

Definities van de statistieken in de Dashboard-grafieken

Contacten - Forecast: Het aantal voorspelde oproepen per 15 minuten

interval Contacten - Werkelijk: Het aantal aangeboden oproepen per 15 minuten

interval Contacten - Differentieel: Het verschil tussen voorspelde en werkelijke contacten

Contacten - Cumulatief: Contacten forecast gestapeld per minuut15 interval

AHT - Forecast: Voorspelde gemiddelde afhandelingsduur in seconden per 15minuutinterval

AHT - Werkelijk: Werkelijke gemiddelde afhandelingsduur in seconden per 15minuutinterval

AHT-verschil: Het verschil in seconden tussen de voorspelde en de werkelijke Average Handling Time

Service Level: Het voorspelde Service Level per minuut 15interval