

Definitioner av statistiken i Dashboard-diagrammen

Kontakter - Forecast: antalet prognostiserade samtal med 15-minutersintervall

Kontakter - Faktiska: antalet genomförda samtal med 15-minutersintervall

Kontakter - Differens: skillnaden mellan prognos och faktiska kontakter

Kontakter - Sammanräknade: kontaktprognos med 15-minutersintervall

AHT - Forecast: prognostiserad genomsnittlig hanteringstid i sekunder med 15-minutersintervall

AHT - Faktisk: faktisk genomsnittlig hanteringstid i sekunder med 15-minutersintervall

AHT Differens: skillnaden i sekunder mellan prognostiserad och faktisk genomsnittlig hanteringstid

Servicenivå: prognostiserad servicenivå med 15-minutersintervall