

Typer overholdelse

Det finnes tre måter å beregne scorene for overholdelse («adherence») av vaktplanen på. Årsaken til dette er at uansett hvem du er i kontaktsenteret, er det en score som er relevant for deg.

Innenfor – Ingen toleranser eller godkjenninger er inkludert. Dette er den scoren som er mest relevant for planleggere eller administrasjonen.

Toleranse – Inkluderer eventuelle toleranser som har blitt definert i systemet. Denne scoren vil være mest relevant for ledelsen.

Score – Dette inkluderer alle tidspunkter som har blitt godkjent, og eventuelle toleranser hvis de er definert. Denne scoren er mest relevant for agenter og teamledere.