

Definities van statistieken in dashboard tabellen

% Service Level: Het percentage werkelijke Service Level tot nu toe voor de gekozen periode

% Beantwoorde Contacten: Het percentage beantwoorde Contacten tot nu toe voor de gekozen periode

Aangeboden Contacten: Het aantal tot nu toe aangeboden contacten voor de gekozen periode

Beantwoorde contacten: Het aantal beantwoorde contacten tot nu toe voor de gekozen periode

AnsSL: Het aantal contacten dat binnen het Service Level beantwoord is tot nu toe voor de gekozen periode

AHT Actual: De werkelijke Average Handling Time tot nu toe voor de gekozen periode

Contacten Forecast: Het aantal tot nu toe voorspelde contacten voor de gekozen periode

CV Var: Het % verschil van forecast met werkelijke contacten tot nu toe voor de gekozen periode

AHT Forecast: De voorspelde gemiddelde afhandelingsduur tot nu toe voor de gekozen periode

AHT Var: Het % verschil tussen forecast en werkelijkheid voor de gemiddelde afhandelingsduur tot nu toe voor de gekozen periode