

Typer av adherence

Det finns tre typer av beräkningar för adherenceprocent. Anledningen till detta är att oavsett vem du är i kontaktcentret så finns det en adherenceberäkning som är relevant för dig.

Verklig – den faktiska adherencenivån där inga toleransnivåer eller godkännanden ingår. Den här typen av adherenceprocent är mest relevant för schemaläggare eller som ledningsinformation.

Tolerans – inkluderar alla toleranser som har definierats i systemet. Den här adherencenivån är mest relevant för ledningen.

Adherence – detta inkluderar tider som har godkänts och eventuella toleranser om de har definierats. Den här adherencenivån är mest relevant för agenter och teamledare.