

Adherencetyper

Der findes 3 typer beregninger for adherencescores. Årsagen til dette er, at uanset hvem du er i kontaktcentret, er der en score, som er relevant for dig.

Straight (Ren) – Der er ikke inkluderet tolerancer eller godkendelser. Denne type score er mest relevant for planlæggere eller administrationsoplysninger.

Tolerance – Medtager eventuelle tolerancer, der er defineret i systemet. Denne score vil være mest relevant for ledelsen.

Score – Dette omfatter enhver tid, der er godkendt, og eventuelle tolerancer, hvis de er defineret. Denne score er mest relevant for agenter og teamledere.