

Definitioner av statistik i Dashboard-tabeller

% Servicenivå: den procentuella faktiska servicenivån hittills för den valda perioden

% Kontakter Besvarade: procentandelen för kontakter som hittills besvarats för den period som valts

Kontakter Erbjudna: antalet kontakter som hittills erbjudits för den valda perioden

Kontakter Besvarade: antalet kontakter som hittills besvarats för den valda perioden

AnsSL: antalet kontakter som hittills besvarats inom servicenivån för den valda perioden

AHT Faktisk: den faktiska genomsnittliga hanteringstiden hittills för den valda perioden

Kontakter Forecast: antalet kontakter som hittills prognostiserats för den valda perioden

CV Var: den procentuella skillnaden i prognos för faktiska kontakter hittills för den valda perioden

AHT Forecast: den prognostiserade genomsnittliga hanteringstiden hittills för den valda perioden

AHT Var: skillnaden i % mellan prognos och faktisk genomsnittlig hanteringstid (AHT) hittills för den valda perioden