

Soorten aanhankelijkheid

Er zijn soorten berekeningen voor Adherence Scores. De reden daarvoor is dat, wie u ook bent in het Contact Center, er een score is die voor u relevant is.

Recht - Er zijn geen toleranties of goedkeuringen in opgenomen. Dit is het soort score dat het meest relevant is voor planners of managementinformatie.

Tolerantie - Omvat alle toleranties die in het systeem zijn gedefinieerd. Deze score zal het meest relevant zijn voor het management.

Score - Dit omvat alle tijd die goedgekeurd is en eventuele toleranties als die gedefinieerd zijn. Deze score is het meest relevant voor Agenten en Teamleiders.