

Definitioner af statistik i dashboarddiagrammer

Kontakter - Prognose: Antallet af opkaldsprognoser med 15 minutters interval

Kontakter - Faktisk: Antallet af opkald, der tilbydes med 15 minutters interval

Kontakter - Differentiale: Forskellen mellem prognose og faktiske kontakter

Contacts - Forecast (Kontakter – prognose): Antallet af prognosticerede opkald i 15 minutters intervaller

Contacts - Actual (Kontakter – faktiske): Antallet af tilbudte opkald i 15 minutters intervaller

Contacts - Differential (Kontakter – forskel): Forskellen mellem prognosticerede og faktiske kontakter

Contacts - Cumulative (Kontakter – kumulative): Prognosticerede kontakter grupperet i 15 minutters intervaller

AHT - Forecast (Gennemsnitlig behandlingstid – prognose): Prognosticeret gennemsnitlig behandlingstid i sekunder i 15 minutters intervaller

AHT - Actual (Gennemsnitlig behandlingstid – faktisk): Faktisk gennemsnitlig behandlingstid i sekunder i 15 minutters intervaller

AHT Differential (Forskel i gennemsnitlig behandlingstid): Forskellen i sekunder mellem prognosticeret og faktisk gennemsnitlig behandlingstid
Serviceniveau: Det prognosticerede serviceniveau i 15 minutters intervaller