



Overblik i Interacts Stats Dansk Visning

Powered by [guidde](#)

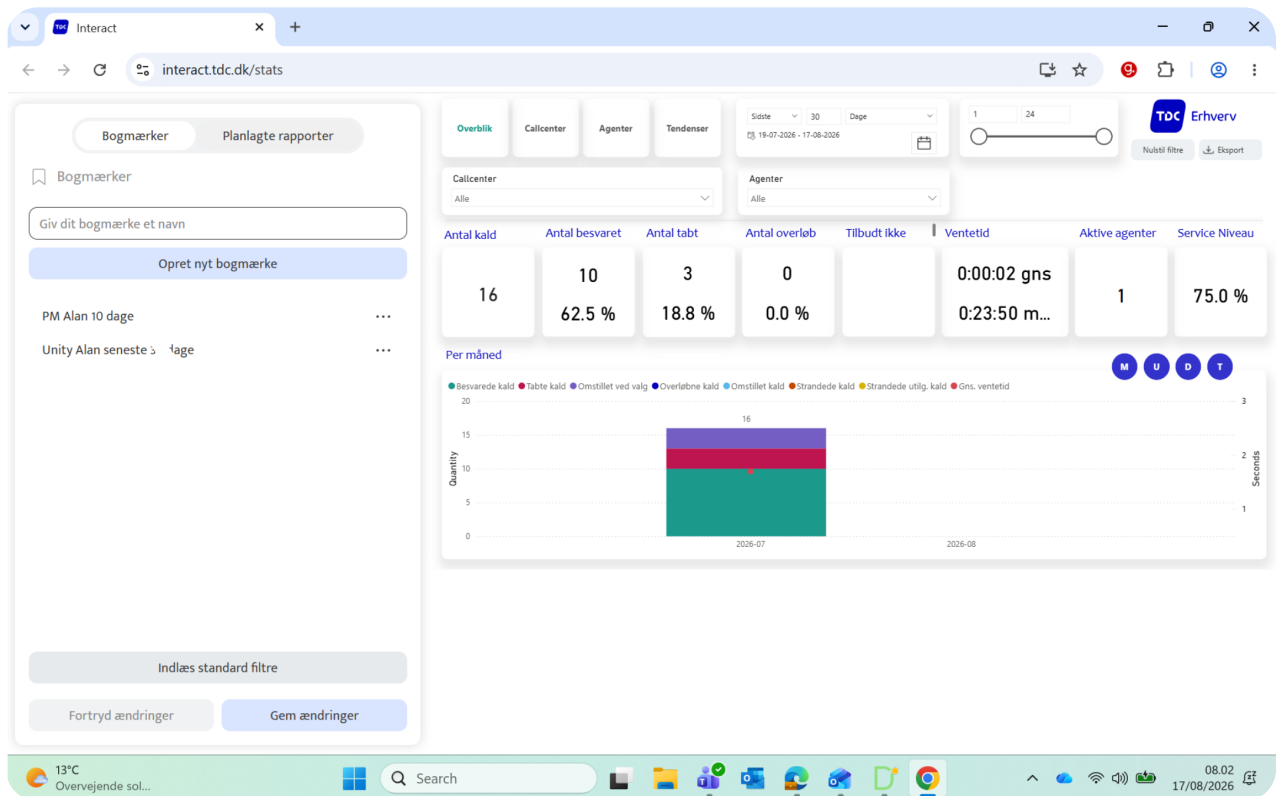


Naviger Og A
Chrome Brow

Denne vejledning viser, hvordan du navigerer og analyserer data i siden "Overblik" i Interact Stats

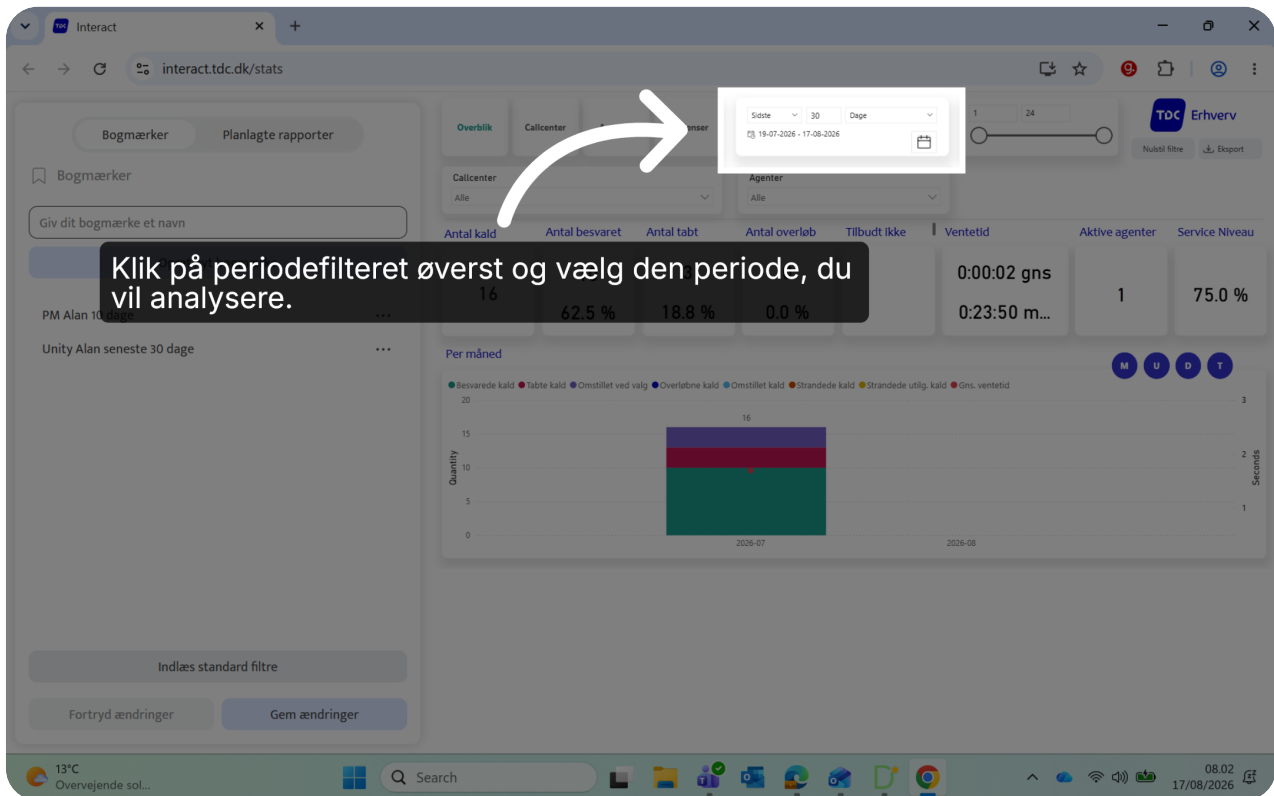
01 Overblik

Her ses siden "Overblik" i Interact Stats



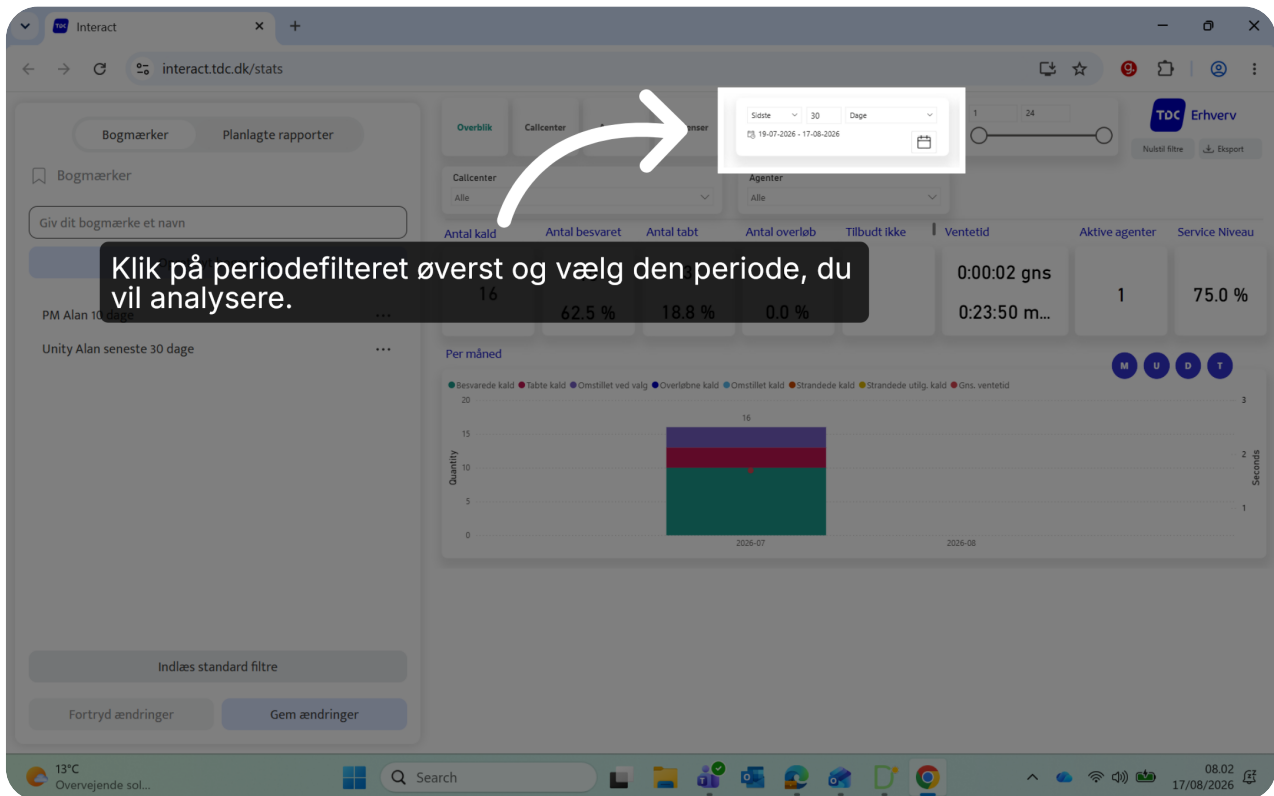
02 Tidsperiode filteret

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.



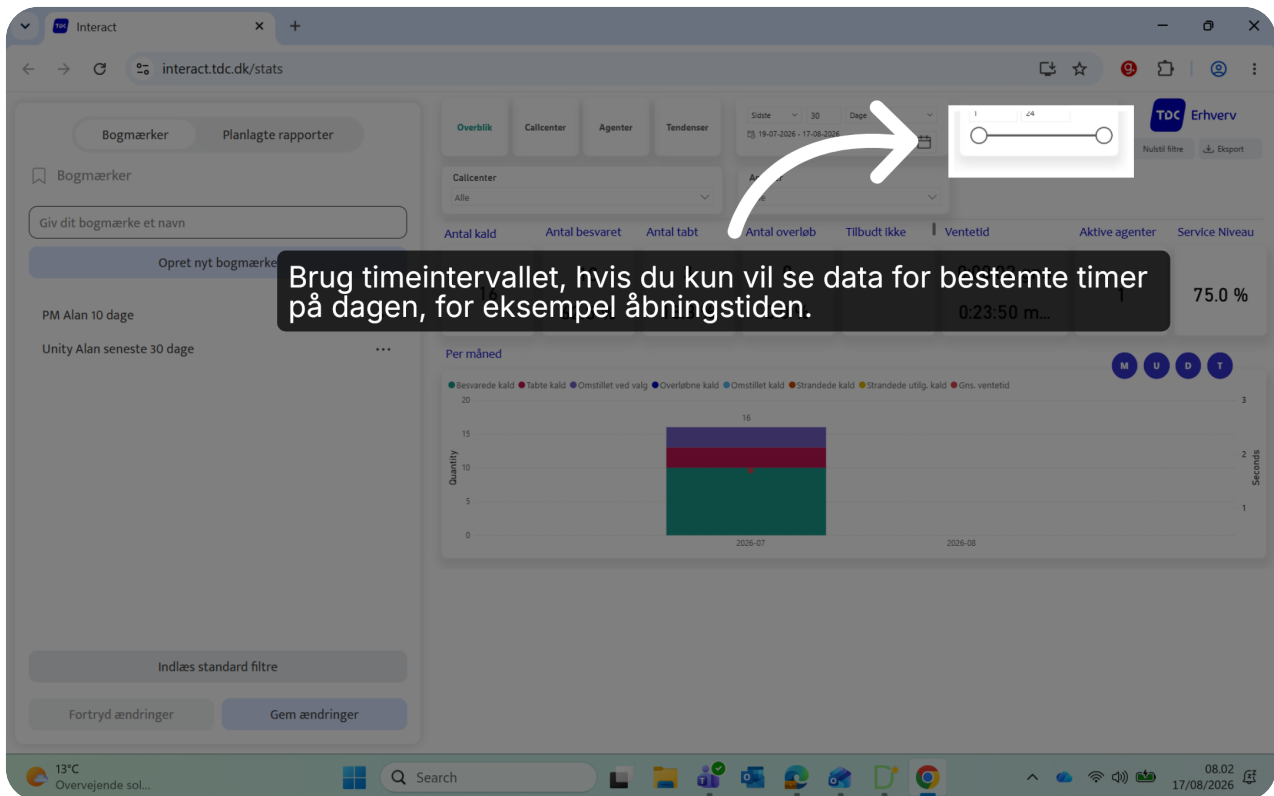
03 Vælg tidsperiode

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.



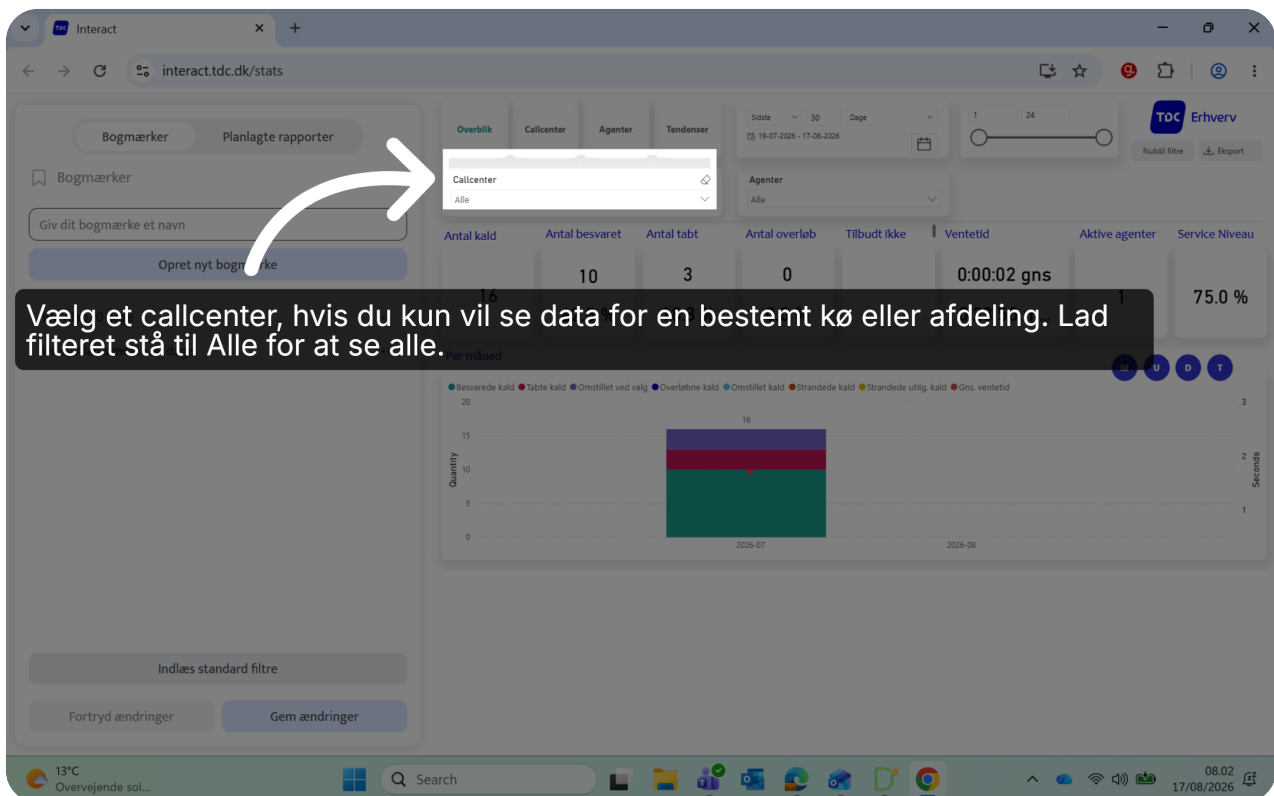
04 Vælg timeintervallet

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 kontaktcenteret har åbent fra 08:00 til 16:00, kan brugeren vælge dette interval for kun at analysere aktivitet i åbningstiden.



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 at the top left contains the text: "Klik på Callcenter-fileret og vælg ét eller flere callcentre." A white arrow points from this text to the "Callcenter" filter dropdown menu. The dropdown menu is open, showing a search bar "Søg efter" and a list of call centers: "Markér alt", "Almonds_PremCC", and "Unity Support". The dashboard background displays various metrics and a chart. The metrics section includes "Antal overløb" (0), "Tilbudt ikke" (0.0 %), "Ventetid" (0:00:02 gns, 0:23:50 m...), "Aktive agenter" (1), and "Service Niveau" (75.0 %). The chart section shows a bar chart for "Per måned" with a legend for various call center categories.

Interact

Klik på Callcenter-fileret og vælg ét eller flere callcentre.

Bogmærker

Giv dit bogmærke et navn

Opret nyt bogmærke

PM Alan 10 dage

Unity Alan seneste 30 dage

Callcenter

Søg efter

- ☐ Markér alt
- ☐ Almonds_PremCC
- ☐ Unity Support

Antal overløb 0

Tilbudt ikke 0.0 %

Ventetid 0:00:02 gns 0:23:50 m...

Aktive agenter 1

Service Niveau 75.0 %

Per måned

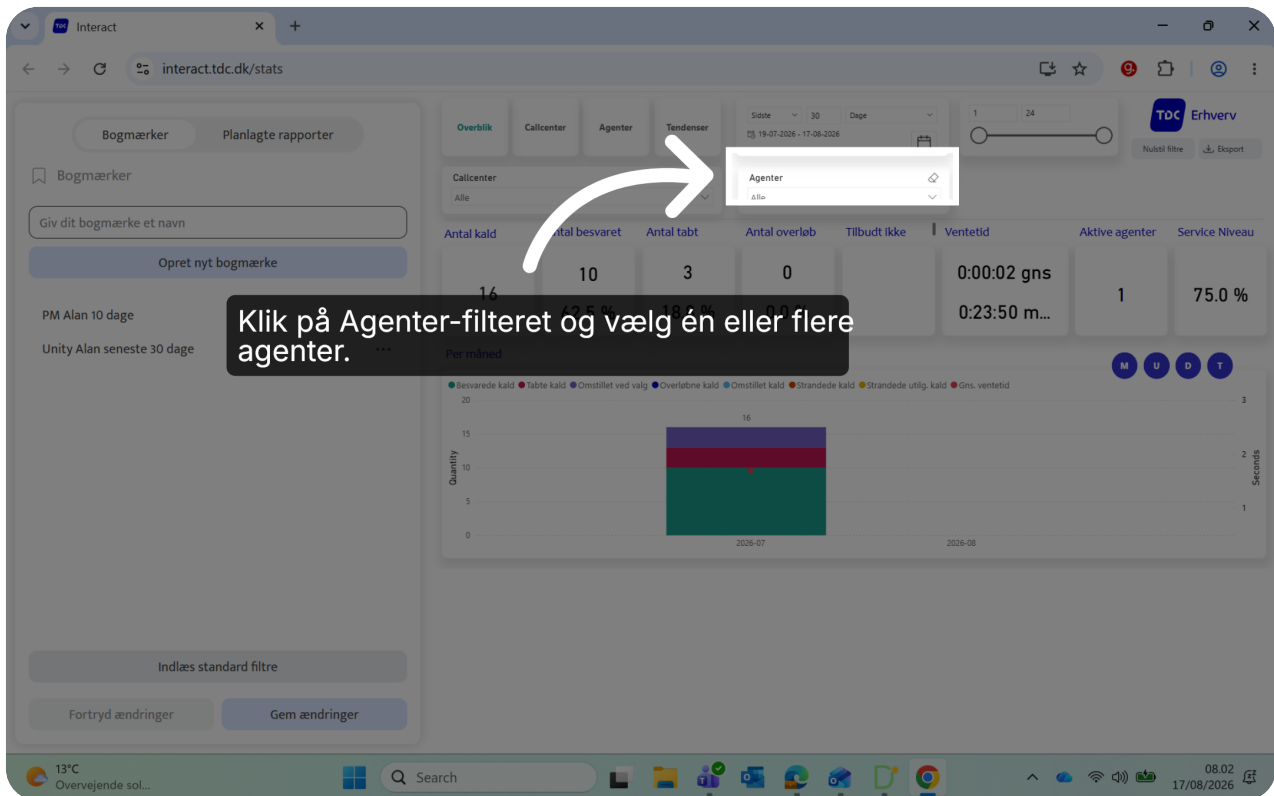
13°C Overvejende sol...

Search

08.02 17/08/2026

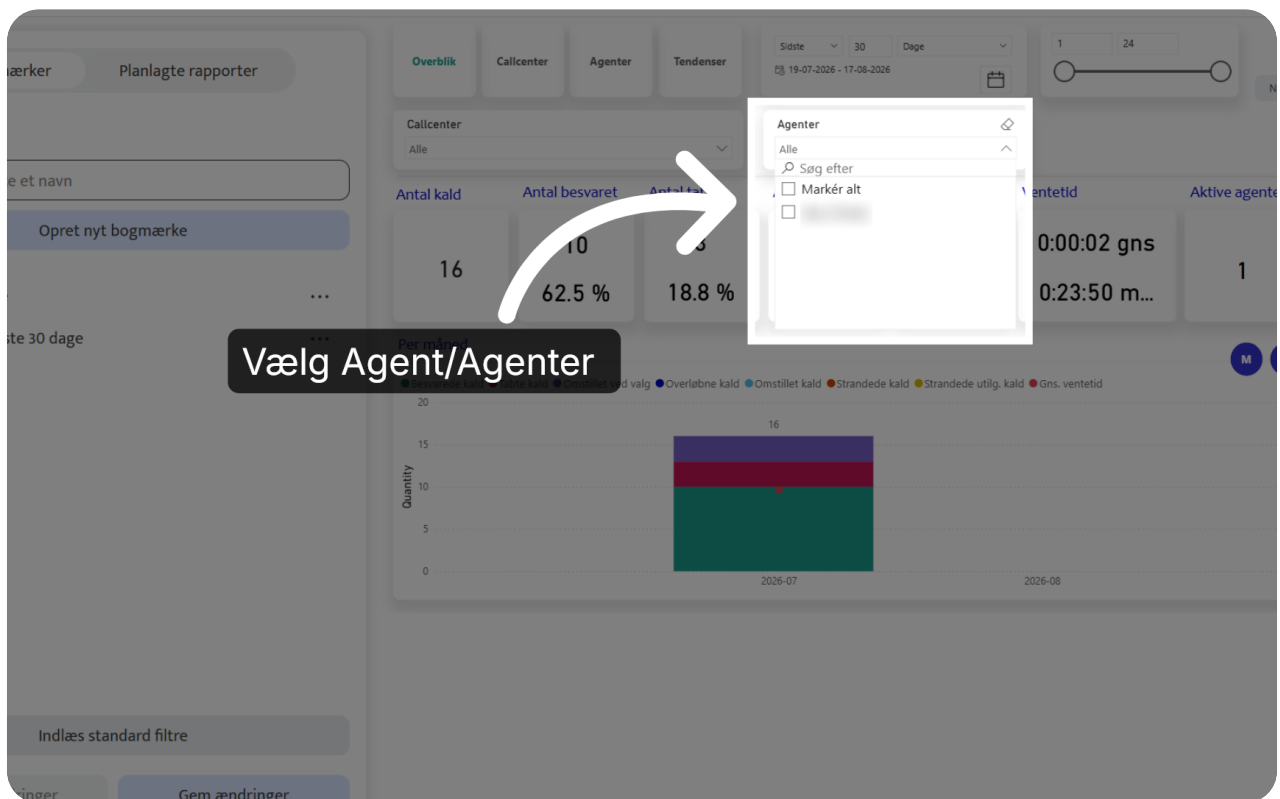
07 Agent Filteret

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 Nulstil Alle Filtre

Klik "Nulstil filtre" for at nulstille alle filtre.

The screenshot shows the Interact TDC Erhverv dashboard. A white arrow points to the 'Nulstil filtre' button, which is highlighted in a white box. The dashboard displays various statistics and a chart.

Statistics:

Antal kald	Antal besvaret	Antal tabt	Antal overløb	Tilbudt ik	Ventetid	Aktive agenter	Service Niveau
16	10 62.5 %	3 18.8 %	0 0.0 %	0	0:00:02 gns 0:23:50 m...	1	75.0 %

Per måned

Legend: Besvarede kald, Tabte kald, Omstillet ved valg, Overløbne kald, Omstillet kald, Strandede kald, Strandede utlig. kald, Gns. ventetid

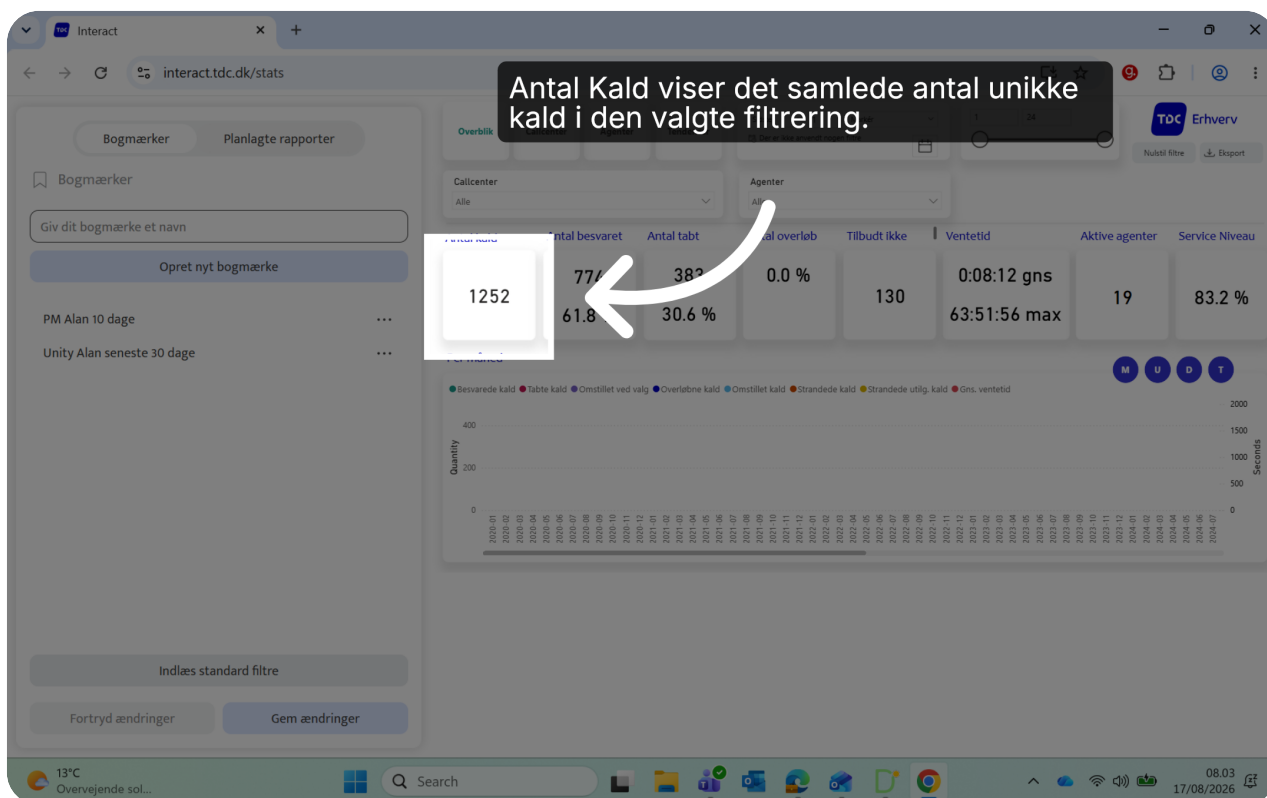
Chart: A stacked bar chart showing the distribution of call outcomes for July 2026. The y-axis is labeled 'Quantity' and ranges from 0 to 20. The x-axis shows the months of 2026-07 and 2026-08. The bar for 2026-07 has a total height of 16.

Buttons: Indlæs standard filtre, Fortryd ændringer, Gem ændringer

System tray: 13°C, Overvejende sol..., Search, 08.02, 17/08/2026

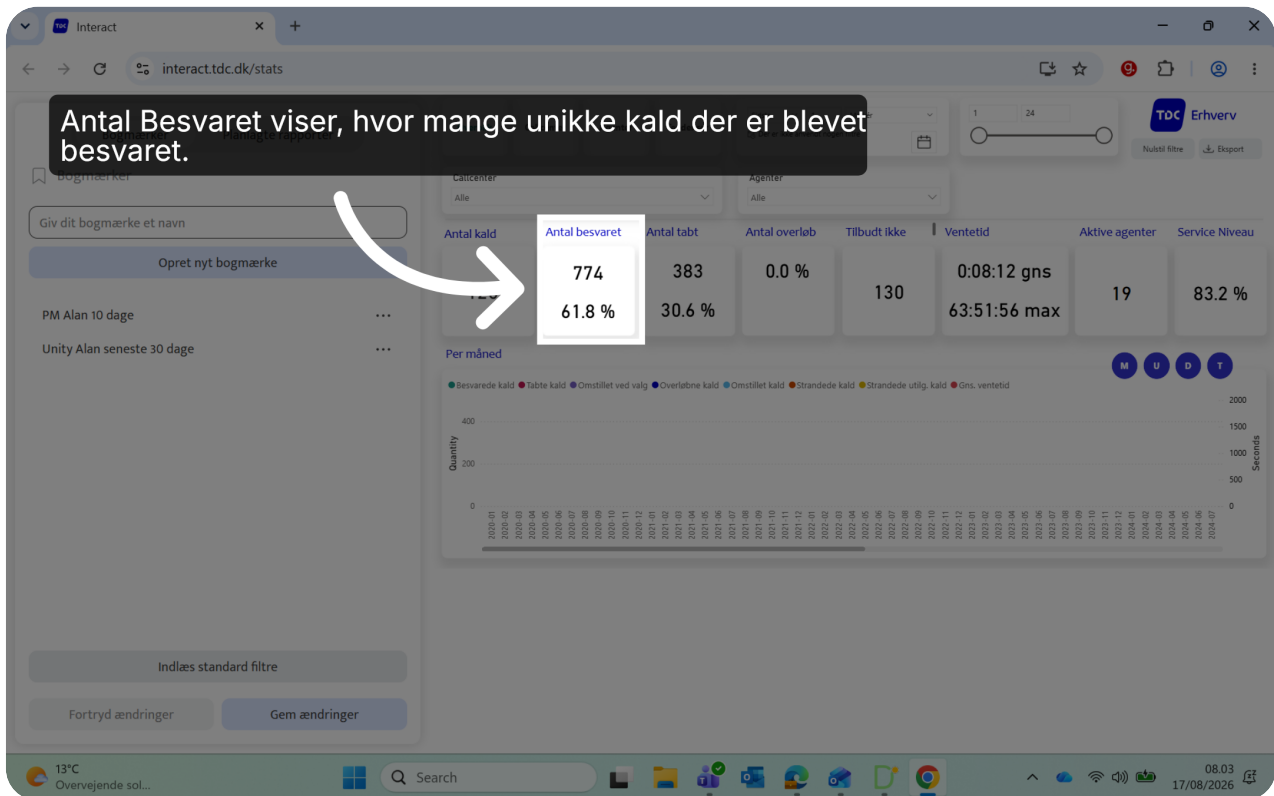
10 Antal Kald

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 beregnes som antallet af unikke acdCallId fra AcdCallActivity i det filtrerede datasæt.



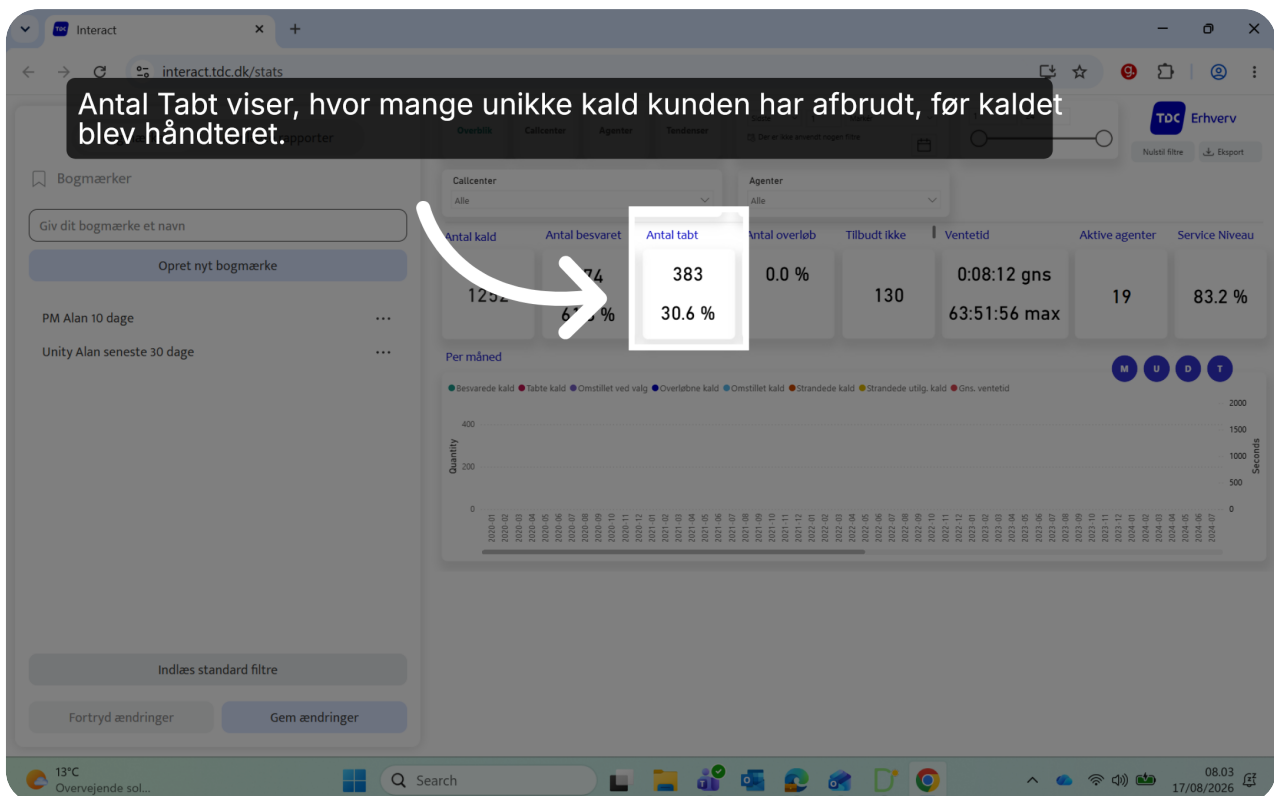
11 Antal Besvaret

Antal Besvaret viser kald, der er blevet besvaret. Derudover viser den også procenten af Antal Kald der er blevet besvaret. Teknisk Dokumentation: Antal Besvaret = distinct count of AcdCallActivity acdCallId's with Event type acdCallAnswered in the filtered dataset



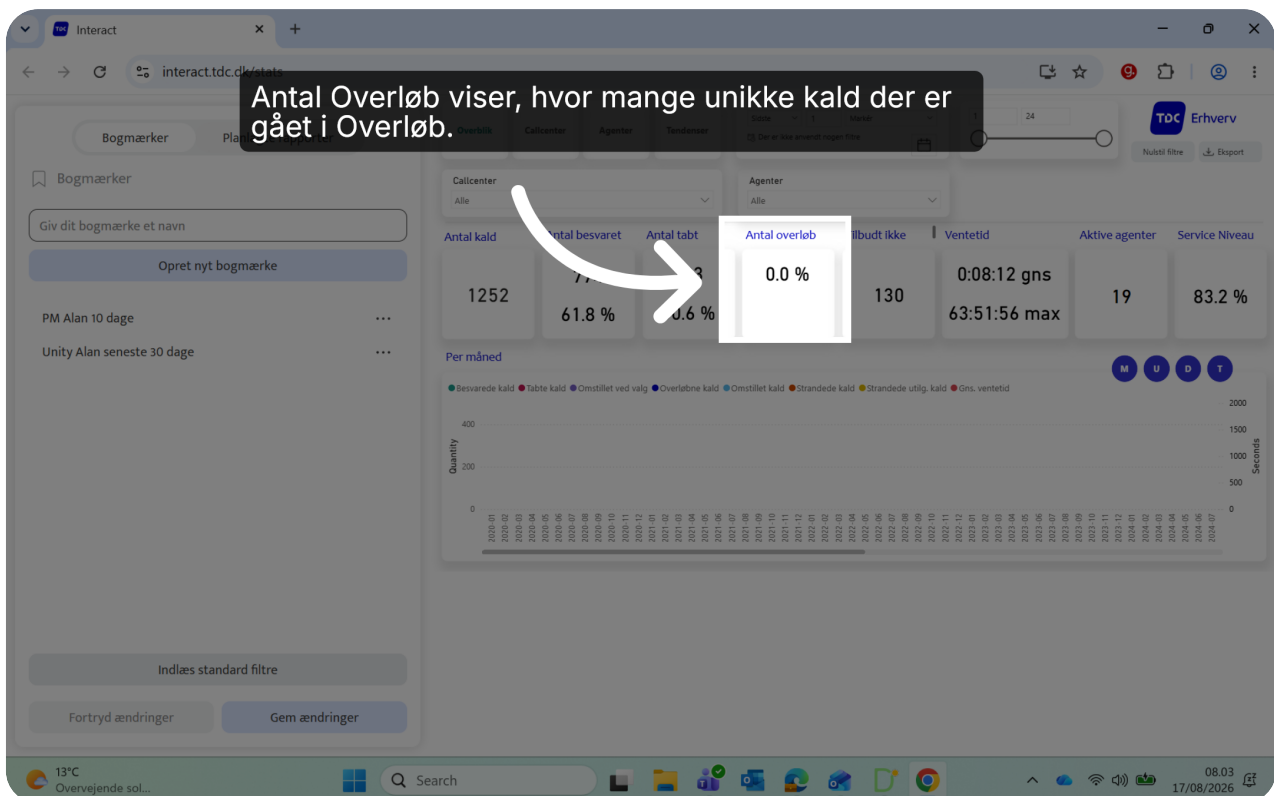
12 Antal Tabt

Antal Tabt 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 Antal Tabt. Derudover viser den også procenten af Antal Kald der er blevet tabt. Teknisk Dokumentation: Antal tabt = distinct count of AcdCallActivity acdCallId's with Event type acdCallAbandoned in the filtered dataset



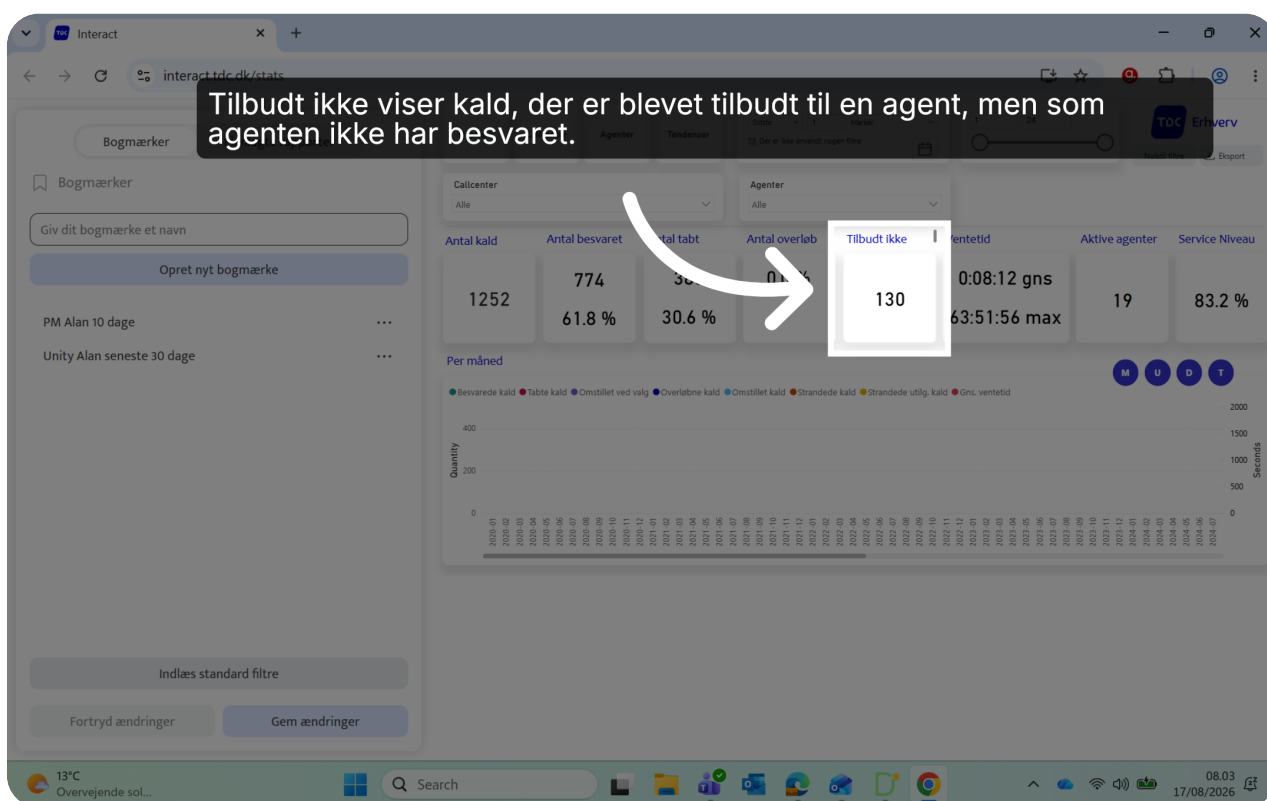
13 Antal overløb

Antal Overløb 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. Derudover viser den også procentdelen af Antal Kald der er gået i Overløb. Teknisk Dokumentation: Antal Overløb = Calculated as distinct count of AcdCallActivity acdCallId's with Event type 'acdCallOverflowTime' asnd 'acdCallOverflowSize'



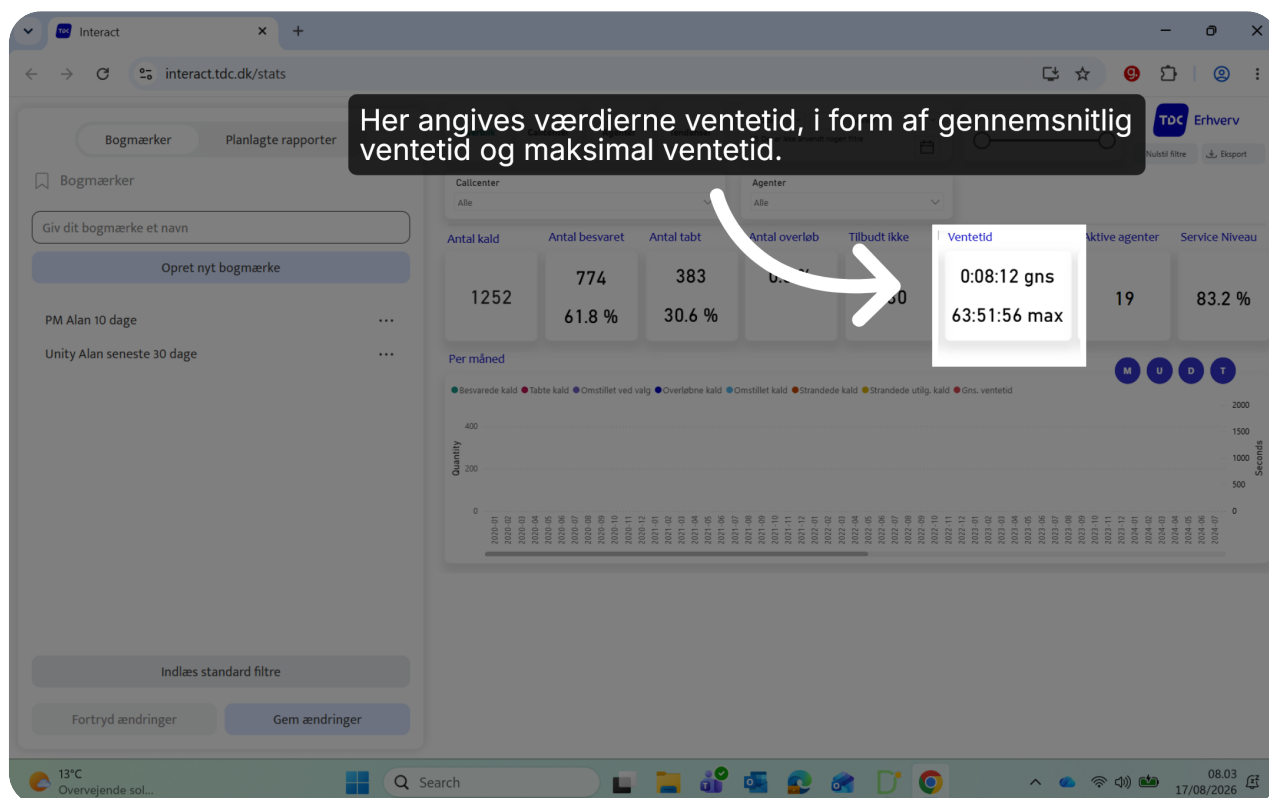
14 Tilbudt ikke

Tilbudt ikke viser kald, der er blevet tilbudt til en agent, men som agenten ikke har besvaret. Når kaldet ikke bliver tilbudt til en agent, sendes det tilbage til call center-køen, så det kan håndteres igen efter køens opsætning. En kundes 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" ))`



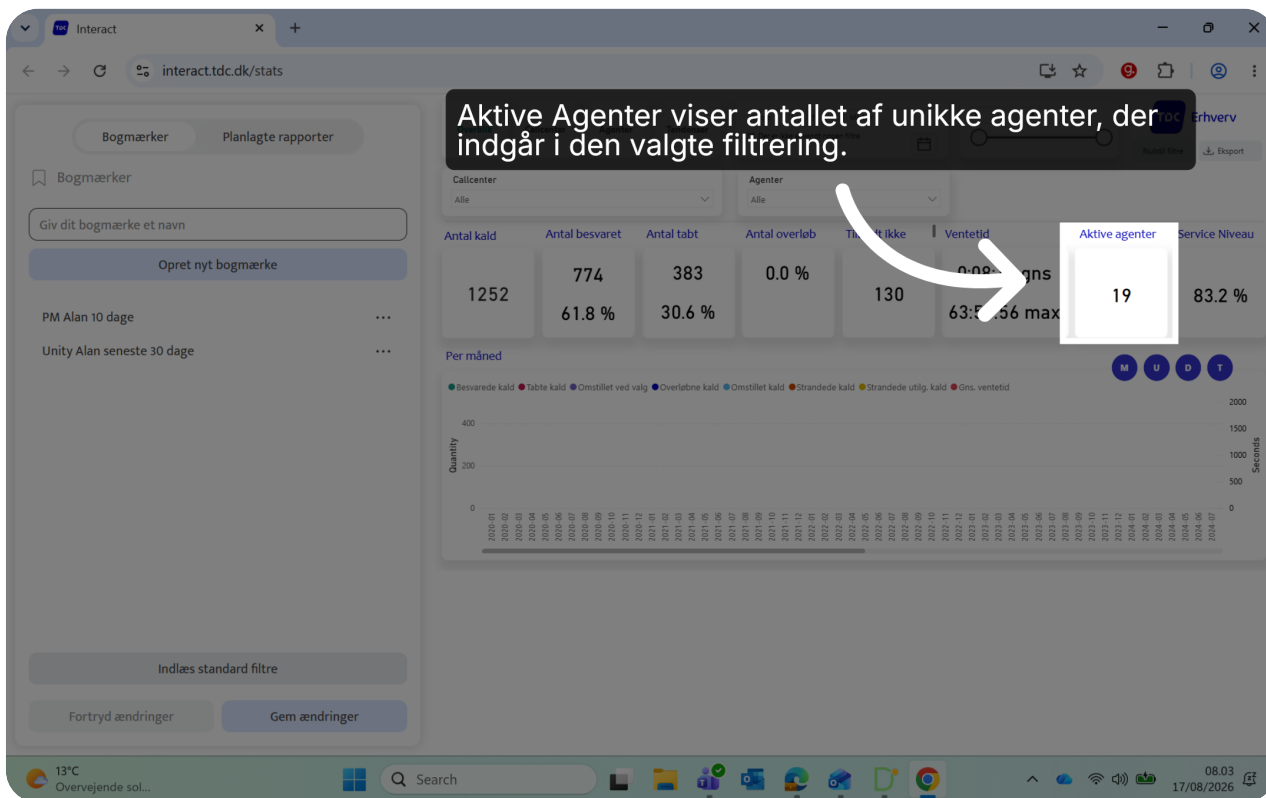
15 Ventetid

Her angives værdierne Ventetid, i form af gennemsnitlig ventetid og maksimal 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 og Maksimal ventetid. Teknisk Dokumentation: Gennemsnitlig ventetid = Average calculated waittime on select AcdCallDetails acdWaitTime data linked to AcdCallActivities Maksimal ventetid = Maximum value calculated waittime on select AcdCallDetails acdWaitTime data linked to AcdCallActivities



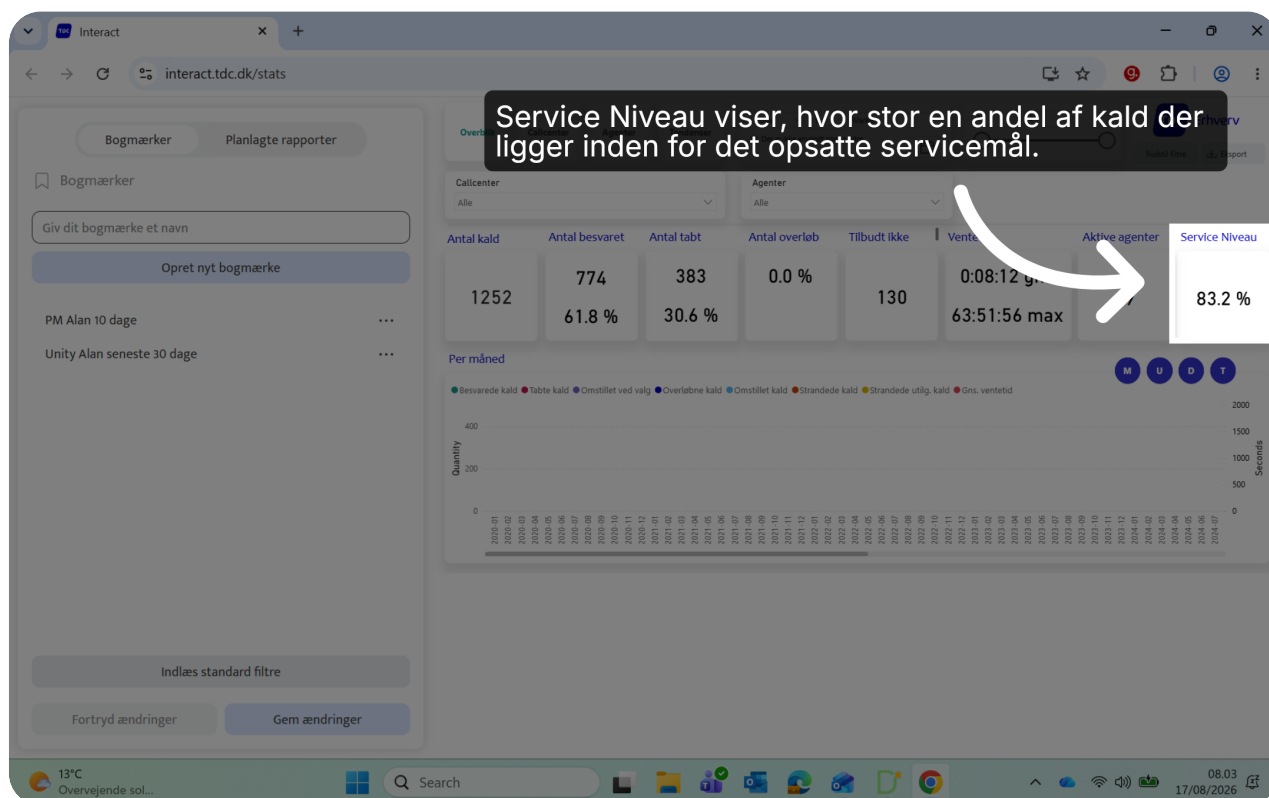
16 Aktive Agenter

Aktive Agenter er mængden af Unikke agenter, tilknyttet den specifikke filtrering. Hvis der står 11 i Aktive Agenter, vil det sige at der er 11 unikke agenter, for den nuværende filtrering. Teknisk Dokumentation: Unique agents included in the filtered dataset



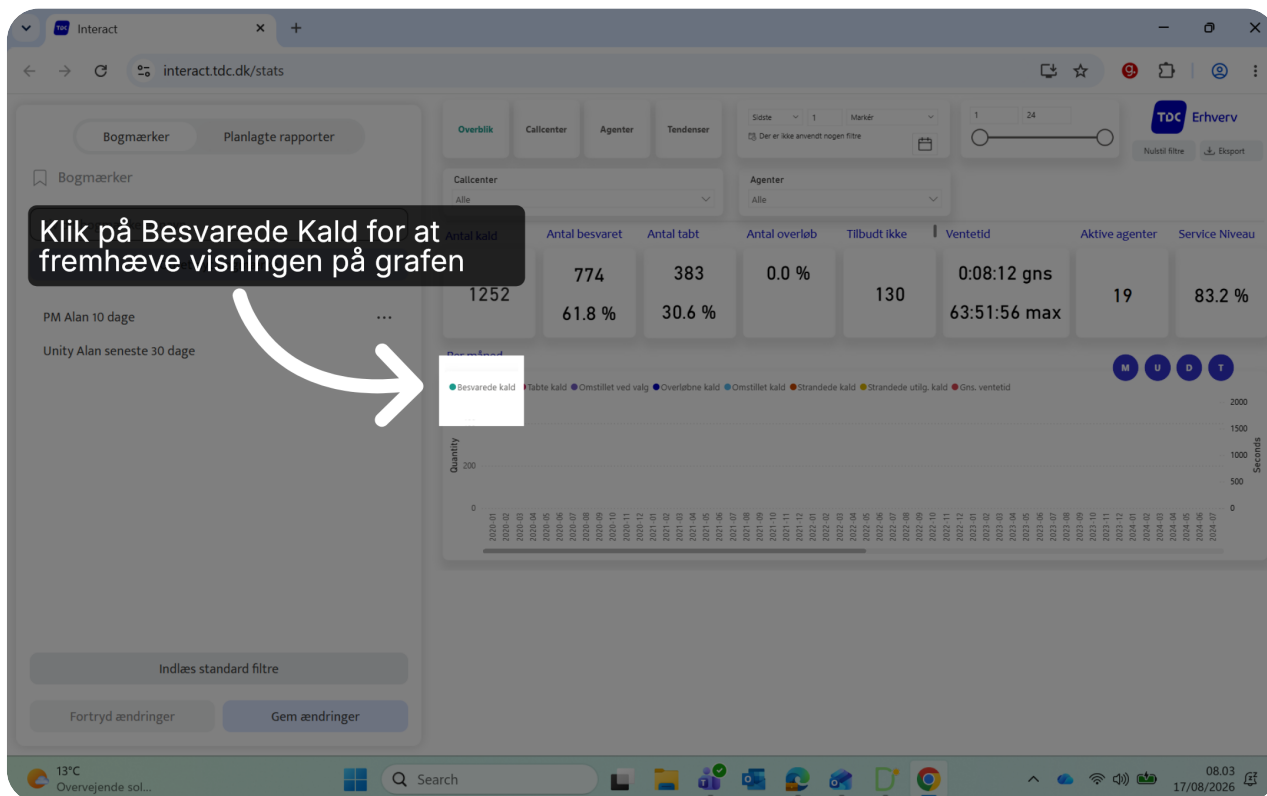
17 Service Niveau

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: $\text{CONCATENATE}(\text{fixed}(\text{calculate}(\text{VK_ServiceLevel}[\text{service_level_positive}] * 100 / (\text{VK_ServiceLevel}[\text{service_level_negative}] + \text{VK_ServiceLevel}[\text{service_level_positive}]))), 1), " \%)$



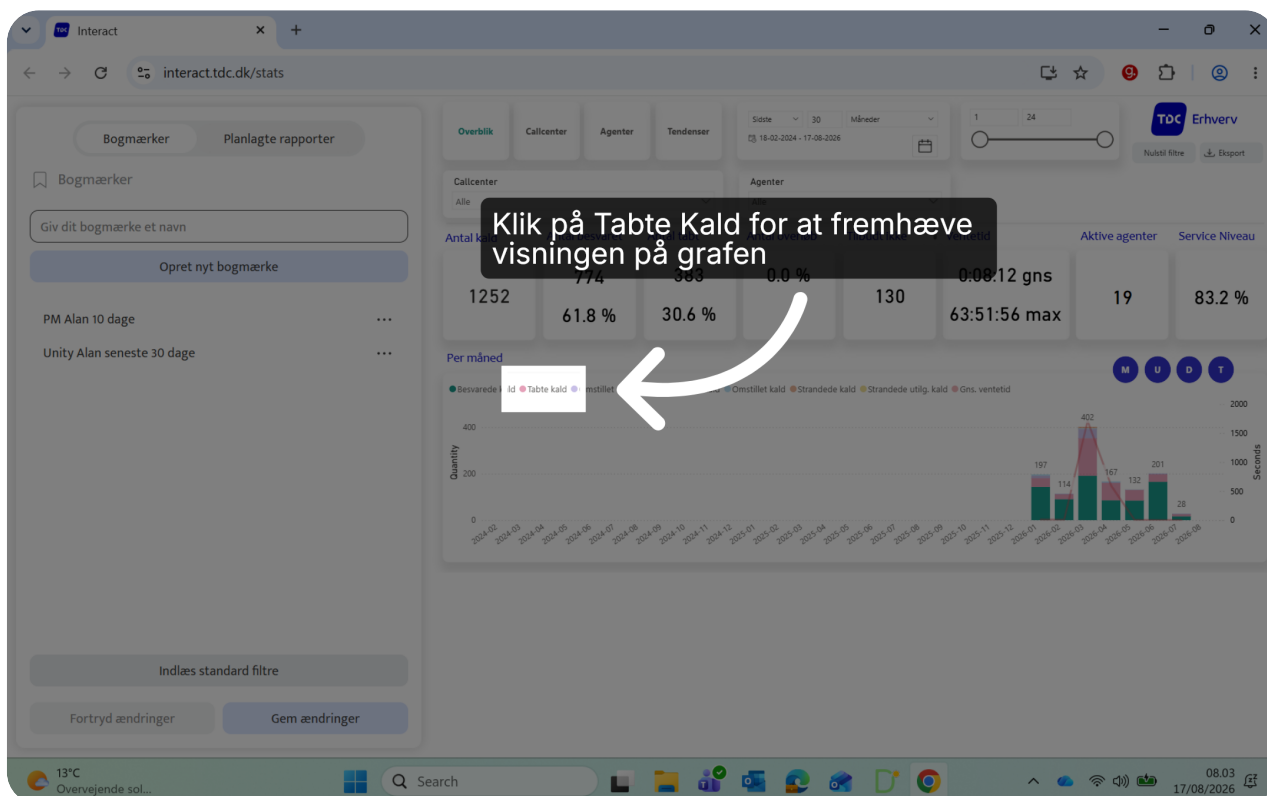
18 Besvarede Kald

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



19 Tabte Kald

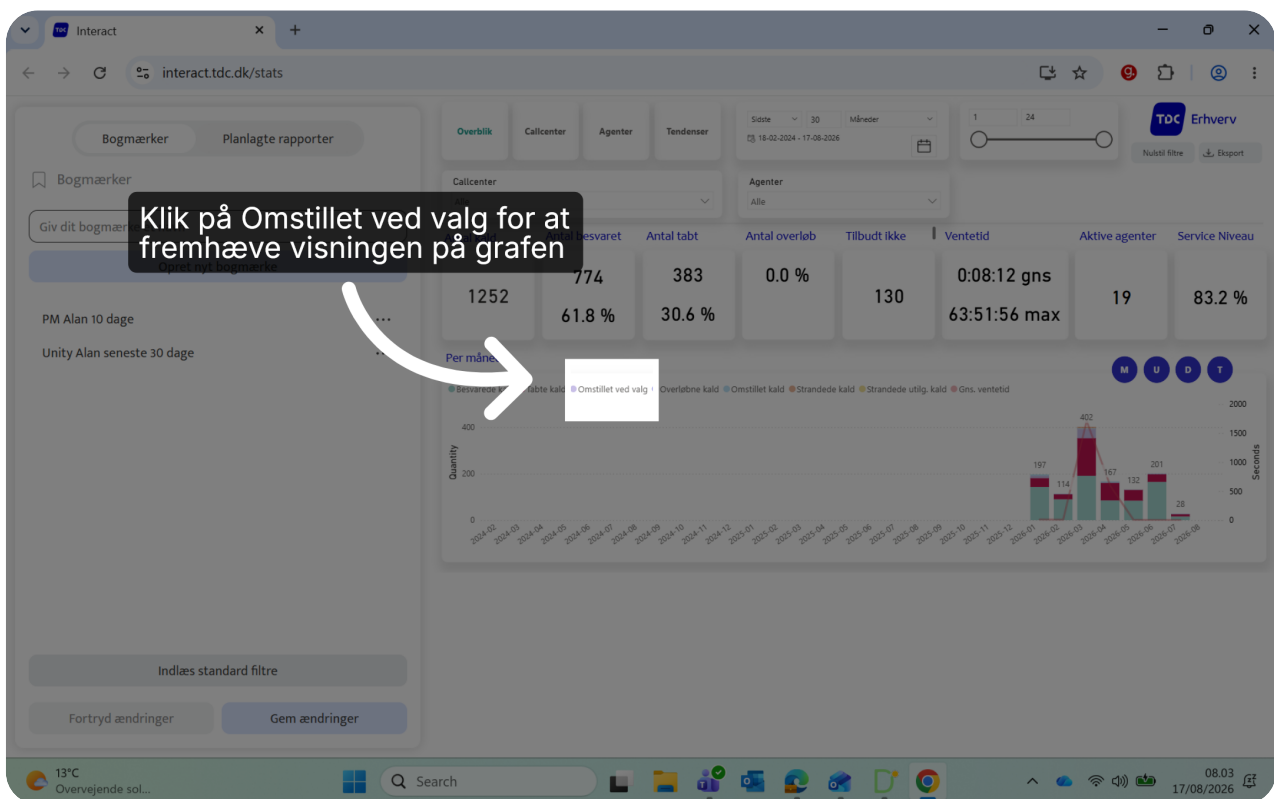
Tabte Kald viser kald, hvor kunden har lagt på, før kaldet blev håndteret. Teknisk Dokumentation: Distinct count of AcdCallActivity.acdCallId where Event type = acdCallAbandoned grouped by selected graph interval



20 Omstillet ved Valg

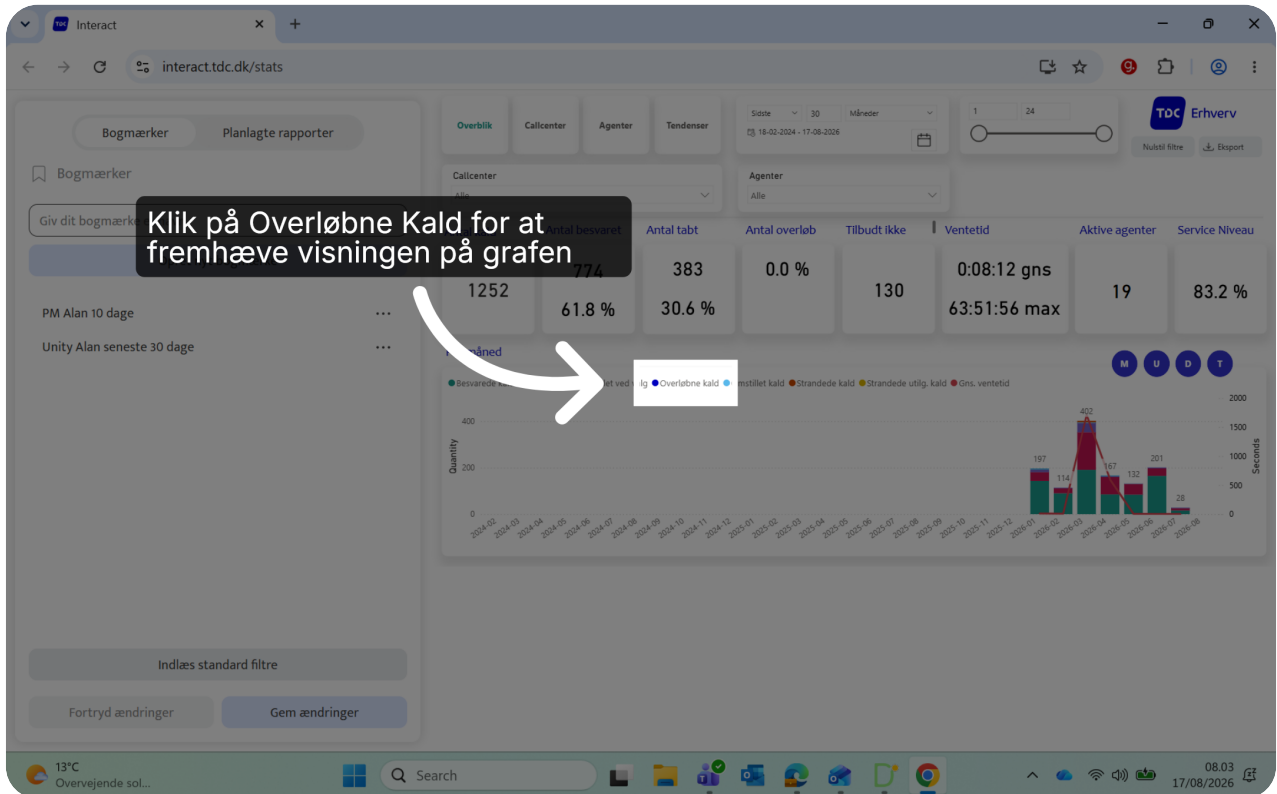
Omstillet ved Valg viser kald, hvor kunden aktivt forlader call center-køen ved at foretage et valg. Et typisk eksempel er, at kunden trykker på en tast for at forlade køen og i stedet blive sendt til voicemail. Omstillet ved Valg viser antallet af unikke kald, hvor kunden aktivt har forladt call center-køen 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 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'

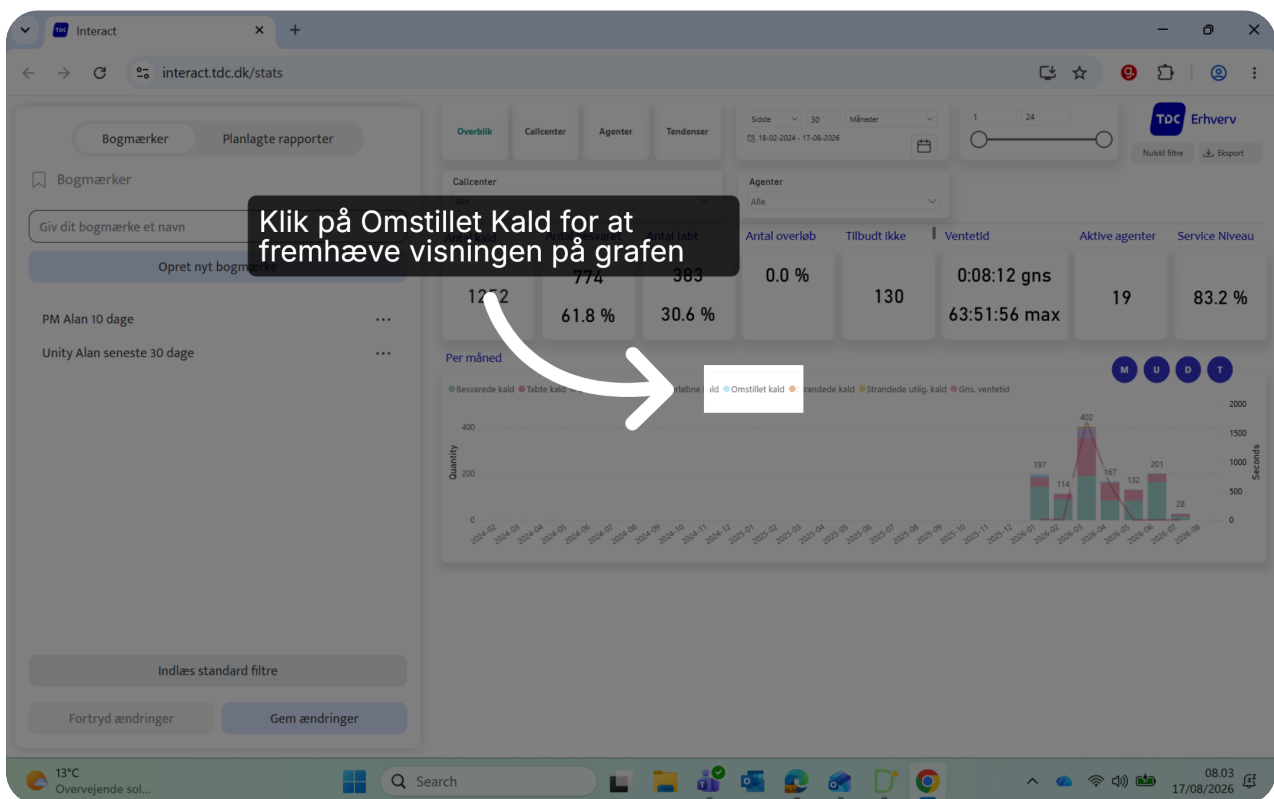


22 Omstillet Kald

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.

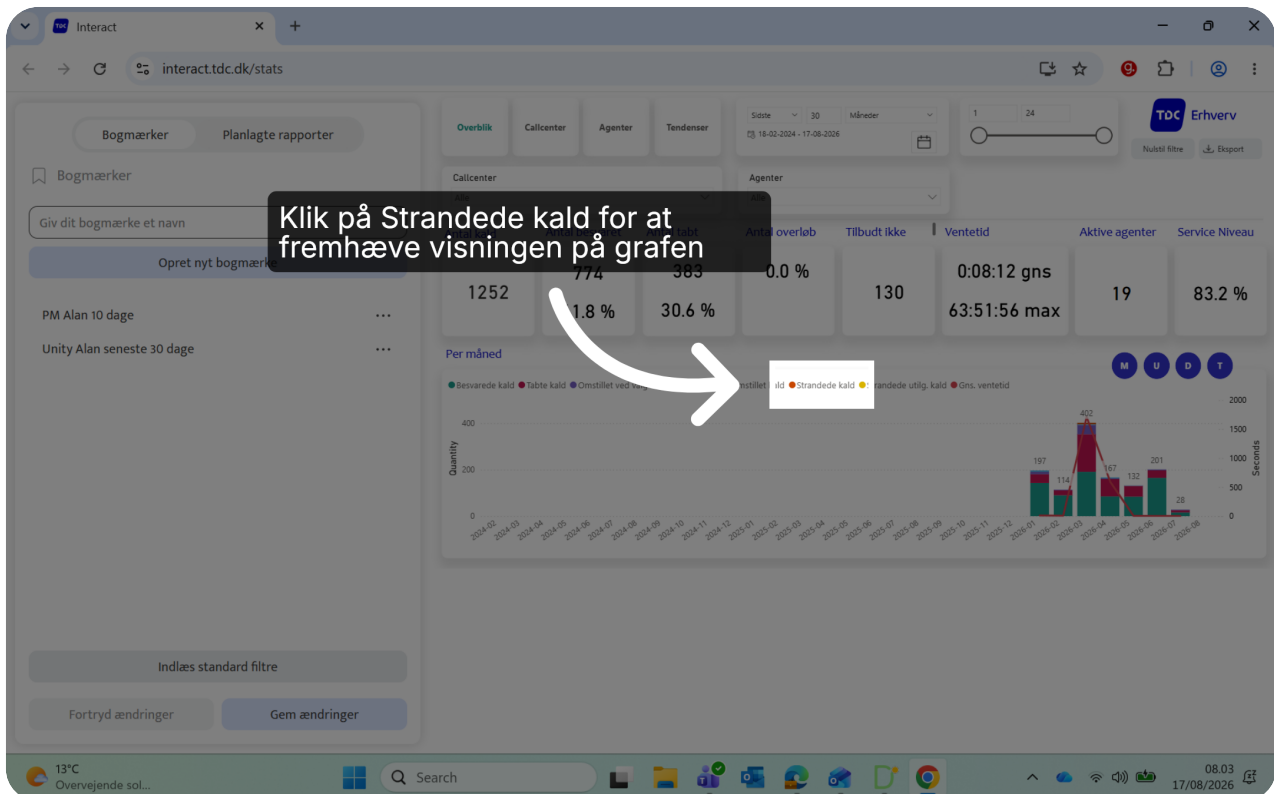
Teknisk Dokumentation:

```
calculate(DISTINCTCOUNT(VK_AcdCallActivity[acdCallId]),FILTER(VK_AcdCallActivity,VK_AcdCallActivity[event] = "acdCallTransferred" ))
```



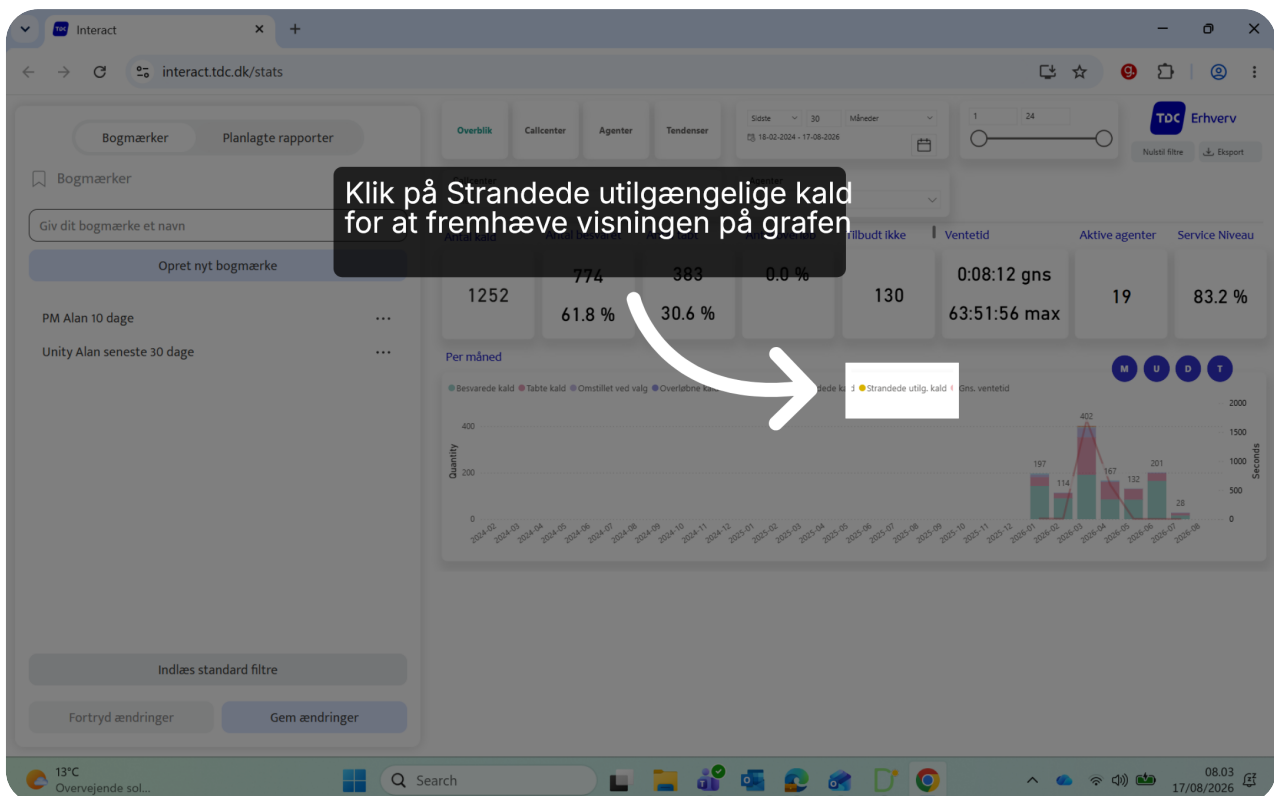
23 Strandede Kald

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"`



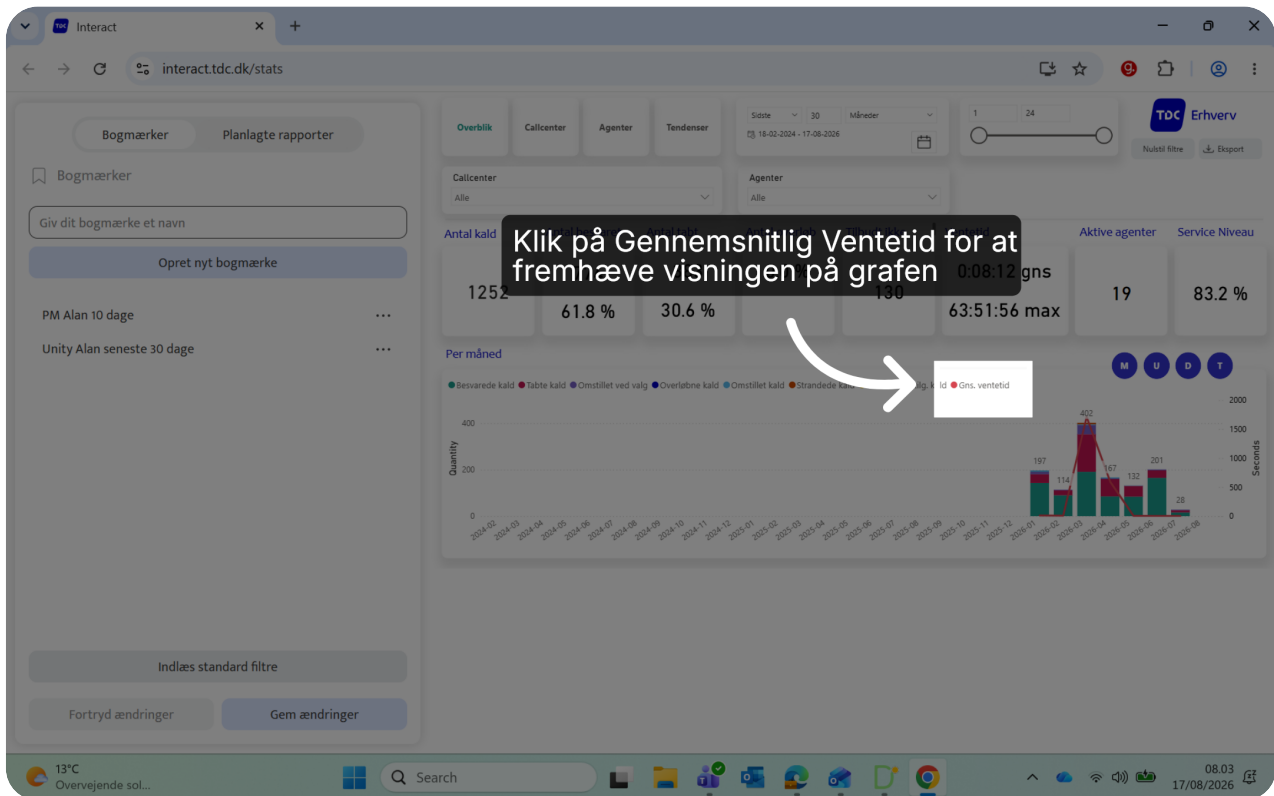
24 Strandede utilgængelige kald

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"



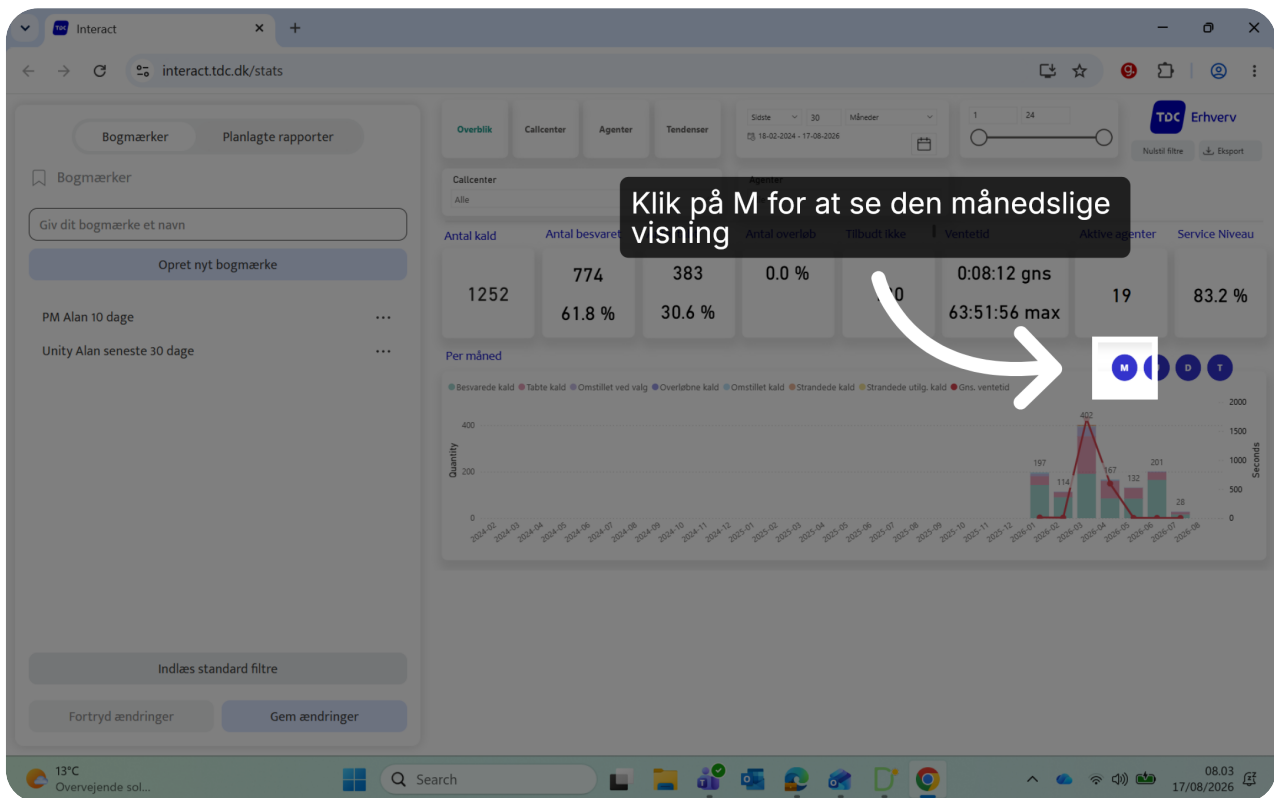
25 Gennemsnitlig Ventetid

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.



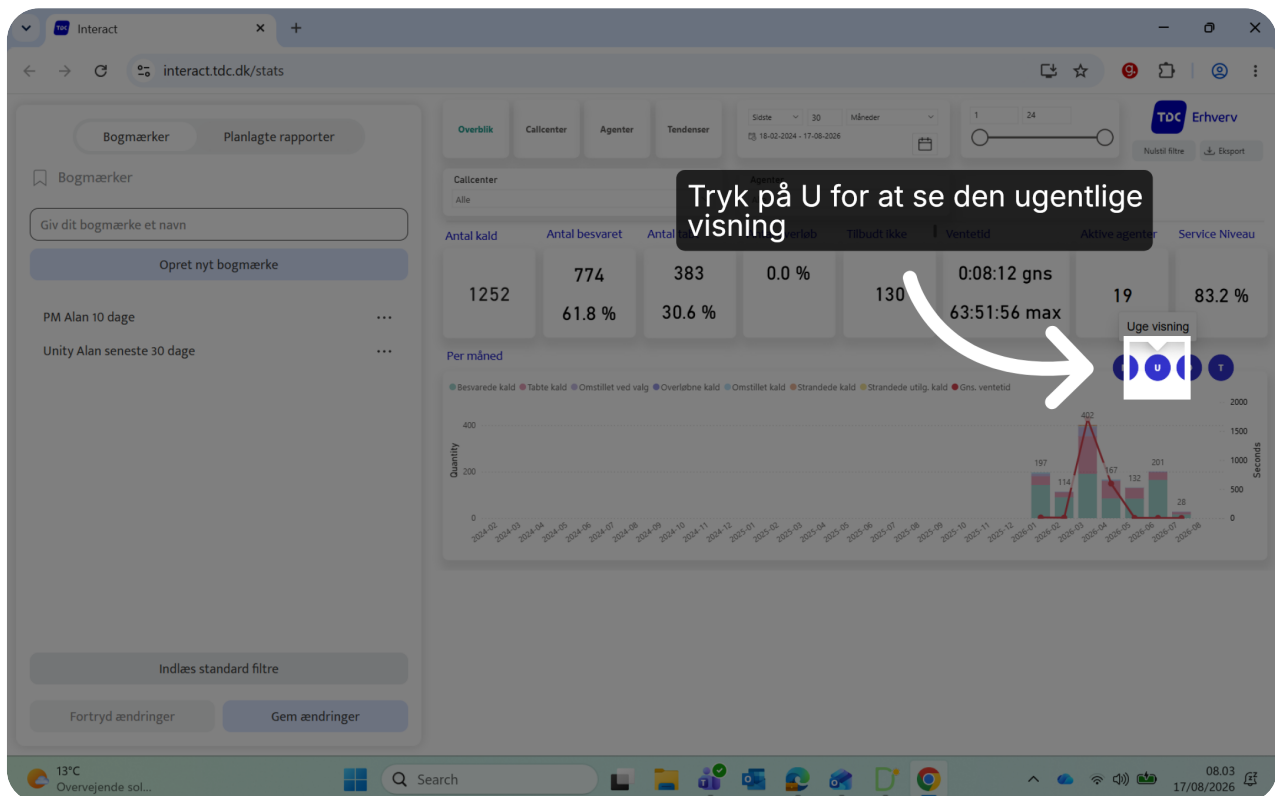
26 Vælg Månedvisning

Klik på M for at se den månedslige visning



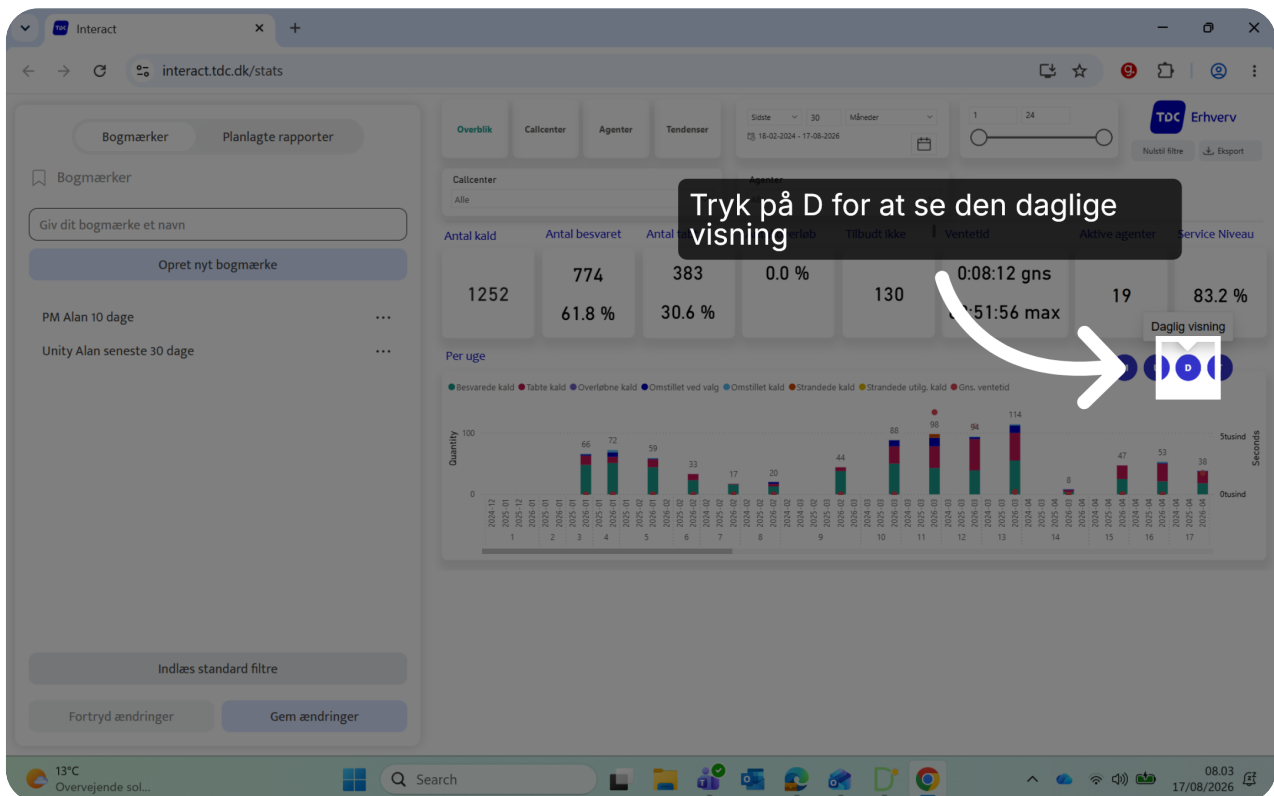
27 Vælg Ugevisning

Klik på U for at se den ugentlige visning



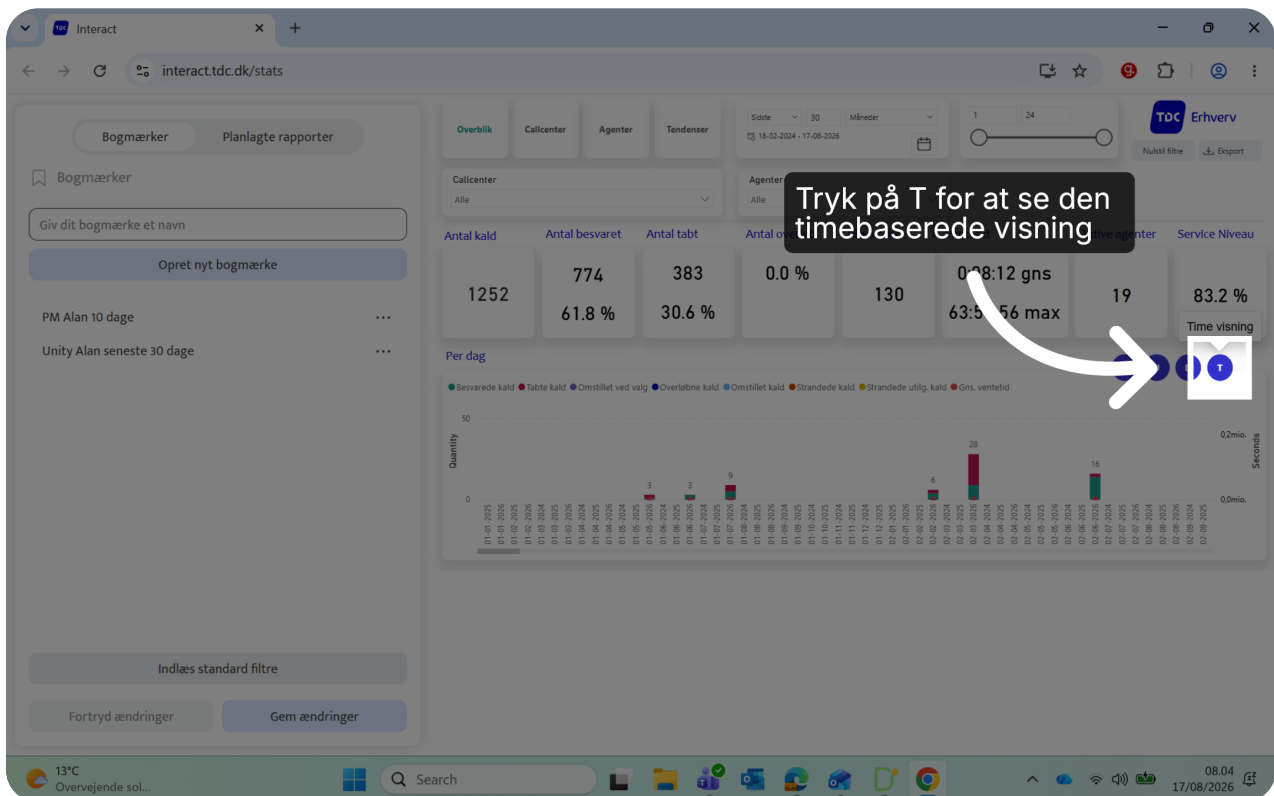
28 Vælg Daglig Visning

Tryk på D for at se den daglige visning



29 Vælg Timevisning

Tryk på T for at se den timebaserede visning



Denne vejledning har vist, hvordan du navigerer siden "Overblik" i Interact Stats

Powered by [guidde](#)