



This PDF is generated from authoritative online content, and is provided for convenience only. This PDF cannot be used for legal purposes. For authoritative understanding of what is and is not supported, always use the online content. To copy code samples, always use the online content.

Genesys Pulse Help

Wachtrijstatistieken

Wachtrijstatistieken

Rapport	Statistiek	Definitie
Terugbelactiviteit	In wachtrij	Het totale aantal live (huidige) of virtuele spraakinteracties dat momenteel wacht op een distributie-DN, meestal een VQ.
Terugbelactiviteit	Aangeboden	Totaal aantal klanten dat een terugbelactie aangeboden kreeg.
Terugbelactiviteit	Geaccepteerd	Totaal aantal klanten dat een terugbelactie heeft geaccepteerd.
Terugbelactiviteit	Afgewezen	Totaal aantal klanten dat ervoor heeft gekozen in de wacht te blijven staan (dat een onmiddellijke terugbelactie heeft geweigerd)
Terugbelactiviteit	Verbonden	Totaal aantal gesprekken dat correct werd verbonden met de terugbelwachtrij.
Terugbelactiviteit	Beantwoord	Totaal aantal gesprekken dat door een agent werd beantwoord.
Terugbelactiviteit	Geannuleerd	Totaal aantal klanten dat een terugbelactie aangeboden kreeg, maar ervoor heeft gekozen om te annuleren.
Terugbelactiviteit	Verlaten bij overgaan	Totaal aantal verlaten gesprekken na ontvangst van een terugbelactie maar dat werd verlaten voordat een agent het gesprek beantwoordde.
Terugbelactiviteit	Huidig geaccepteerd	Huidig aantal klanten dat een terugbelactie heeft geaccepteerd.
Terugbelactiviteit	Huidig verbonden	Huidig aantal gesprekken dat correct werd verbonden met de terugbelwachtrij.
Terugbelactiviteit	Wachttijd	Totale tijd dat alle interacties in de wachtrij hebben gestaan. Dit is geen gemiddelde.
Terugbelactiviteit	Wachttijd beantwoord	Totale tijd dat interacties die werden beantwoord, in de wachtrij hebben gestaan. Dit is geen gemiddelde.
Terugbelactiviteit	Wachttijd afgewezen	Totale tijd dat interacties die werden afgewezen, in de wachtrij

Rapport	Statistiek	Definitie
		hebben gestaan. Dit is geen gemiddelde.
Terugbelactiviteit	Totaal gewist	
Wachtrij-KPI's	Serviceniveau	De verhouding tussen beantwoorde gesprekken en afzonderlijke gesprekken die zijn binnengekomen in een wachtrij of op een routeringspunt.
Wachtrij-KPI's	Serviceniveau (10 s)	De verhouding tussen binnen 10 seconden beantwoorde gesprekken en afzonderlijke gesprekken die zijn binnengekomen in een wachtrij of op een routeringspunt.
Wachtrij-KPI's	Serviceniveau (20 s)	De verhouding tussen binnen 20 seconden beantwoorde gesprekken en afzonderlijke gesprekken die zijn binnengekomen in een wachtrij of op een routeringspunt.
Wachtrij-KPI's	Serviceniveau (30 s)	De verhouding tussen binnen 30 seconden beantwoorde gesprekken en afzonderlijke gesprekken die zijn binnengekomen in een wachtrij of op een routeringspunt.
Wachtrij-KPI's	Serviceniveau (45 s)	De verhouding tussen binnen 45 seconden beantwoorde gesprekken en afzonderlijke gesprekken die zijn binnengekomen in een wachtrij of op een routeringspunt.
Wachtrij-KPI's	Serviceniveau (60 s)	De verhouding tussen binnen 60 seconden beantwoorde gesprekken en afzonderlijke gesprekken die zijn binnengekomen in een wachtrij of op een routeringspunt.
Wachtrij-KPI's	Afzonderlijk ingevoerd	Het totale aantal voor het eerst binnengekomen spraakinteracties in een opgegeven wachtrij of op een opgegeven routeringspunt. Omdat de optie DistinguishByConnID is ingeschakeld, telt Stat Server elk gesprek slechts één keer, zelfs als een interactie meerdere keren bij een opgegeven wachtrij, routeringspunt of groep wachtrijen is binnengekomen.

Rapport	Statistiek	Definitie
Wachtrij-KPI's	Ingevoerd	Het totale aantal binnengekomen gesprekken in een opgegeven wachtrij of op een opgegeven routeringspunt. Meestal zijn er mogelijk meerdere gesprekken die in dezelfde wachtrij binnenkomen voor één spraakinteractie om het doel na een specifieke time-out te wijzigen.
Wachtrij-KPI's	Verlaten	Het totale aantal virtuele of live spraakinteracties dat in een bepaalde wachtrij of op een routeringspunt is verlaten, waarbij een beller ophangt tijdens het wachten in die wachtrij of op dat routeringspunt of waarbij de lijn van de klant om welke reden dan ook wordt afgebroken. Deze meetwaarde omvat geen spraakinteracties die tijdens het bellen werden verlaten.
Wachtrij-KPI's	Verlaten bij overgaan	Het totale aantal virtuele of live spraakinteracties dat werd verlaten terwijl een agent-desktoop overging, waarbij de lijn van de klant om welke reden dan ook wordt afgebroken.
Wachtrij-KPI's	Gewist	Het totale aantal spraakinteracties dat werd gewist uit deze virtuele wachtrij. Het concept van gewiste gesprekken is van toepassing op routeringsstrategieën waarbij een interactie in een virtuele wachtrij kan wachten tot een of meerdere doelen beschikbaar worden. Zodra een doel beschikbaar is, wordt het gesprek gedistribueerd naar dat doel en 'gewist' voor andere doelen.
Wachtrij-KPI's	Beantwoord	Het totale aantal virtuele of live spraakinteracties dat vanuit een wachtrij of routeringspunt rechtstreeks naar een agent werd gedistribueerd en door een agent werd beantwoord.
Wachtrij-KPI's	Beantwoord <10 s	Het totale aantal virtuele of live spraakinteracties dat vanuit een wachtrij of routeringspunt rechtstreeks naar een agent

Rapport	Statistiek	Definitie
		werd gedistribueerd en door een agent binnen 10 seconden werd beantwoord.
Wachtrij-KPI's	Beantwoord 10 en 20 s	Het totale aantal virtuele of live spraakinteracties dat vanuit een wachtrij of routeringspunt rechtstreeks naar een agent werd gedistribueerd en door een agent binnen 10 tot 20 seconden werd beantwoord.
Wachtrij-KPI's	Beantwoord <30 s	Het totale aantal virtuele of live spraakinteracties dat vanuit een wachtrij of routeringspunt rechtstreeks naar een agent werd gedistribueerd en door een agent binnen 30 seconden werd beantwoord.
Wachtrij-KPI's	Beantwoord <60 s	Het totale aantal virtuele of live spraakinteracties dat vanuit een wachtrij of routeringspunt rechtstreeks naar een agent werd gedistribueerd en door een agent binnen 60 seconden werd beantwoord.
Wachtrij-KPI's	Huidige gesprekken	Het totale aantal live (huidige) of virtuele spraakinteracties dat momenteel wacht op een distributie-DN, meestal een VQ.
Wachtrij-KPI's	Huidige gem. wachttijd	De gemiddelde duur van live-gesprekken die momenteel wachten op een distributie-DN, meestal een VQ.
Wachtrij-KPI's	Max. gesprekken	Het maximale aantal spraakinteracties dat gedurende de dag tegelijkertijd in deze wachtrij staat.
Wachtrij-KPI's	Min. gesprekken	Het minimale aantal spraakinteracties dat het afgelopen uur tegelijkertijd in deze wachtrij stond.
Wachtrij-KPI's	Doorgeschakeld	Het totale aantal live spraakinteracties dat van een distributie-DN naar een agent werd gedistribueerd en vervolgens door omleiding of doorschakeling werd doorverbonden naar een andere bestemming.
Wachtrij-KPI's	Oudste wachtende gesprek	De maximale wachttijd voor live of virtuele spraakinteracties die momenteel in een wachtrij of op

Rapport	Statistiek	Definitie
		een routeringspunt staan.
Wachtrij-KPI's	Max. antwoordtijd	De maximale tijd dat live of virtuele spraakinteracties in een wachtrij of op een routeringspunt moesten wachten voordat ze door deze agent werden beantwoord.
Wachtrij-KPI's	Gem. wachten voor beantwoording	De gemiddelde tijd dat een spraakoproep in een opgegeven wachtrij of op een opgegeven routeringspunt moet wachten voordat de interactie wordt beantwoord.
Wachtrij-KPI's	Gem. verwerkingstijd	De gemiddelde tijd die werd besteed aan de afhandeling van een interactie die rechtstreeks vanuit deze bemiddelings-DN werd gedistribueerd.
Wachtrij-KPI's	Gem. wachten voor verlaten	De gemiddelde tijd dat een spraakoproep in een opgegeven wachtrij of op een opgegeven routeringspunt moet wachten voordat de interactie wordt verlaten.
Wachtrij-KPI's	Gem. wachttijd	De gemiddelde tijd dat een interactie in een opgegeven wachtrij of op een opgegeven routeringspunt moet wachten.
Wachtrij-KPI's	% verlaten	Percentage gesprekken dat is binnengekomen in deze wachtrij of op dit routeringspunt en werd verlaten terwijl ze in de wachtrij stonden of overgingen op de DN van de agent (inclusief alle gesprekken die in de wachtrij zijn binnengekomen).
Wachtrij-KPI's	% gewist	Percentage gesprekken dat is binnengekomen in deze wachtrij of op dit routeringspunt en werd gewist (inclusief alle gesprekken die in de wachtrij zijn binnengekomen).
Wachtrij-KPI's	Wachttijd	De totale tijd dat gesprekken in de wachtrij moesten wachten.
Wachtrij-KPI's	Agenten aangemeld	Het aantal agenten dat momenteel is aangemeld bij een bepaalde wachtrij.
Wachtrij-KPI's	Agenten gereed	Het aantal agenten dat momenteel de status 'Gereed' heeft en is aangemeld bij de opgegeven wachtrij.

Rapport	Statistiek	Definitie
Wachtrij-KPI's	% agenten gereed	Het aantal agenten dat de status 'Gereed' heeft ten opzichte van de agenten die momenteel zijn aangemeld bij de opgegeven wachtrij.
Reden wachtrij-overflow	Ingevoerd	Het totale aantal voor het eerst binnengekomen spraakinteracties in een opgegeven wachtrij of op een opgegeven routeringspunt. (Raadpleeg de diagrammen voor de partijstatus in het overzichtsboek van de serie technische naslagwerken voor rapportage.) Omdat de optie DistinguishByConnID is ingeschakeld, telt Stat Server elk gesprek slechts één keer, zelfs als een interactie meerdere keren bij een opgegeven wachtrij, routeringspunt of groep wachtrijen is binnengekomen. Wanneer dit type statistiek wordt toegepast op groepswachtrijen, wordt hiermee het aantal dergelijke interacties voor alle wachtrijen in de groep geteld.
Reden wachtrij-overflow	Gewist	Het totale aantal spraakinteracties dat werd gewist uit deze virtuele wachtrij. Het concept van gewiste gesprekken is van toepassing op routeringsstrategieën waarbij een interactie in een virtuele wachtrij kan wachten tot een of meerdere doelen beschikbaar worden. Zodra een doel beschikbaar is, wordt het gesprek gedistribueerd naar dat doel en 'gewist' voor andere doelen.
Reden wachtrij-overflow	% gewist	Percentage gesprekken dat is binnengekomen in een wachtrij of op een routeringspunt en vervolgens werd gewist.
Reden wachtrij-overflow	Overflow gesloten	Het totale aantal spraakinteracties dat werd gewist uit deze virtuele wachtrij. Het concept van gewiste gesprekken is van toepassing op routeringsstrategieën waarbij een interactie in een virtuele wachtrij kan wachten tot een of meerdere doelen beschikbaar

Rapport	Statistiek	Definitie
		worden. Zodra een doel beschikbaar is, wordt het gesprek gedistribueerd naar dat doel en 'gewist' voor andere doelen.
Reden wachtrij-overflow	Overflow speciale dag	Het totale aantal spraakinteracties dat werd gewist uit deze virtuele wachtrij. Het concept van gewiste gesprekken is van toepassing op routeringsstrategieën waarbij een interactie in een virtuele wachtrij kan wachten tot een of meerdere doelen beschikbaar worden. Zodra een doel beschikbaar is, wordt het gesprek gedistribueerd naar dat doel en 'gewist' voor andere doelen.
Reden wachtrij-overflow	Overflow noodgeval	Het totale aantal spraakinteracties dat werd gewist uit deze virtuele wachtrij. Het concept van gewiste gesprekken is van toepassing op routeringsstrategieën waarbij een interactie in een virtuele wachtrij kan wachten tot een of meerdere doelen beschikbaar worden. Zodra een doel beschikbaar is, wordt het gesprek gedistribueerd naar dat doel en 'gewist' voor andere doelen.
Reden wachtrij-overflow	Overflow ontmoedigd	Het totale aantal spraakinteracties dat werd gewist uit deze virtuele wachtrij. Het concept van gewiste gesprekken is van toepassing op routeringsstrategieën waarbij een interactie in een virtuele wachtrij kan wachten tot een of meerdere doelen beschikbaar worden. Zodra een doel beschikbaar is, wordt het gesprek gedistribueerd naar dat doel en 'gewist' voor andere doelen.
Reden wachtrij-overflow	Overflow-route	Het totale aantal spraakinteracties dat werd gewist uit deze virtuele wachtrij. Het concept van gewiste gesprekken is van toepassing op routeringsstrategieën waarbij een interactie in een virtuele

Rapport	Statistiek	Definitie
		wachtrij kan wachten tot een of meerdere doelen beschikbaar worden. Zodra een doel beschikbaar is, wordt het gesprek gedistribueerd naar dat doel en 'gewist' voor andere doelen.
Reden wachtrij-overflow	Overflow voicemail	Het totale aantal spraakinteracties dat werd gewist uit deze virtuele wachtrij. Het concept van gewiste gesprekken is van toepassing op routeringsstrategieën waarbij een interactie in een virtuele wachtrij kan wachten tot een of meerdere doelen beschikbaar worden. Zodra een doel beschikbaar is, wordt het gesprek gedistribueerd naar dat doel en 'gewist' voor andere doelen.
Reden wachtrij-overflow	Overflow bericht	Het totale aantal spraakinteracties dat werd gewist uit deze virtuele wachtrij. Het concept van gewiste gesprekken is van toepassing op routeringsstrategieën waarbij een interactie in een virtuele wachtrij kan wachten tot een of meerdere doelen beschikbaar worden. Zodra een doel beschikbaar is, wordt het gesprek gedistribueerd naar dat doel en 'gewist' voor andere doelen.
Reden wachtrij-overflow	Overloop uitbested	Het totale aantal spraakinteracties dat werd gewist uit deze virtuele wachtrij. Het concept van gewiste gesprekken is van toepassing op routeringsstrategieën waarbij een interactie in een virtuele wachtrij kan wachten tot een of meerdere doelen beschikbaar worden. Zodra een doel beschikbaar is, wordt het gesprek gedistribueerd naar dat doel en 'gewist' voor andere doelen.
Activiteit IWD-wachtrij	Ingevoerd	Het totale aantal werkiteminteracties dat gedurende de opgegeven periode de wachtrij binnenkwam.

Rapport	Statistiek	Definitie
Activiteit IWD-wachtrij	Gestopt	Het totale aantal werkiteminteracties waarvoor de verwerking gedurende de opgegeven periode is gestopt in deze wachtrij.
Activiteit IWD-wachtrij	Verplaatst	Het totale aantal werkitems dat tijdens de opgegeven periode van deze wachtrij naar een andere wachtrij is verplaatst.
Activiteit IWD-wachtrij	Max. verwerkt	Het maximale aantal werkitems dat gedurende de opgegeven periode in afwachting was van verwerking of binnen het contactcentrum werd verwerkt.
Activiteit IWD-wachtrij	Min. verwerkt	Het minimale aantal werkitems dat binnen de opgegeven periode in afwachting was van verwerking of werd verwerkt.
Activiteit IWD-wachtrij	Huidig wachtend	Het totale aantal werkiteminteracties dat momenteel in afwachting is van verwerking.
Activiteit IWD-wachtrij	Huidig in wachtrij	Het totale aantal werkiteminteracties dat momenteel in de interactiewachtrij staat.