

Hallintapaneelin kaavioiden tilastojen määritelmät

Contacts - Forecast (Puhelut - ennuste): Puhelujen ennustettu lukumäärä 15 minuutin jaksoissa.

Contacts - Actual (Puhelut - toteutunut): Puhelujen lukumäärä 15 minuutin jaksoissa.

Contacts - Differential (Puhelut - erotus): Ennustetun ja toteutuneen puhelumäärän erotus .

Contacts - Cumulative (Puhelut - kumulatiivinen): Puhelujen ennustettu lukumäärä pinotussa kaaviossa 15 minuutin jaksoissa.

AHT - Forecast (AHT - ennuste): Ennustettu keskimääräinen käsittelyaika sekunteina 15 minuutin jaksoissa.

AHT - Actual (AHT - toteutunut): Toteutunut keskimääräinen käsittelyaika sekunteina 15 minuutin jaksoissa.

AHT Differential (AHT - erotus): Ennustetun ja toteutuneen keskimääräisen käsittelyajan erotus sekunteina.

Service Level (palvelutaso): Ennustettu palvelutaso 15 minuutin jaksoissa.