



Agenter i Interact Stats Dansk Visning

Powered by [guidde](#)



Naviger Og A
Callcenter Ag
Effektivt

Denne vejledning viser, hvordan du navigerer og analyserer data for callcenteragenter.

01 Åbn Agenter siden i Interact Stats

Åbn Agenter siden i Interact Stats

The screenshot shows the Interact Stats dashboard. A white arrow points from a text box to the 'Agenter' tab in the top navigation bar. The text box contains the instruction: 'Klik på Agenter for at se Agenter siden'. The dashboard displays various metrics and charts.

Navigation Bar: Call center, **Agenter**, Tende ser

Filters: Siste 30, Måned, 1 24, 18-02-2024 - 17-08-2026, Agenter Alle, Afdeling Alle

Summary Metrics:

Besvarede kald	Gns. taletid	Gns. ventetid	Aktive agenter	Tilgængelig	Utilgængelig	Efterbehandling
773	0:01:12	0:10:35	19	28811:...	6616:5...	234:46:...

Charts:

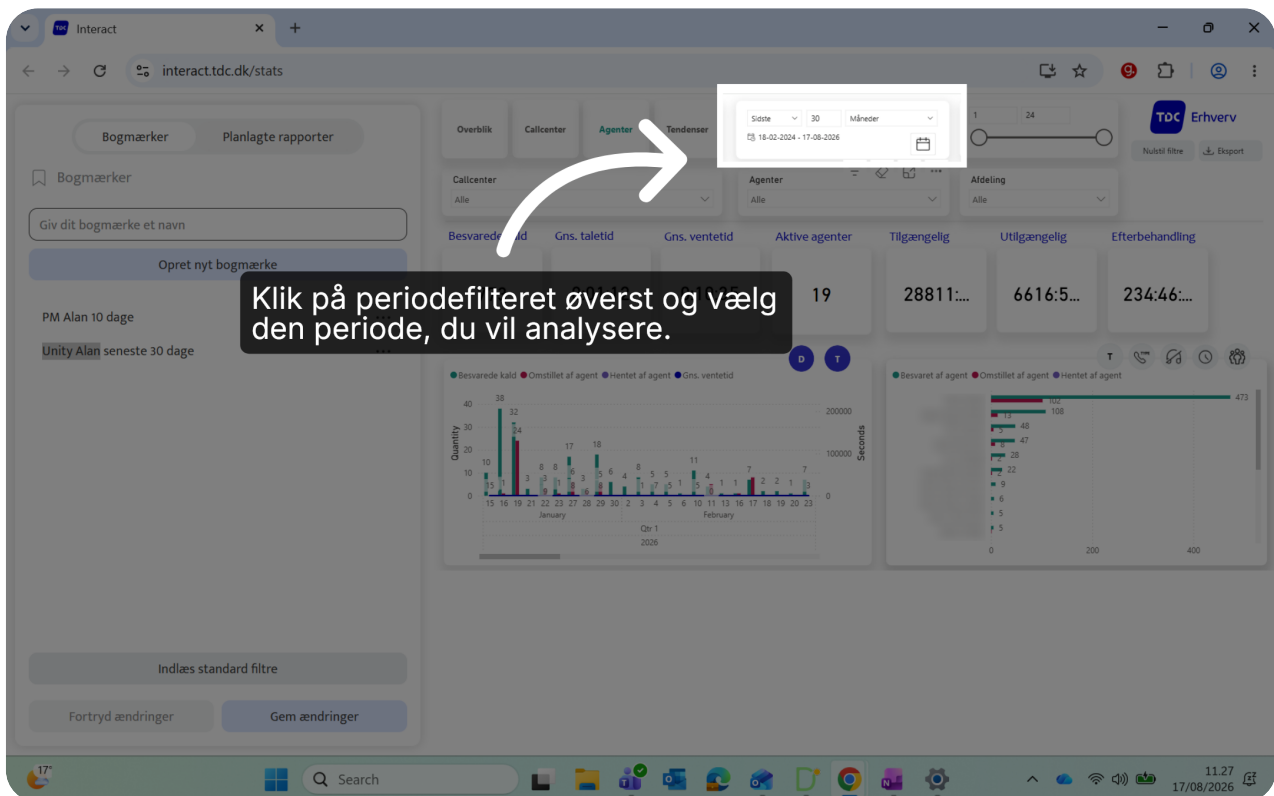
- Left Chart:** Bar chart showing 'Quantity' (0-40) over time (January to February 2026). Legend: Besvarede kald (green), Omstillet af agent (red), Hentet af agent (blue), Gns. ventetid (purple).
- Right Chart:** Bar chart showing 'Seconds' (0-40000) over time (January to February 2026). Legend: Besvaret af agent (green), Omstillet af agent (red), Hentet af agent (blue).

Buttons: Indlæs standard filtre, Fortryd ændringer, Gem ændringer

System Bar: 17°, Search, 11:26, 17/08/2026

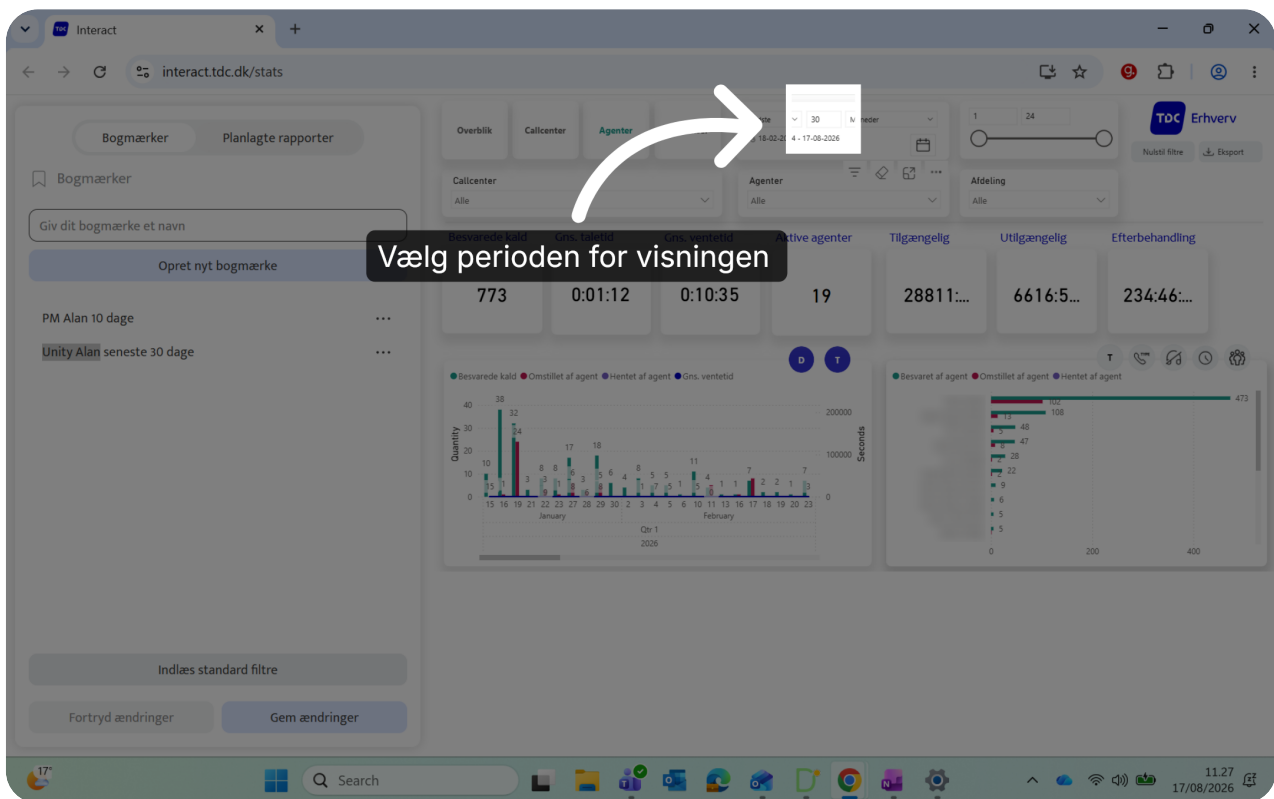
02 Tidsperiode Filteret

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.



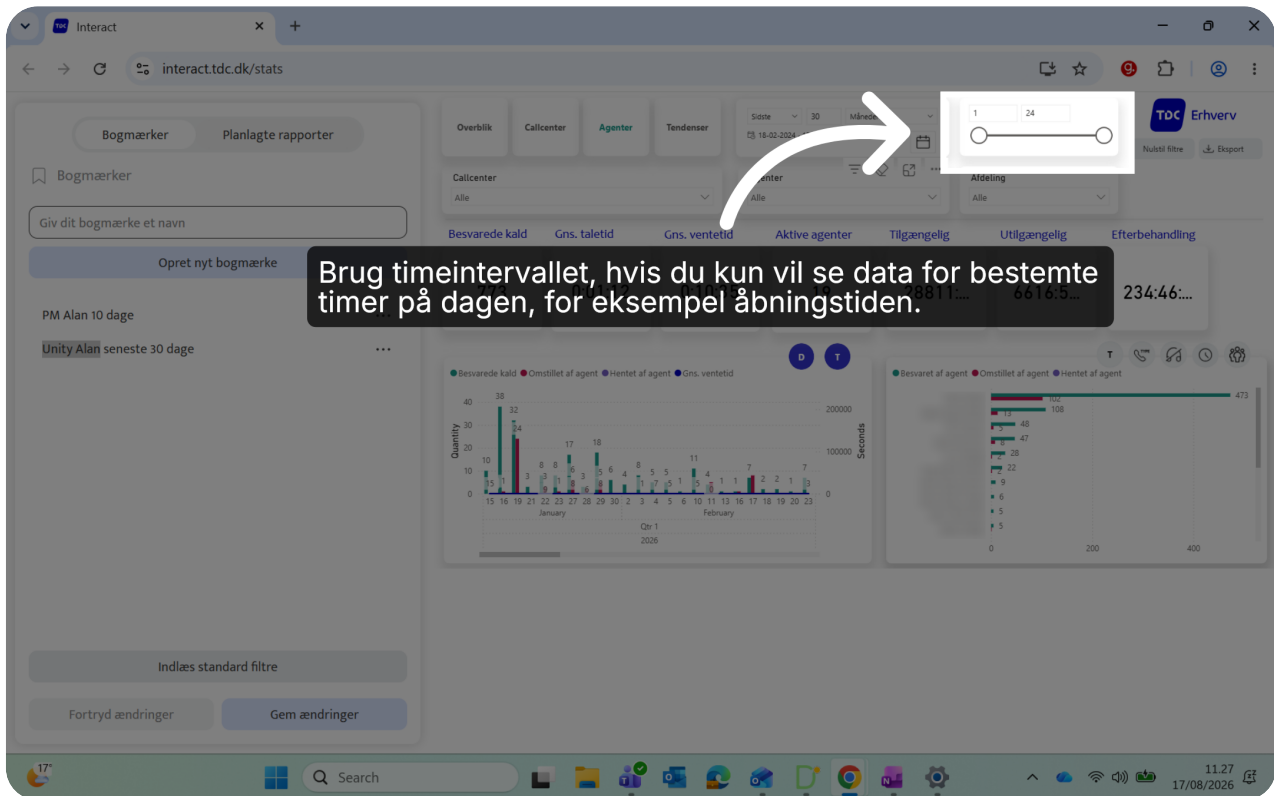
03 Vælg Tidsperiode

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.



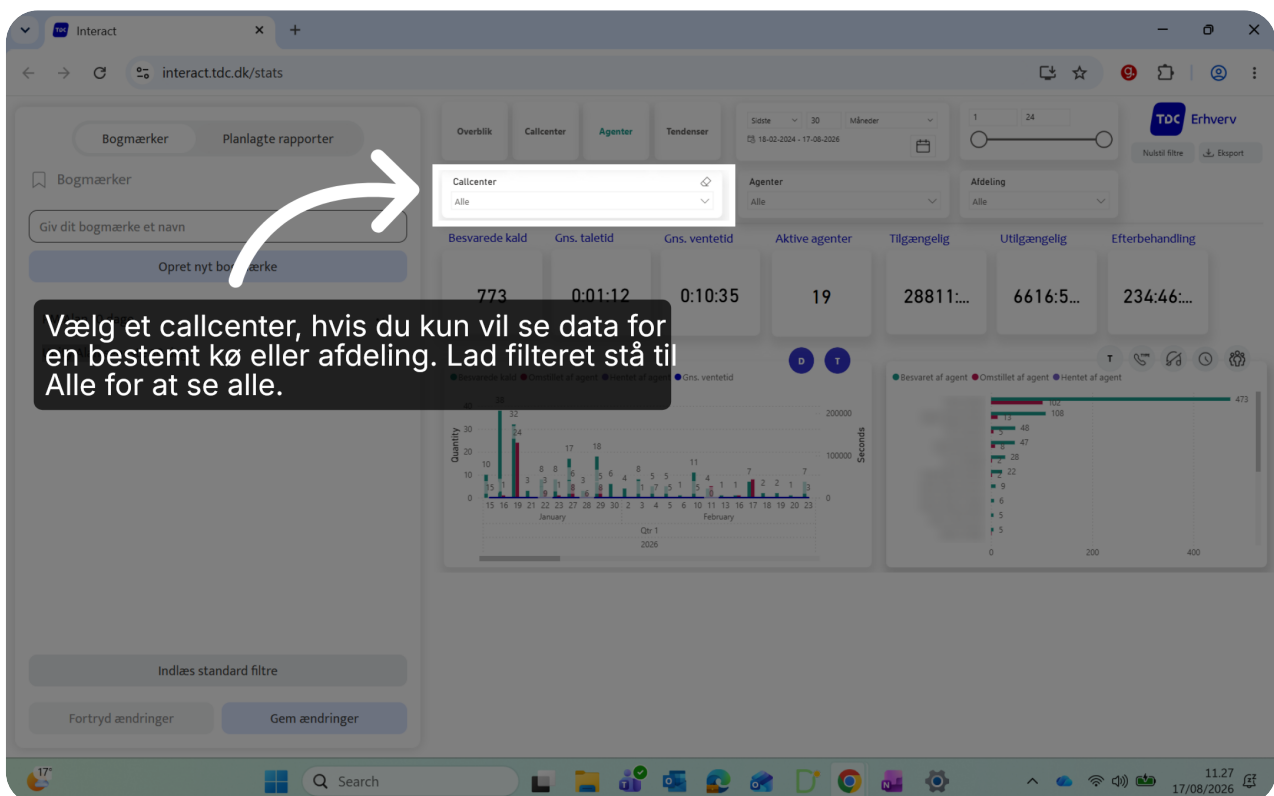
04 Time interval Filteret

Time Interval bruges til at vælge et interval af timer på døgnet fra 1 til 24. Det kan bruges, hvis brugeren kun vil analysere aktivitet i bestemte timer, for eksempel åbningstider som 8-16.



05 CallCenter 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.



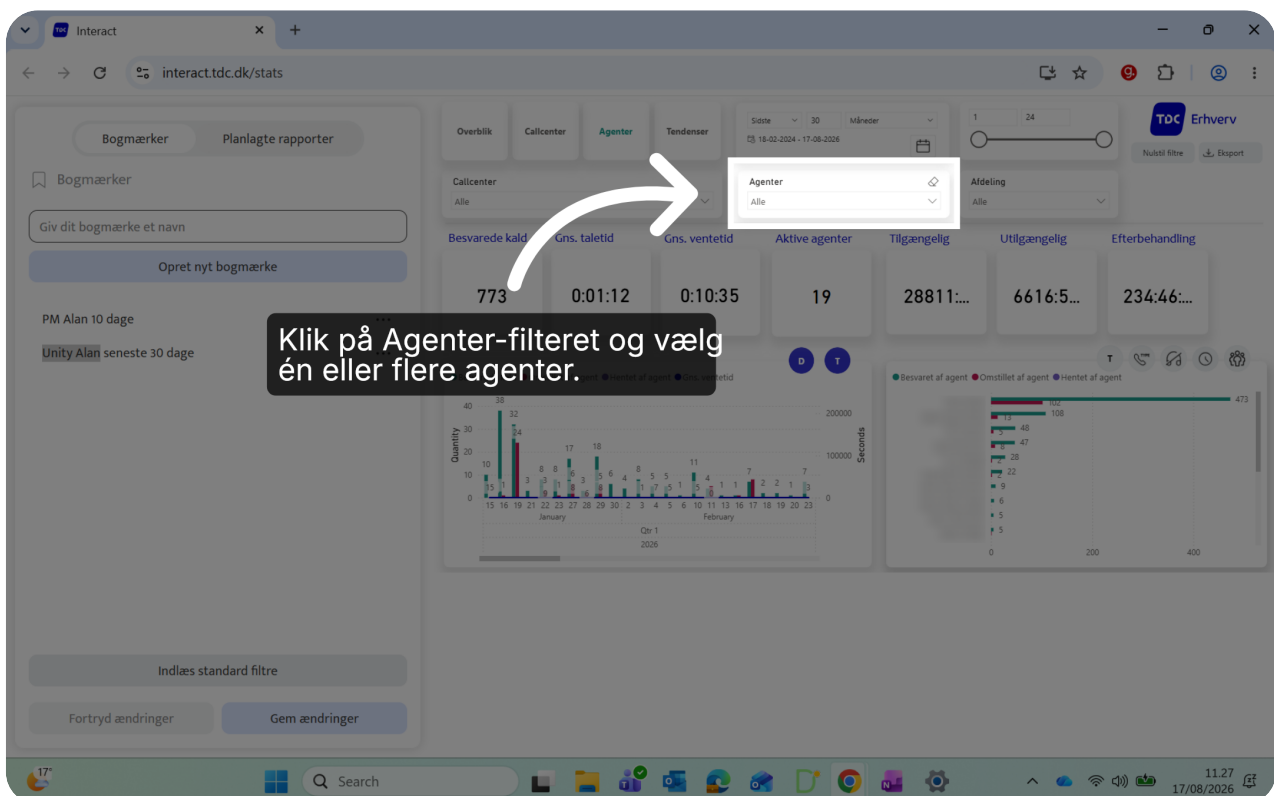
06 Vælg Call Center

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.

The screenshot shows the Interact dashboard interface. A dark overlay box with white text reads: "Klik på Callcenter-filteret og vælg ét eller flere callcentre." A white arrow points from this box to the "Callcenter" filter dropdown menu. The dropdown menu is open, showing a search bar "Søg efter" and a list of call centers with checkboxes: "Markér alt", "_BS Vest Odense", "Almonds_PremCC", "BS Øst København - 33260638", "Dimke test premium", and "Per H. Test". The background dashboard includes a "Bogmærker" (Bookmarks) section on the left, a "Callcenter" filter dropdown, and several data visualizations: a bar chart for "Besvarede kald" (Calls answered) and a line chart for "Tendenser" (Trends). The bottom of the screen shows the Windows taskbar with the date and time "11:27 17/08/2026".

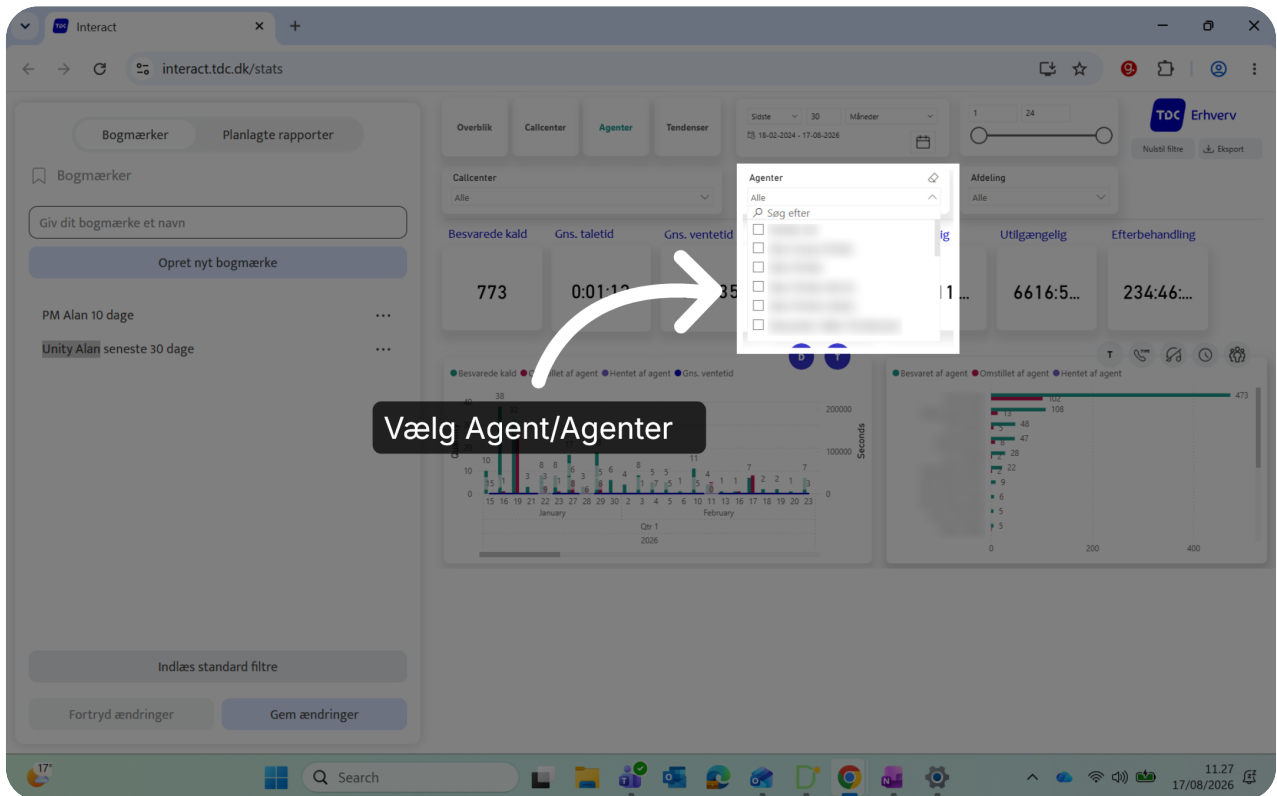
07 Agent Filteret

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.



08 Vælg Agent/Agenter

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



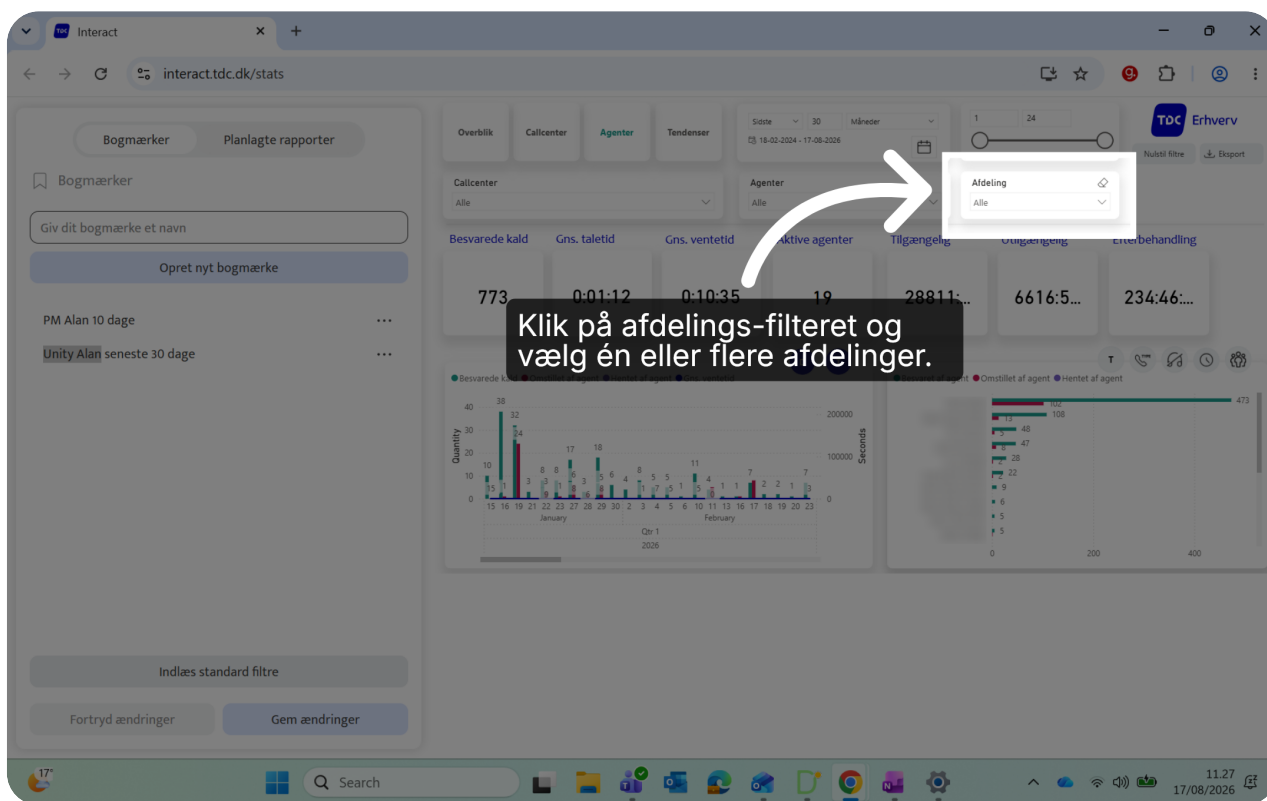
09 Afdelingsfilteret

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.

The screenshot shows the Interact dashboard interface. On the left, there is a sidebar with 'Bogmærker' and 'Planlagte rapporter'. The main area displays various metrics and charts. A white arrow points to a dropdown menu labeled 'Afdeling' with 'Alle' selected. A text box overlay reads: 'Vælg en afdeling, hvis du kun vil se data for en bestemt afdeling. Lad filteret stå til Alle for at se alle.' The dashboard includes tabs for 'Overblik', 'Callcenter', 'Agenter', and 'Tendenser'. It also features a 'Siste' date range selector and a 'Måned' dropdown. The bottom of the screen shows a Windows taskbar with the date 17/08/2026 and time 11:27.

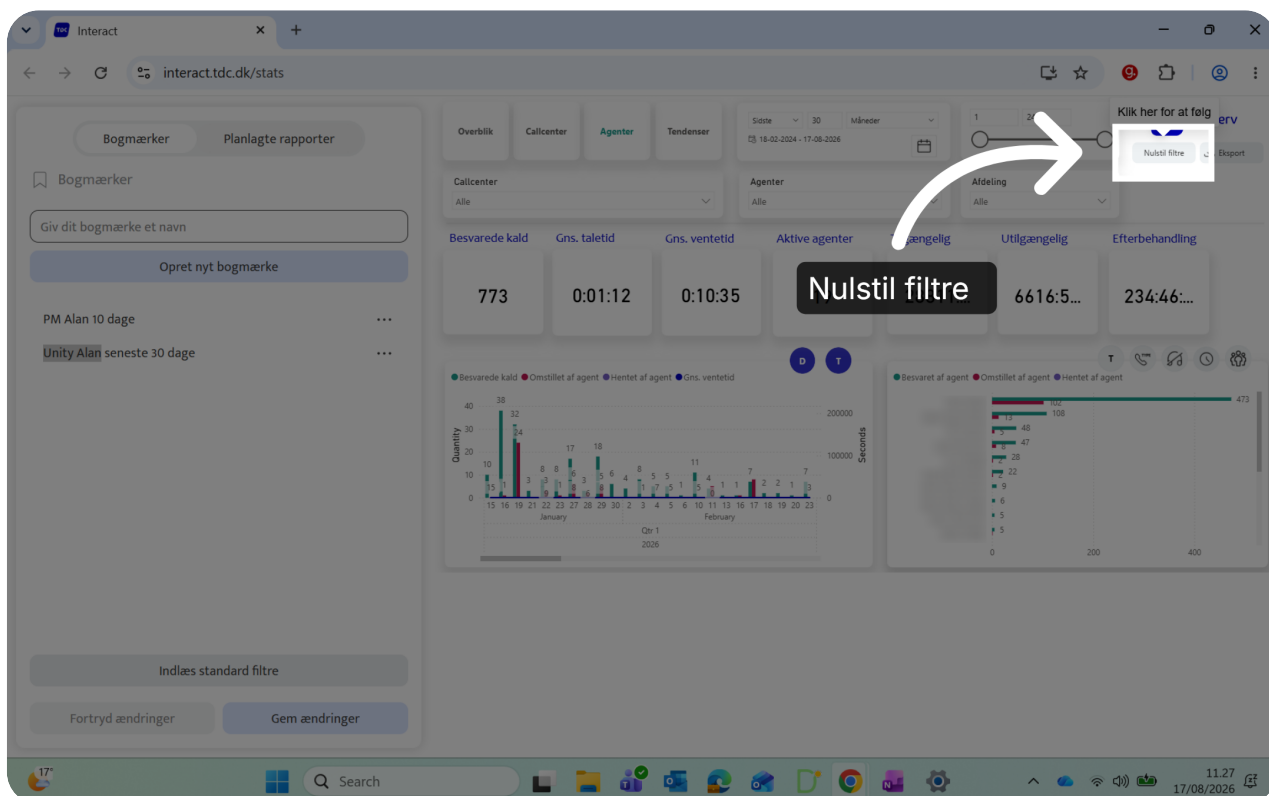
10 Vælg afdeling/afdelinger

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



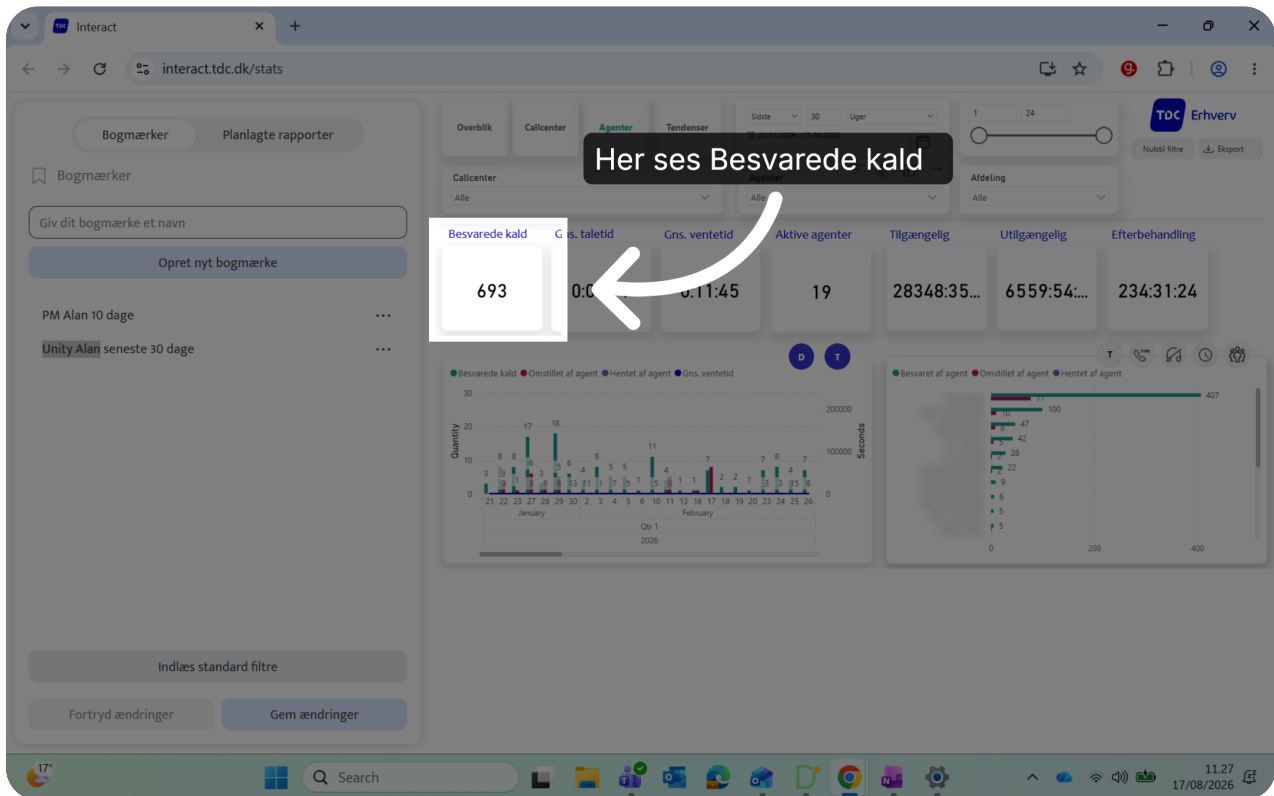
11 Nulstil Alle Filtre

Brug Nulstil Filtre, hvis du vil fjerne aktive filtervalg og vende tilbage til standardvisningen. Scenarie: En bruger har valgt flere filtre og er i tvivl om, hvilke data der vises. Brugeren klikker på Nulstil Filtre for at nulstille visningen. Reset filters ændrer ikke datakilden. Funktionen nulstiller kun den aktuelle visning, hvorefter felter og grafer genberegnes ud fra standardfiltreringen.



12 Besvarede Kald

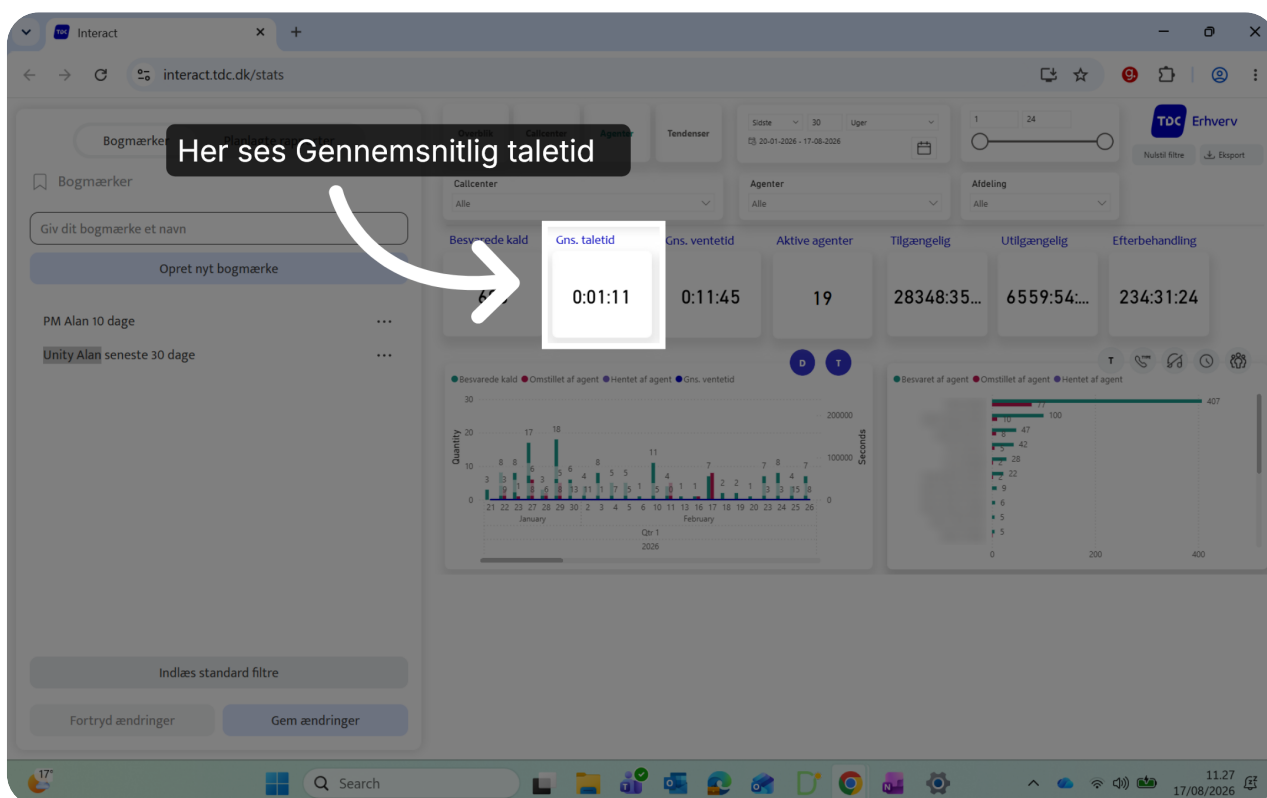
Besvarede Kald viser kald, der er blevet besvaret. Teknisk Dokumentation: Distinct count of AcdCallActivity.acdCallId where Event type = acdCallAnswered grouped by selected graph interval



13 Gennemsnitlig taletid

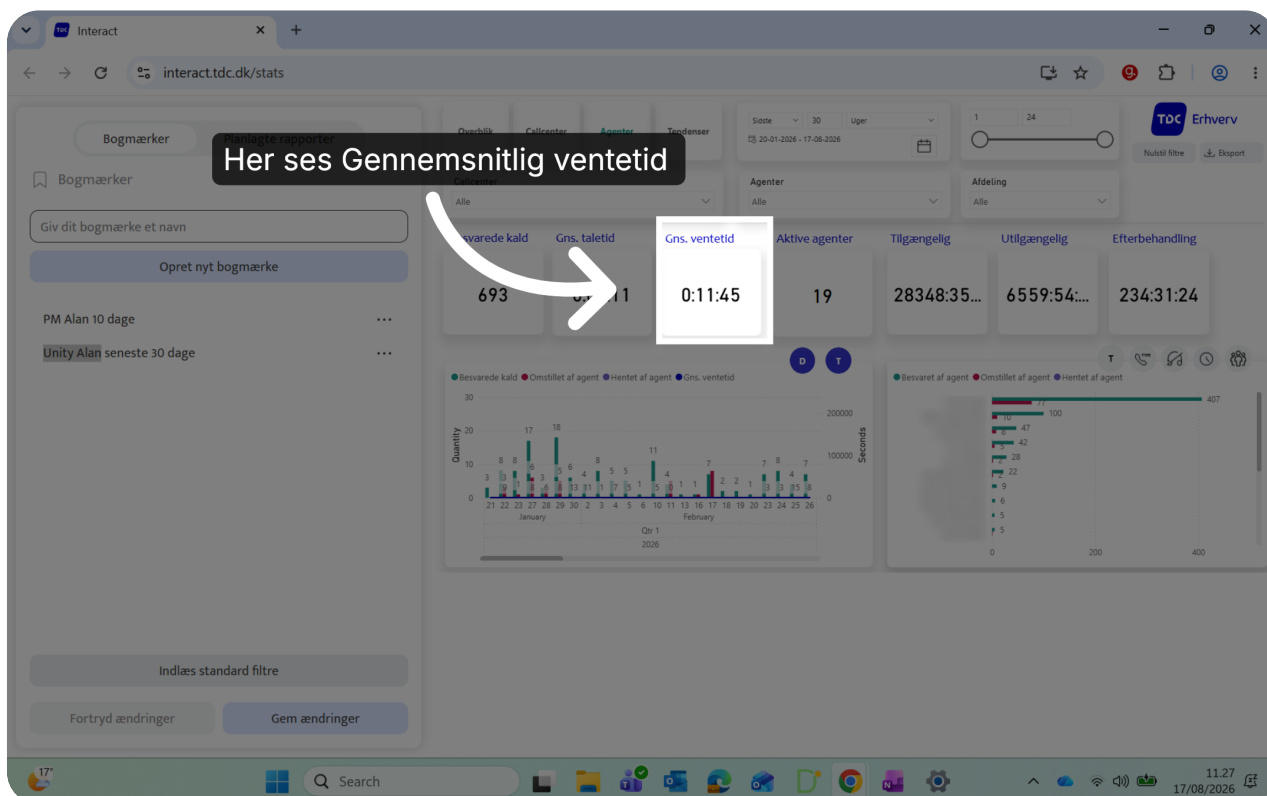
Gennemsnitlig taletid viser den gennemsnitlige samtaletid for besvarede kald. Hvis Gennemsnitlig taletid stiger, kan det indikere mere komplekse henvendelser eller længere sagsbehandling.

Teknisk dokumentation: Avg. Talking Time = $\text{SUM}(\text{VK_AgentCallDetails}[\text{talkTime}]) / \text{VK_AcdCallActivity}[\text{noof_answered_calls}]$ Taletid beregnes ud fra VK_AgentCallDetails[talkTime].



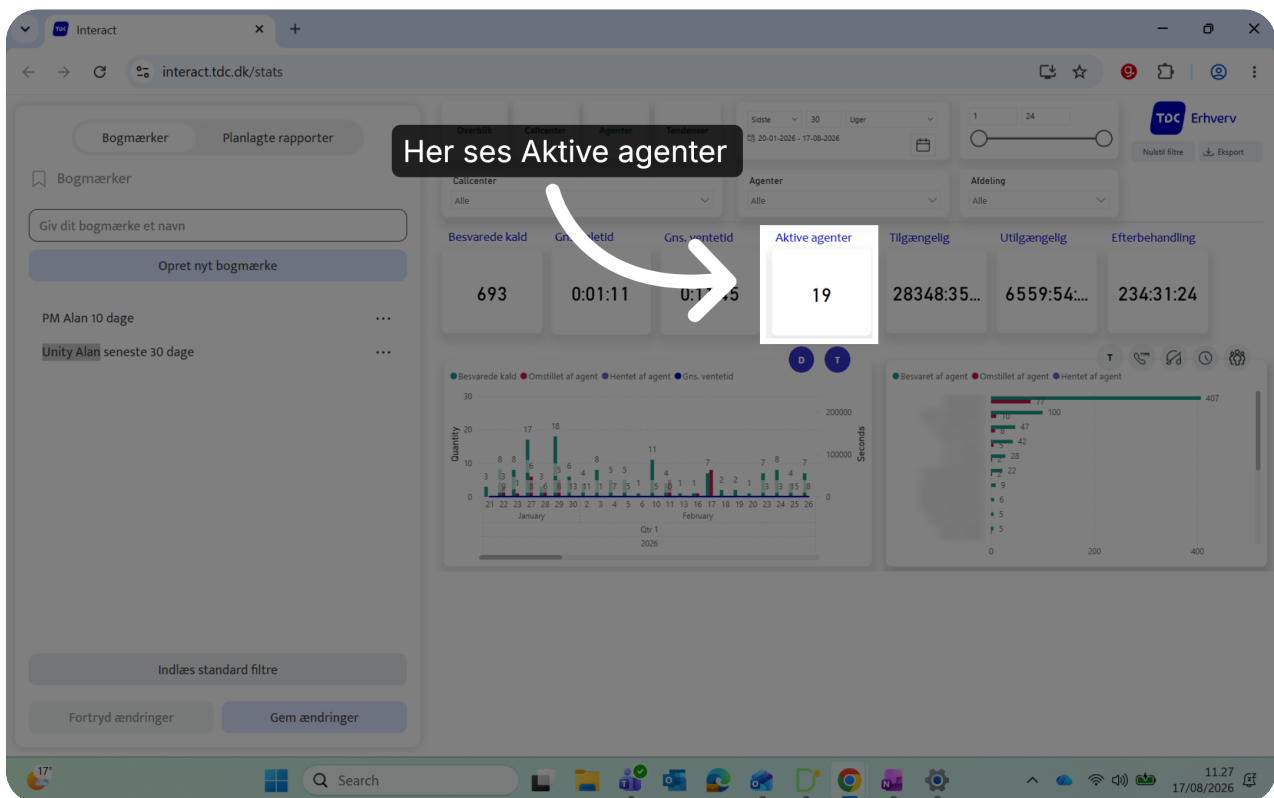
14 Gennemsnitlig Ventetid

Gennemsnitlig ventetid viser gennemsnitlig ventetid knyttet til agentrelaterede opkald. Hvis én agent har højere ventetid end andre, kan det skyldes forskelle i kø eller kaldstype. Teknisk dokumentation: Agent waiting time beregnes ud fra `VK_AgentCallDetails[acdWaitTime]`, hvor modellen indeholder `waiting_time_agent_avg_seconds`.



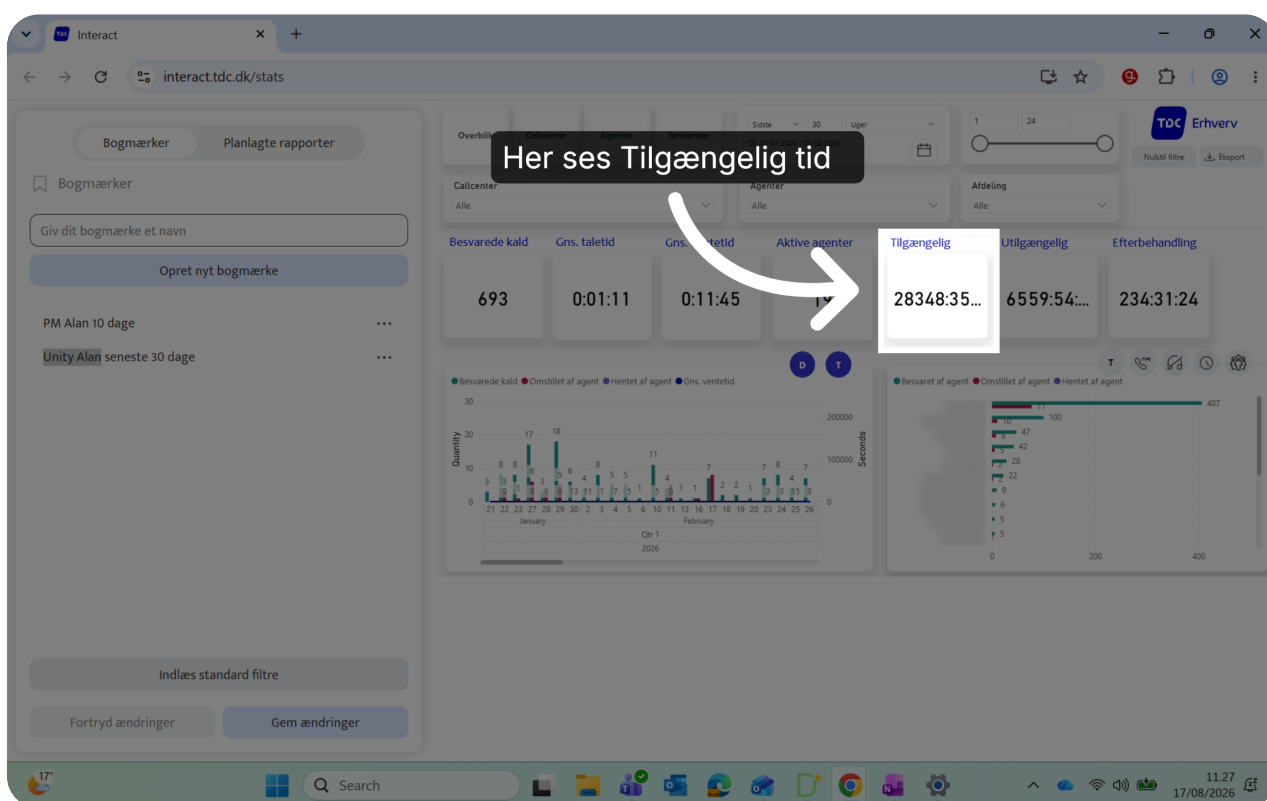
15 Aktive Agenter

Aktive agenter viser antallet af unikke agenter i den valgte filtrering. Se feltet aktive agenter for at se, hvor mange aktive agenter der er for visningen. Scenarie: Hvis værdien er 19, betyder det, at 19 unikke agenter indgår i den aktuelle visning. Teknisk dokumentation: Active agents = `DISTINCTCOUNT(VK_AcdCallDetails[agentUid])` Measuret noof_agents beregnes som distinct count af `VK_AcdCallDetails[agentUid]`.



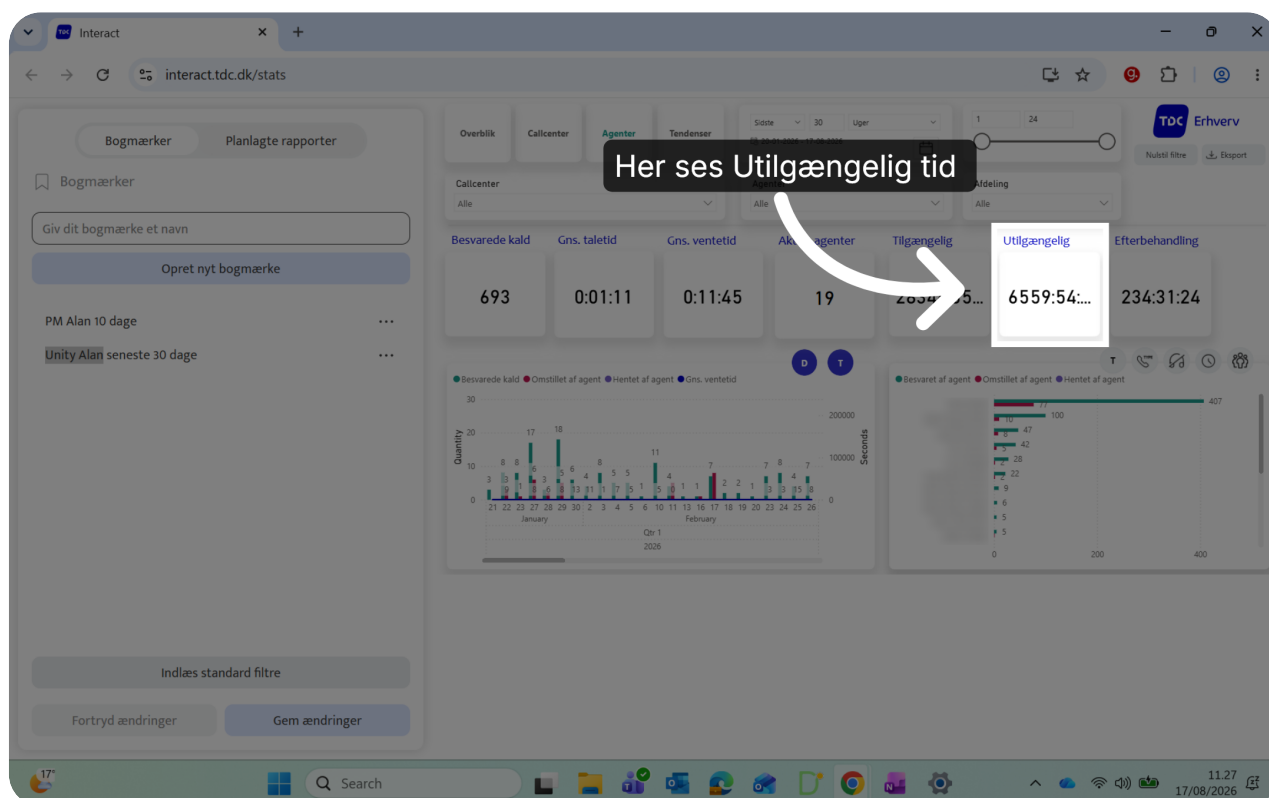
16 Tilgængelig

Tilgængelig viser den samlede tid, agenterne har været tilgængelige. Se tilgængelig for at vurdere, hvor meget tid agenterne har været klar til at håndtere kald. Teknisk dokumentation: $\text{Available} = \text{vailableBusy_time_sum_seconds} + \text{availableIdle_time_sum_seconds}$ Agentstatus beregnes ud fra VK_AgentStateActivity, som indeholder agentState, unavailableCode, agentUid og Second-sToNextChange.



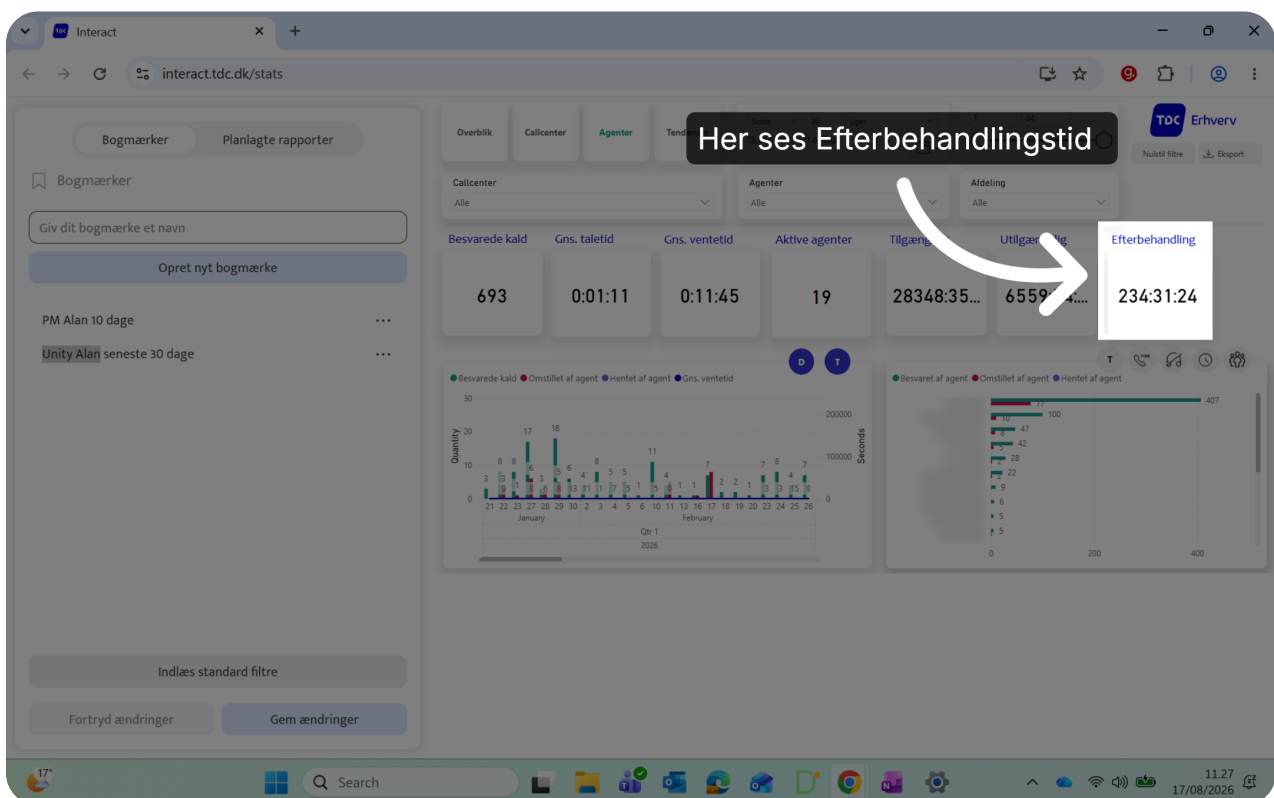
17 Utilgængelig

Utilgængelig viser den samlede tid, agenterne har været utilgængelige. Se Utilgængelig for at se, hvor meget tid agenterne ikke har været tilgængelige. Teknisk dokumentation: Unavailable = unavailable_time_sum_seconds Unavailable baseres på VK_AgentStateActivity[agentState] og unavailableCode.



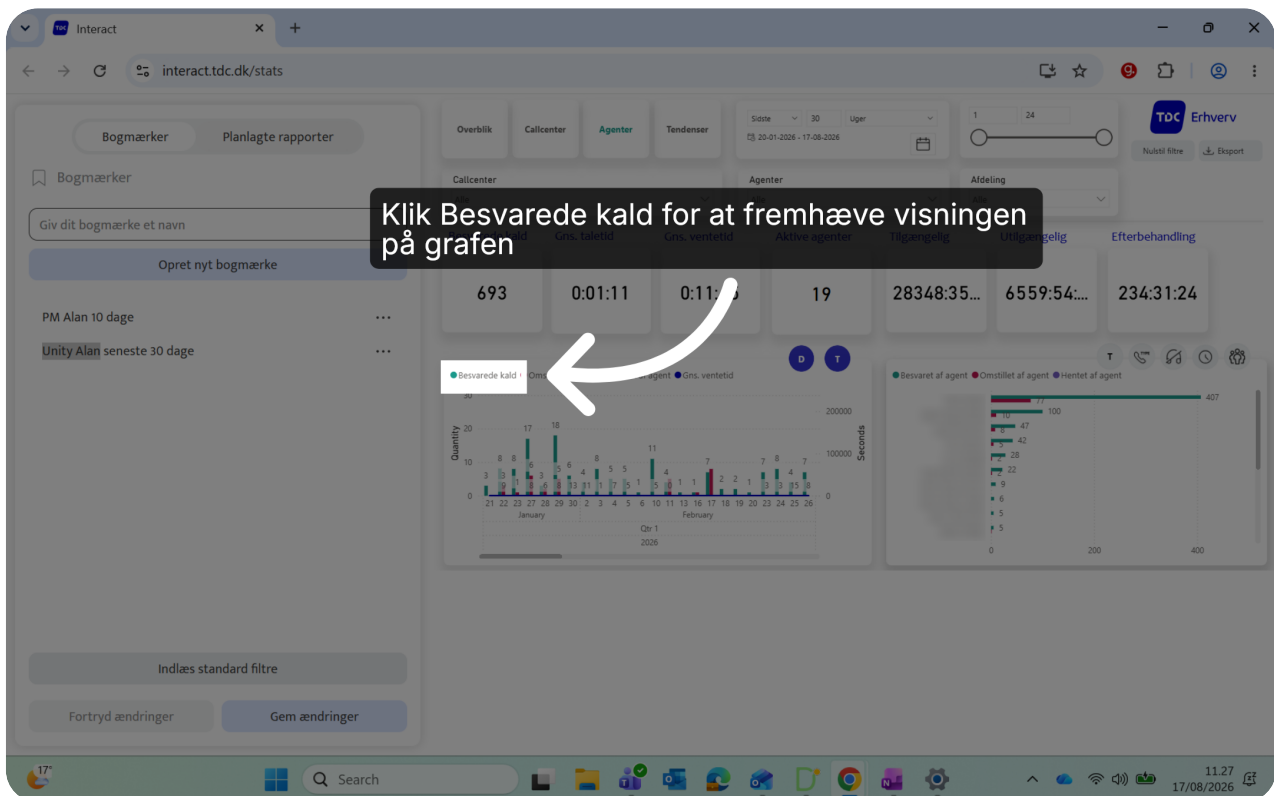
18 Efterbehandling

Efterbehandling viser den samlede tid, agenterne har brugt på efterbehandling. Se Efterbehandling for at vurdere, hvor meget tid agenterne bruger efter kald. Efter et kald kan agenten bruge tid på noter, registrering, henvendelseskoder eller afslutning af sagen, dette indgår i efterbehandling. Teknisk dokumentation: $\text{wrapUp_time_sum_seconds} + \text{wrapUpOutbound_time_sum_seconds} + \text{wrapUpUnknown_time_sum_seconds} = \text{wrapUp_time_total_seconds}$ beregnes som summen af wrap up, wrap up outbound og wrap up unknown.



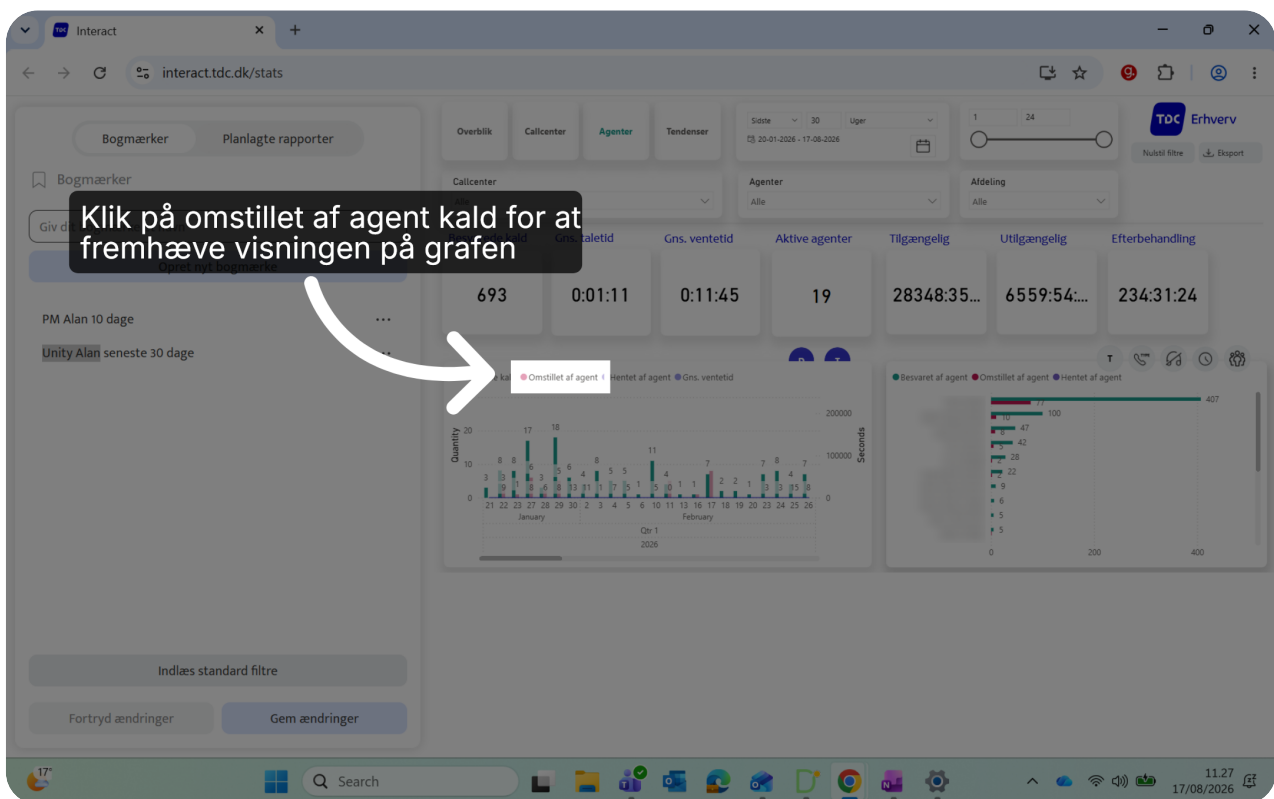
19 Besvarede kald

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



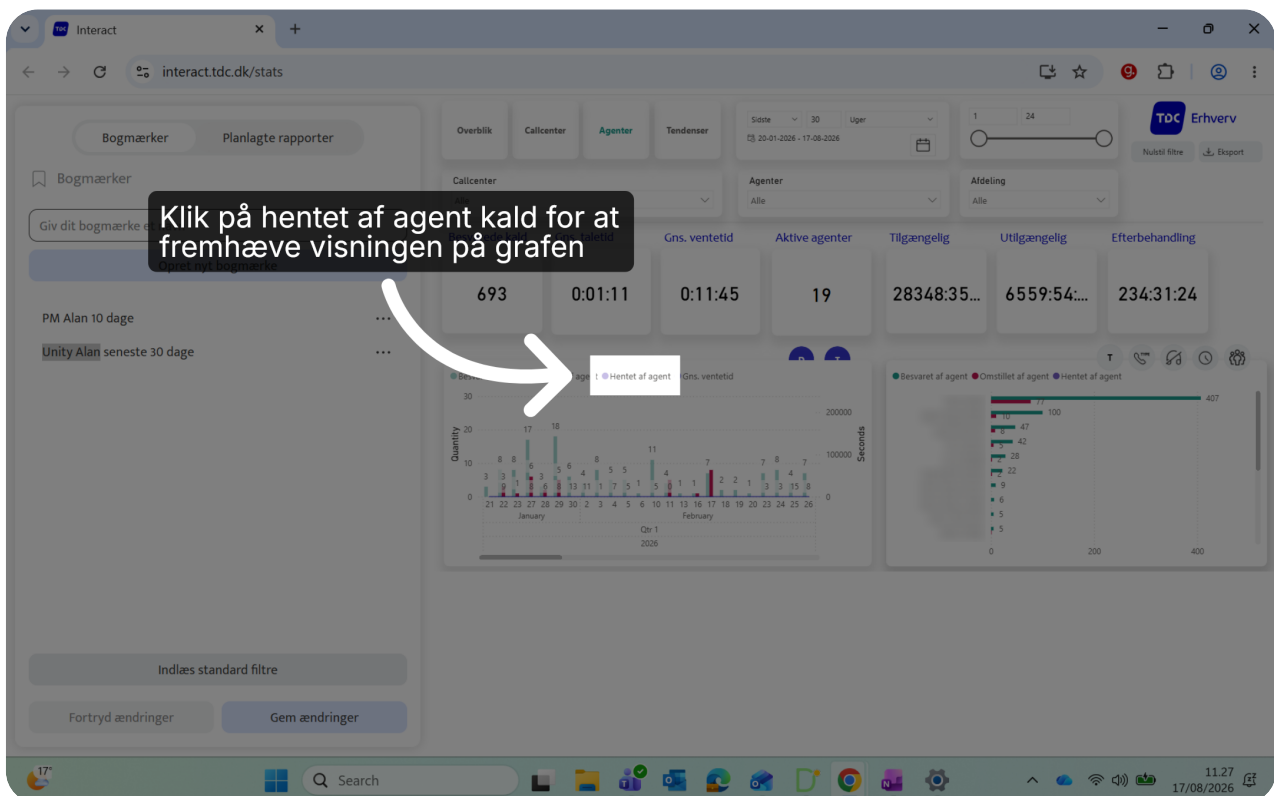
20 Omstillet af Agent

Omstillet af Agent viser agentkald, hvor kaldet er afsluttet ved at blive sendt videre til en anden destination. Det betyder, at kaldet ikke bare er blevet besvaret og afsluttet normalt hos agenten. I stedet er kaldet blevet omstillet. Scenarie: En kunde ringer ind og bliver sendt til en agent. Agenten kan ikke afslutte henvendelsen direkte og sender derfor kaldet videre til en anden destination, for eksempel et andet callcenter. Når det sker, registrerer systemet kaldet som et Omstillet af Agent. Teknisk dokumentation: Redirected Agent Calls = noof_redirected_agentcalls fra VK_AgentCallActivity



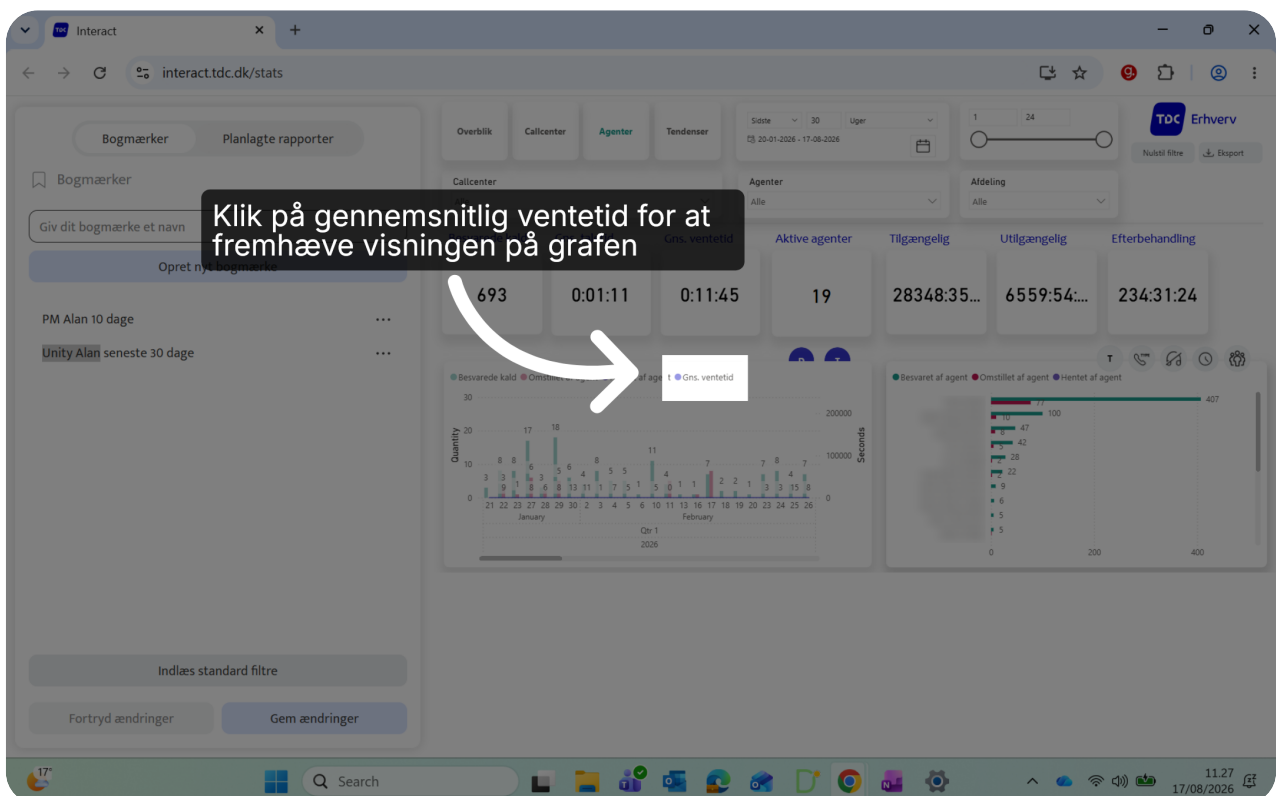
21 Hentet af Agent

Hentet af Agent viser agentkald, hvor et kald tidligere har været sat på hold og derefter er blevet hentet tilbage af agenten. Det betyder, at agenten først har sat kunden på hold, og senere har genoptaget samtalen. Kaldet er derfor ikke et nyt kald, men en fortsættelse af et eksisterende kald, som har været pauset eller sat på hold undervejs. Scenarie: En kunde ringer ind og taler med en agent. Agenten har brug for at undersøge noget, spørge en kollega eller slå information op. Derfor sætter agenten kunden på hold. Når agenten er klar til at fortsætte samtalen, henter agenten kaldet tilbage. Det registreres som et Hentet af Agent kald. Teknisk dokumentation: Retrieved Agent Calls = noof_retrieved_agentcalls fra VK_AgentCallActivity



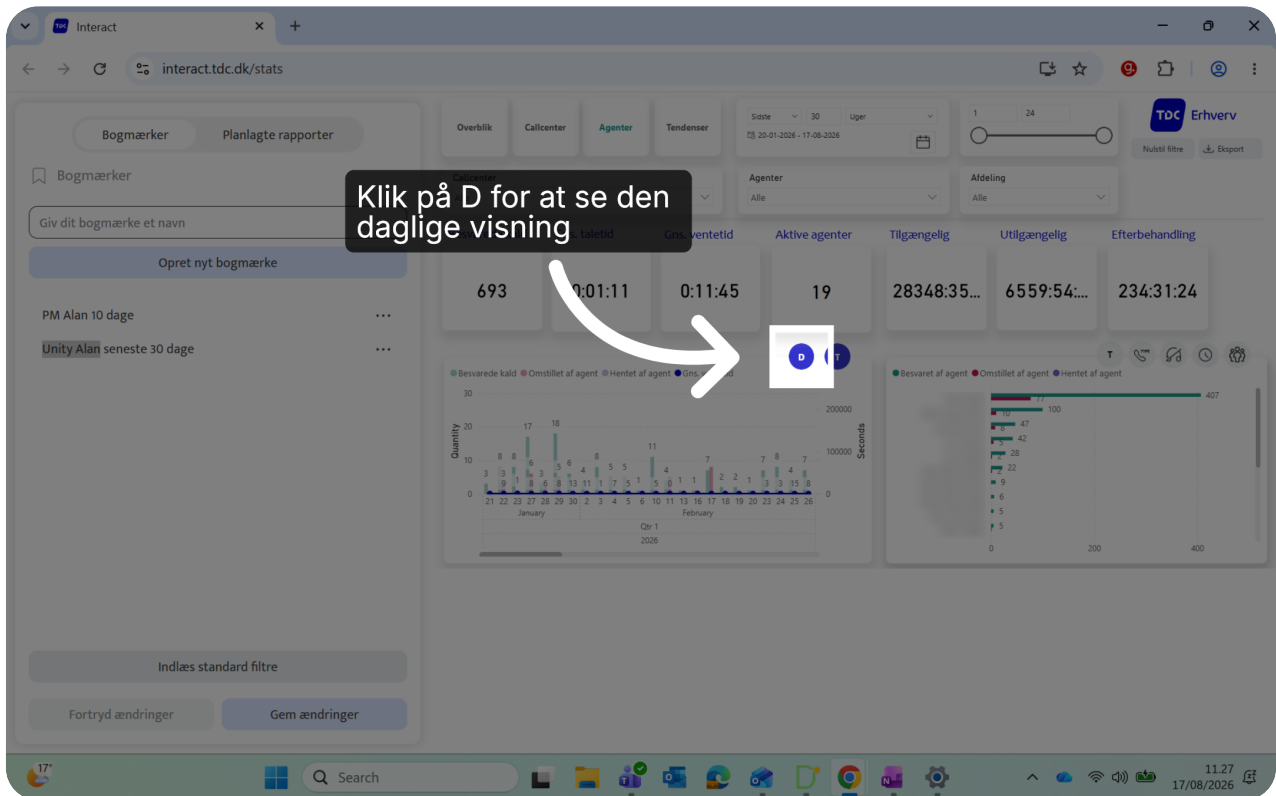
22 Gennemsnitlig Ventetid

Her angives værdierne ventetid, i form af gennemsnitlig ventetid fordelt på de valgte agenter. Teknisk dokumentation: Average waiting time viser den gennemsnitlige ventetid for de valgte kald. Værdien beregnes ud fra Average waiting time beregnes som gennemsnittet af AcdCallDetails.acdWaitTime for de AcdCallDetails, der er linket til de valgte AcdCallActivity-records.



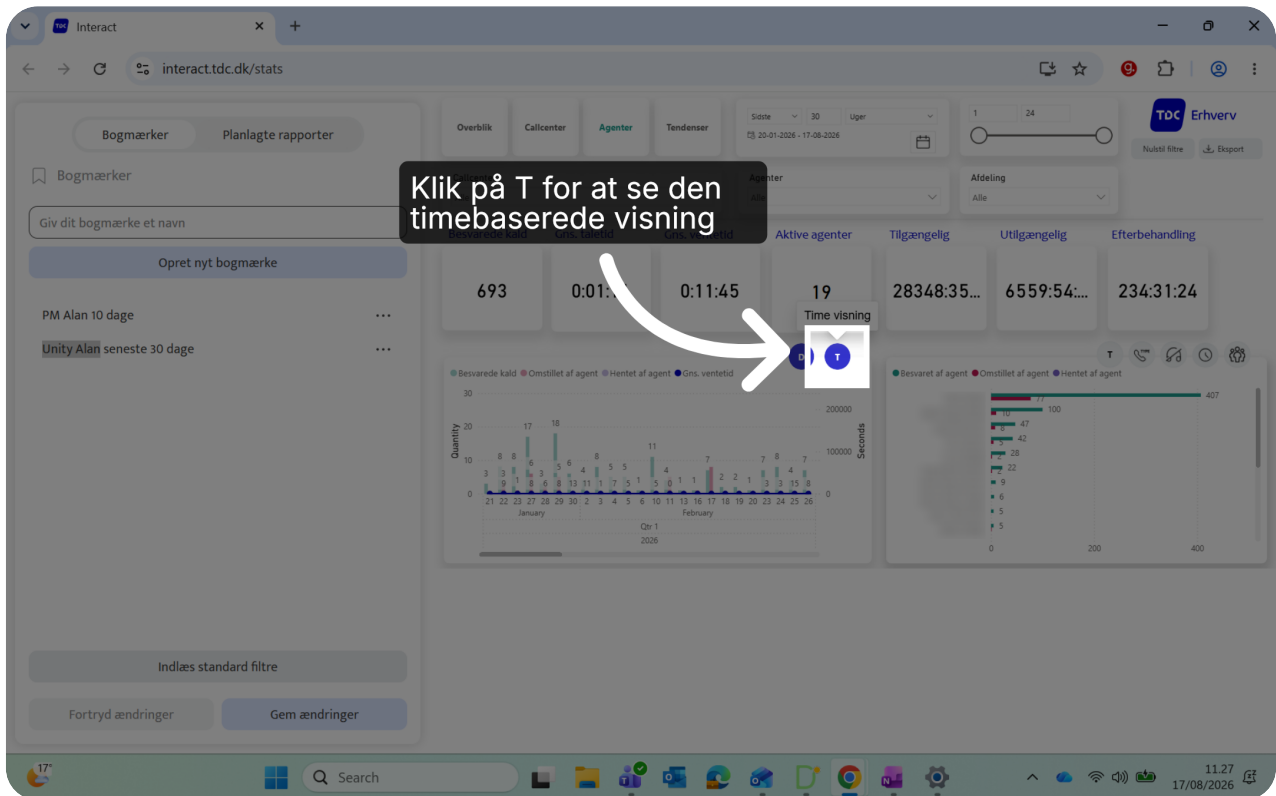
23 Dagsvisning

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.



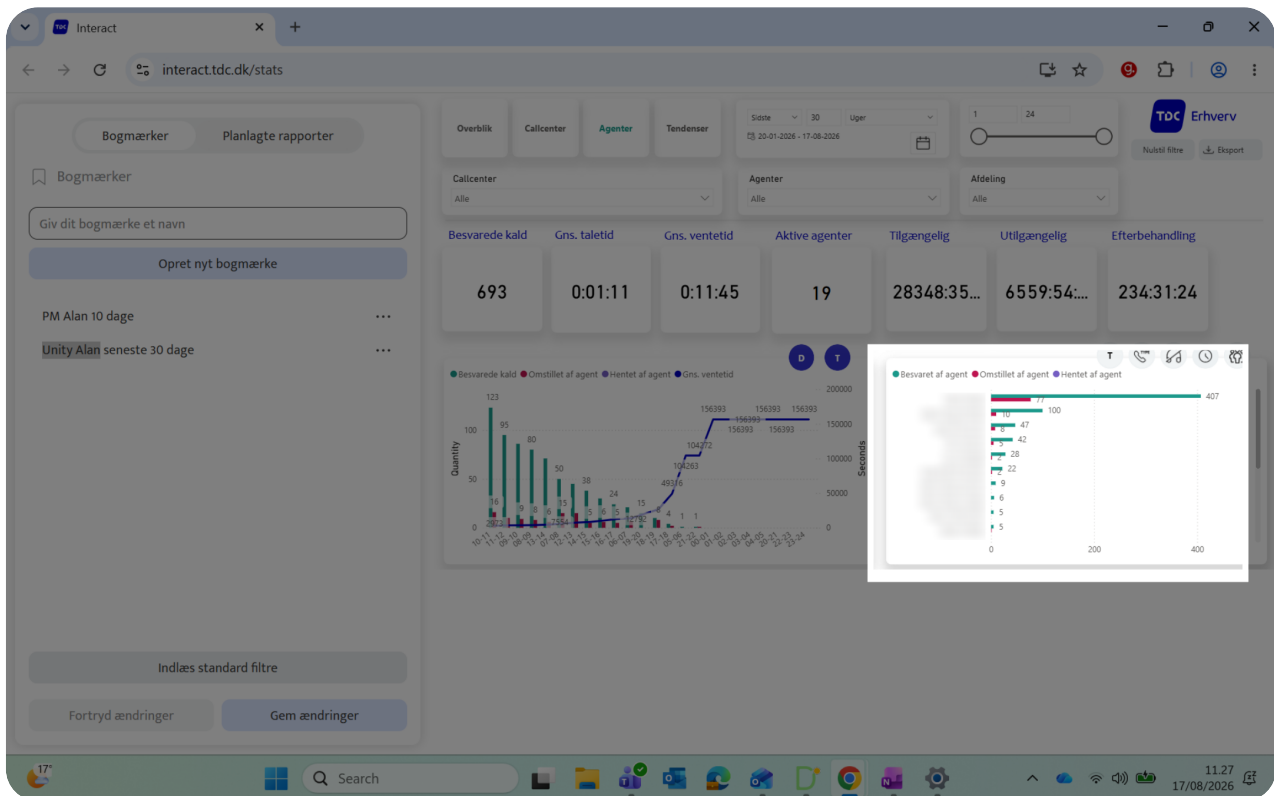
24 Timevisning

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



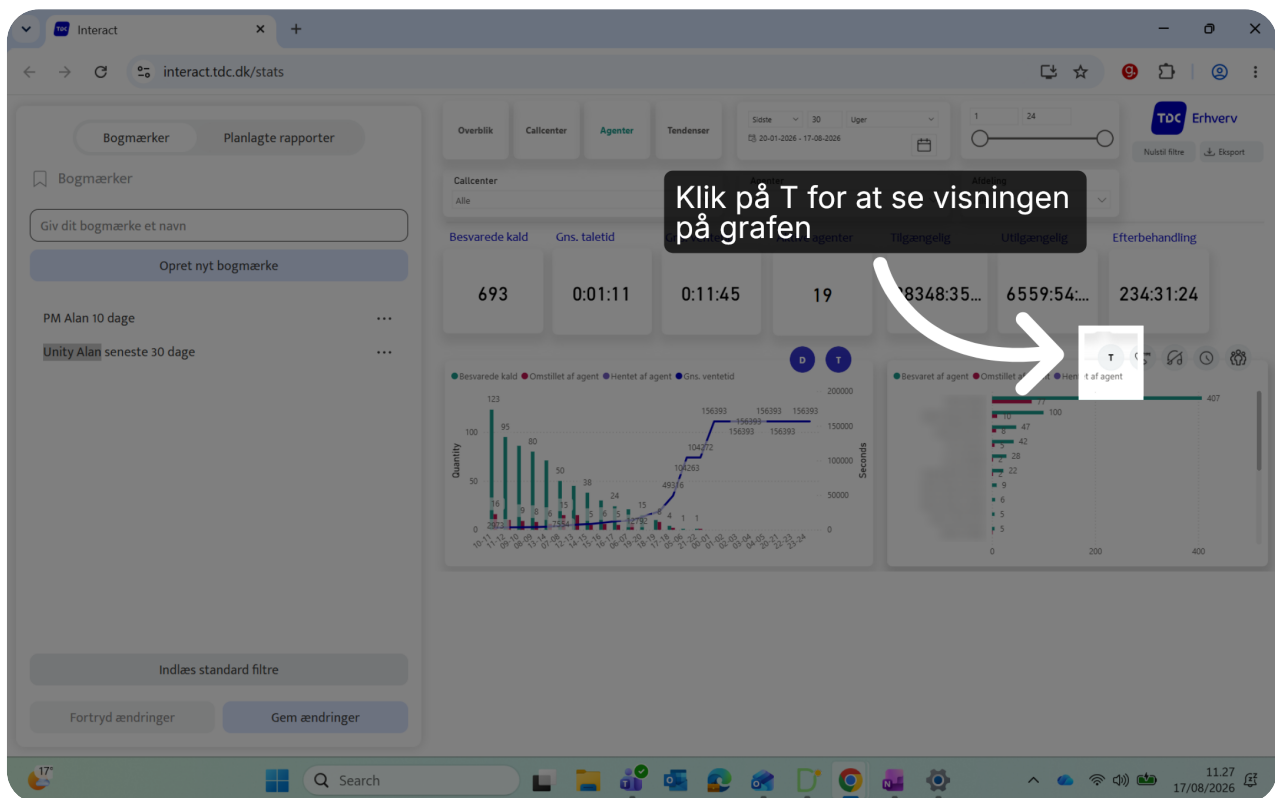
25 Grafen på Agenter siden

Her ses den anden graf på Agenter siden. Den består af T



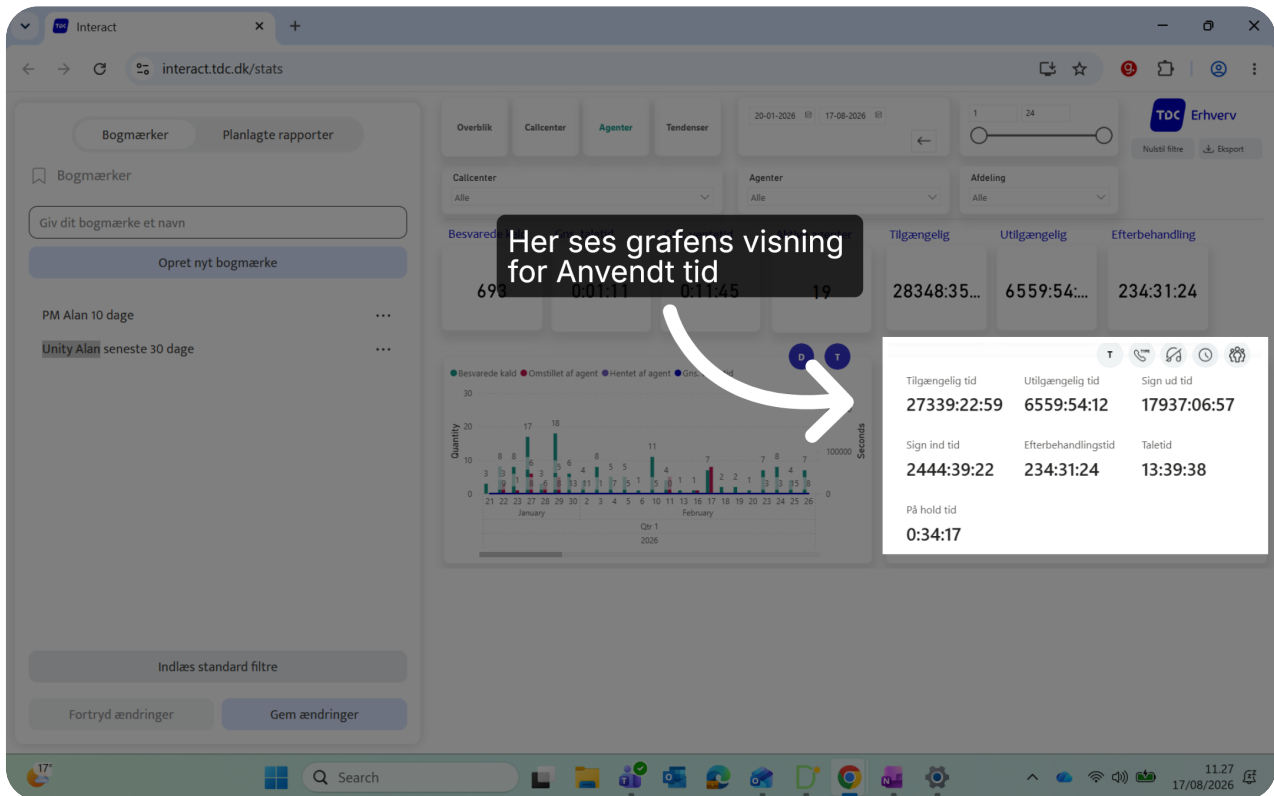
26 T

Klik her for at se anvendt tid på grafen



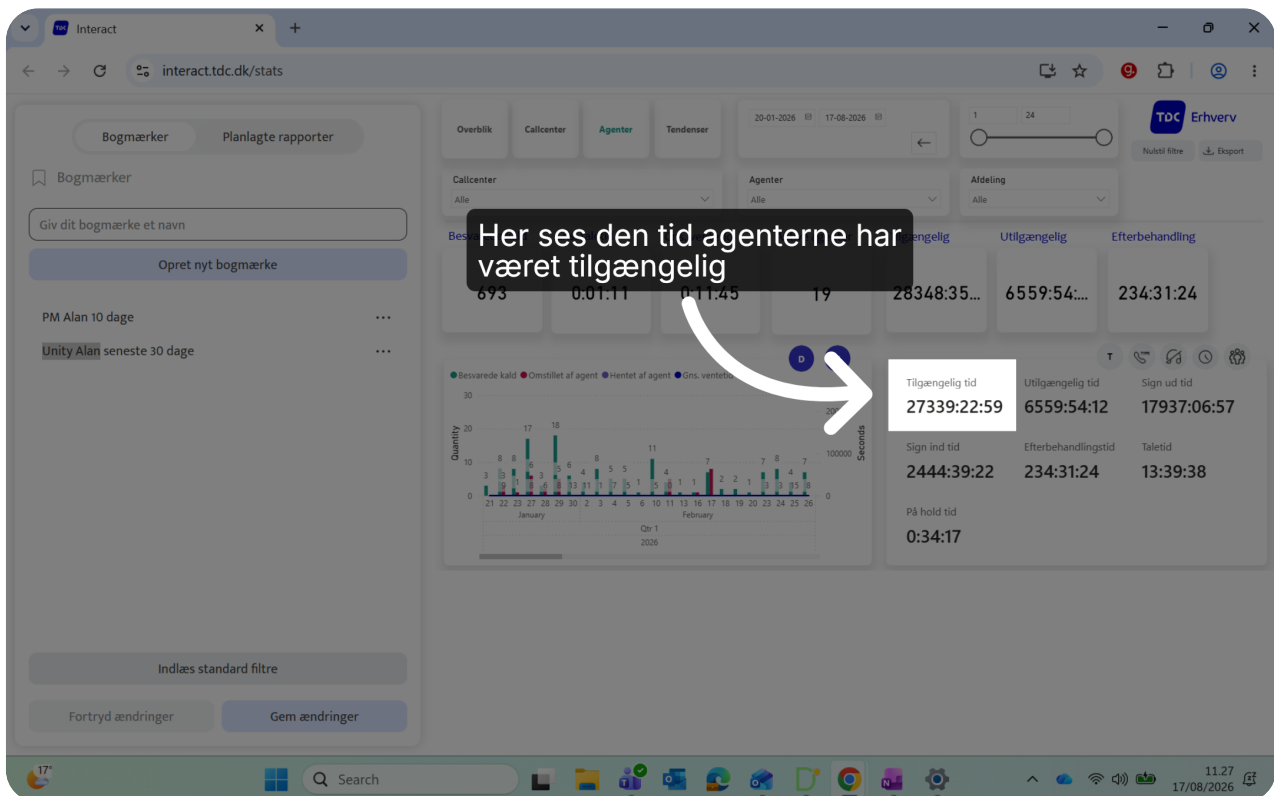
27 T

Anvendt tid viser en række værdier for den valgte tidsperiode. Tilgængelig tid, Utilgængelig tid, sign ud tid, Sign ind tid, Efterbehandlingstid, taletid og På hold tid Teknisk dokumentation:



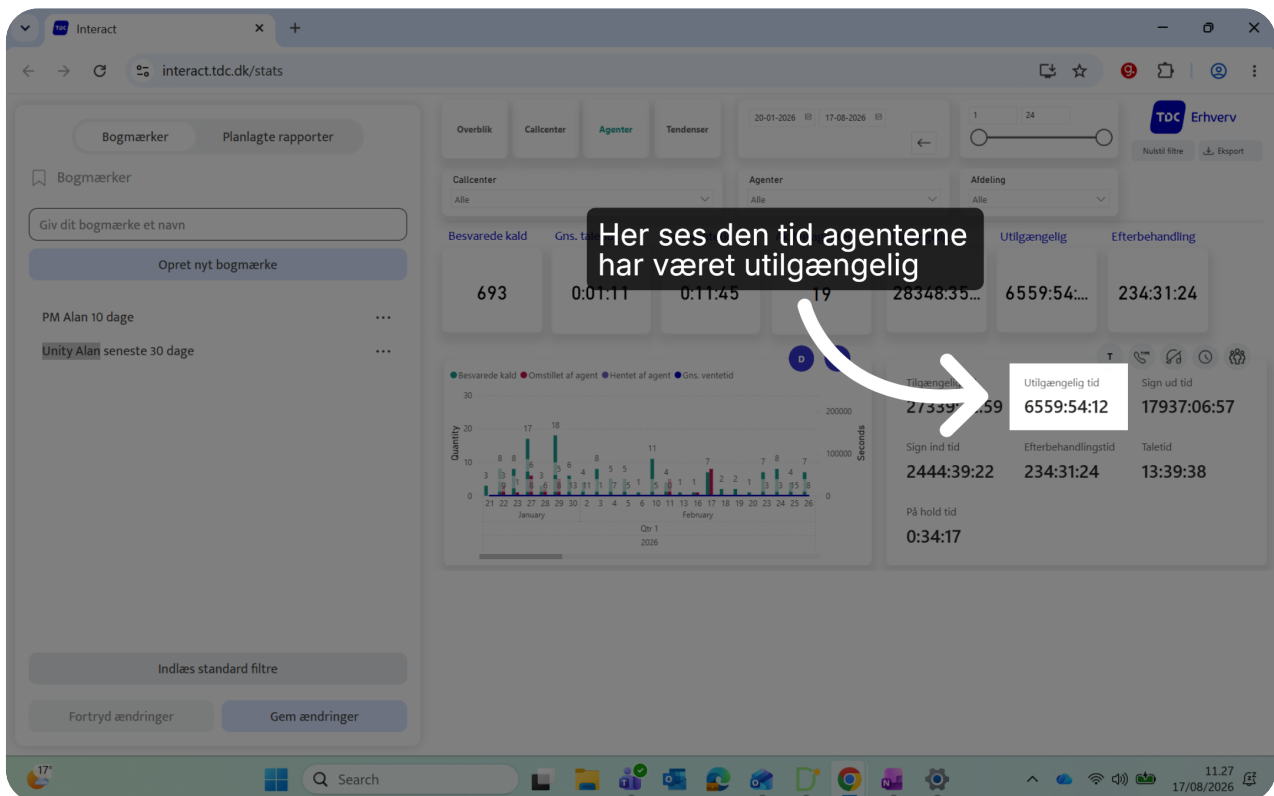
28 Tilgængelig Tid

Tilgængelig tid viser den tid agenterne har været tilgængelige, anført i Timer, minutter og sekunder. Teknisk dokumentation: `CALCULATE([availableBusy_time_sum_seconds] + [availableIdle_time_sum_seconds])`



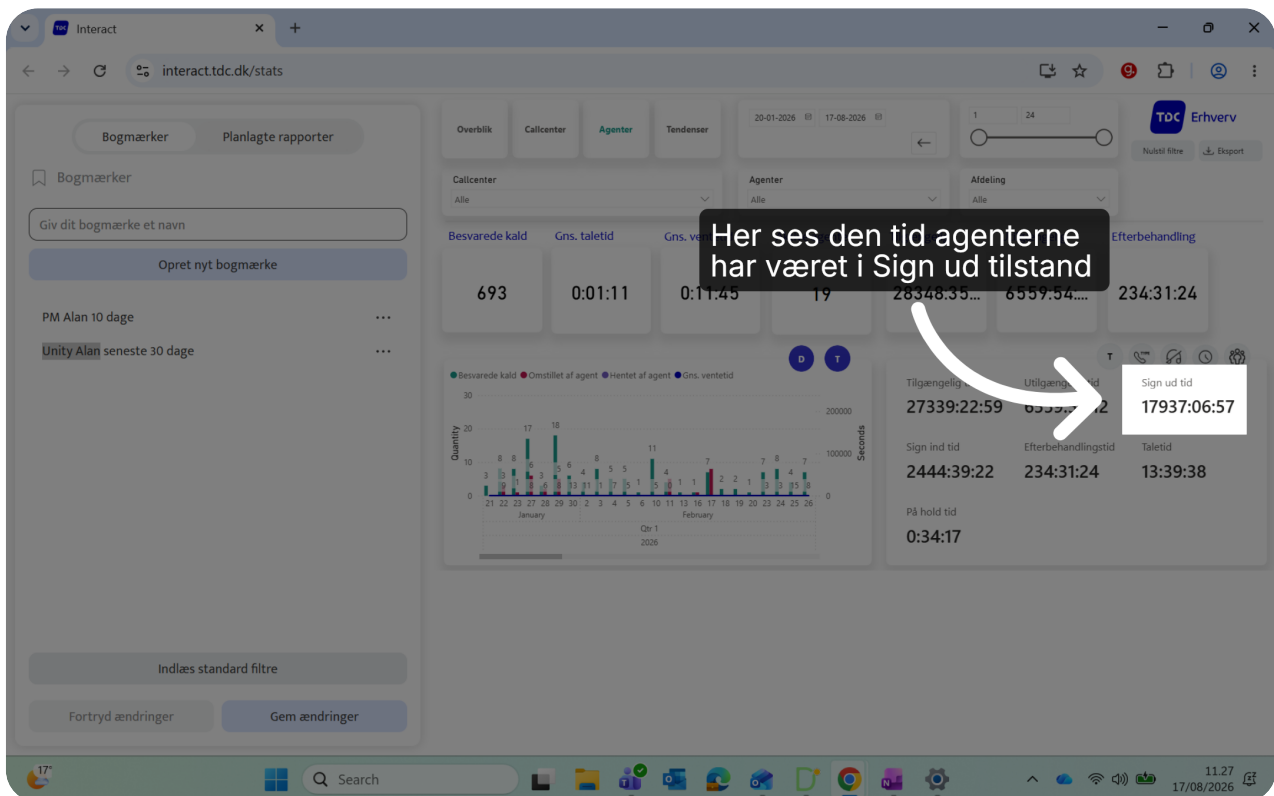
29 Utilgængelig Tid

Utilgængelig tid viser den tid agenterne har været utilgængelige, anført i Timer, minutter og sekunder. Teknisk dokumentation: `CALCULATE(sum(VK_AgentTime[duration]),FILTER(VK_AgentTime,VK_AgentTime[agentState] = "Unavailable" || VK_AgentTime[agentState] = "signedOut" ))`



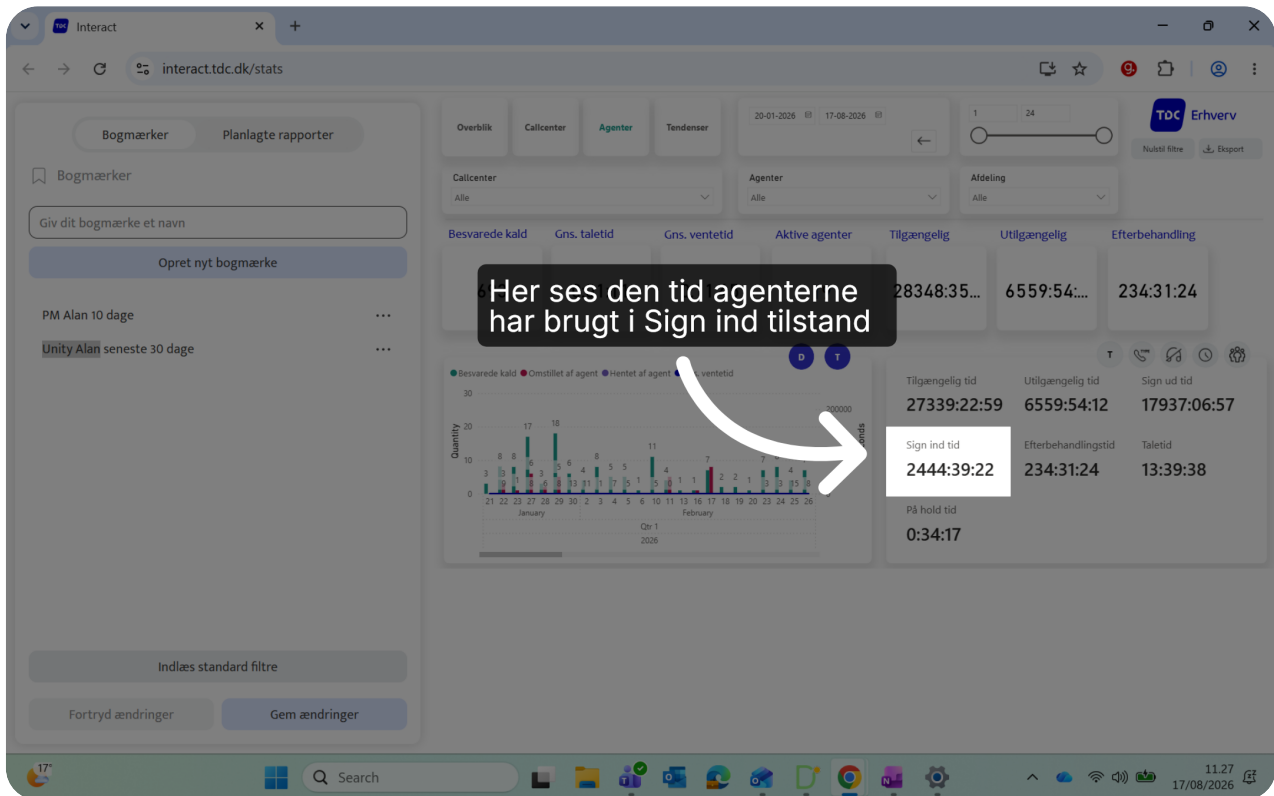
30 Sign Ud tid

Sign ud tid viser den tid agenterne har været tilgængelige, anført i Timer, minutter og sekunder. Teknisk dokumentation: `CALCULATE(sum(VK_AgentTime[duration]),FILTER(VK_AgentTime,VK_AgentTime[agentState] = "Unavailable" || VK_AgentTime[agentState] = "signedOut" ))`



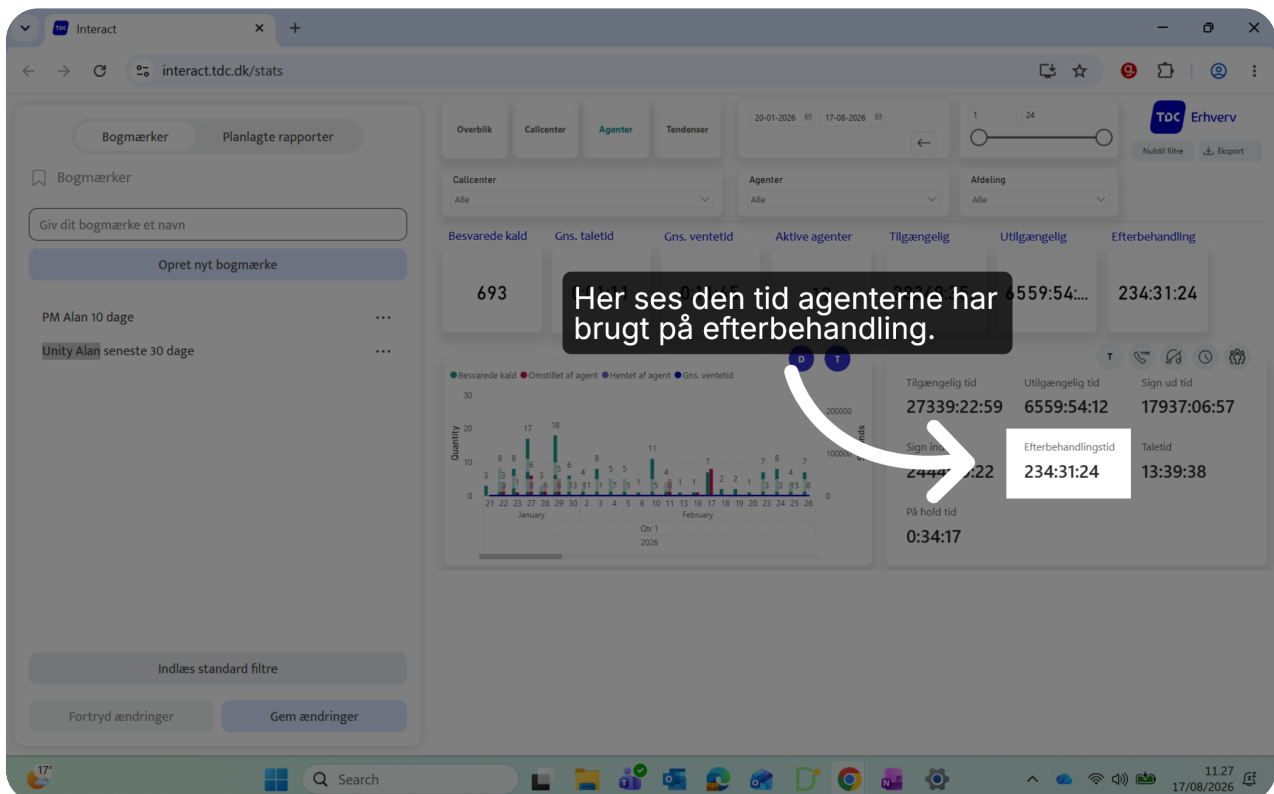
31 Sign Ind tid

T Viser de følgende værdier for den valgte tidsperiode. Tilgængelig tid, Utilgængelig tid, sign ud tid, Sign ind tid, Efterbehandlingstid, taletid og På hold tid Teknisk dokumentation:



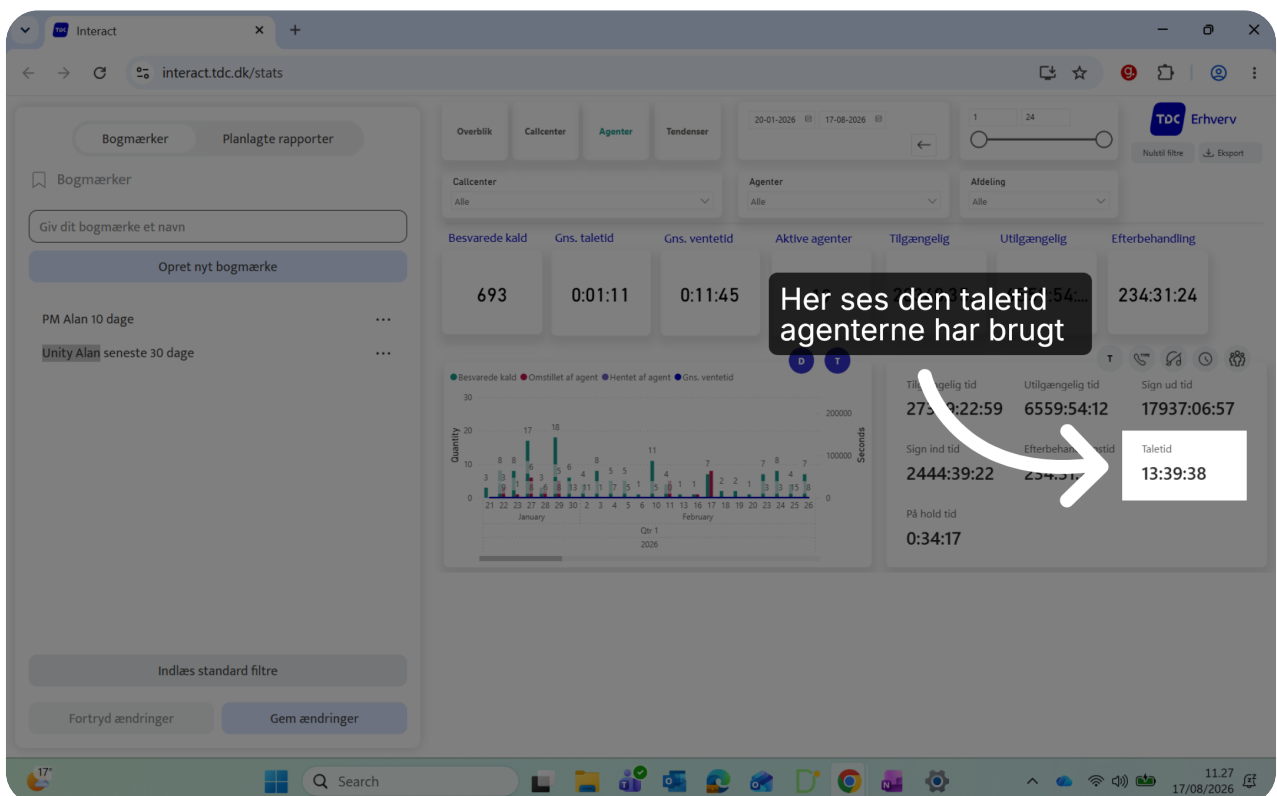
32 Efterbehandlingstid

Efterbehandlingstid viser den samlede tid agenterne har brugt på efterbehandling. Værdien er vist i timer, minutter og sekunder. Teknisk dokumentation: $\text{Calculate}([\text{wrapUp_time_sum_seconds}] + [\text{wrapUpOutbound_time_sum_seconds}] + [\text{wrapUpUnknown_time_sum_seconds}])$



33 Taletid

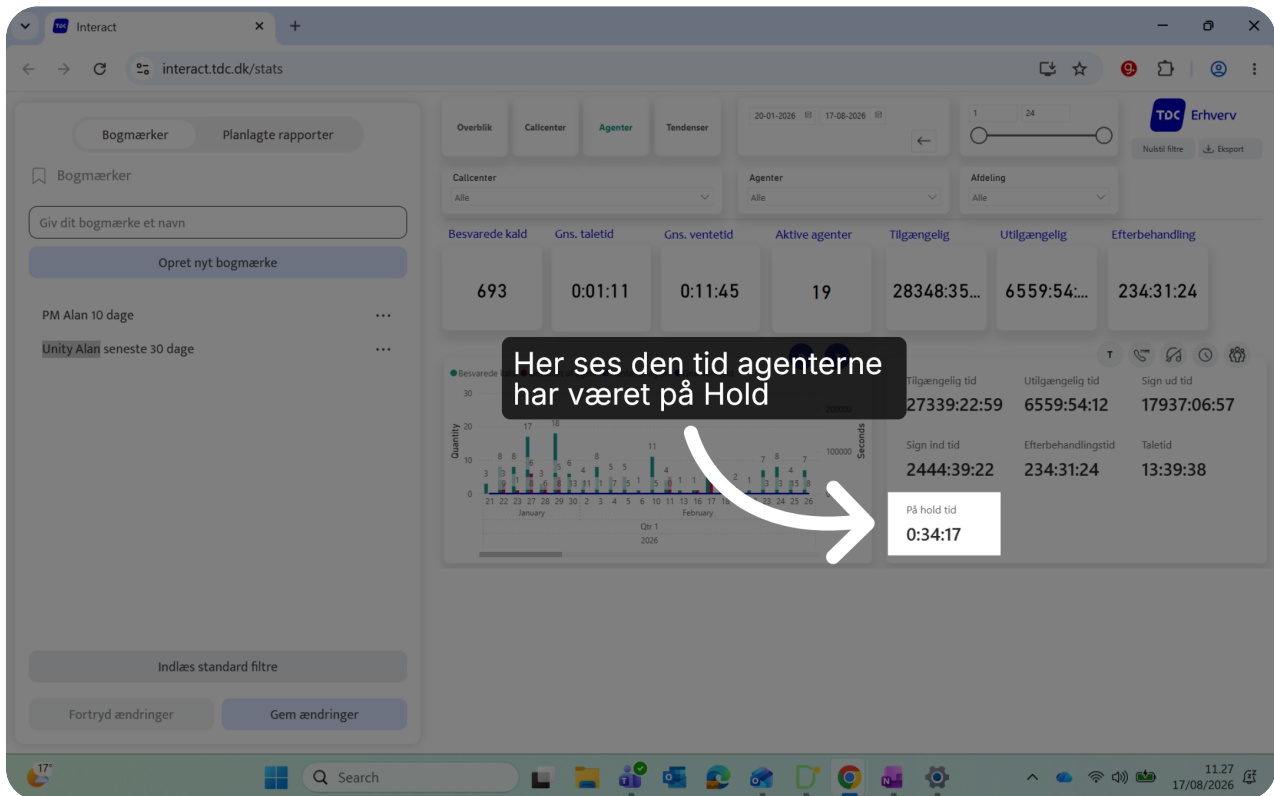
Taletid viser den samlede taletid for den valgte filtrering, i timer, minutter og sekunder. Teknisk dokumentation: `CALCULATE(SUM(VK_AgentCallDetails[talkTime]), FILTER(VK_AgentCallDetails,'VK_AgentCallDetails'[callType] IN { "Inbound ACD","Outbound ACD","Inbound","Outbound" } ))`



34 På hold tid

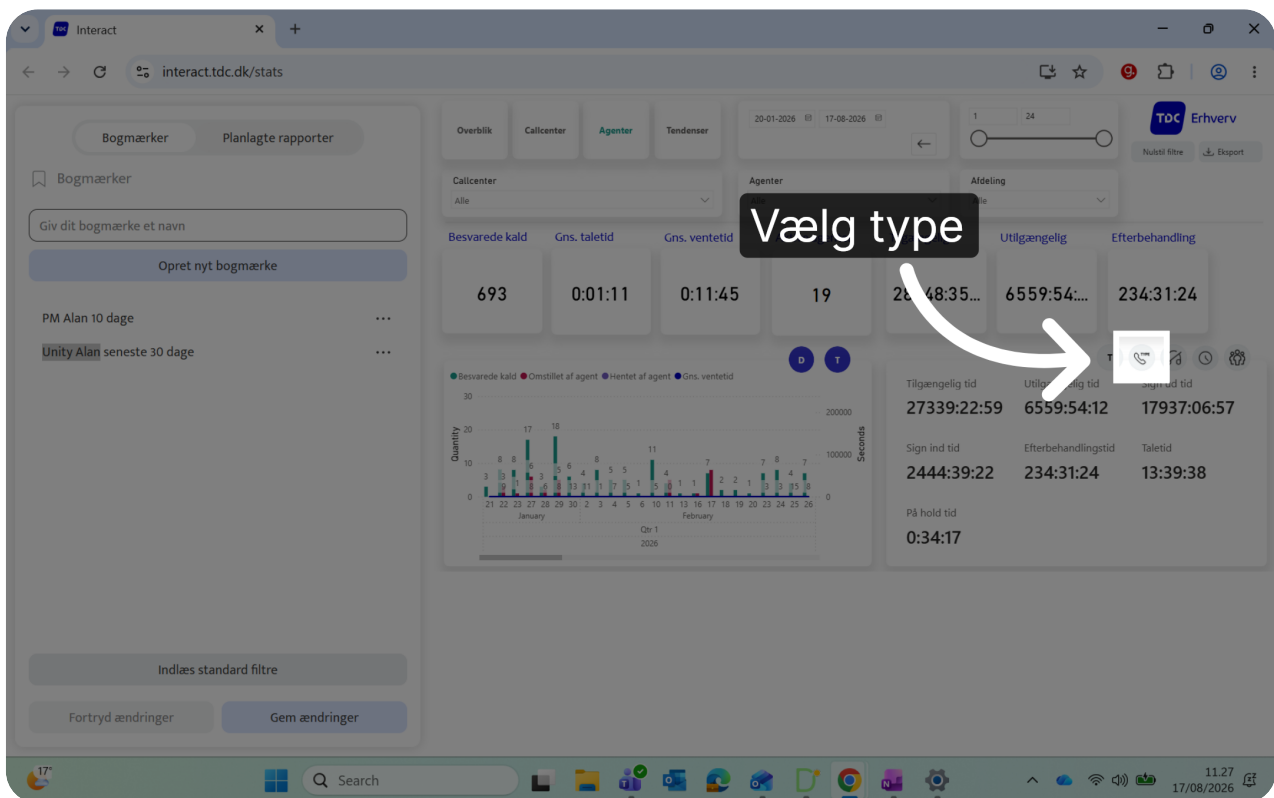
På hold tid viser den samlede tid agenterne har været på Hold, i timer, minutter og sekunder.

Teknisk dokumentation: `CALCULATE(SUM(VK_AgentCallDetails[holdTime]))`



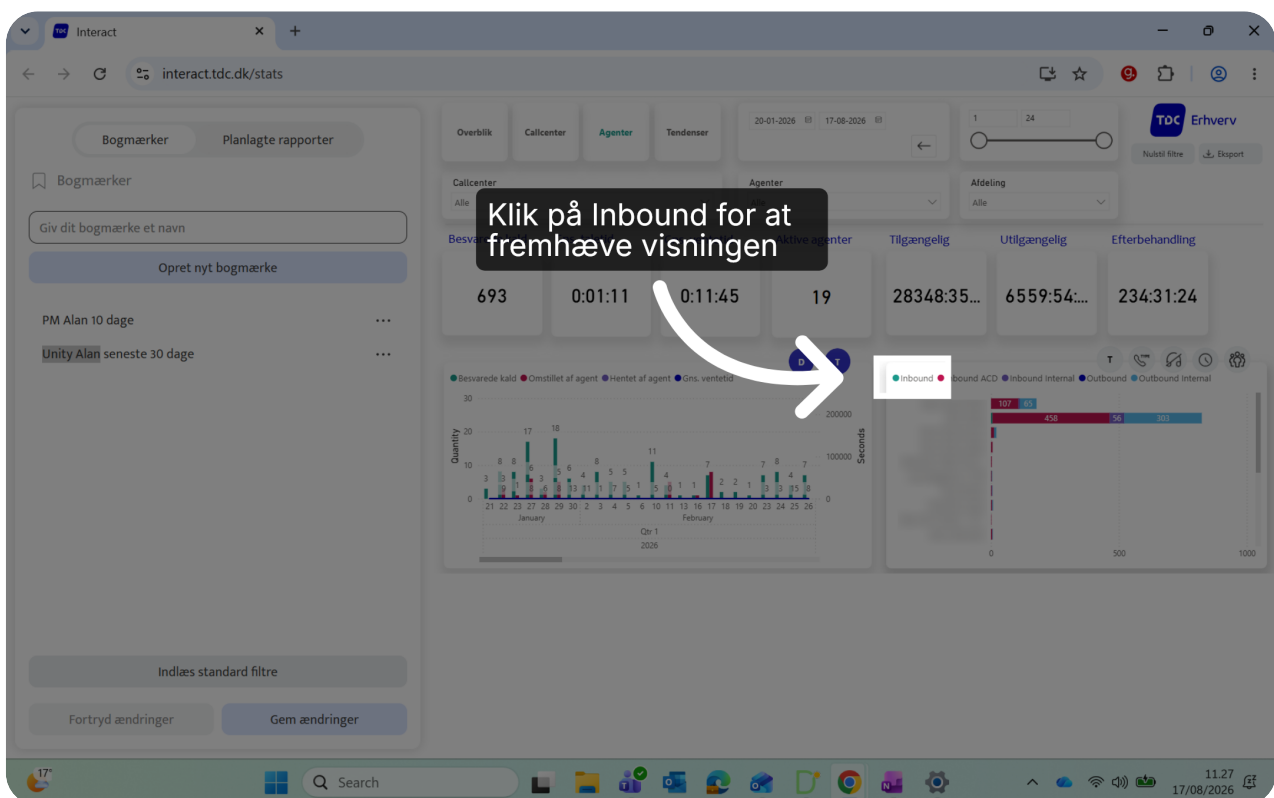
35 Kald Per Type

Kald Per Type viser agenternes kald fordelt efter kaldtype. Brug denne visning til at se, om agenternes aktivitet primært består af indgående ACD-kald, interne kald eller udgående kald. Teknisk dokumentation Calls Per Type = count of agent calls grouped by VK_AgentCallActivity[callType]
Der er call types som Inbound ACD, Outbound ACD, Inbound, Outbound, Inbound Internal og Outbound Internal.



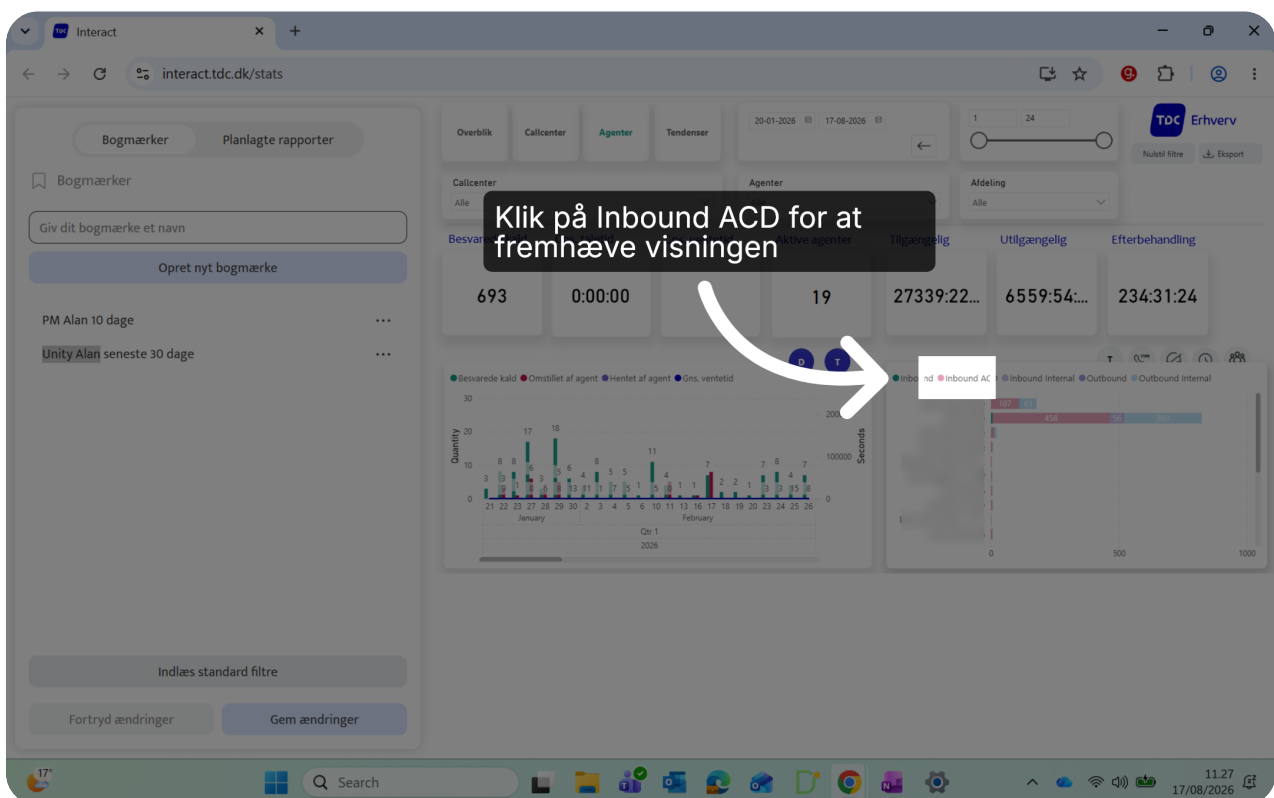
36 Inbound

Inbound viser almindelige indgående kald til agenten. Det betyder, at agenten har modtaget et indgående kald, men kaldet er ikke nødvendigvis kommet via en ACD-kø. Det adskiller sig derfor fra Inbound ACD, hvor kaldet specifikt er distribueret til agenten fra en call center-kø. I agent-visningen bruges Inbound til at vise, hvor mange eller hvor stor en del af agentens kald der er almindelige indgående kald. Teknisk dokumentation: Inbound = noof_inbound_agentcalls fra VK_AgentCallActivity



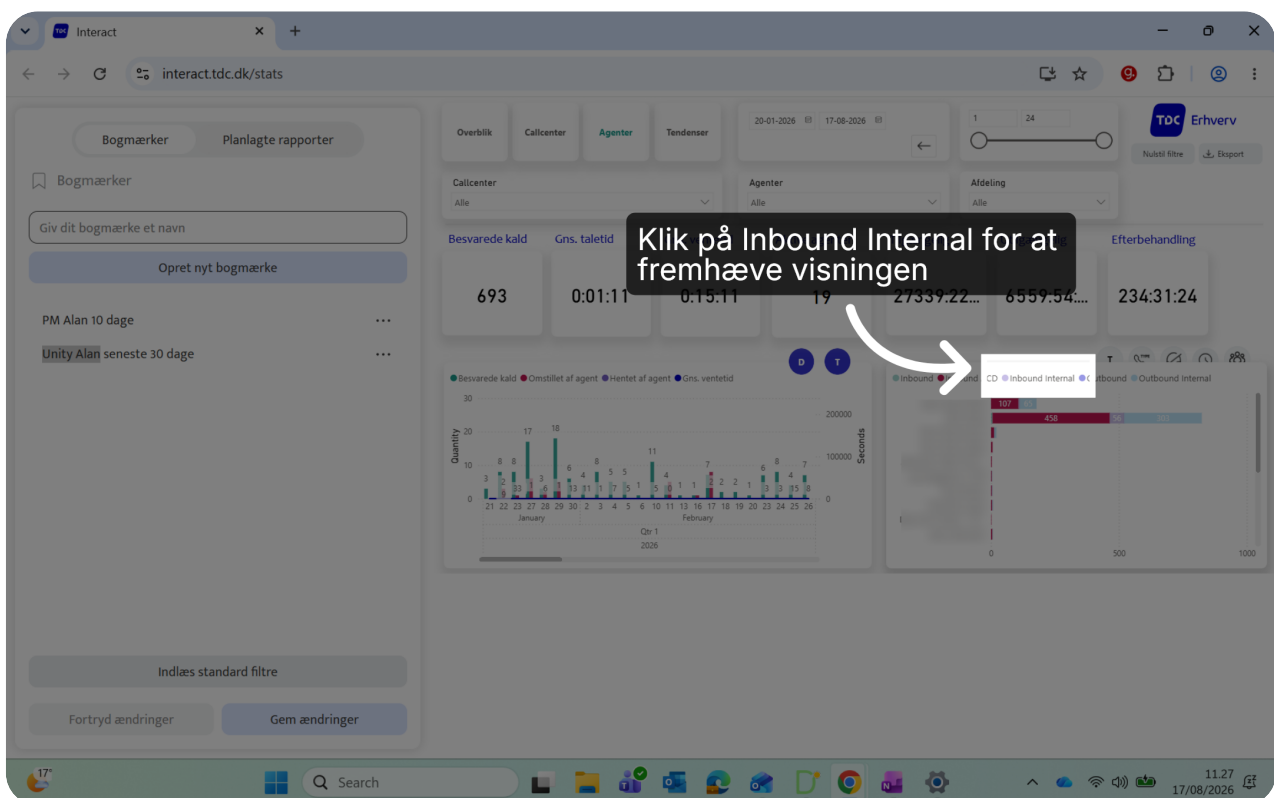
37 Inbound ACD

Inbound ACD viser indgående kald, som er blevet distribueret til en agent fra en call center-kø. Det betyder, at kunden først er kommet ind i Call centerets kø, og at systemet derefter har fordelt kaldet videre til en agent. Når agenten håndterer kaldet, registreres det som et Inbound ACD-kald. Inbound ACD adskiller sig fra almindelig Inbound, fordi Inbound ACD specifikt handler om kald, der kommer via ACD-køen — altså den automatiske call distribution i call centeret. Teknisk dokumentation: Inbound ACD = noof_inboundACD_agentcalls fra VK_AgentCallActivity



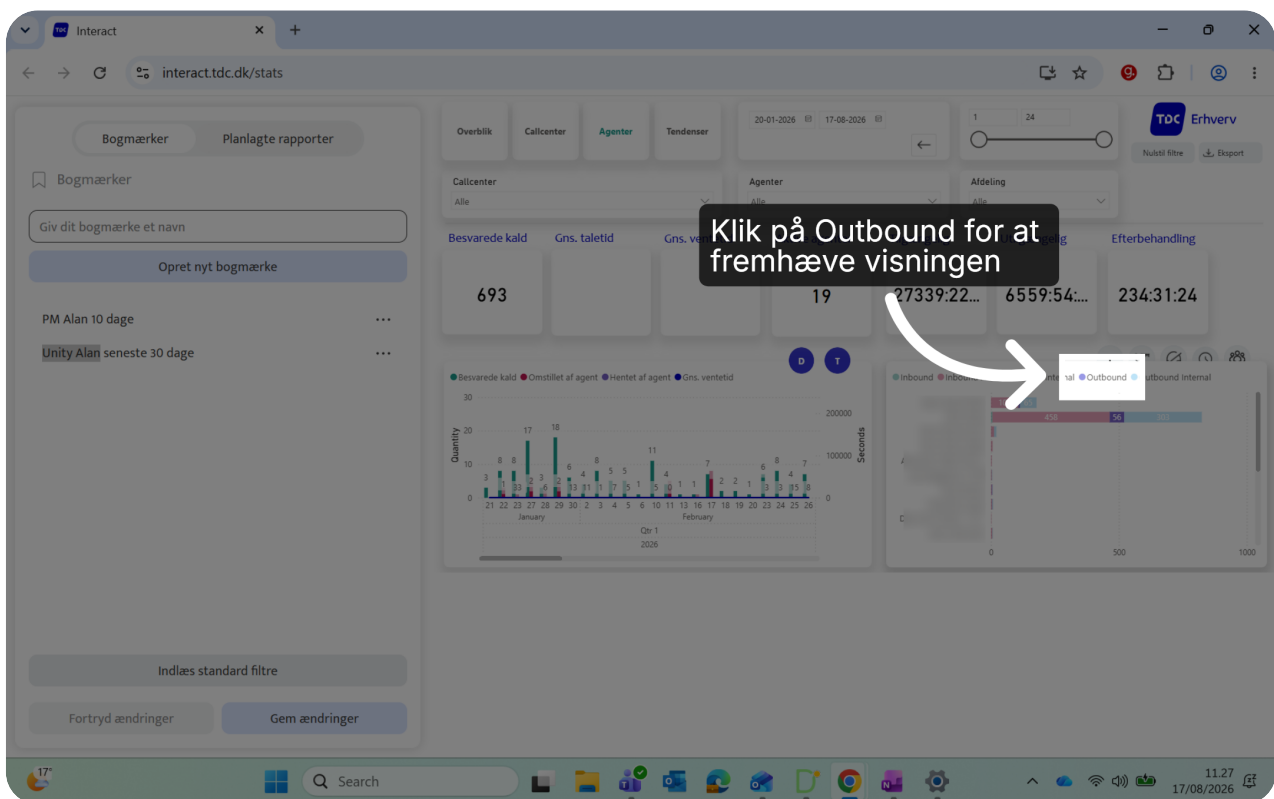
38 Inbound Internal

Inbound Internal viser interne indgående kald til agenten. Det betyder, at agenten har modtaget et kald fra en intern person, funktion eller placering i organisationen. Det er altså ikke et almindeligt kundekald fra en call center-kø, men et internt kald, som agenten modtager. Inbound Internal adskiller sig fra Inbound ACD, fordi Inbound ACD kommer fra en call center-kø, mens Inbound Internal er et internt indgående kald. Teknisk dokumentation: Inbound Internal = noof_inbound-Internal_agentcalls fra VK_AgentCallActivity



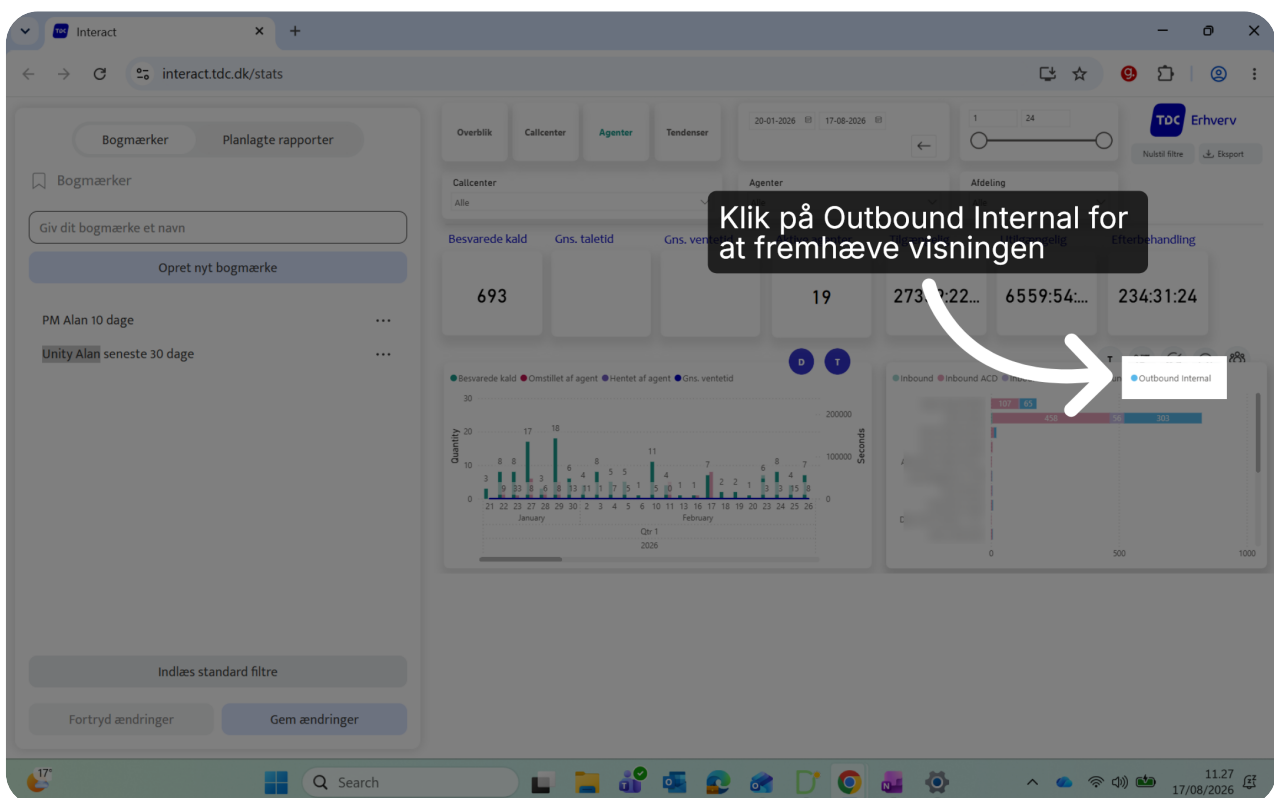
39 Outbound

Outbound viser almindelige udgående kald foretaget af agenten. Det betyder, at agenten selv har ringet ud til en ekstern modtager. Det kan for eksempel være et opfølgende kundekald, et kald til en samarbejdspartner eller et andet udgående kald, som ikke nødvendigvis er et internt kald. Outbound adskiller sig fra Outbound Internal, fordi Outbound typisk handler om udgående kald til eksterne parter, mens Outbound Internal handler om udgående kald til interne personer eller funktioner. Teknisk dokumentation: Outbound = noof_outbound_agentcalls fra VK_AgentCallActivity



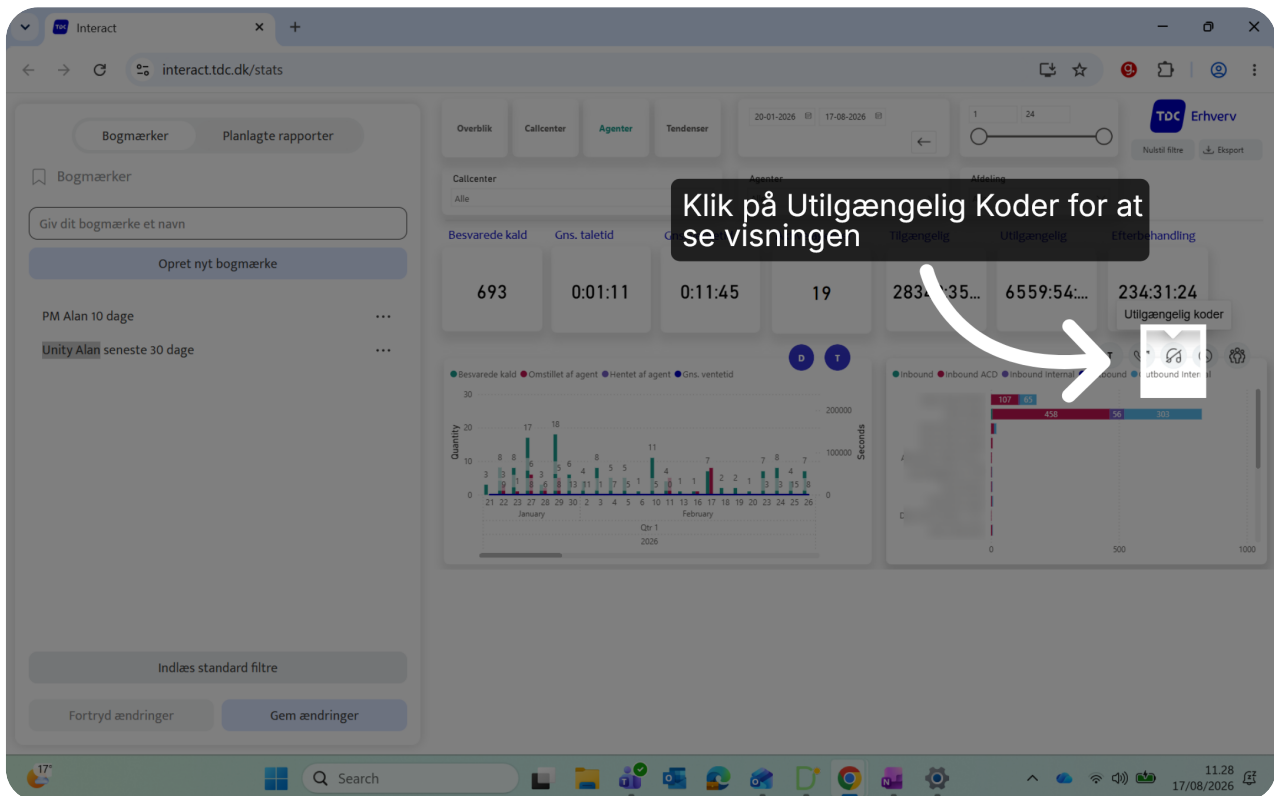
40 Outbound Internal

Outbound Internal viser interne udgående kald foretaget af agenten. Det betyder, at agenten ringer ud til en intern person, afdeling eller funktion i organisationen. Det er altså ikke et udgående kundekald, men et internt kald, som agenten selv starter. Outbound Internal adskiller sig fra Outbound, fordi Outbound typisk dækker almindelige udgående kald, mens Outbound Internal specifikt handler om udgående kald til interne modtagere. Teknisk Dokumentation: Outbound Internal = noof_outboundInternal_agentcalls fra VK_AgentCallActivity



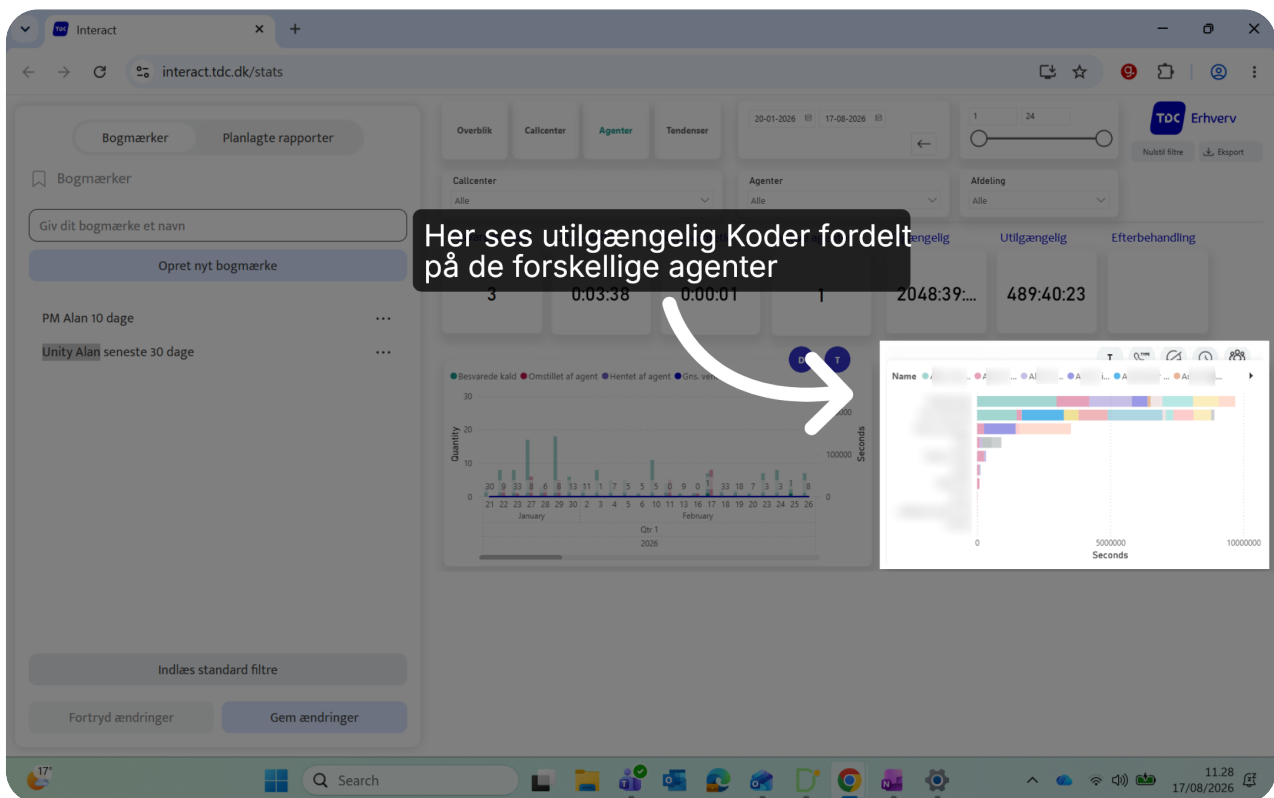
41 Utilgængelig Koder

Klik her for at se utilgængelig Koder fordelt på de forskellige agenter.



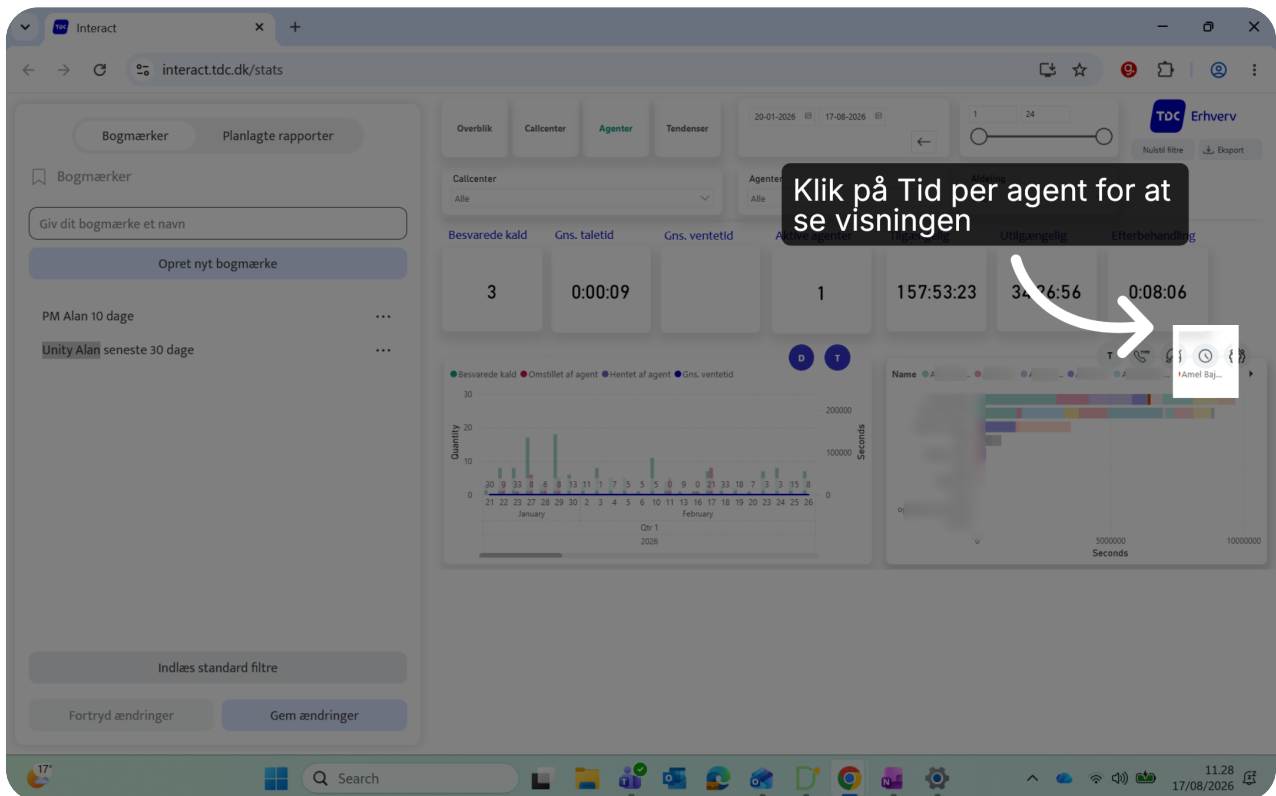
42 Utilgængelig Koder

Utilgængelig Koder viser årsagerne til, at agenter har været utilgængelige. Hvis mange agenter har været Utilgængelige på grund af pause, møde eller tekniske problemer, kan denne visning bruges til at forstå årsagen. Teknisk dokumentation: $\text{Unavailable Codes} = \text{SUM}(\text{VK_AgentState-Activity}[\text{SecondsToNextChange}])$ where agentState = "Unavailable" grouped by unavailableCode
VK_AgentStateActivity indeholder agentState, unavailableCode og SecondsToNextChange



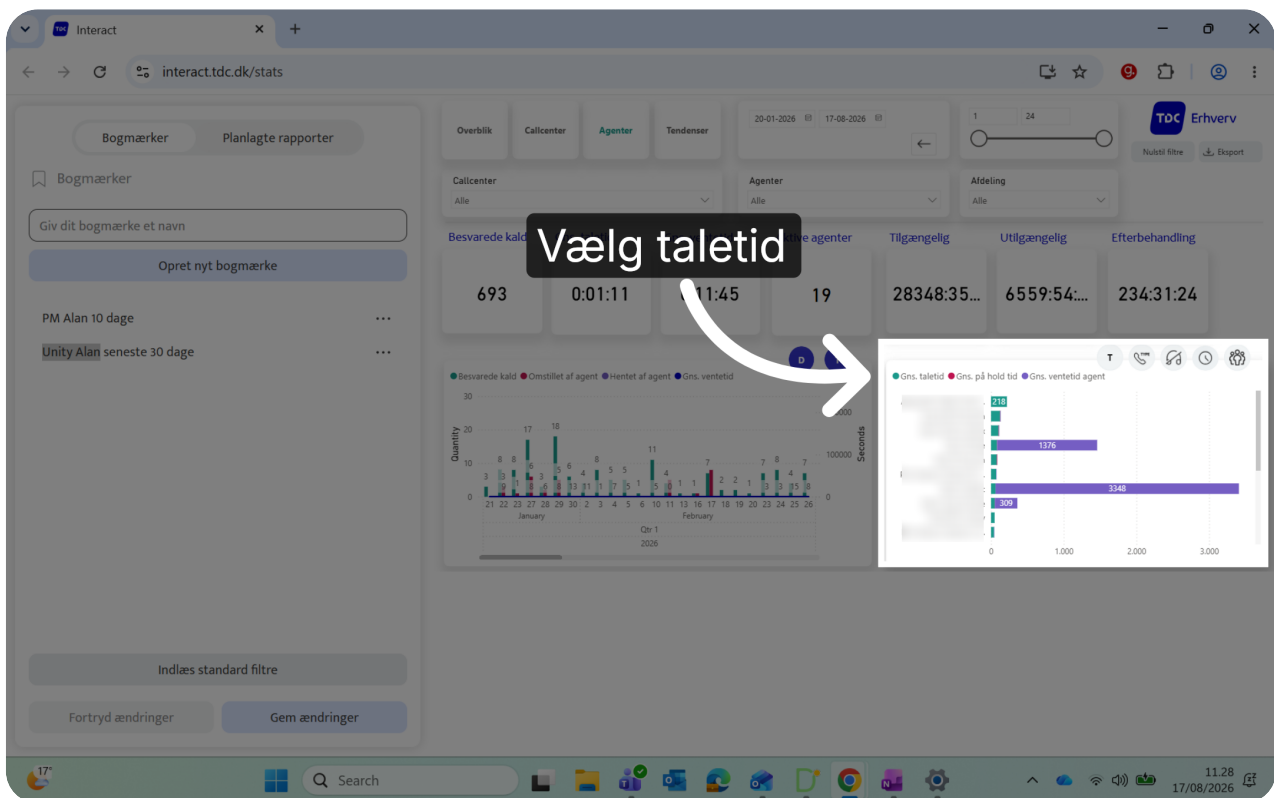
43 Klik på Tid per Agent

Klik her for at se Tid Per Agen



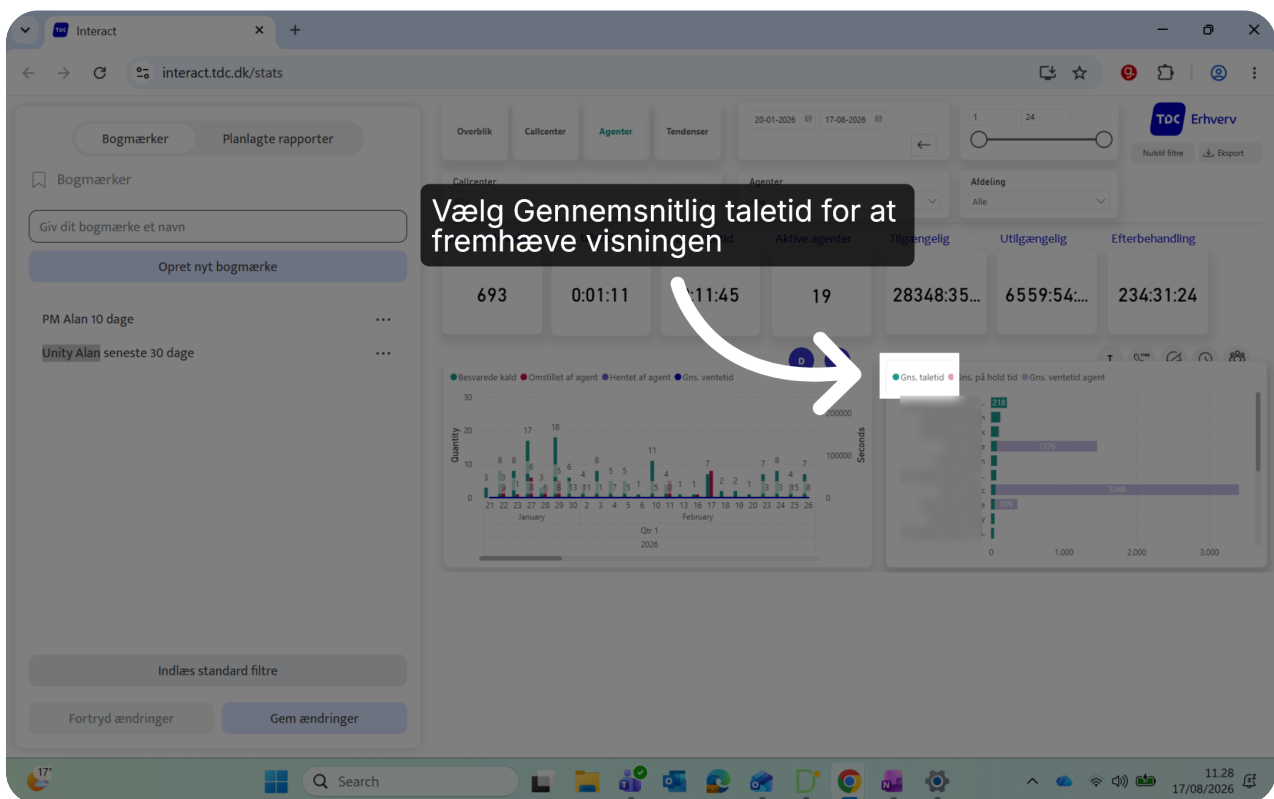
44 Tid Per Agent

Tid Per Agent viser, hvordan agenternes tid fordeles sig pr. agent. Brug denne visning til at sammenligne, hvor meget tid agenter bruger på samtaler, ventetid eller hold. Teknisk dokumentation: Time Per Agent kan baseres på VK_AgentTime[duration] eller VK_AgentStateActivity[SecondsToNextChange], grupperet efter agent og status. VK_AgentTime indeholder blandt andet agentState, unavailableCode, agentUid, duration, nextDatetime og nextState.



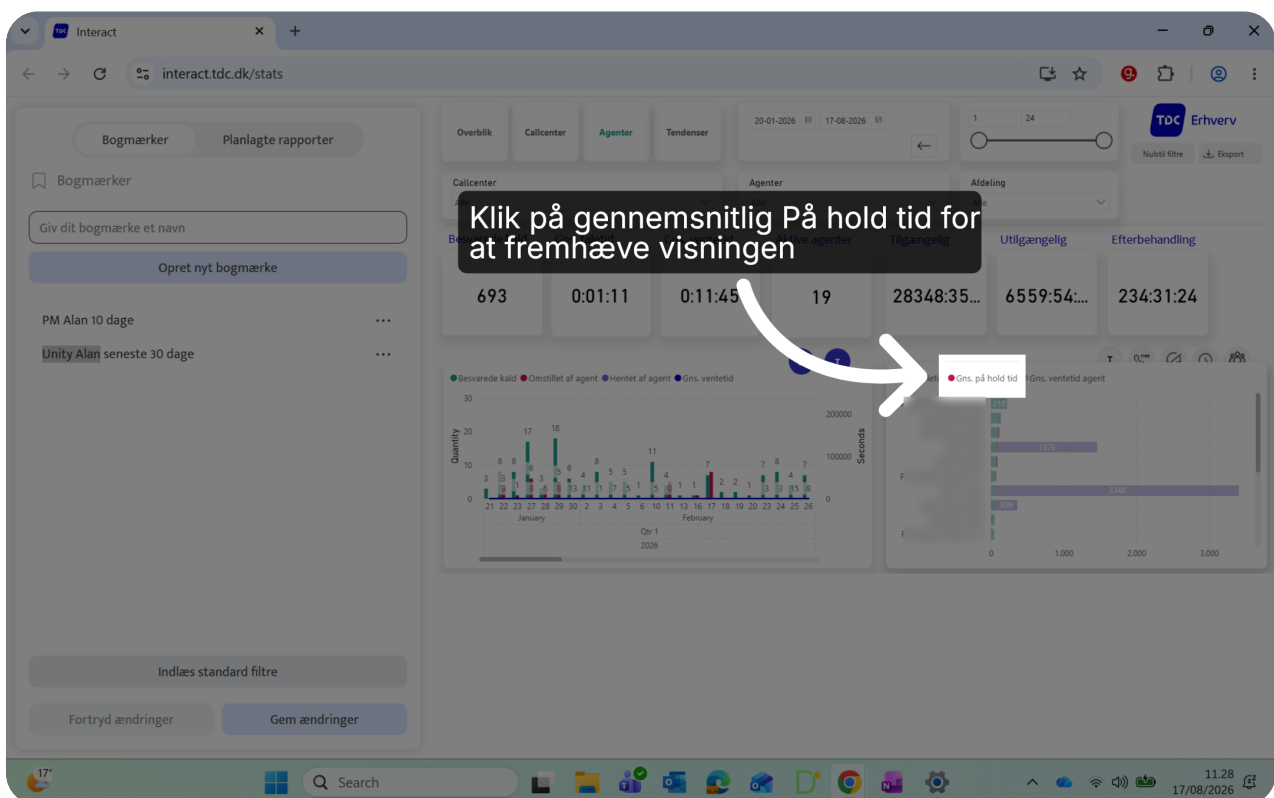
45 Gennemsnitlig taletid

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: Time Per Agent kan baseres på VK_AgentTime[duration] eller VK_AgentStateActivity[SecondsToNextChange], grupperet efter agent og status. VK_AgentTime indeholder blandt andet agentState, unavailableCode, agentUid, duration, nextDatetime og nextState.



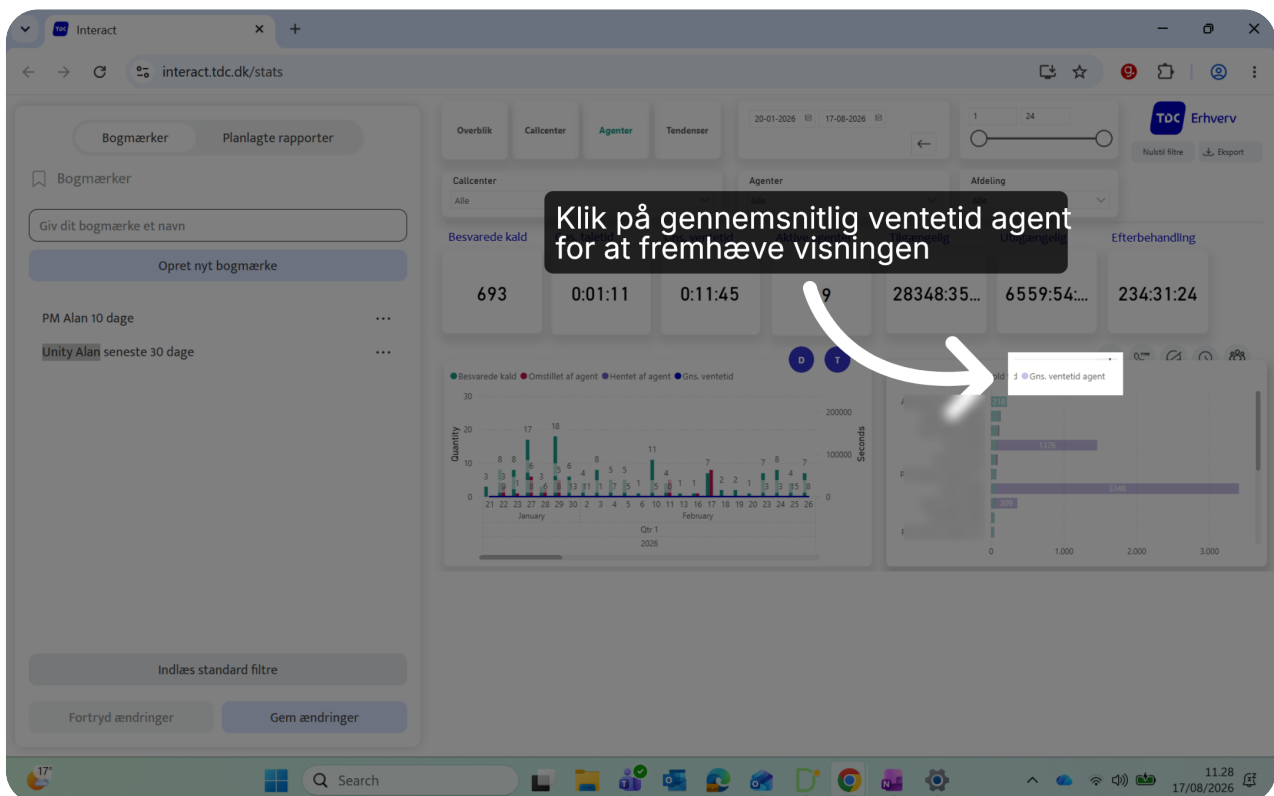
46 Gennemsnitlig på hold tid

Her angives værdien gennemsnitlig På hold Tid, som viser den gennemsnitlige På hold tid for de besvarede kald i den valgte periode. Den viser den gennemsnitlige tid hver agent bruger i stadiet "På hold" Teknisk dokumentation: Time Per Agent kan baseres på VK_AgentTime[duration] eller VK_AgentStateActivity[SecondsToNextChange], grupperet efter agent og status. VK_AgentTime indeholder blandt andet agentState, unavailableCode, agentUid, duration, nextDatetime og nextState.



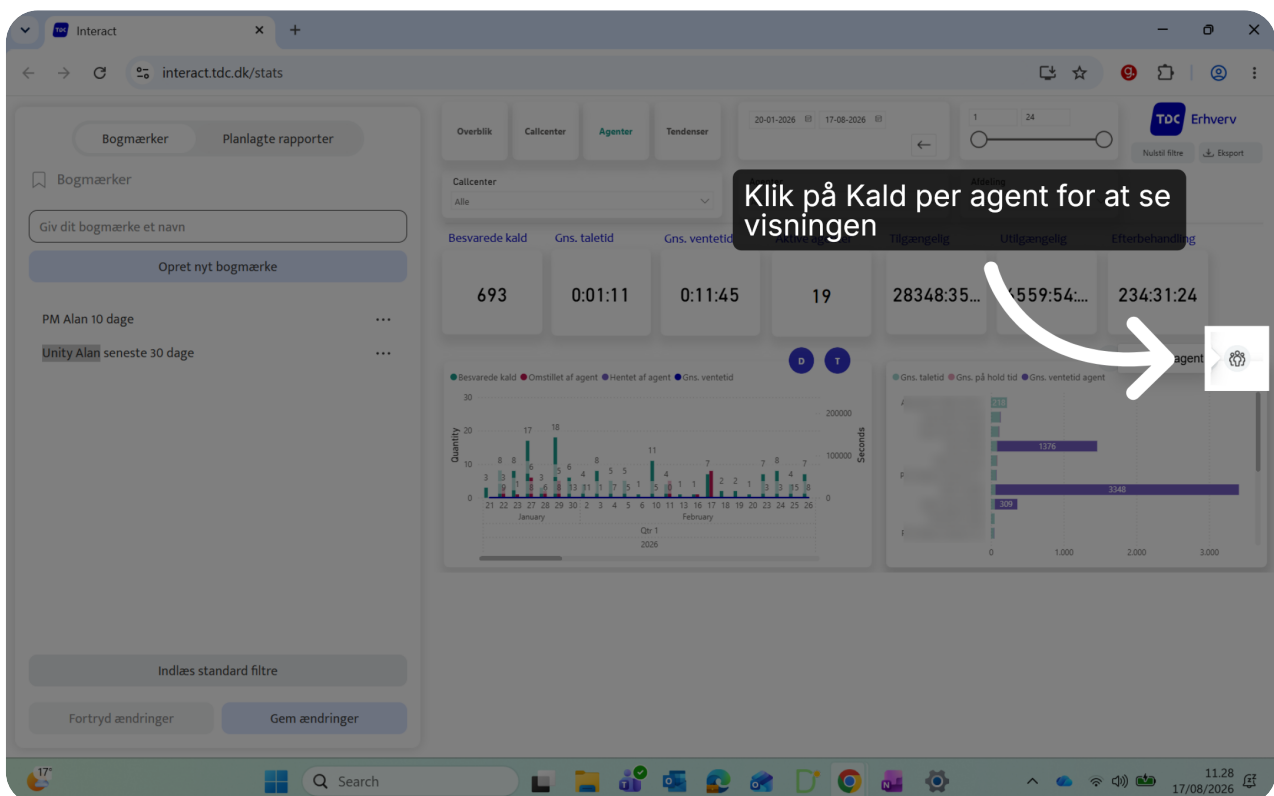
47 Gennemsnitlig ventetid agent

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 fordelt på agent niveau Teknisk dokumentation: Time Per Agent kan baseres på VK_AgentTime[duration] eller VK_AgentStateActivity[SecondsToNextChange], grupperet efter agent og status. VK_AgentTime indeholder blandt andet agentState, unavailableCode, agentUid, duration, nextDatetime og nextState.



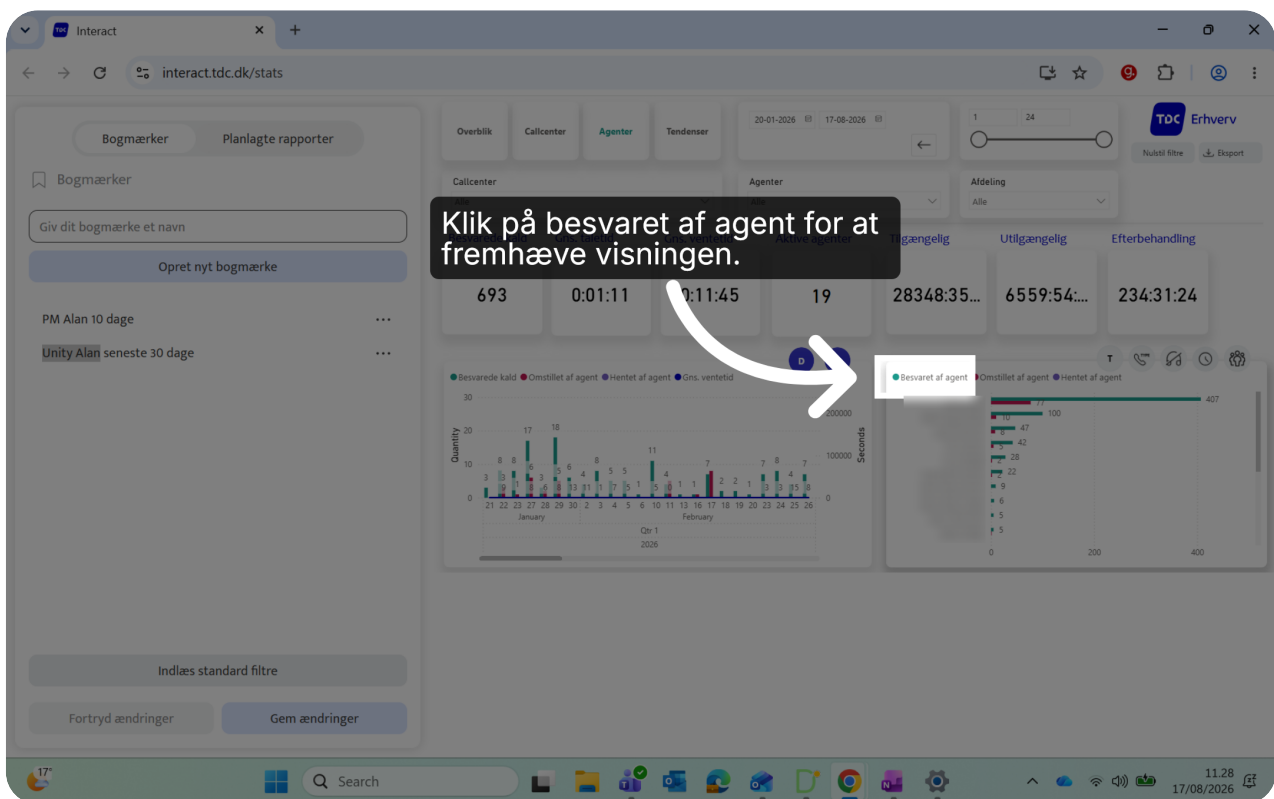
48 Kald Per Agent

kald Per Agent viser antallet af kald fordelt på de enkelte agenter. Hvis du vil se, hvilke agenter der har håndteret flest kald, bruger du Kald Per Agent-visningen for at sammenligne dem. Teknisk dokumentation: Calls Per Agent = `DISTINCTCOUNT(VK_AgentCallActivity[agentCallId])` grouped by agent noof_agentcalls beregnes som distinct count af `VK_AgentCallActivity[agentCallId]`.



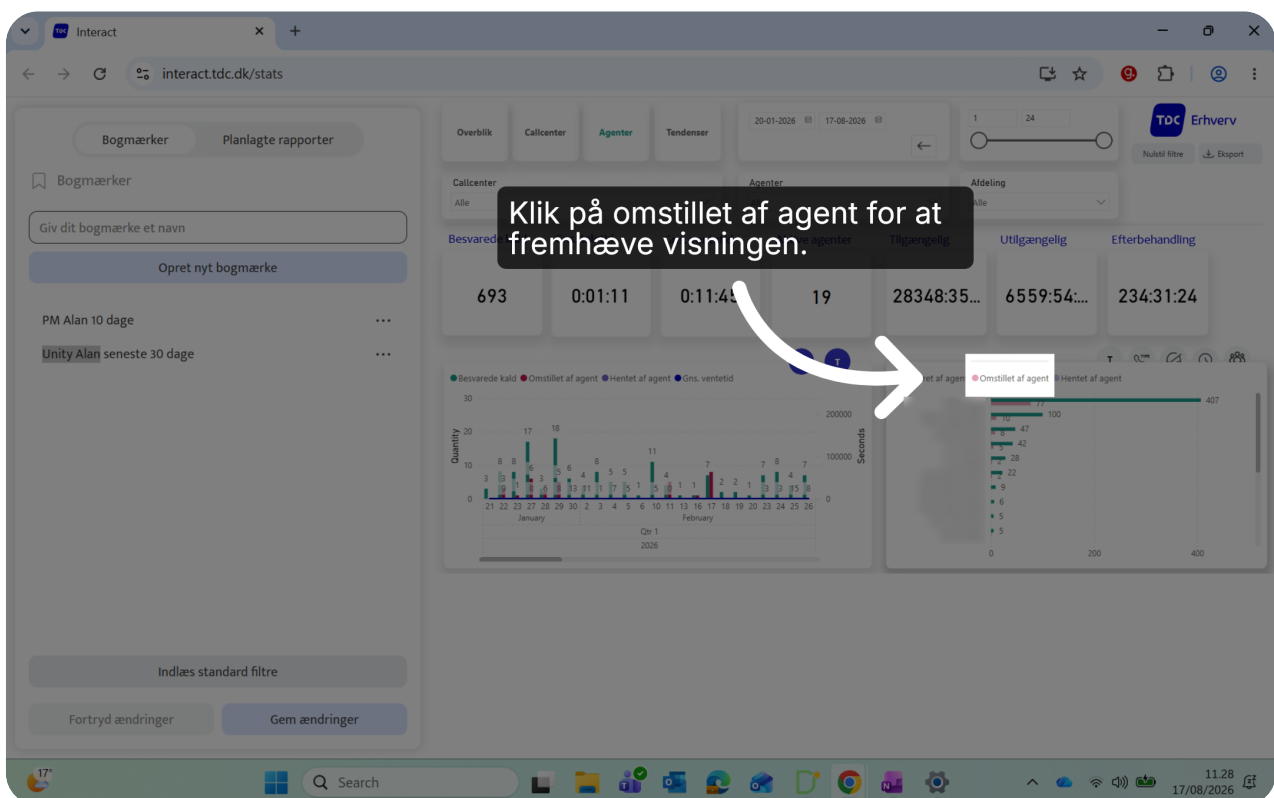
49 Besvaret af Agent

Besvaret af Agent viser antallet af kald, som agenterne har besvaret i den valgte periode og filtrering. Brug værdien til at sammenligne agenternes kaldsaktivitet og se, hvor mange kald der faktisk er håndteret af agenter. Teknisk dokumentation: Værdien baseres på på agent call activity-data i VK_AgentCallActivity og measured noof_answered_agentcalls.



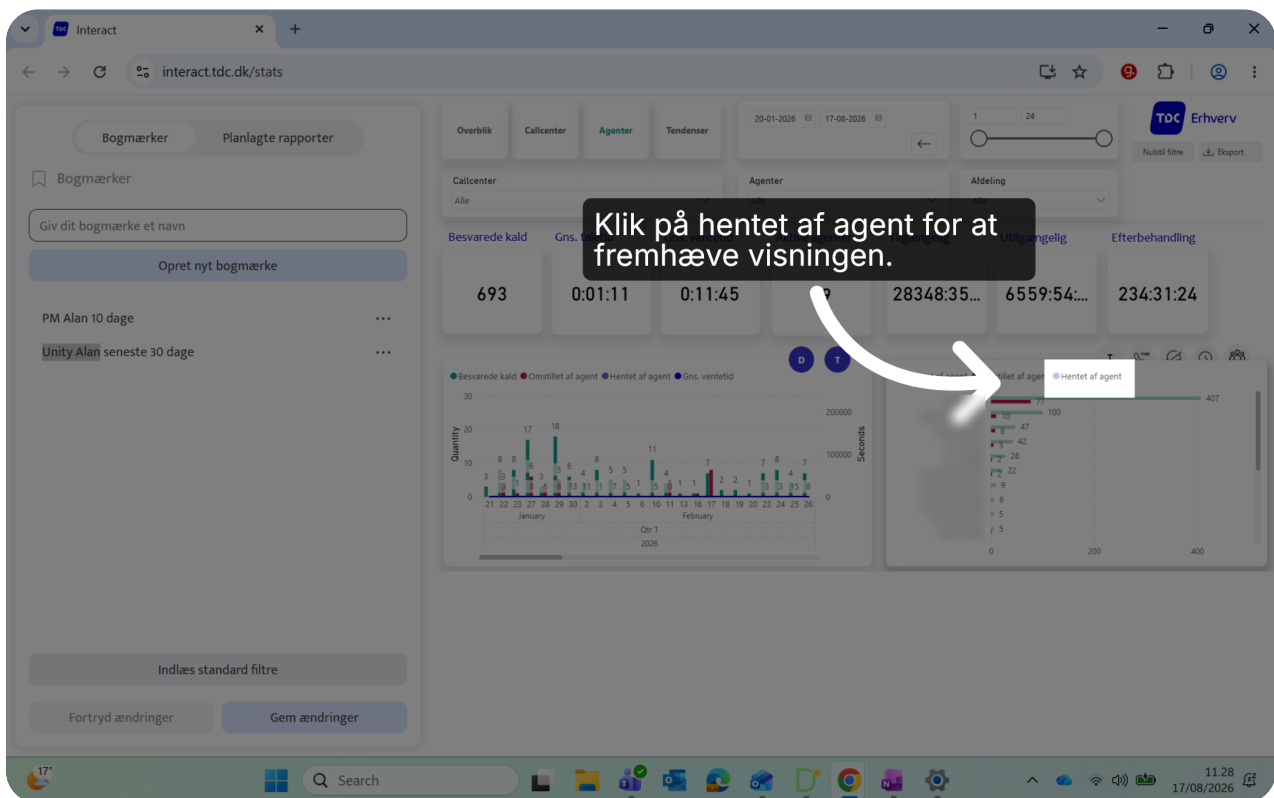
50 Omstillet af Agent

Omstillet af Agent viser agentkald, hvor kaldet er afsluttet ved at blive sendt videre til en anden destination. Det betyder, at kaldet ikke bare er blevet besvaret og afsluttet normalt hos agenten. I stedet er kaldet blevet omstillet. Scenarie: En kunde ringer ind og bliver sendt til en agent. Agenten kan ikke afslutte henvendelsen direkte og omstiller kaldet. Når det sker, registrerer systemet kaldet som et Omstillet af Agent. Teknisk dokumentation: Redirected Agent Calls = noof_redirected_agentcalls fra VK_AgentCallActivity



51 Hentet af Agent

Hentet af Agent viser agentkald, hvor et kald tidligere har været sat på hold og derefter er blevet hentet tilbage af agenten. Det betyder, at agenten først har sat kunden på hold, og senere har genoptaget samtalen. Kaldet er derfor ikke et nyt kald, men en fortsættelse af et eksisterende kald, som har været pauset eller sat på hold undervejs. Teknisk dokumentation: Retrieved Agent Calls = noof_retrieved_agentcalls fra VK_AgentCallActivity



Denne vejledning har vist, hvordan du navigerer og tilpasser Agenter visningen i Interact Stats

Powered by [guidde](#)