

Soorten drempels

Er zijn twee soorten drempels waaruit u kunt kiezen:

- *Realtime waarden*
- *Waarden tot dusver*

Realtime waarden

Naam	Beschrijving	Voorbeeld
SLA-score nu	De SLA-score van de wachtrij is gelijk aan de SLA-score van het verzoek dat relatief het langst in de wachtrij heeft gewacht.	>200
In de wachtrij (nu)	Totaal aantal verzoeken die zich nu in de wachtrij bevinden	>30
Aangemeld en niet op Pauze	Totaal aantal aangemelde vertegenwoordigers exclusief die in de status "Pauze".	<5
Langste wachttijd (nu)	Wachttijd van het verzoek het langst in de wachtrij heeft gewacht.	>600 (sec)
Ingelogd (incl. Pauze)	Totaal aantal aangemelde vertegenwoordigers, inclusief die in de status "Pauze"	<8
In pauze	Totaal aantal vertegenwoordigers die nu in de status "Pauze" staan	>4
Terugbellen in wachtrij	Totaal aantal call-backs die nu in de wachtrij staan	>10

Deze drempelwaarden worden gebruikt om de real-time status te vergelijken met de gedefinieerde drempelwaarden.

Waarden tot dusver

Naam	Beschrijving	Voorbeeld
Gem. Spreekijd tot nu toe	Gemiddelde spreekijd voor beantwoorde oproepen tot nu toe.	>240
Gemiddeld. Wachttijd tot nu toe	Gemiddelde wachttijd in de wachtrij voor beantwoorde oproepen tot nu toe.	>120
Antwoord % tot nu toe	Aantal beantwoorde oproepen in verhouding tot het aantal tot nu toe in de wachtrij aangeboden oproepen. (Houd er rekening mee dat oproepen die nu in de wachtrij staan, worden geteld als aangeboden en later kunnen worden beantwoord)	>80%
Antwoord % binnen SLA tot nu toe	Aantal beantwoorde oproepen binnen de vastgestelde SLA (bijv. 30 seconden) in verhouding tot het aantal tot dusver vandaag in de wachtrij aangeboden oproepen	>70% (sec)
Gem. afrondingstijd tot nu toe	Gemiddelde afrondingstijd voor beantwoorde oproepen tot nu toe	>120 (sec)

Naam	Beschrijving	Voorbeeld
Tot nu toe aangeboden oproepen	Aantal oproepen aangeboden aan (=aangekomen in) een wachtrij tot nu toe	>100