



Tendenser i Interact Stats Dansk Visning

Powered by [guidde](#)

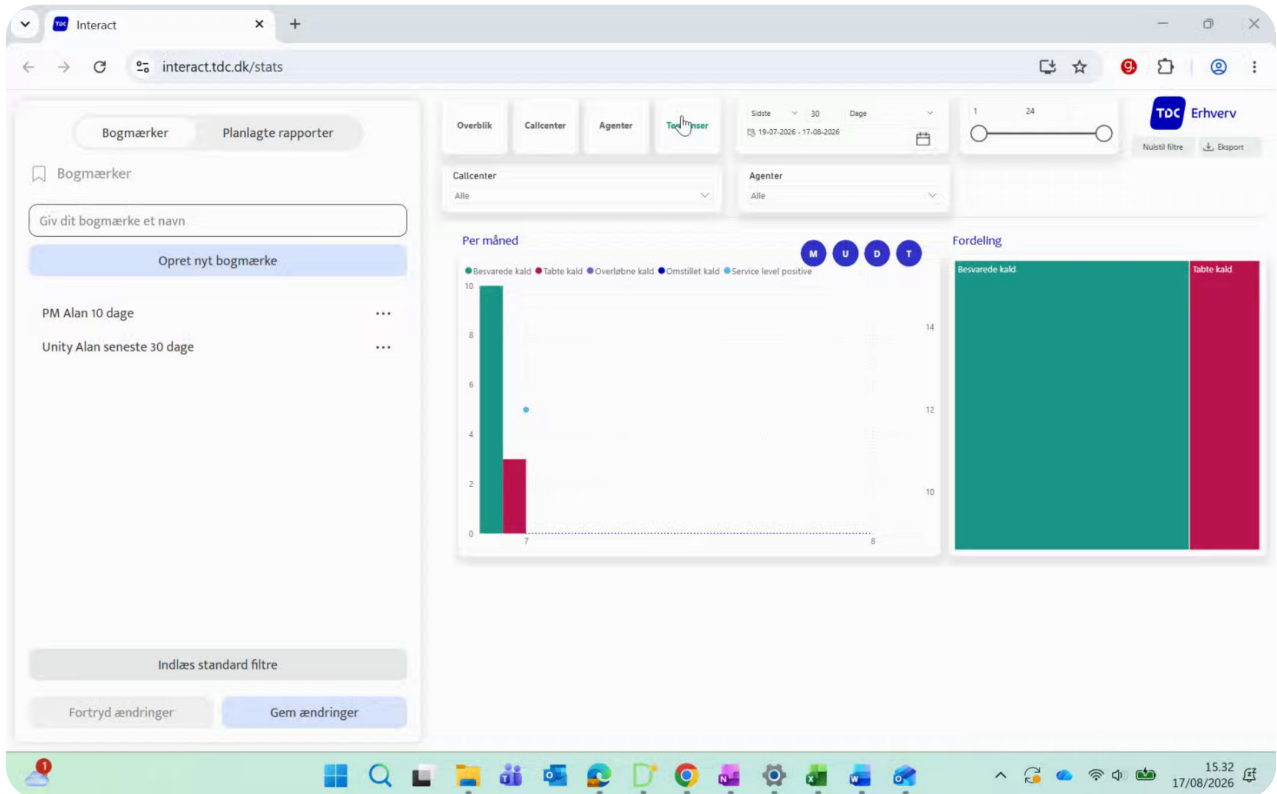


Naviger og Ar
Tendenser i O

Denne vejledning viser, hvordan du bruger Tendenser i Interact Stats. Den viser hvordan du tilpasser filtreringen og aflæser grafen.

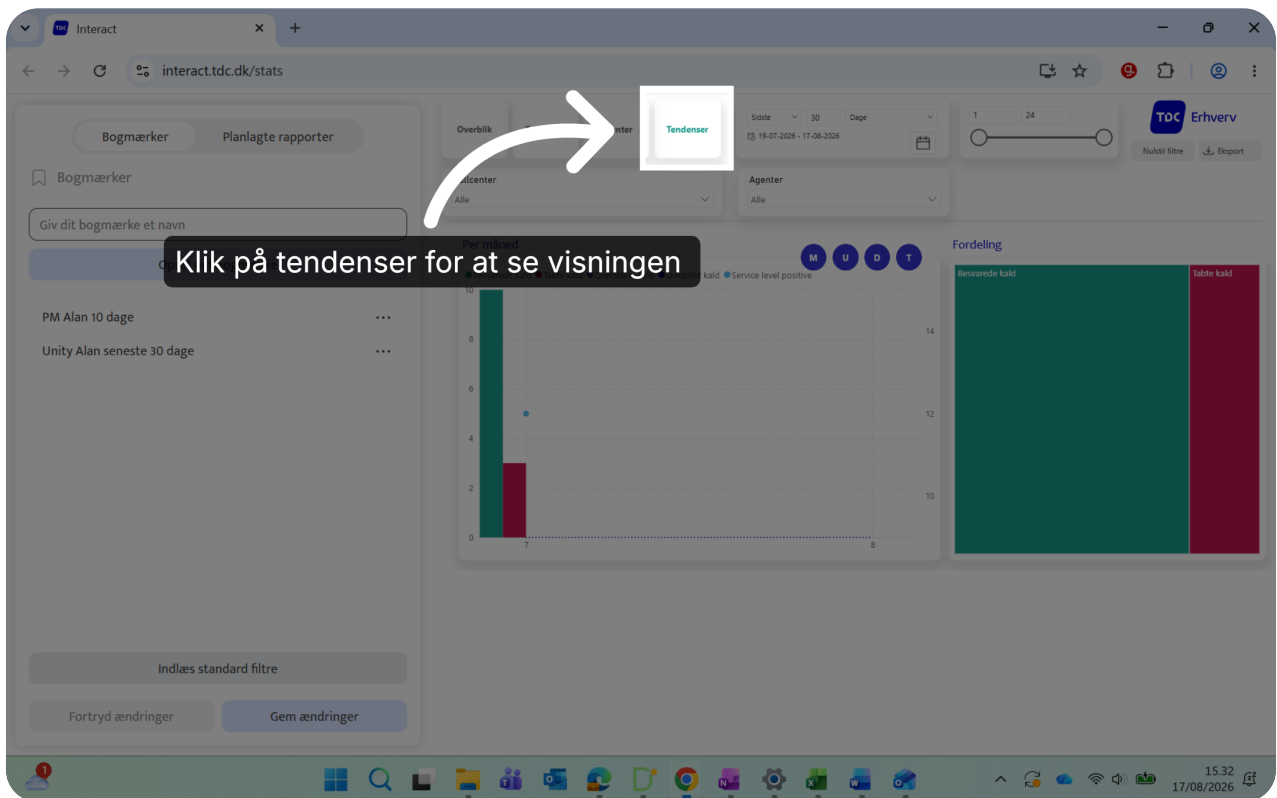
01 Introduktion

Denne vejledning viser, hvordan du bruger Tendenser i Interact Stats. Den viser hvordan du tilpasser filtreringen og aflæser grafen.



02 Tendenser

Klik på Tendenser for at se Tendenser siden i Interacts Stats



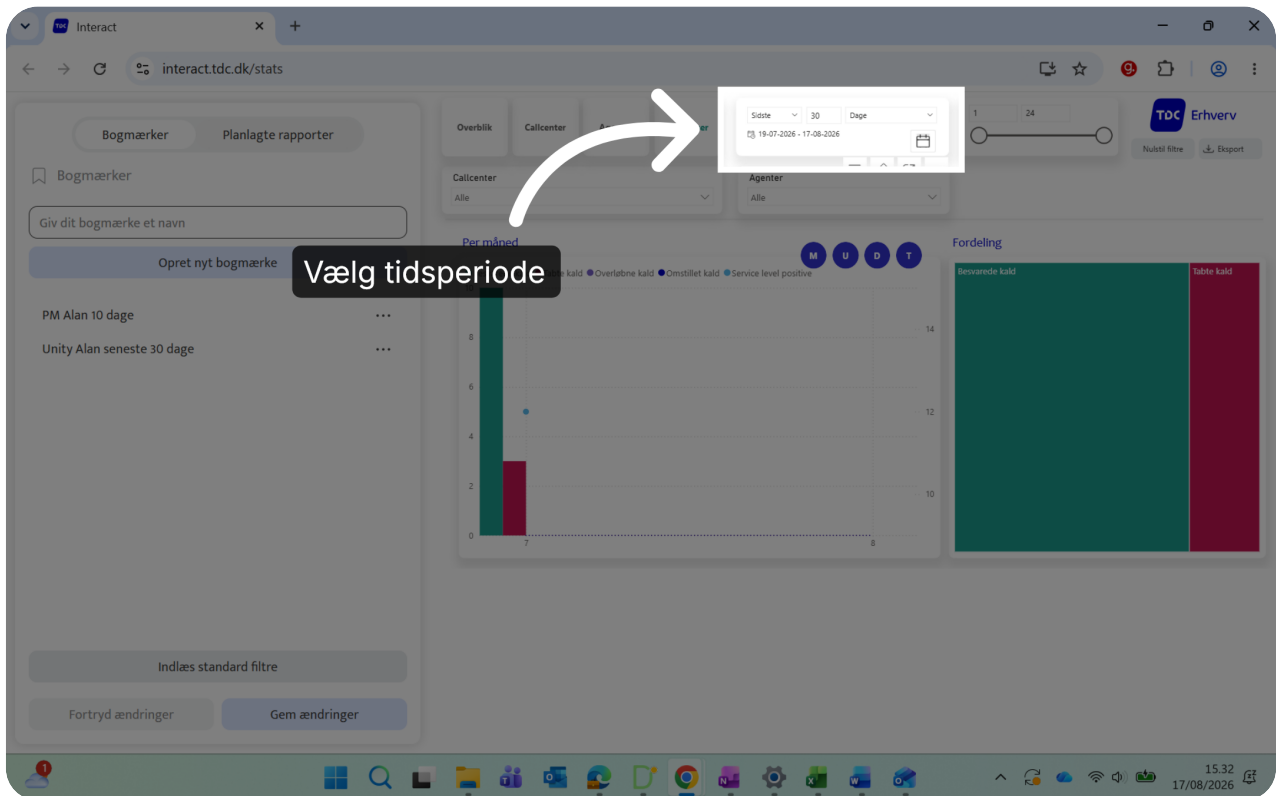
03 Tidsperiode Filteret

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.

The screenshot shows the Interact dashboard interface. A white arrow points to the 'Tidsperiode' (Time Period) filter dropdown, which is currently set to 'Sidste 30 Dage' (Last 30 Days) and shows the date range '19-07-2026 - 17-08-2026'. A text box with the instruction 'Klik på periodefilteret øverst og vælg den periode, du vil analysere.' (Click on the period filter at the top and select the period you want to analyze.) is overlaid on the dashboard. The dashboard itself features a left sidebar with 'Bogmærker' (Bookmarks) and 'Planlagte rapporter' (Scheduled reports). The main area displays a 'Callcenter' overview with a bar chart showing data for 'PM Alan 10 dage' and 'Unity Alan seneste 30 dage'. A 'Fordeling' (Distribution) chart is also visible on the right. The bottom of the screen shows a Windows taskbar with various application icons and the system clock indicating 15:32 on 17/08/2026.

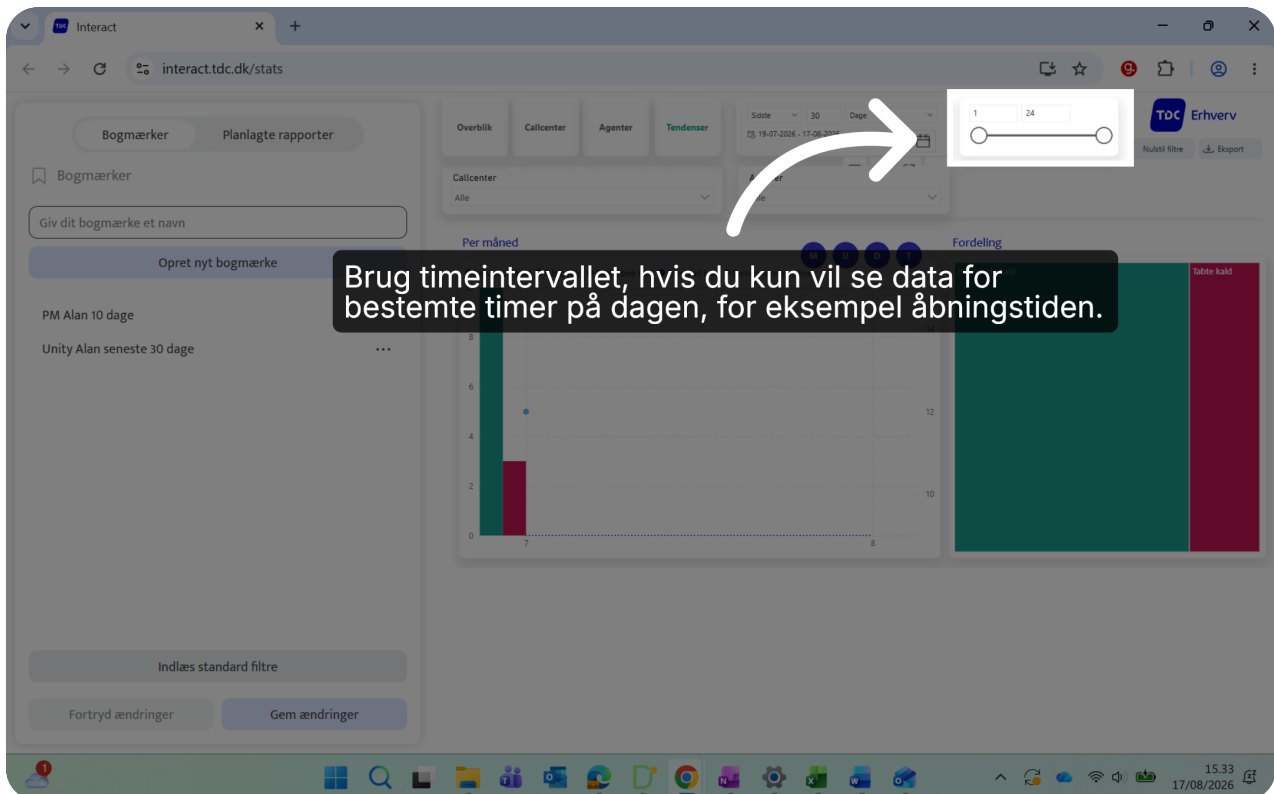
04 Vælg Tidsperiode

Brug periodefilteret til at vælge, hvilken periode du vil analysere. Når perioden ændres, genberegnes alle nøgletal og grafen.



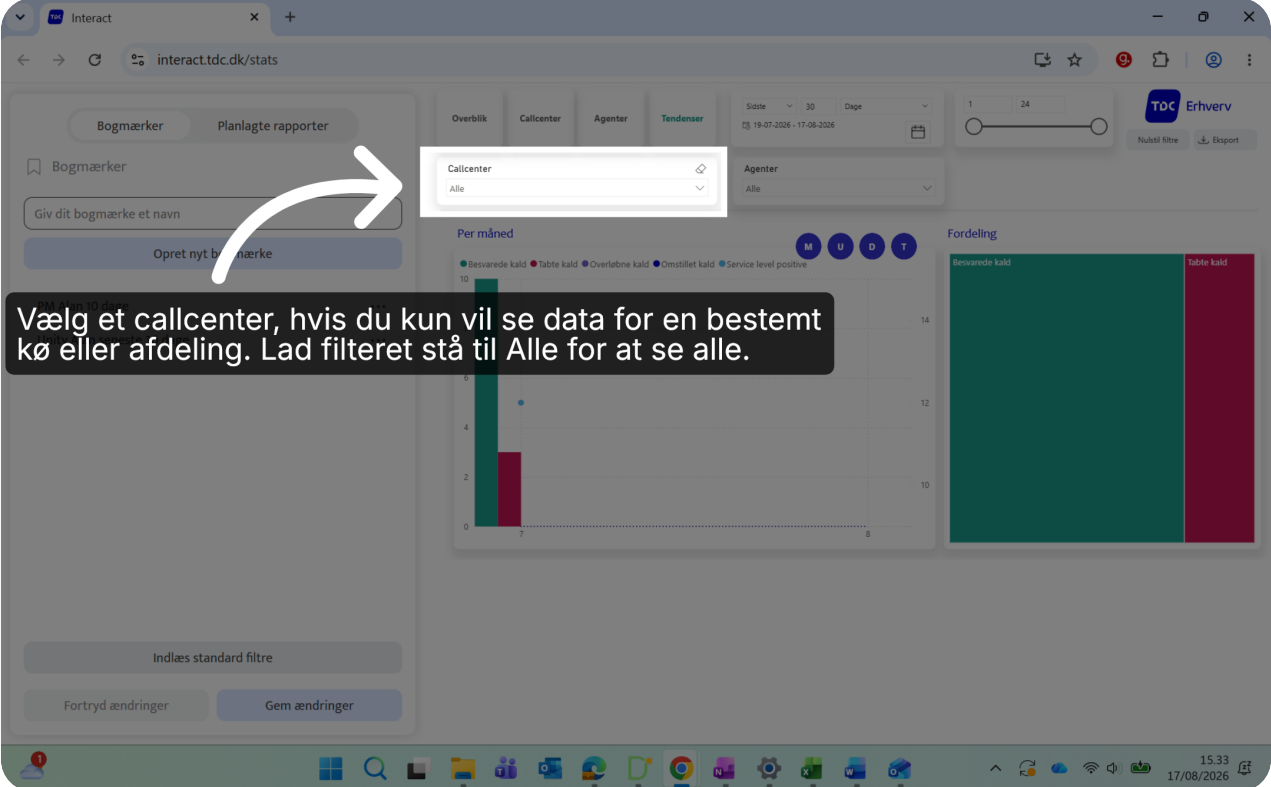
05 Time Interval Filteret

Time Interval bruges til at vælge et interval af timer på døgnet fra 1 til 24. Det kan bruges, hvis brugeren kun vil se aktivitet fra et bestemt tidsrum, for eksempel åbningstiden. callcenteret har åbent fra kl. 08:00 til 16:00. En supervisor vil kun analysere kald, der er modtaget i åbningstiden. Supervisoren vælger derfor et Time interval fra 8 til 16. Herefter viser siden kun data fra det valgte tidsrum på dagen.



06 Call Center Filteret

CallCenter-filteret bruges til at vælge ét eller flere callcentre. Hvis filteret står til Alle, vises data for alle call centre i det filtrerede datasæt. En virksomhed har flere call centre, for eksempel Support, Salg og Kundeservice. En supervisor vil kun analysere data for support. Supervisoren vælger derfor Support i filteret CallCenter



The screenshot shows the Interact TDC Erhverv dashboard. A white arrow points to the 'Callcenter' dropdown menu, which is currently set to 'Alle'. A black text box with white text is overlaid on the dashboard, providing instructions on how to use the filter.

Vælg et callcenter, hvis du kun vil se data for en bestemt kø eller afdeling. Lad filteret stå til Alle for at se alle.

The dashboard includes a sidebar with 'Bogmærker' and 'Planlagte rapporter', a top navigation bar with 'Overblik', 'Callcenter', 'Agenter', and 'Tendenser', and a main area with a 'Per måned' bar chart and a 'Fordeling' bar chart. The 'Per måned' chart shows data for 'Besvarede kald' (green) and 'Tabte kald' (red) for the month of July. The 'Fordeling' chart shows data for 'Besvarede kald' (green) and 'Tabte kald' (red) for the month of July.

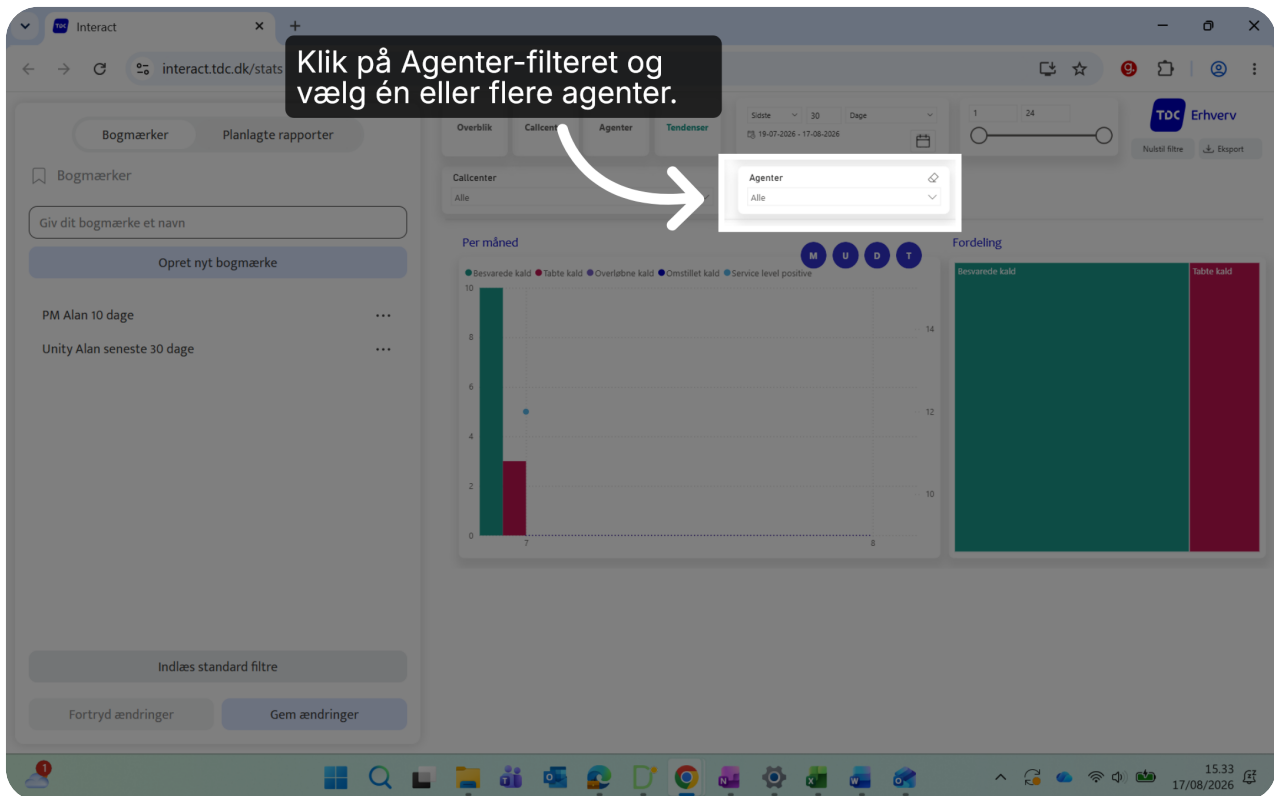
07 Vælg Call Center

Listen over call centrehentes 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 black callout box with white text says: "Klik på Callcenter-fileret og vælg ét eller flere callcentre." A white arrow points from this box to a dropdown menu titled "Callcenter". The menu lists the following options: "Alle", "Markér alt", "Almonds_PremCC", and "Unity Support". The background dashboard includes a left sidebar with "Bogmærker" and "Placérte rapporter", a top navigation bar with "Overblik", "Callcenter", "Agenter", and "Tendenser", and a main area with a bar chart and a "Fordeling" section. The Windows taskbar at the bottom shows the date as 17/08/2026 and the time as 15:33.

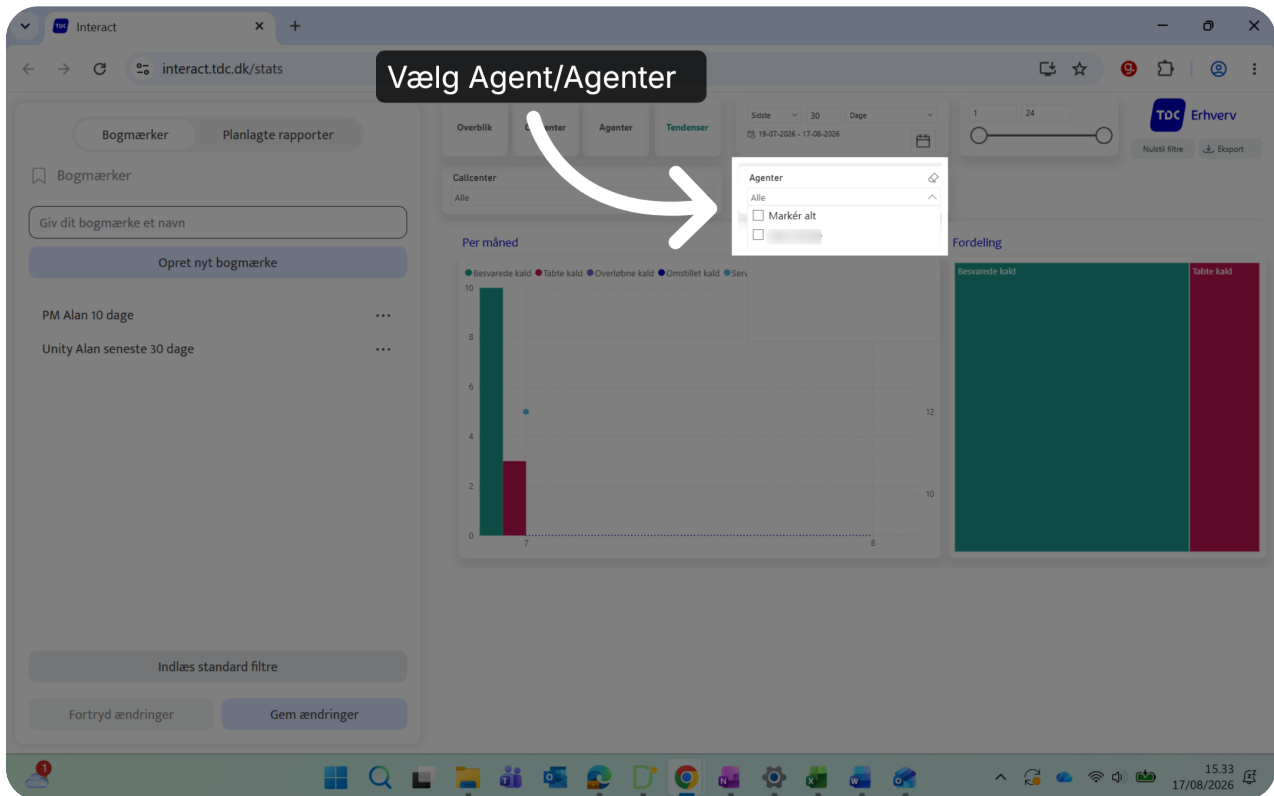
08 Agenter Filteret

Agenter-filteret bruges til at vælge én eller flere agenter. Det kan bruges, hvis brugeren vil undersøge aktivitet eller præstation for bestemte agenter. En teamleder vil undersøge, hvordan en bestemt gruppe agenter indgår i Callcenterets data. Teamlederen vælger derfor én eller flere agenter i Agenter-filteret. Herefter viser siden kun data, hvor de valgte agenter indgår.



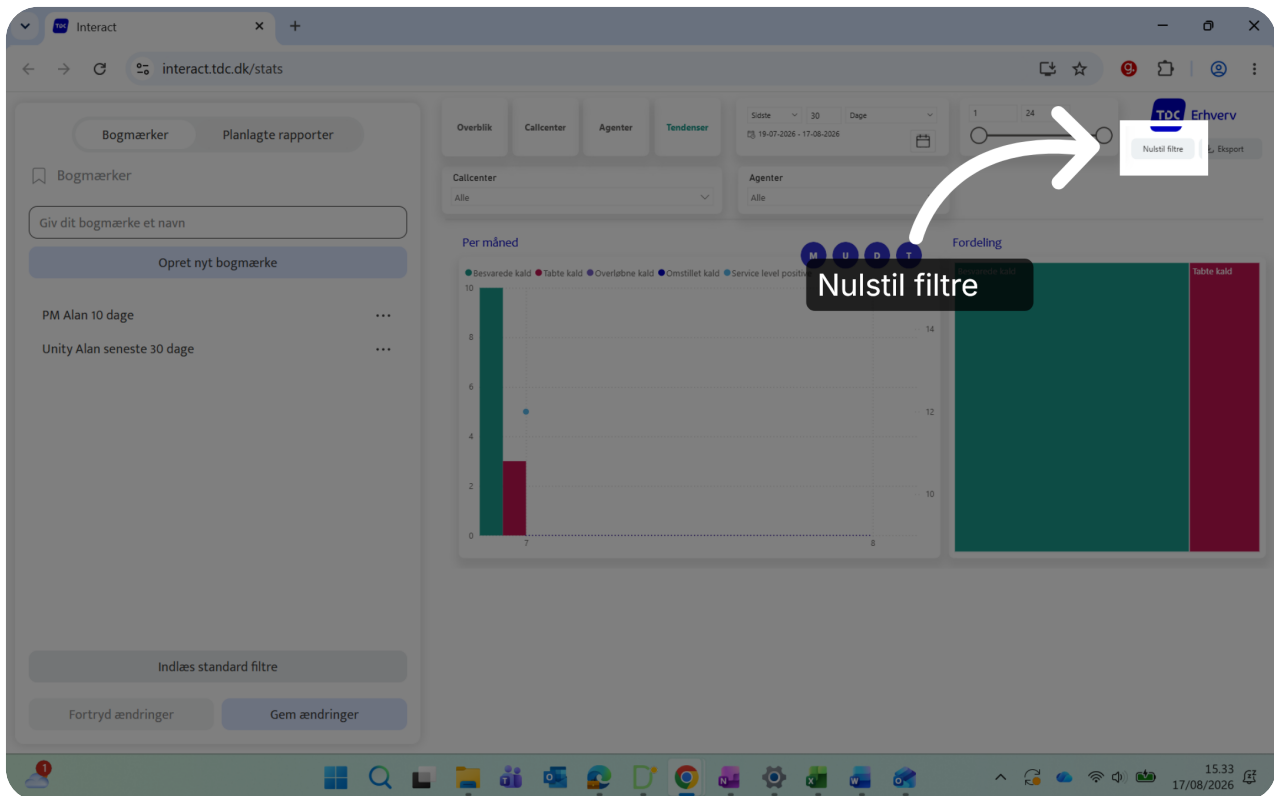
09 Vælg Agenter

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



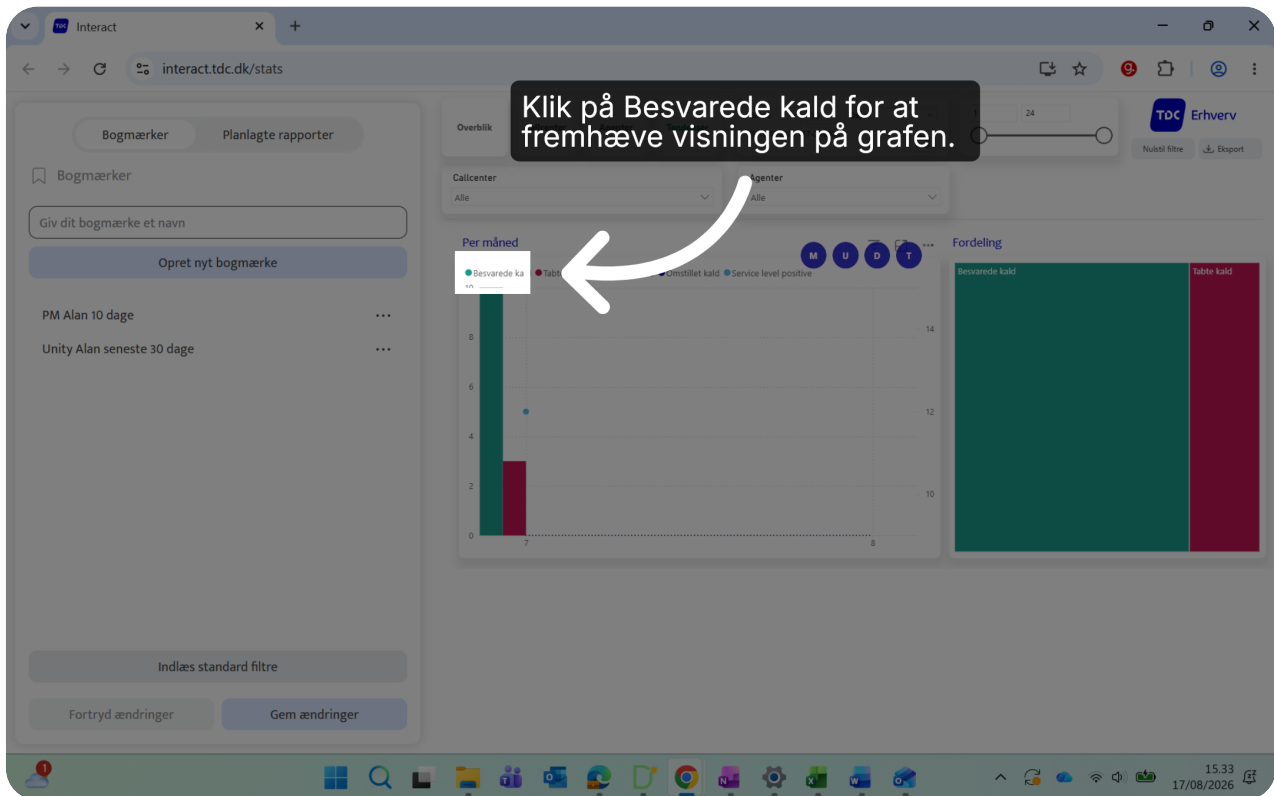
10 Nulstil Filtre

Brug Nulstil Filtre, hvis du vil fjerne aktive filtervalg og vende tilbage til standardvisningen. 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 feltet og grafer genberegnes ud fra standardfiltreringen.



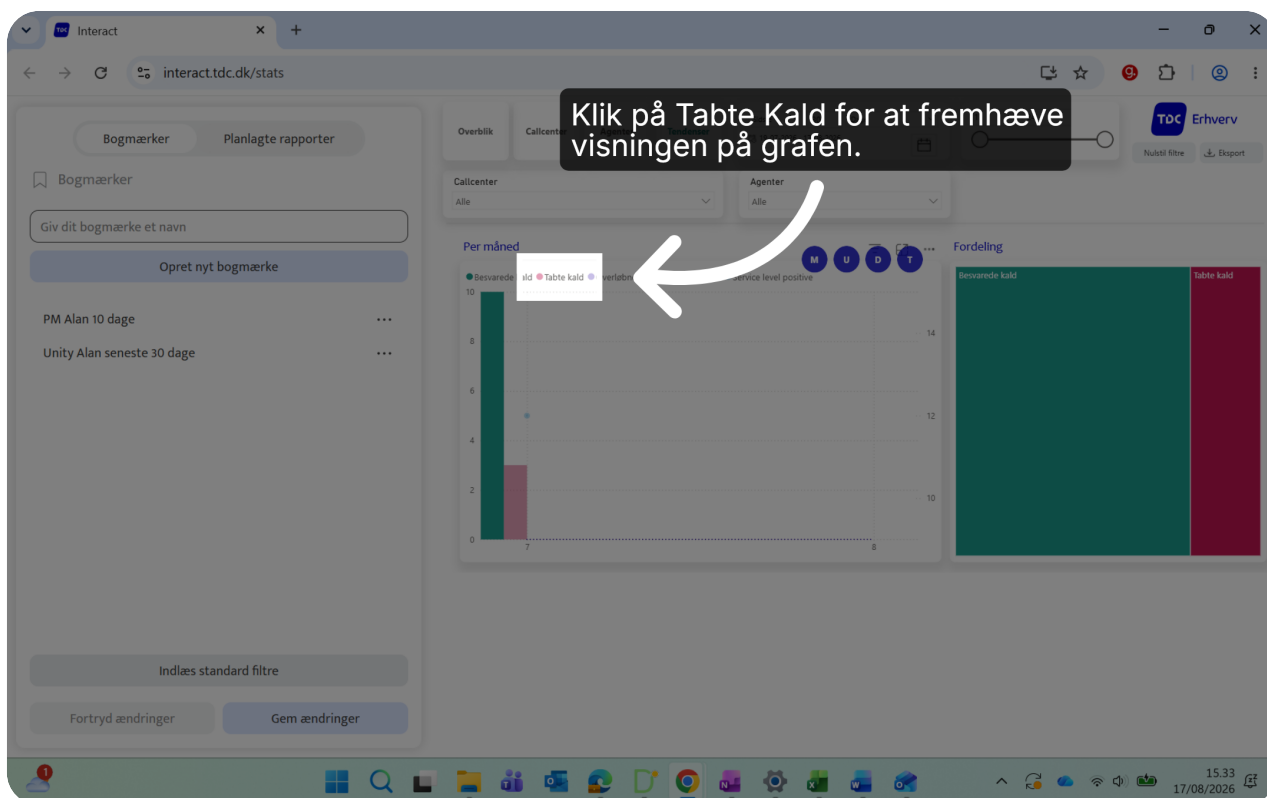
11 Besvarede Kald

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



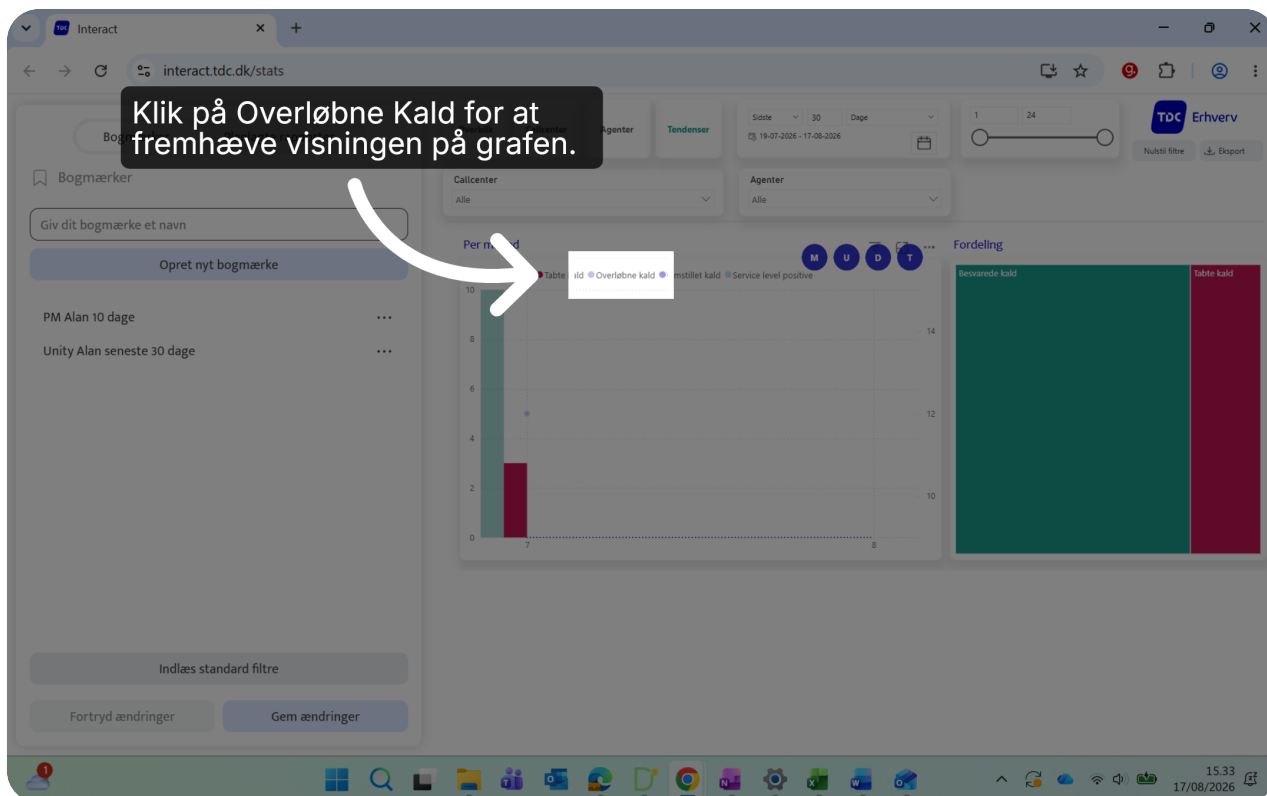
12 Tabte Kald

Tabte Kald viser kald, hvor kunden har lagt på, før kaldet blev håndteret. En kunde ringer ind til callcenteret 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



13 Overløbne Kald

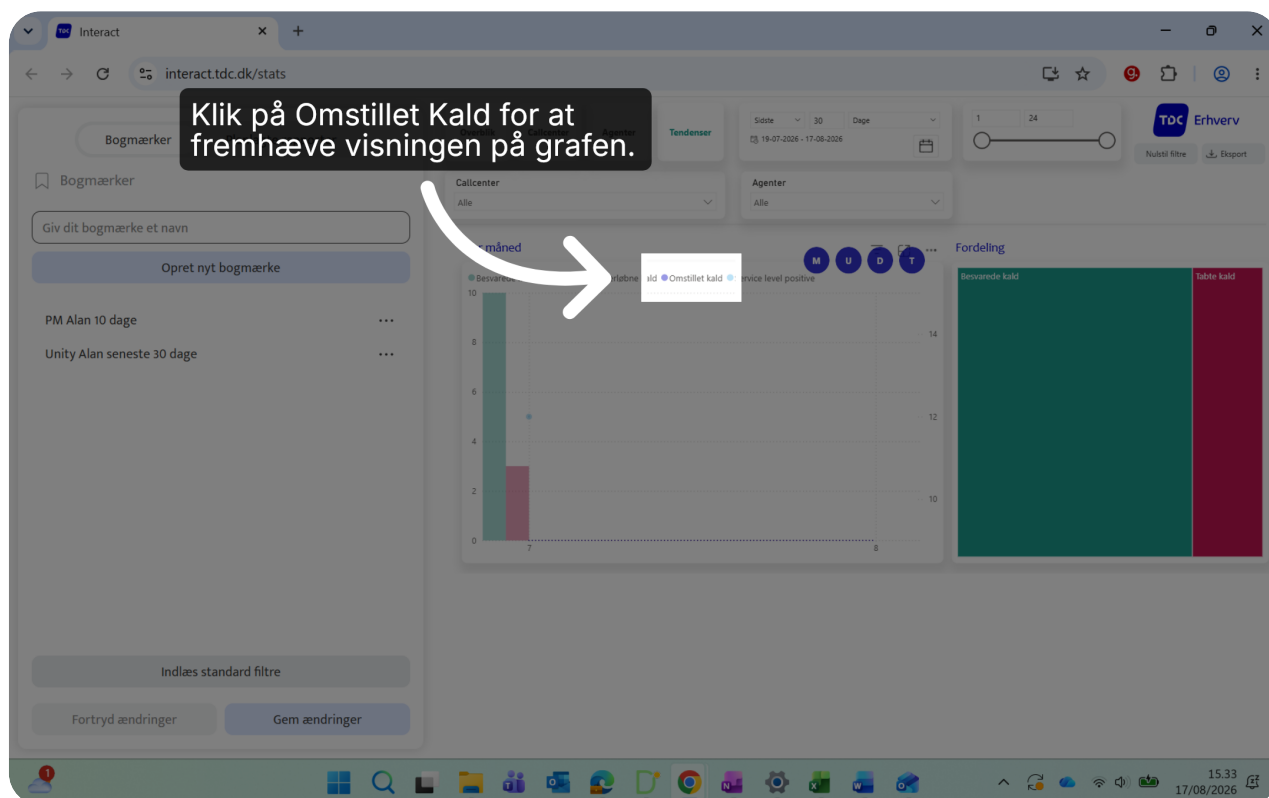
Overløbne Kald viser kald, der er gået i overløb. Hvis en kunde ringer ind, men køen er fuld, eller kunden venter længere end den opsatte overløbs-tid, kan kaldet blive sendt videre via en overløbs-regel. Når det sker, tælles kaldet med i antal overløb. Teknisk Dokumentation: Antal Overløb = Calculated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



14 Omstillet Kald

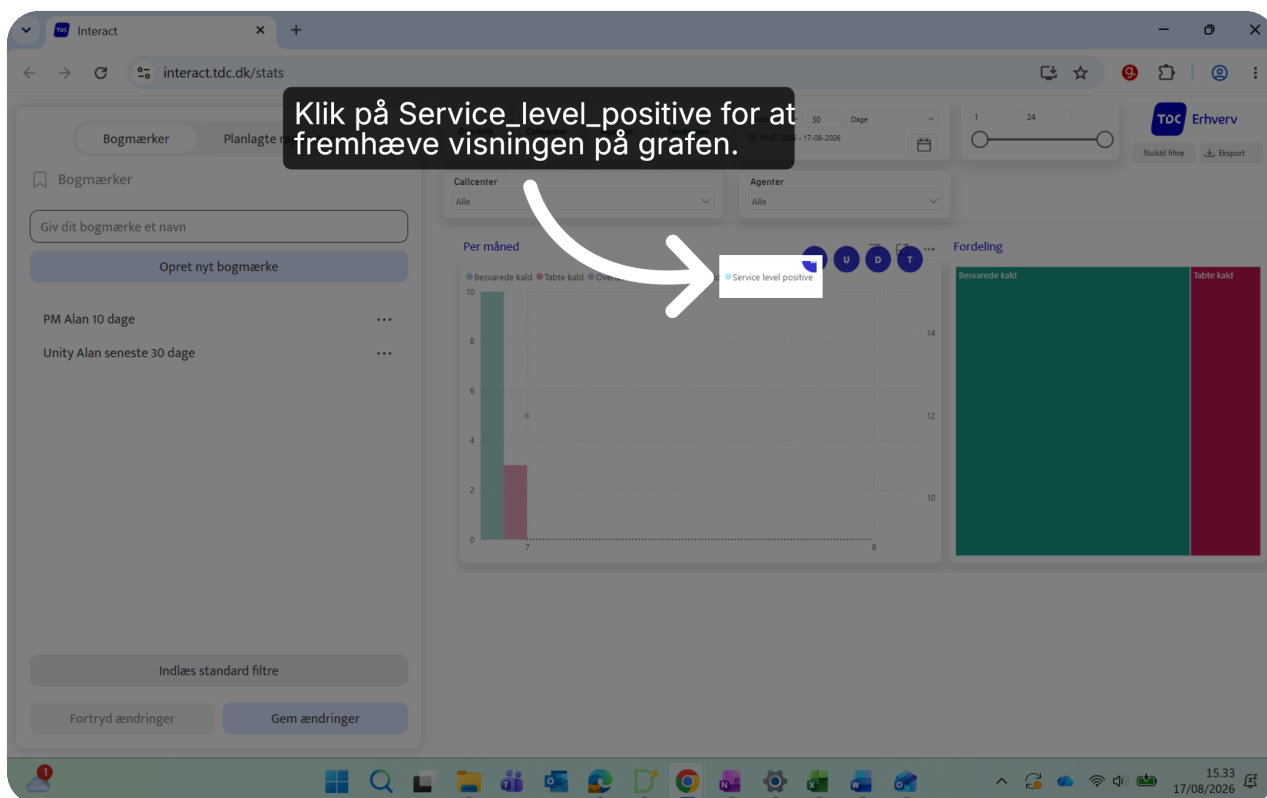
Omstillet Kald viser kald, der er blevet viderestillet ved at en supervisor har trukket kaldet ud af køen. Omstillet Kald viser antallet af unikke kald, der er sendt videre til en anden destination.

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.



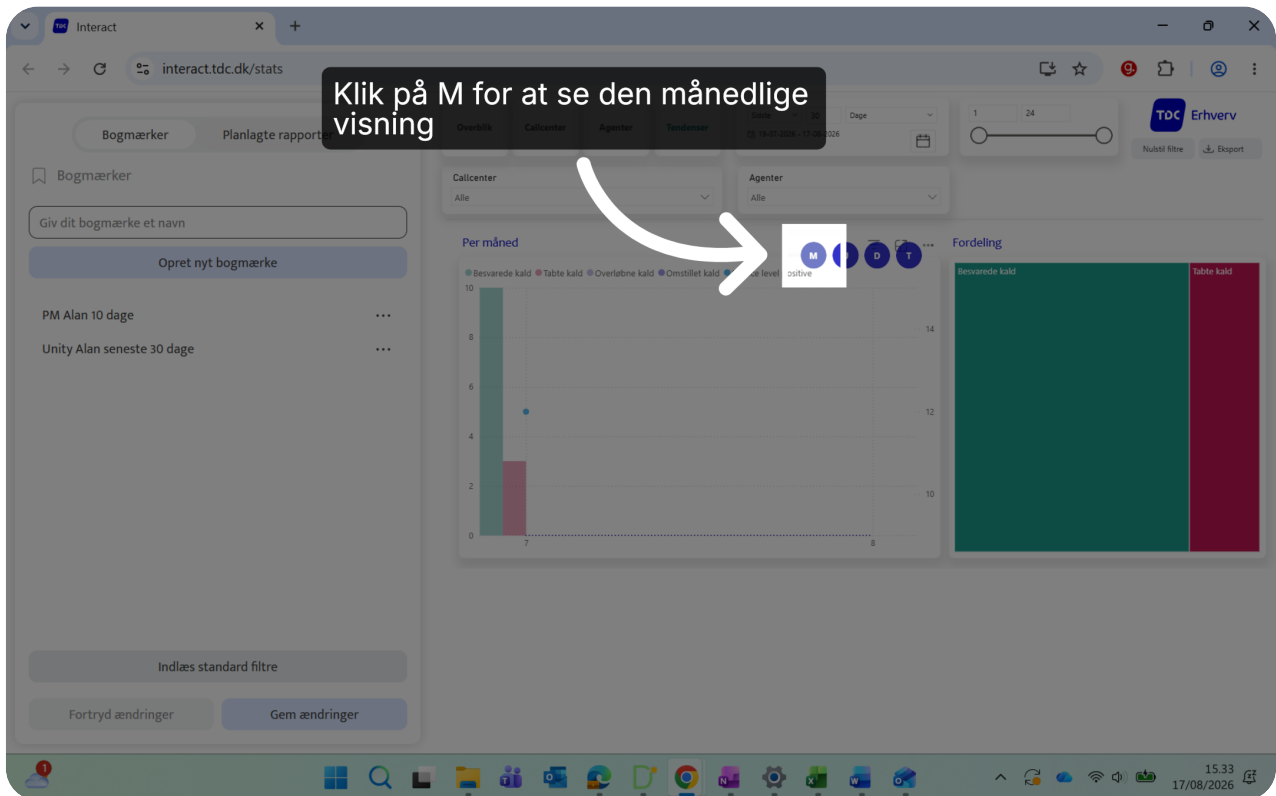
15 Service Level Positive

Service Level positive viser, hvor mange kald der ligger inden for det opsatte servicemål. Hvis kaldet er inden for grænsen, tæller det positivt i Service Niveau. Hvis kaldet ligger uden for grænsen, tæller det ikke med i Service level positive. Teknisk dokumentation: `CALCULATE(COUNTROWS ( VK_ServiceLevel ),VK_ServiceLevel[WithinServiceLevel])`



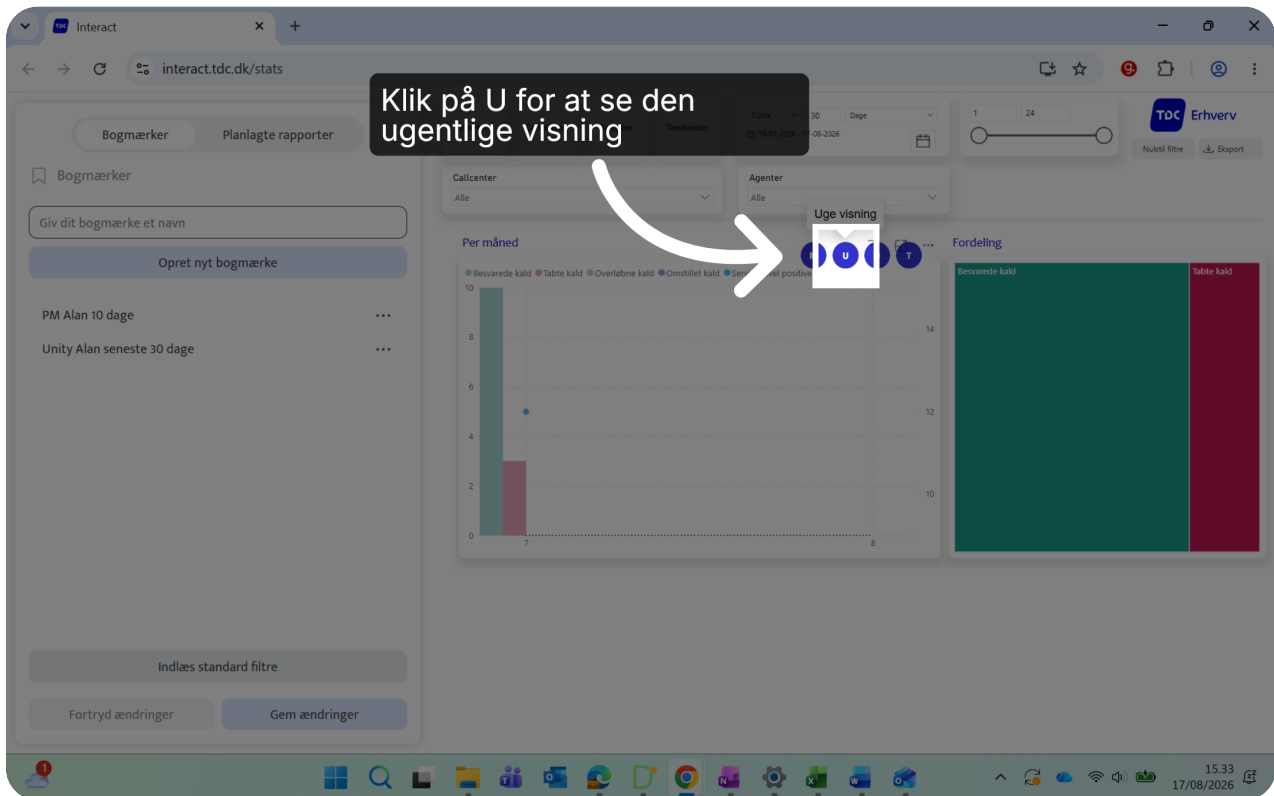
16 Månedlig Visning

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.



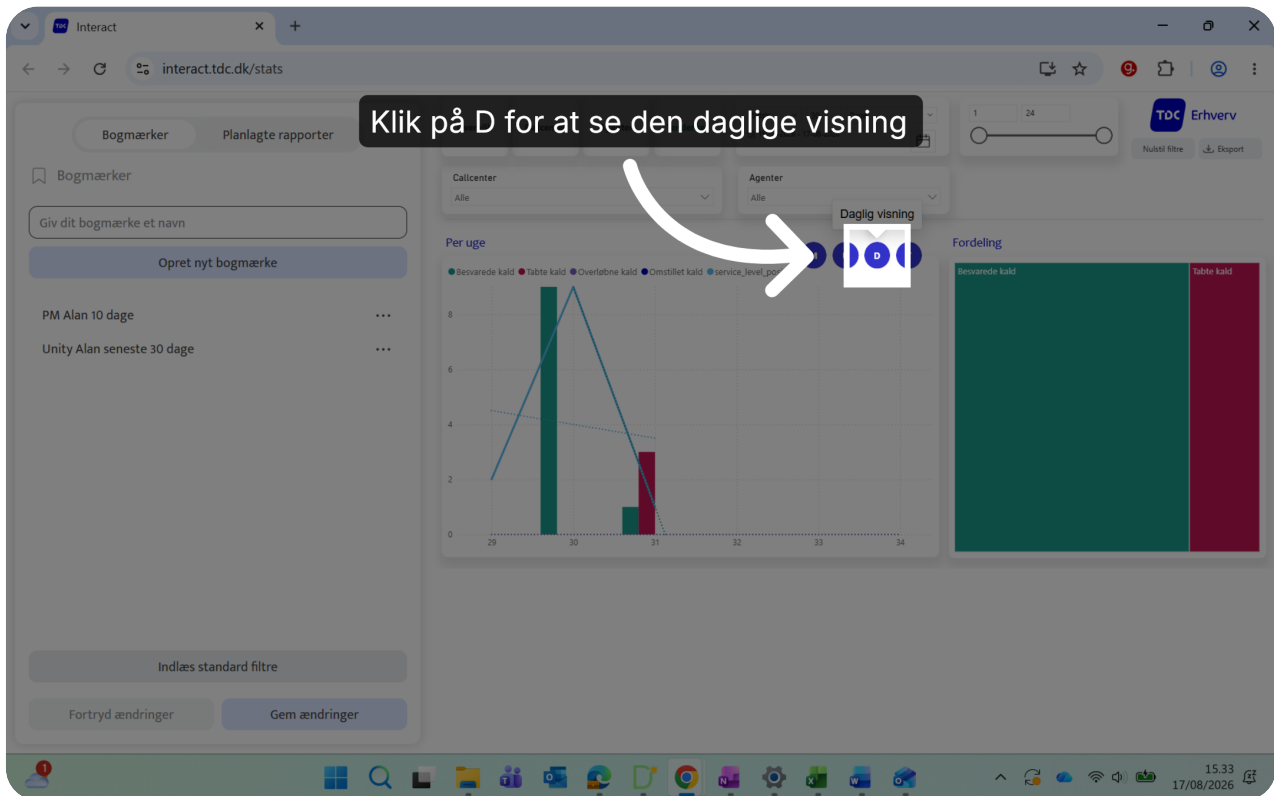
17 Ugentlig Visning

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.



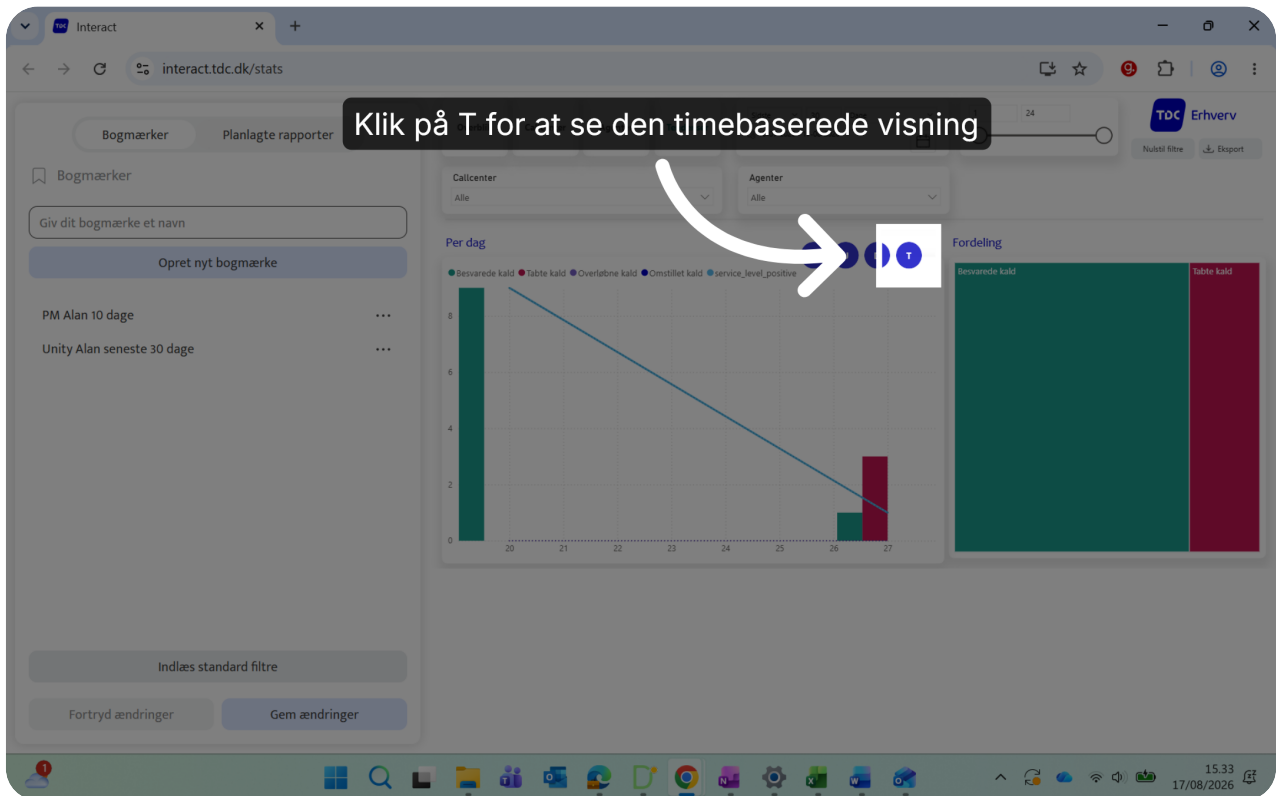
18 Dagsvisning

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.



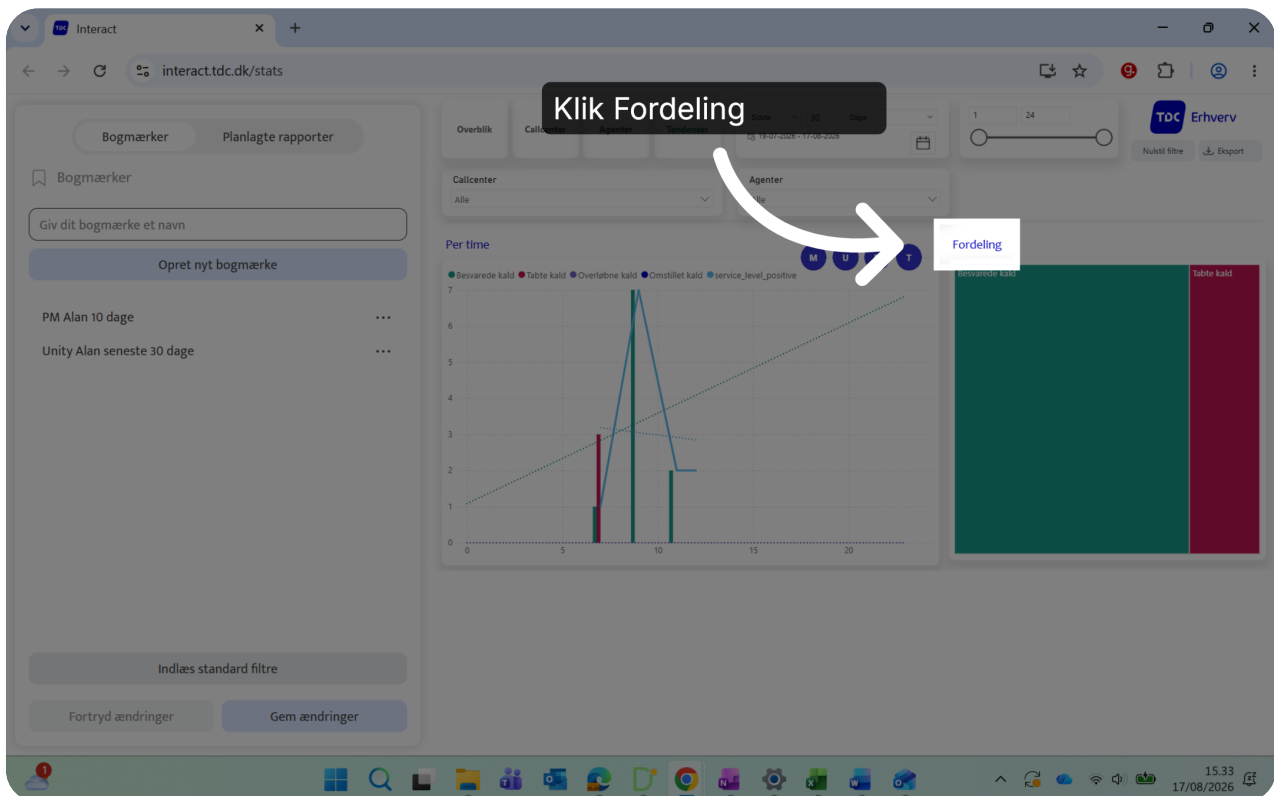
19 Timevisning

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



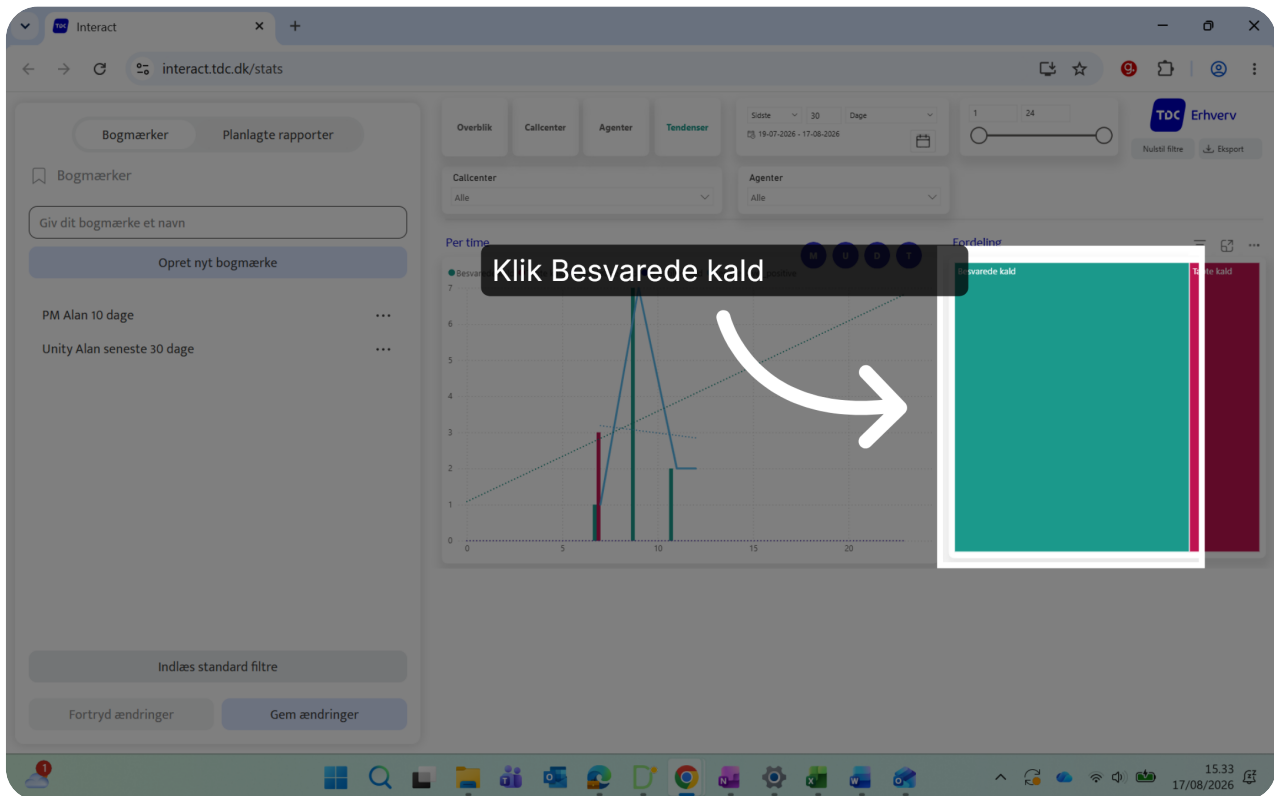
20 Fordeling

Diagrammet viser fordelingen mellem Besvarede og tabte kald.



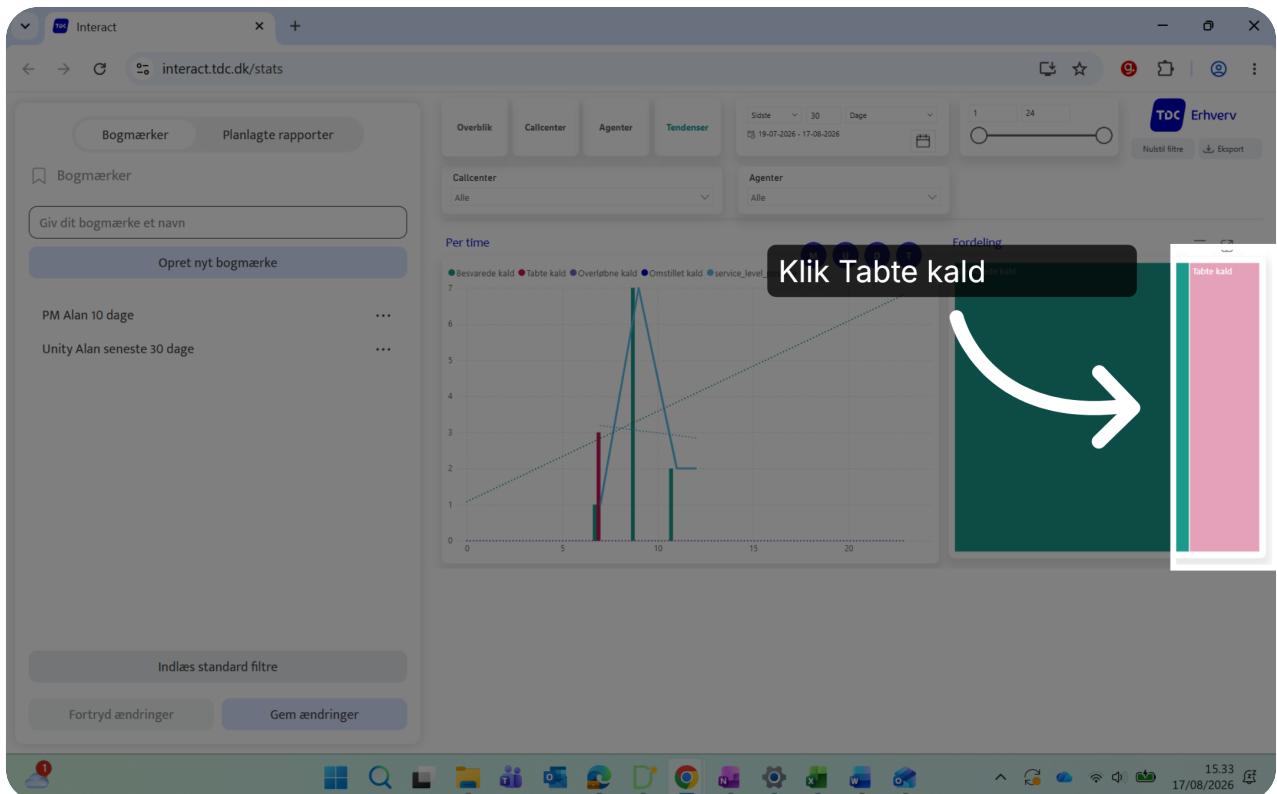
21 Besvarede Kald

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



22 Tabte Kald

Tabte Kald viser kald, hvor kunden har lagt på, før kaldet blev håndteret. En kunde ringer ind til callcenteret 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



Du har nu gennemgået og analyseret agenttendenser ved at navigere gennem forskellige opkaldstyper og visninger i Chrome. Brug disse indsigter til at optimere callcenterets ydeevne og servicemål.

Powered by [guidde](#)