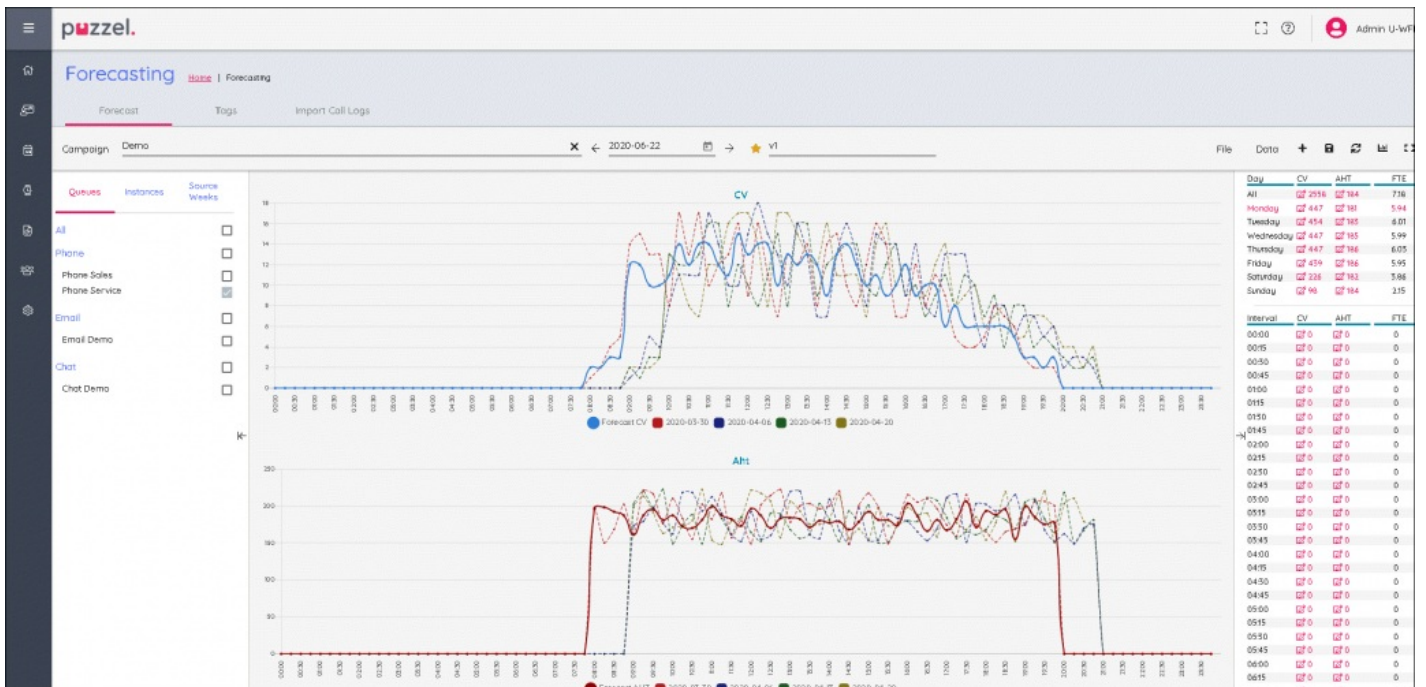


Prognoses bewerken



- De grafieken zijn uitgesplitst naar Contactvolume (boven) en AHT (onder)
- Het forecast contactvolume is de blauwe lijn
- De forecast AHT is de ononderbroken rode lijn
- Meerkleurige stippelijnen tonen de historische gegevens die gebruikt zijn om de forecast op te stellen
- Sleep een forecast om de forecast voor de geselecteerde dag te wijzigen
- Om de dag te veranderen, klik op de dag rechts bovenaan het scherm
- Als u rechtsboven in het scherm Alles kiest, ziet u geaggregeerde gegevens voor elke dag, de dagelijkse gegevens kunnen ook verslept worden.
- Door te klikken op de Edit icoontjes in de Dag of Interval weergave kunt u de forecast schalen. Alle nieuwe waarden zullen zich over het forecast model verdelen ten opzichte van de oorspronkelijke waarden.
- Wijzigingen in de forecast zullen automatisch de FTE-eisen bijwerken
- Als er meer dan één wachtrij is, zullen de FTE-eisen een lager en een hoger getal tonen. Onderste getal = alle agenten kunnen alle contacten beantwoorden, Hoger getal = vereisten van elke wachtrij bij elkaar opgeteld.