

Koontinäytön taulukoiden ja tilastojen määritelmät

% Service Level (palvelutaso): Toteutuneen palvelutason prosenttiarvo tähän mennessä, valitun aikajakson osalta.

% Contacts Answered (vastausprosentti): Vastattujen puhelujen prosenttiosuus tähän mennessä, valitun aikajakson osalta.

Contacts Offered (tulleet puhelut): Tulleiden puhelujen lukumäärä tähän mennessä, valitun ajanjakson osalta.

Contacts Answered (vastatut puhelut): Vastattujen puhelujen lukumäärä tähän mennessä, valitun ajanjakson osalta.

AnsSL (VastPT): Palvelutason puitteissa vastattujen puhelujen lukumäärä tähän mennessä, valitun ajanjakson osalta.

AHT Actual (toteutunut AHT): Toteutunut keskimääräinen käsittelyaika (AHT, Average Handling Time) tähän mennessä, valitun ajanjakson osalta.

Contacts Forecast (ennustettu puhelumäärä): Puhelujen ennustettu lukumäärä tähän mennessä, valitun ajanjakson osalta.

CV Var (puhelumäärän poikkeama): Ennustetun ja toteutuneen puhelumäärän välinen prosenttimääräinen ero tähän mennessä, valitun ajanjakson osalta.

AHT Forecast (ennustettu AHT): Ennustettu keskimääräinen käsittelyaika tähän mennessä, valitun ajanjakson osalta.

AHT Var (AHT:n poikkeama): Ennustetun ja toteutuneen keskimääräisen käsittelyajan prosenttimääräinen ero tähän mennessä, valitun ajanjakson osalta.