

## Definitioner af statistik i dashboardtabeller

% Service Level (% serviceniveau): Det procentvise faktiske serviceniveau indtil nu for den valgte periode

% Contacts Answered (% kontakter besvaret): Procentdelen af kontakter, der er besvaret indtil

nu for den valgte periode Contacts Offered (Tilbudte kontakter): Antallet af tilbudte kontakter indtil nu for den valgte periode

Contacts Answered (Kontakter besvaret): Antallet af besvarede kontakter indtil nu for den valgte periode

AnsSL: Antallet af kontakter, der er besvaret på serviceniveau indtil nu for den valgte periode

AHT Actual (Faktisk gennemsnitlig behandlingstid): Den faktiske gennemsnitlige behandlingstid indtil nu for den valgte periode

Contacts Forecast (Prognosticerede kontakter): Antallet af prognosticerede kontakter indtil nu for den valgte periode

CV Var: Forskellen i % af prognosticerede i forhold til faktiske kontakter indtil nu for den valgte periode

AHT Forecast (Prognose for gennemsnitlig behandlingstid): Den prognosticerede gennemsnitlige behandlingstid indtil nu for den valgte periode

AHT Var (Gennemsnitlig behandlingstid, Var): Forskellen i % af prognosticerede i forhold til faktiske for den gennemsnitlige behandlingstid indtil nu for den valgte periode