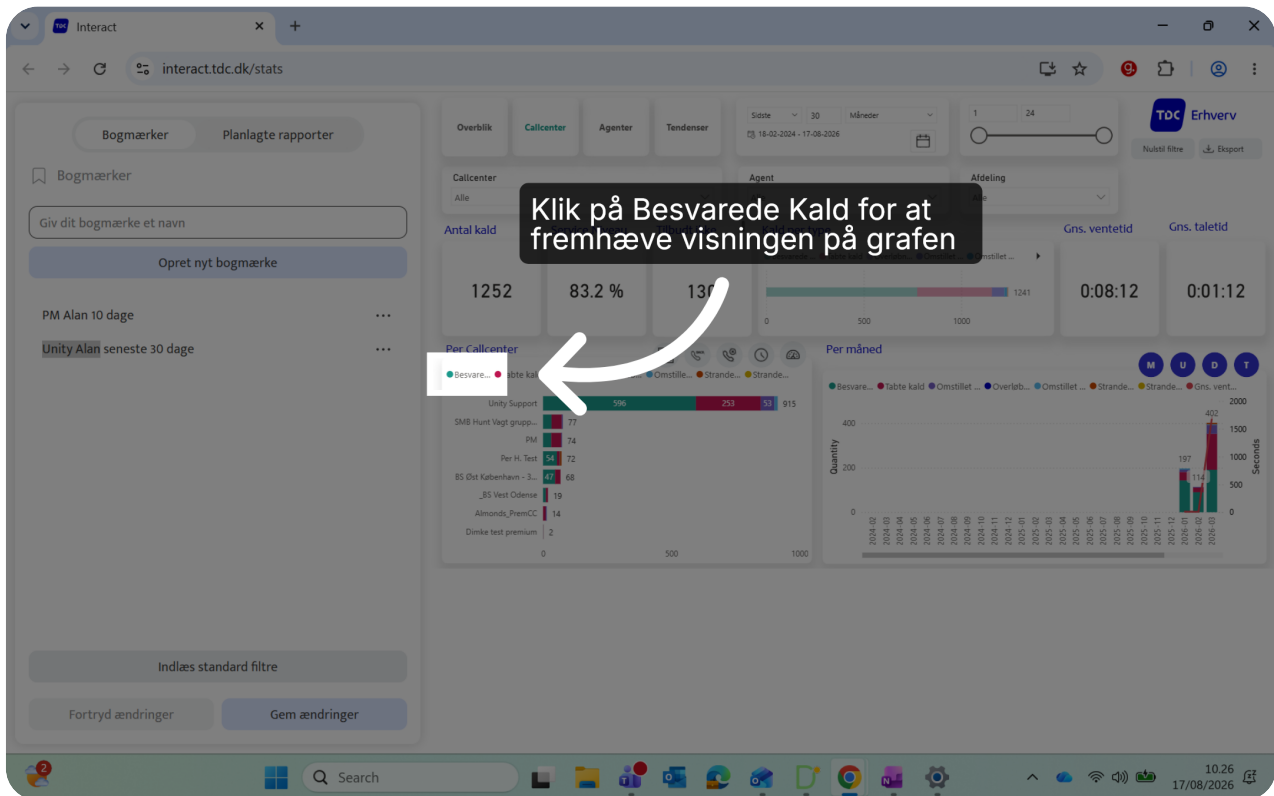
33 Kald per Call Center

Her angives værdierne Kald per Call Center, hvor kald fordeles på de enkelte call centre. Flere kunder ringer ind til forskellige call centre i løbet af dagen. Nogle call centre modtager mange kald, mens andre kun modtager få. Kaldende kan samtidig have forskellige udfald, for eksempel besvaret, tabte eller overløbne. Systemet fordeler de relevante kald per call center og viser dem i grafen som en samlet fordeling. Kald per Call Center viser, hvor mange kald der er registreret for hvert callcenter i den valgte filtrering. Grafen gør det muligt at sammenligne callcentre og se, hvor kaldmængden er størst.



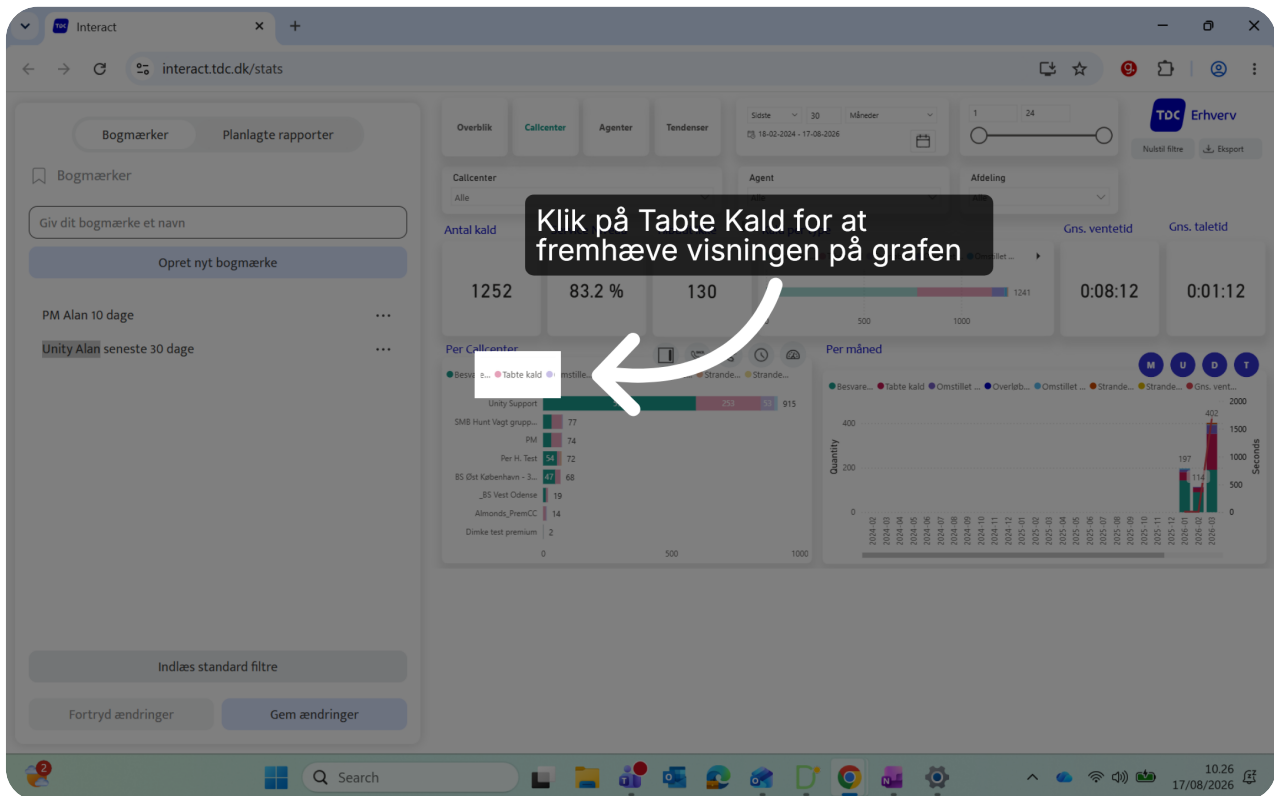
34 Vælg Besvarede Kald

Besvarede Kald viser kald, der er blevet besvaret. Teknisk Dokumentation: Distinct count of AcdCallActivity.acdCallId where Event type = acdCallAnswered grouped by selected graph interval



35 Vælg Tabte Kald

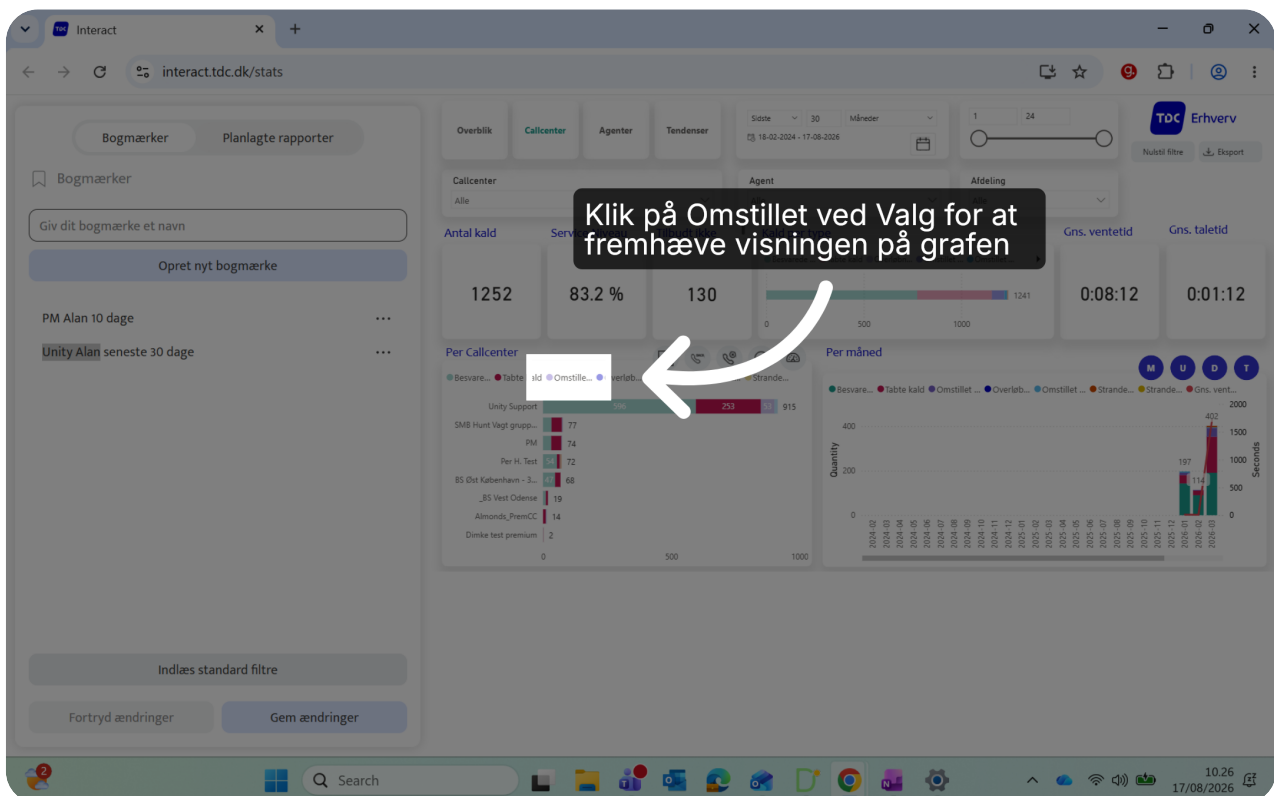
Tabte Kald viser kald, hvor kunden har lagt på, før kaldet blev håndteret. Teknisk Dokumentation: Distinct count of AcdCallActivity.acdCallId where Event type = acdCallAbandoned grouped by selected graph interval



36 Vælg Omstillede ved Valg

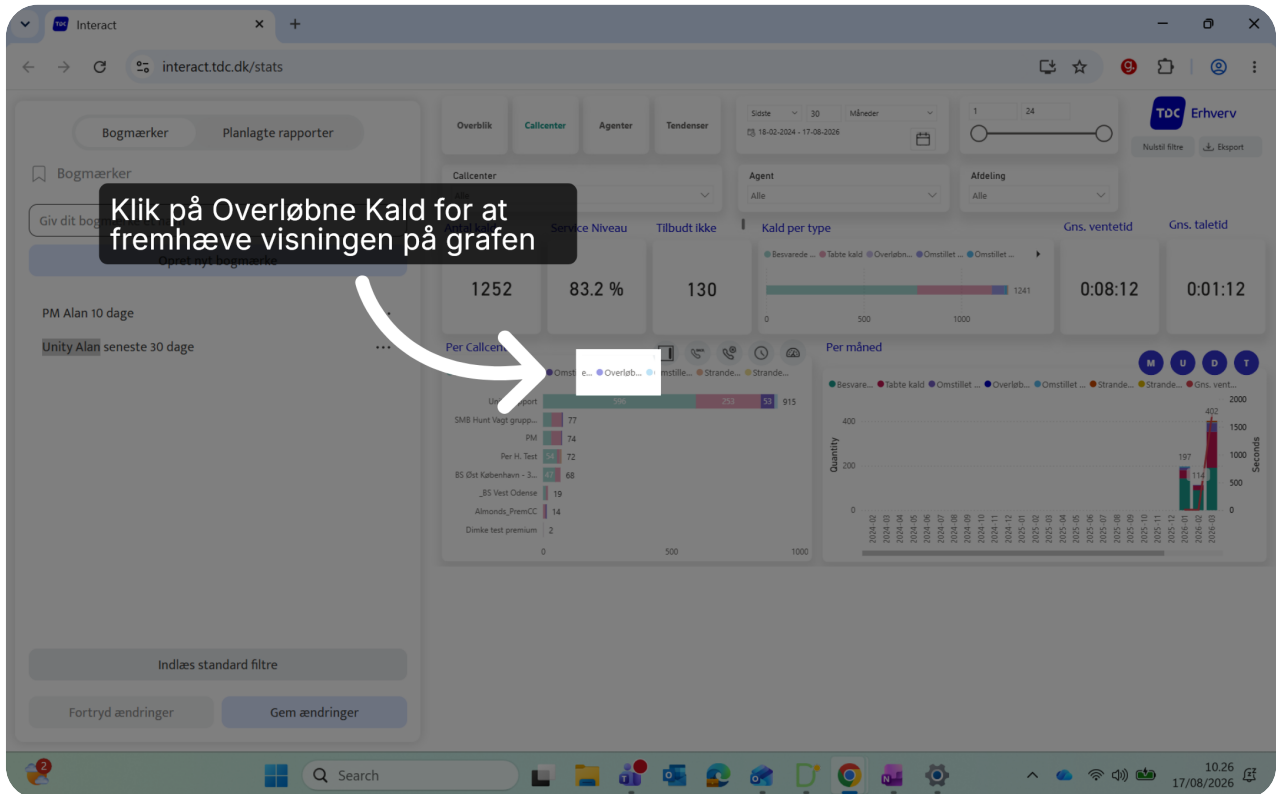
Omstillet ved Valg viser kald, hvor kunden aktivt forlader call center-køen ved at foretage et valg. Et typisk eksempel er, at kunden trykker på en tast for at forlade køen og i stedet blive sendt til voicemail. Omstillet ved Valg viser antallet af unikke kald, hvor kunden aktivt har forladt call center-køen ved et tastetryk. Denne værdi inkluderer også kald hvor der er valgt en callback funktion, såfremt at callback er opsat på den pågældende kø.

Teknisk Dokumentation: distinct count af AcdCallActivity.acdCallId, hvor event type er acd-CallEscaped. acdCallEscaped bruges, når kunden vælger at forlade køen via et aktivt tastetryk.



37 Overløbne Kald

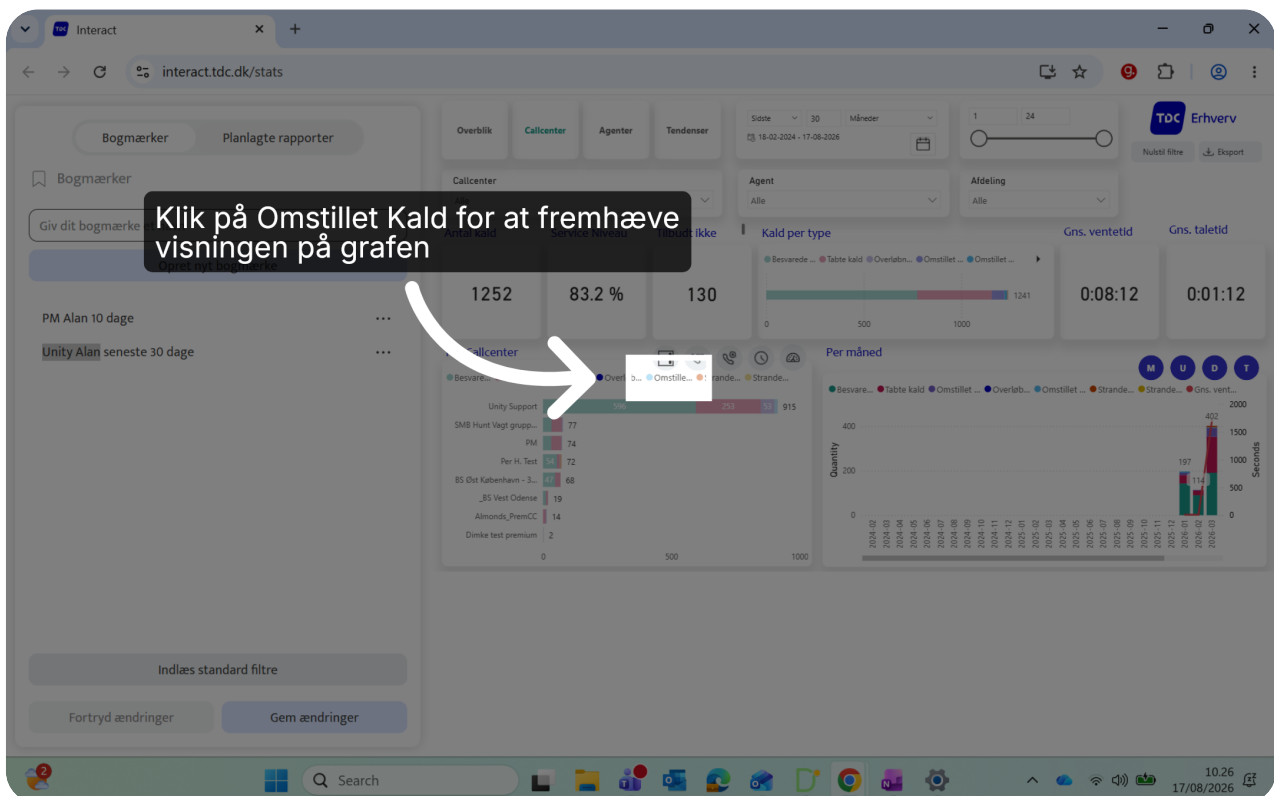
Overløbne Kald viser kald, der er gået i overløb. Teknisk Dokumentation: Overløbne kalk = Calculated as distinct count of AcdCallActivity acdCallId's with Event type 'acdCallOverflowTime' asnd 'acdCallOverflowSize'



38 Vælg Omstillede Kald

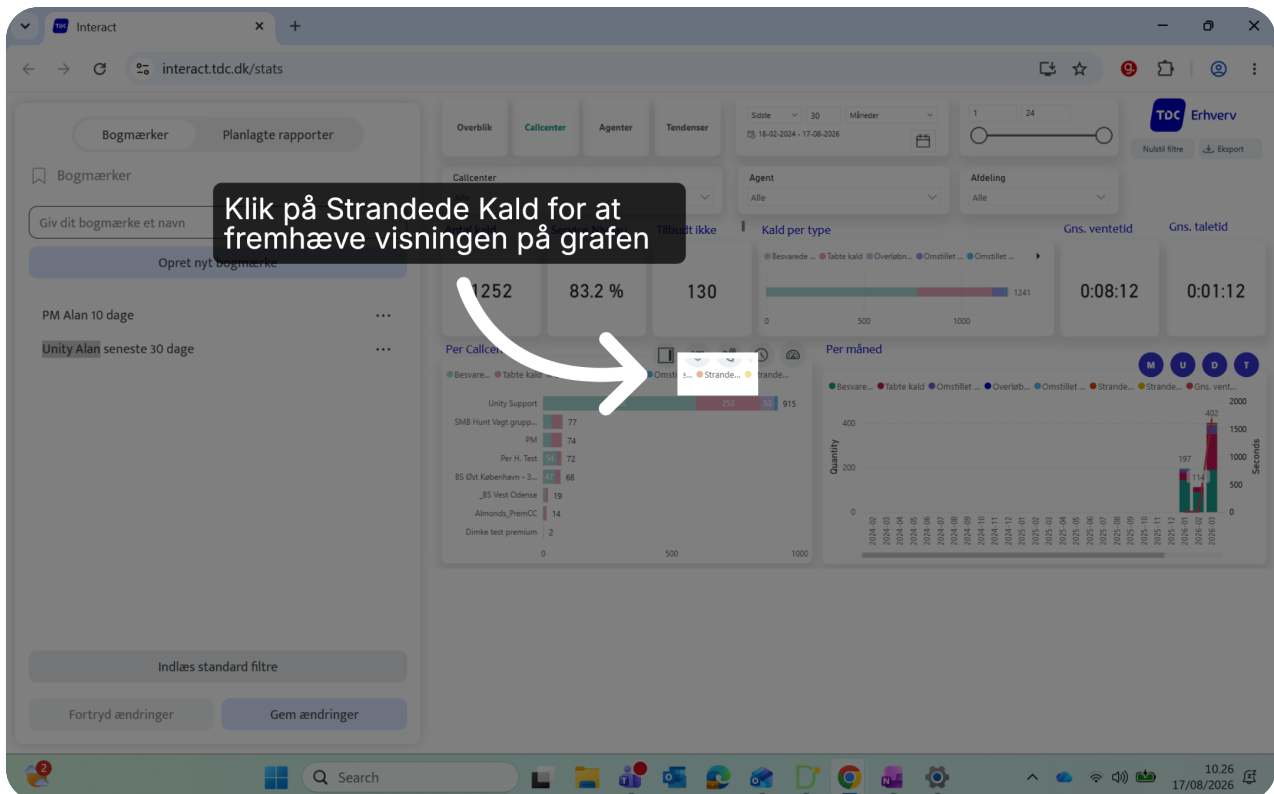
Omstillet Kald viser kald, der er blevet viderestillet ved at en supervisor har trukket kaldet ud af køen. Omstillet Kald viser antallet af unikke kald, der er sendt videre til en anden destination.

Teknisk Dokumentation: Teknisk beregnes værdien som distinct count af `acdCallActivity.acdCallId`, hvor event type er `acdCallTransferred` eller `acdCallBounceTransferred`. `acdCallTransferred` bruges, når et kald viderestilles ud af call center-køen til en anden modtager. `acdCallBounceTransferred` bruges, når et kald er blevet tilbudt til en agent, ikke besvaret og derefter redirected til en anden adresse.



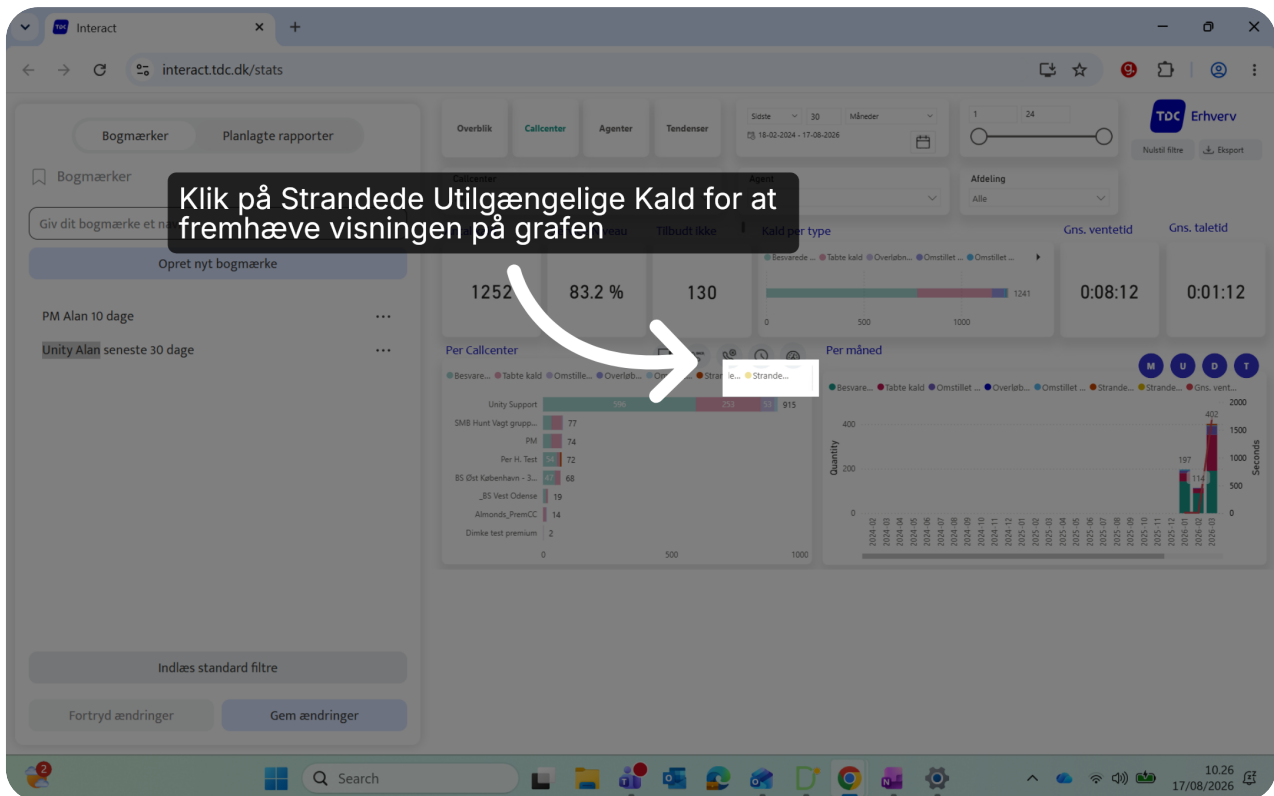
39 Vælg Strandede Kald

Strandede kald viser kald, hvor en stranded regel er blevet aktiveret, fordi kaldet ventede i en call center-kø, mens der ikke længere var agenter tilgængelige på call centeret. Det betyder, at kunden stadig står i kø, men der er ingen agenter tilknyttet eller bemandet til at håndtere kaldet. Derfor bliver kaldet markeret som Strandet. Teknisk dokumentation: Stranded Calls = `DISTINCT-COUNT(VK_AcdCallActivity[acdCallId]) where VK_AcdCallActivity[event] = "acdCallStranded"`



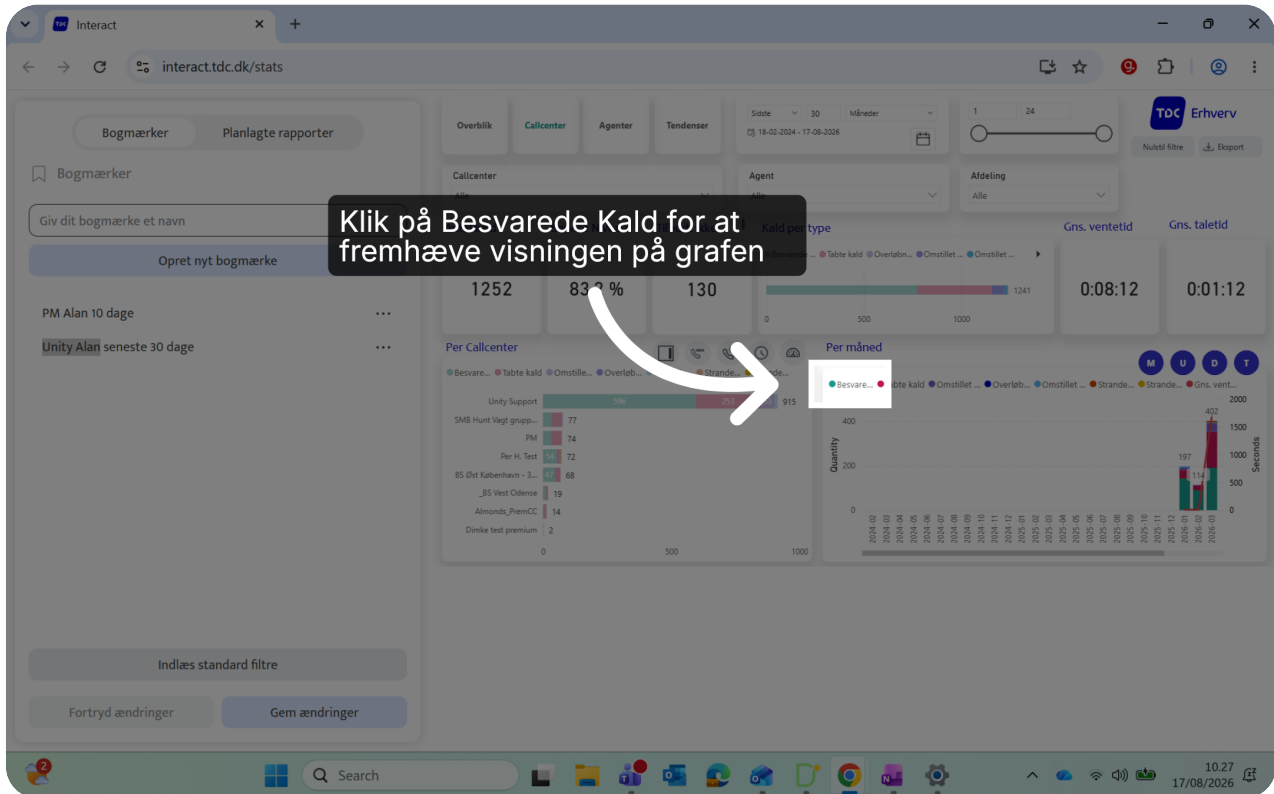
40 Vælg Strandede utilgængelige kald

Strandede utilgængelige kald viser kald, hvor en strandet-utilgængelig regel er blevet aktiveret, fordi kaldet ventede i en call center-kø, mens alle agenter tilknyttet callcenteret, var i Utilgængelig-status. Det betyder, at der godt kan være agenter tilknyttet call centeret, men de er ikke tilgængelige til at håndtere kaldet. De kan for eksempel være i pause, møde, teknisk problem eller en anden utilgængelig-status. Teknisk dokumentation: Stranded Unavailable = antal ACD call activity-events hvor VK_AcdCallActivity[event] = "acdCallStrandedUnavailable"



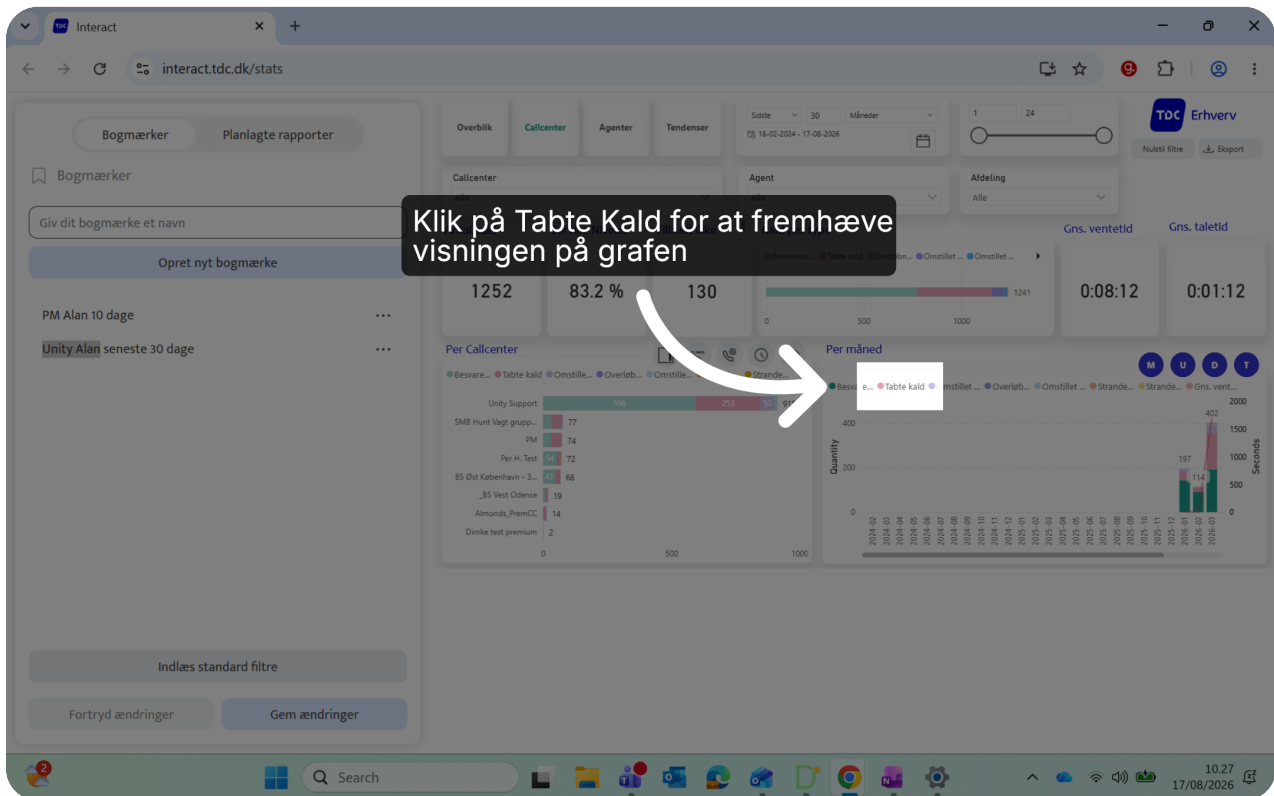
41 Vælg Besvarede Kald

Besvarede Kald viser kald, der er blevet besvaret. Teknisk Dokumentation: Distinct count of AcdCallActivity.acdCallId where Event type = acdCallAnswered grouped by selected graph interval



42 Vælg Tabte Kald

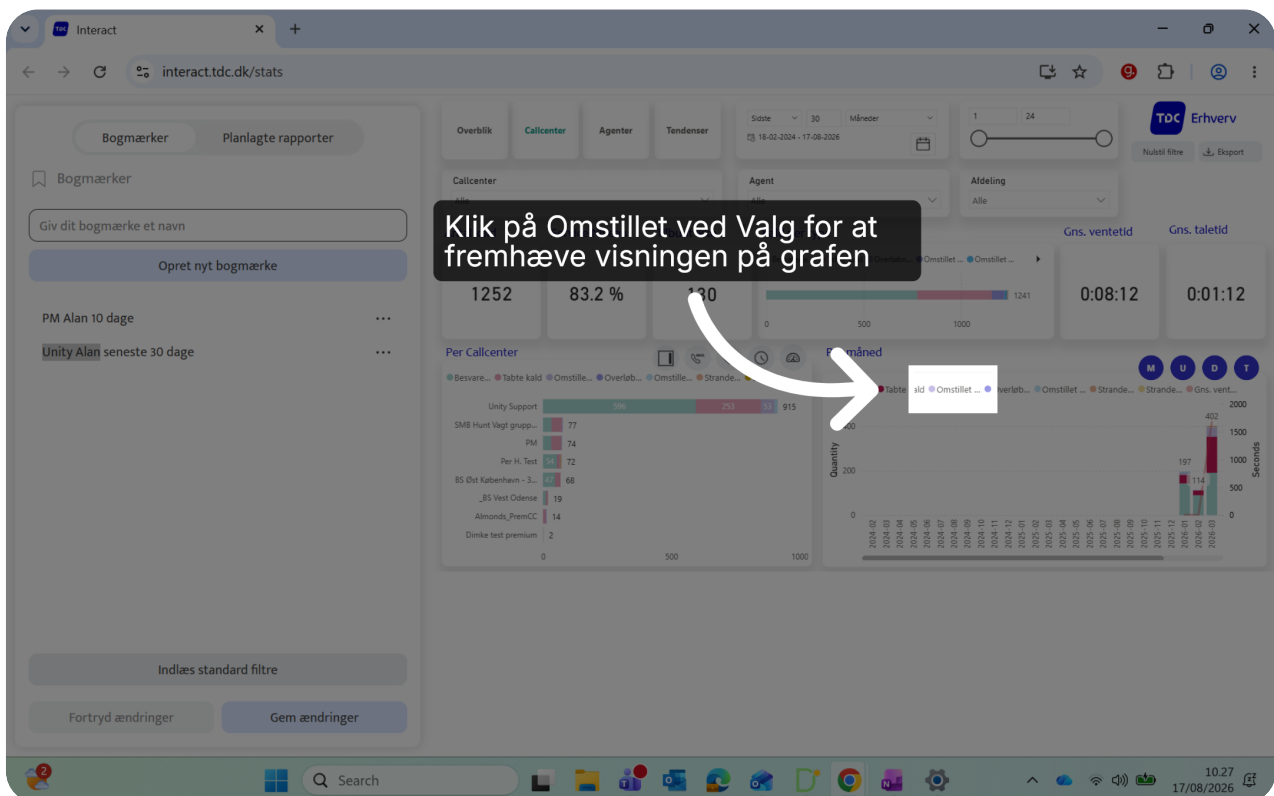
Tabte Kald viser kald, hvor kunden har lagt på, før kaldet blev håndteret. Teknisk Dokumentation: Distinct count of AcdCallActivity.acdCallId where Event type = acdCallAbandoned grouped by selected graph interval



43 Vælg Omstillede ved valg

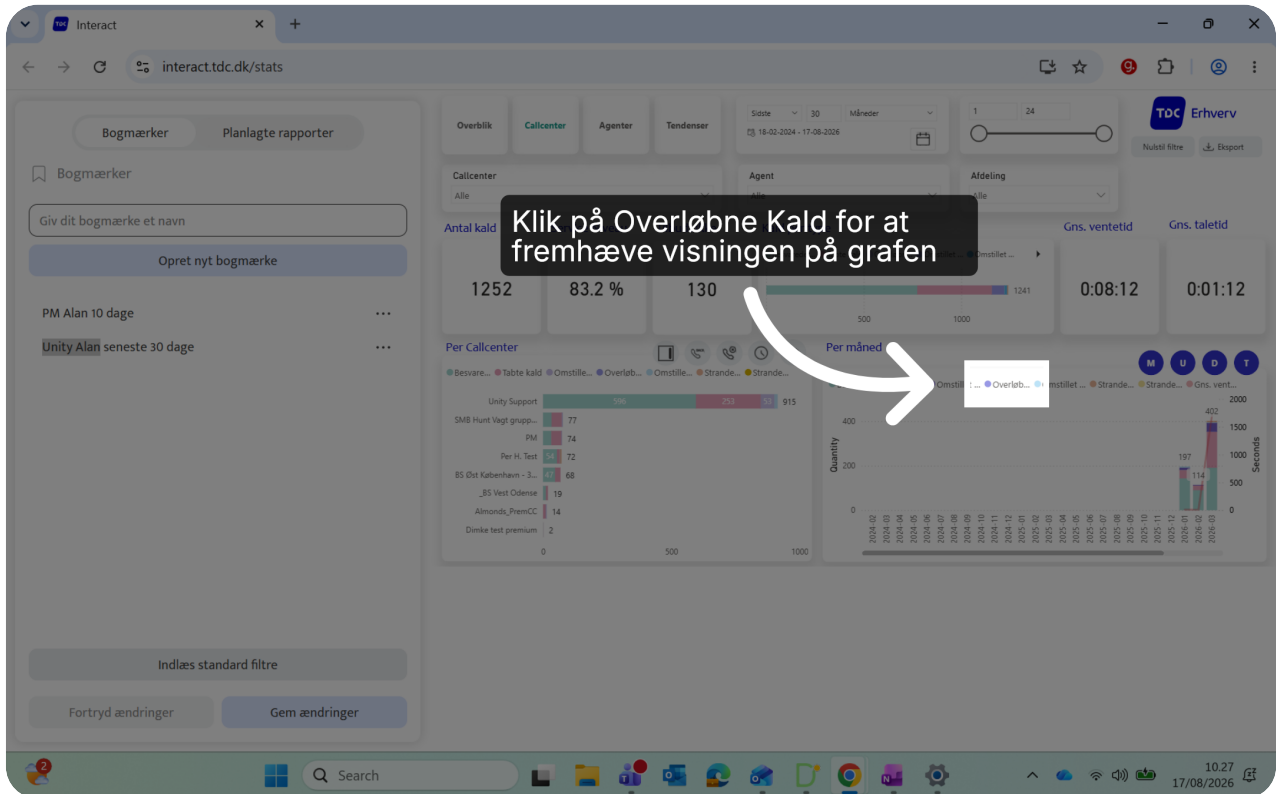
Omstillet ved Valg viser kald, hvor kunden aktivt forlader call center-køen ved at foretage et valg. Et typisk eksempel er, at kunden trykker på en tast for at forlade køen og i stedet blive sendt til voicemail. Omstillet ved Valg viser antallet af unikke kald, hvor kunden aktivt har forladt call center-køen ved et tastetryk. Denne værdi inkluderer også kald hvor der er valgt en callback funktion, såfremt at callback er opsat på den pågældende kø.

Teknisk Dokumentation: distinct count af AcdCallActivity.acdCallId, hvor event type er acd-CallEscaped. acdCallEscaped bruges, når kunden vælger at forlade køen via et aktivt tastetryk.



44 Overløbne Kald

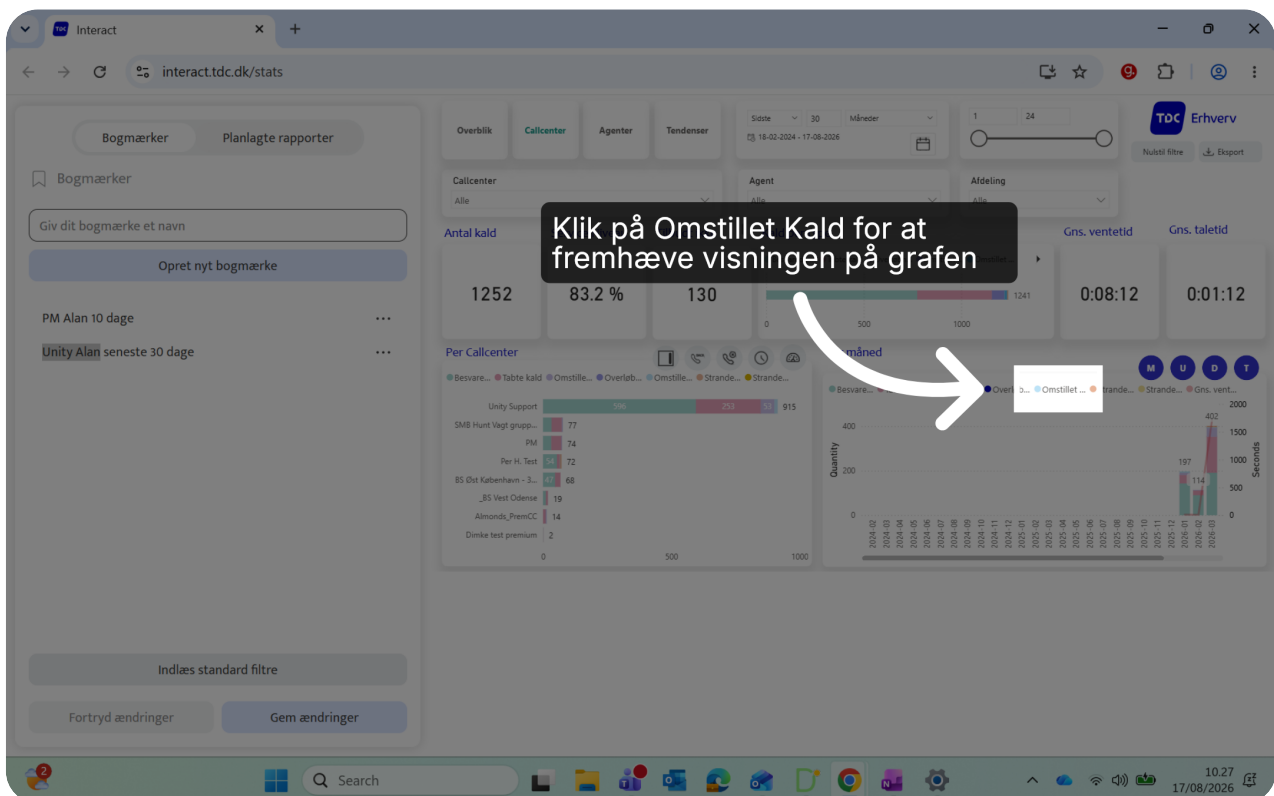
Antal Overløb viser kald, der er gået i overløb. Teknisk Dokumentation: Antal Overløb = Calculated as distinct count of AcdCallActivity acdCallId's with Event type 'acdCallOverflowTime' asnd 'acd-CallOverflowSize'



45 Omstillet Kald

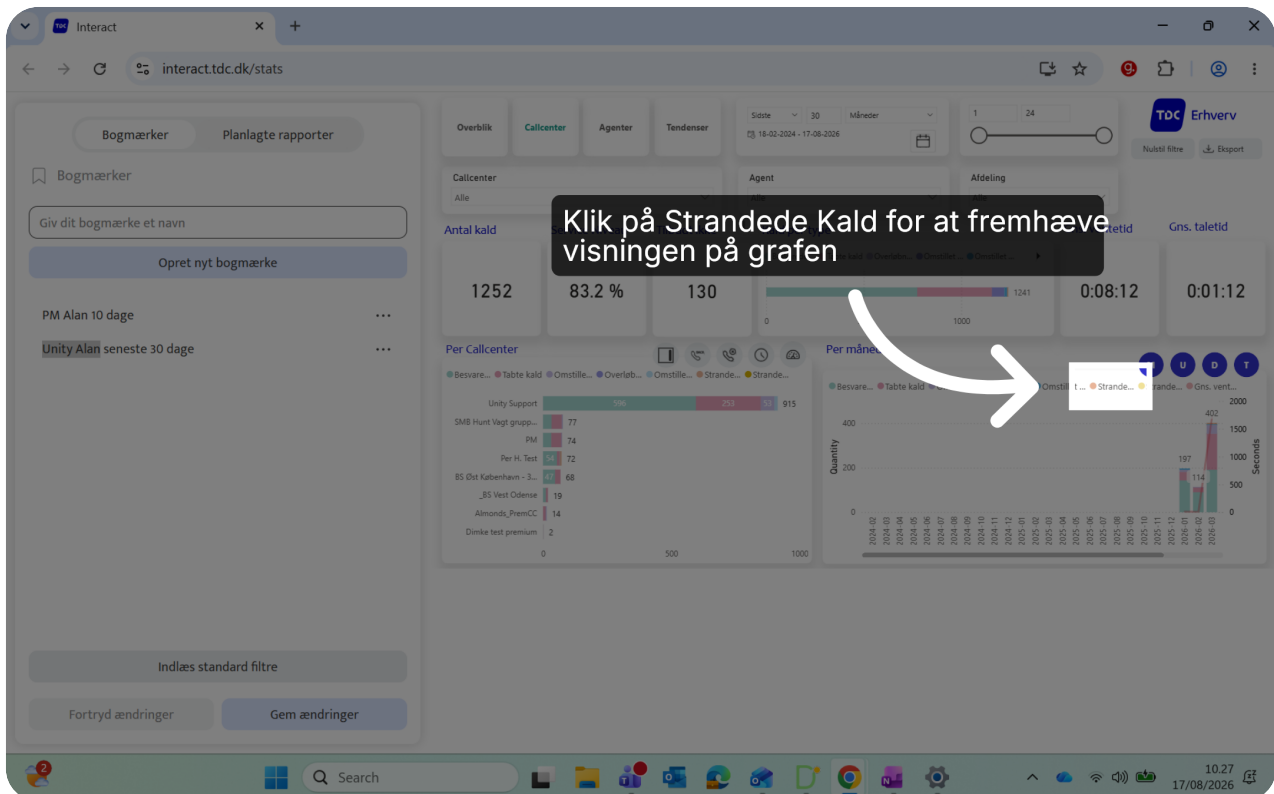
Omstillet Kald viser kald, der er blevet viderestillet ved at en supervisor har trukket kaldet ud af køen. Omstillet Kald viser antallet af unikke kald, der er sendt videre til en anden destination.

Teknisk Dokumentation: Teknisk beregnes værdien som distinct count af `acdCallActivity.acdCallId`, hvor event type er `acdCallTransferred` eller `acdCallBounceTransferred`. `acdCallTransferred` bruges, når et kald viderestilles ud af call center-køen til en anden modtager. `acdCallBounceTransferred` bruges, når et kald er blevet tilbudt til en agent, ikke besvaret og derefter redirected til en anden adresse.



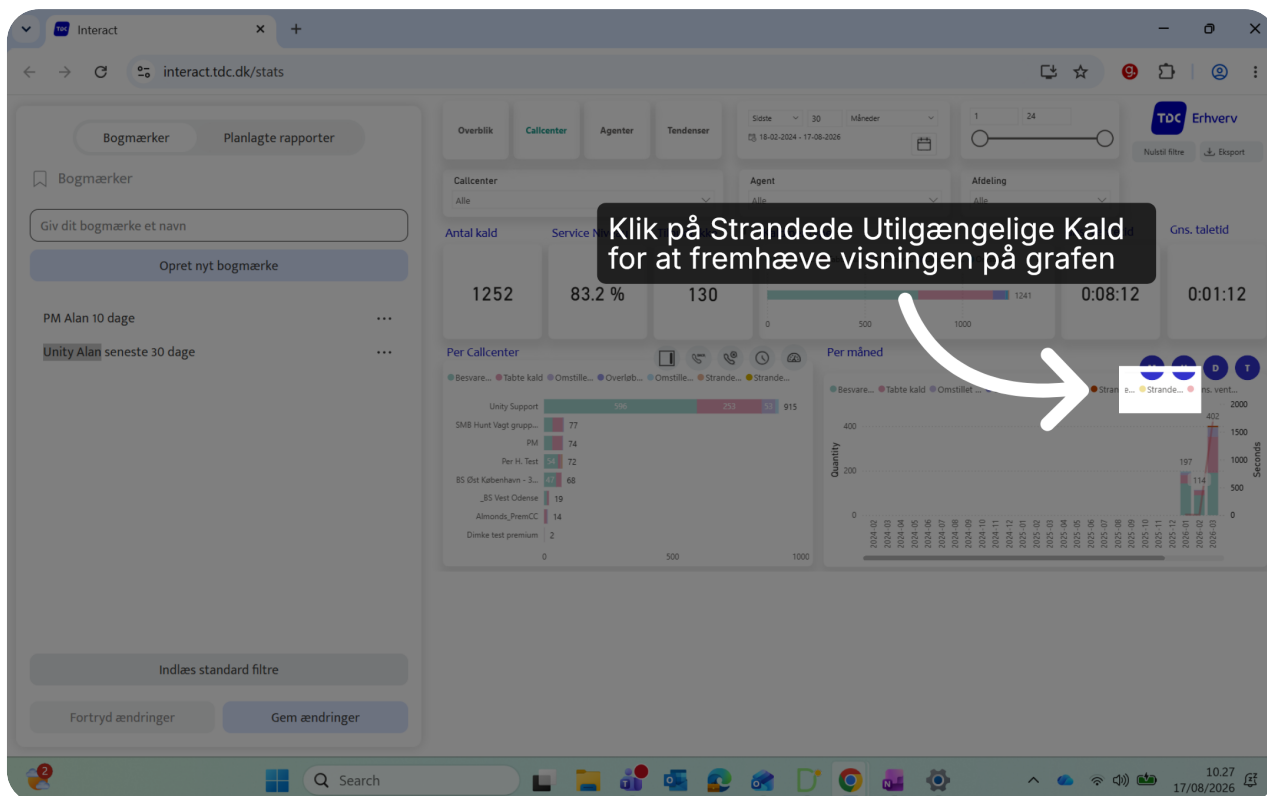
46 Strandede Kald

Strandede kald viser kald, hvor en stranded regel er blevet aktiveret, fordi kaldet ventede i en call center-kø, mens der ikke længere var agenter tilgængelige på call centeret. Det betyder, at kunden stadig står i kø, men der er ingen agenter tilknyttet eller bemandet til at håndtere kaldet. Derfor bliver kaldet markeret som Strandet. Teknisk dokumentation: Stranded Calls = `DISTINCT-COUNT(VK_AcdCallActivity[acdCallId]) where VK_AcdCallActivity[event] = "acdCallStranded"`



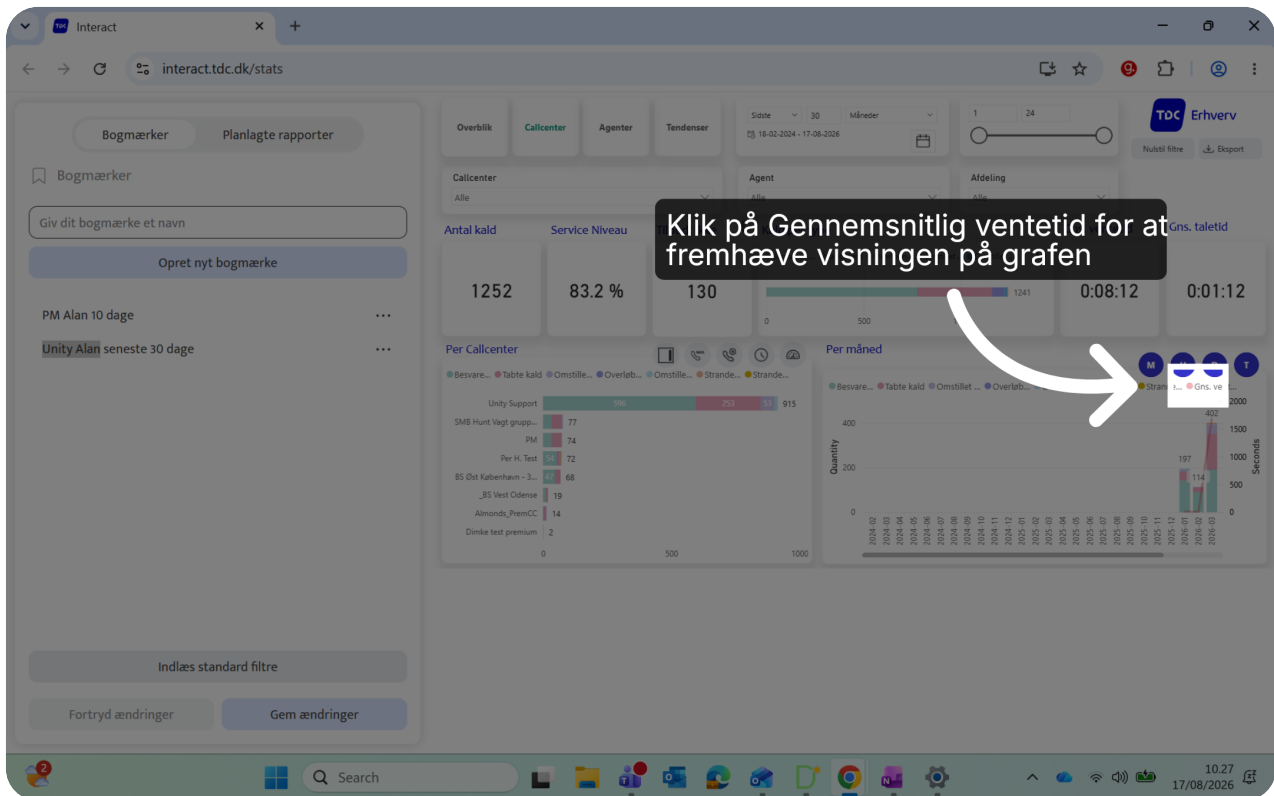
47 Strandede Utilgængelig Kald

Strandede utilgængelige kald viser kald, hvor en strandet-utilgængelig regel er blevet aktiveret, fordi kaldet ventede i en call center-kø, mens alle agenter tilknyttet callcenteret, var i Utilgængelig-status. Det betyder, at der godt kan være agenter tilknyttet call centeret, men de er ikke tilgængelige til at håndtere kaldet. De kan for eksempel være i pause, møde, teknisk problem eller en anden utilgængelig-status. Teknisk dokumentation: Stranded Unavailable = antal ACD call activity-events hvor VK_AcdCallActivity[event] = "acdCallStrandedUnavailable"



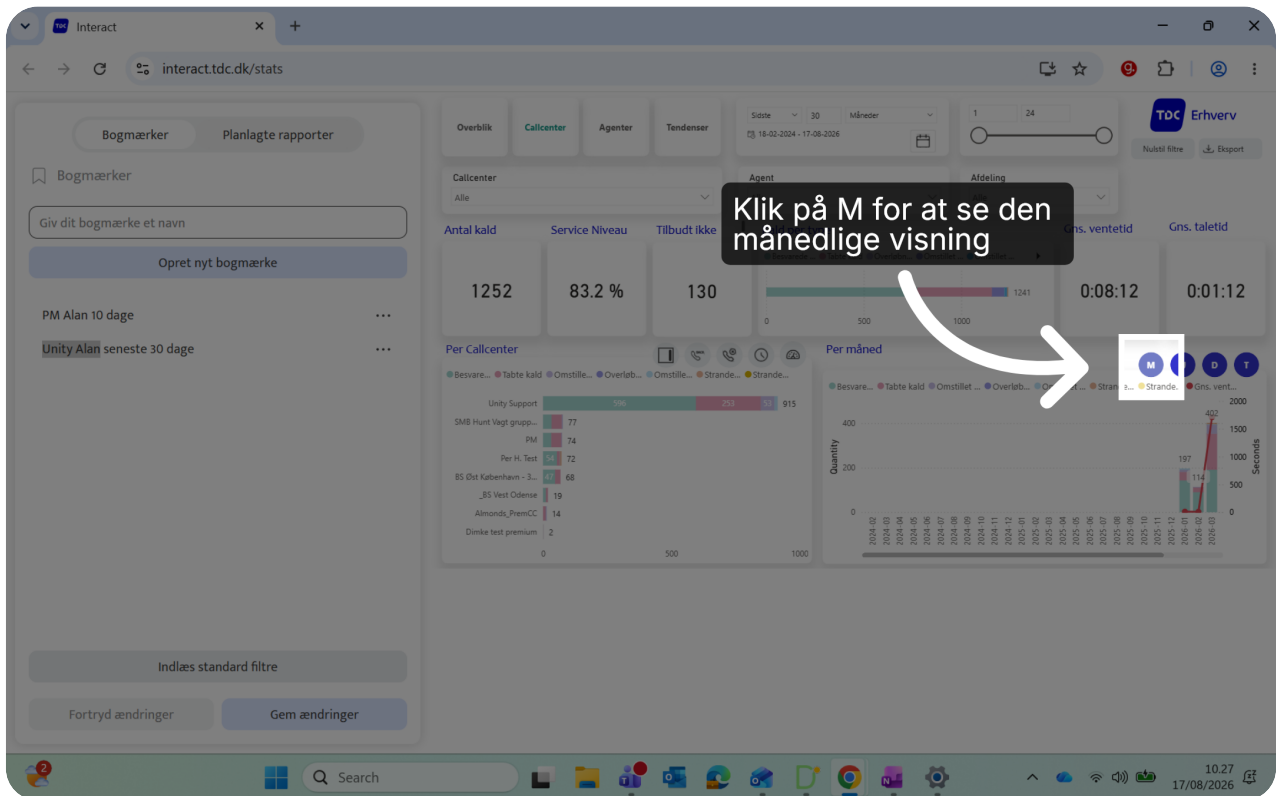
48 Gennemsnitlig Ventetid

Den orange kurve viser den gennemsnitlige ventetid. Brug den sammen med søjlerne for at se, om bestemte perioder med mange kald også giver længere ventetid. Teknisk Dokumentation: Average of AcdCallDetails.acdWaitTime linked to selected AcdCallActivities grouped by selected graph interval



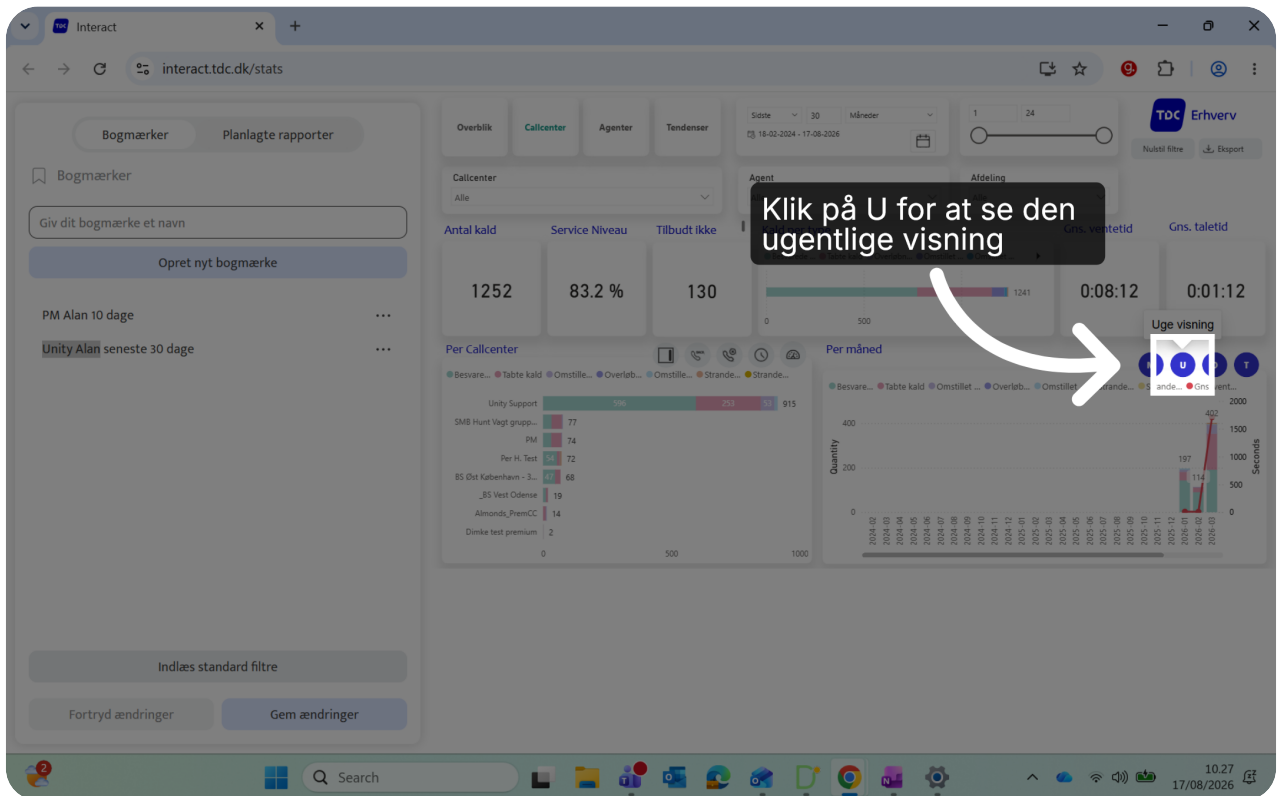
49 Månedlig Visning

Per måned viser udviklingen per måned. Det bruges til at få et overordnet billede af udviklingen over længere tid. Klik på M for at se udviklingen per måned.



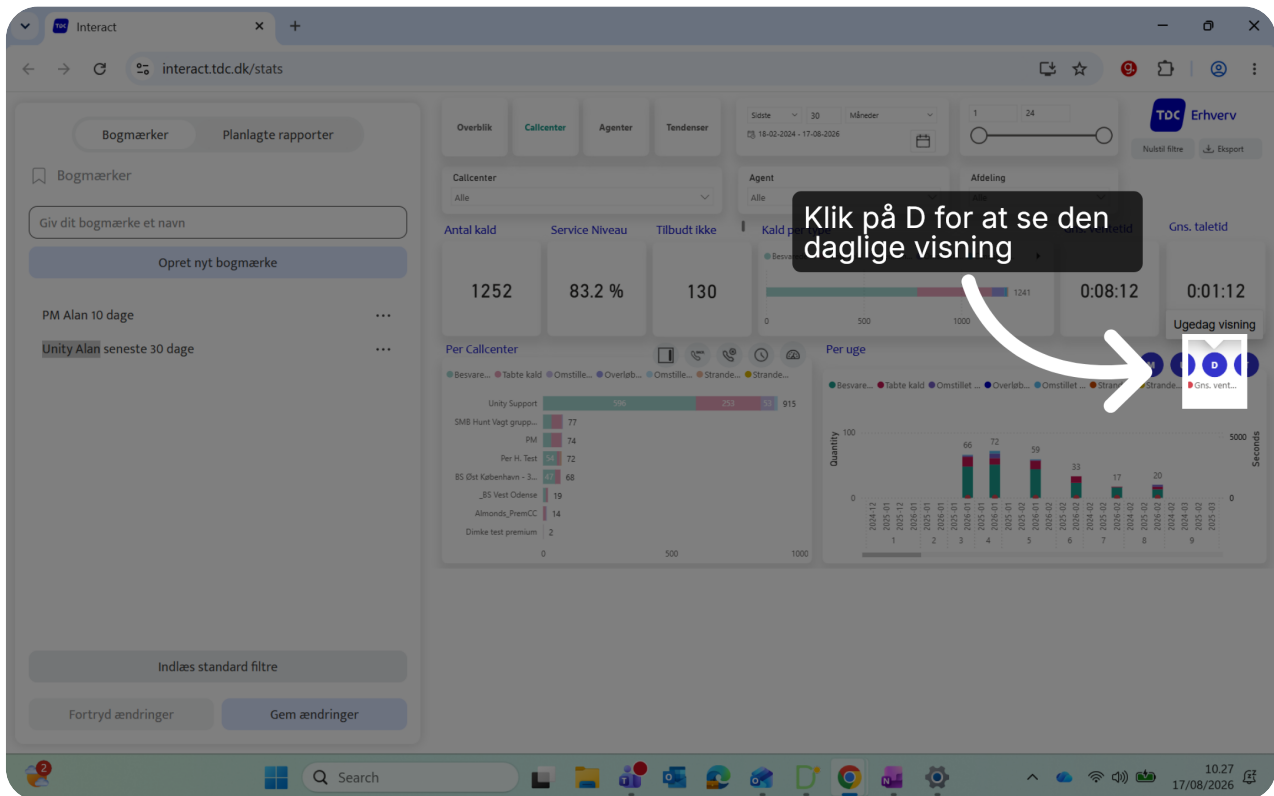
50 Ugentlig Visning

Per Uge viser udviklingen per uge. Det bruges til at sammenligne uger og finde perioder med ændret aktivitet. Klik på U for at se data per uge.



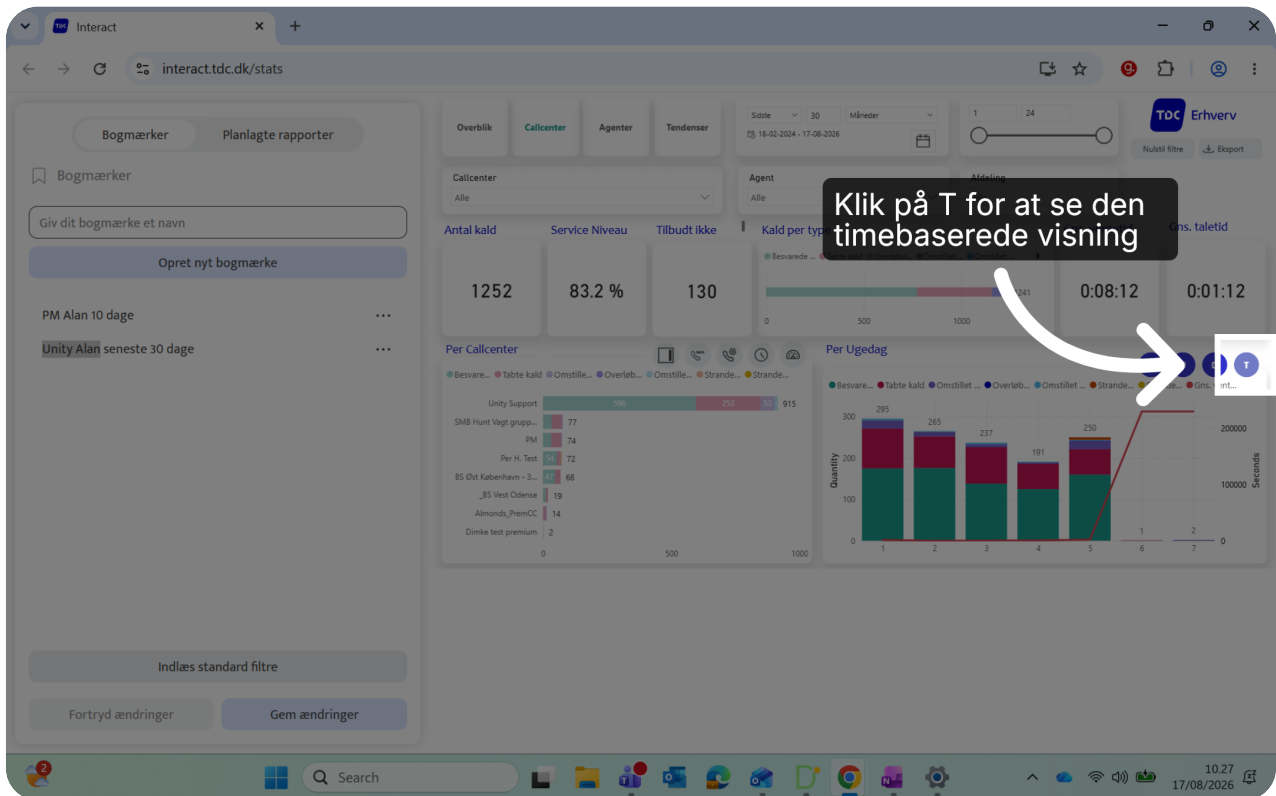
51 Dagsvisning

Per dag viser udviklingen per dag. Det bruges til at finde konkrete dage med mange kald, høj ventetid eller mange tabte kald. Klik på D for at se data per dag.



52 Timevisning

Per time viser udviklingen per time. Det bruges til at finde travle tidspunkter på dagen. Klik på T for at se data per time.



Du har nu lært at navigere i callcenterdata, filtrere statistikker og analysere agenternes ydeevne i Chrome-browseren. Brug disse trin til at få indsigt i opkaldsdata og optimere callcenterets drift.

Powered by [guidde](#)