

Datum/tijd: 24-06-2019 00:00:00 - 24-06-2019 23:59:59 (Gisteren)
Intervalconfiguratie: Half uur (Lege intervallen verbergen)
Mediatype: Gesprek
Percentage van doel beantwoord in Servic niveaus: 80 %
Berekening doelservic niveaus: Doel beantwoord/totaal beantwoord
Werkgroep: LEE_10.2.g

Samenvatting op mediatype (Gesprek)

	INKOMEND												SERVICENIVEAUS: INKOMEND												
	Aange- boden	-- BEANTW. --		-- AFGEBR. --		ASA	% Beantw. svc.niv	Gem. gespr. tijd	Gem. in wacht	Gem. ACW	Gem. verw	Uit- stroom	Aantal in wacht	ANT 5	ANT 10	ANT 20	ANT 30	ANT 40	ANT 50	AFG 5	AFG 10	AFG 20	AFG 30	AFG 40	AFG 50
		Aantal	%	Aantal	%																				
Samenv.	3620	1950	54%	1671	46%	1:21	50%	0:51	0:04	0:28	1:23	0	122	712	129	142	89	70	68	469	96	156	187	74	93
0:00	9	10	111%	0	0%	0:22	70%	0:16	0:00	1:27	1:43	0	0	2	5	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
0:30	5	5	100%	0	0%	0:19	80%	0:27	0:00	6:05	6:32	0	0	1	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1:00	4	3	75%	1	25%	0:18	67%	0:15	0:00	3:28	3:44	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0
1:30	1	1	100%	0	0%	0:20	100%	0:56	0:00	0:09	1:05	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2:00	3	3	100%	0	0%	0:02	100%	0:25	0:00	0:25	0:50	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2:30	3	3	100%	0	0%	0:02	100%	0:14	0:00	0:30	0:44	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3:00	5	5	100%	0	0%	0:10	80%	0:26	0:00	0:30	0:56	0	0	4	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
3:30	2	2	100%	0	0%	0:02	100%	0:26	0:00	0:18	0:44	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4:00	2	2	100%	0	0%	0:02	100%	0:29	0:06	0:30	1:04	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4:30	3	3	100%	0	0%	0:32	67%	0:15	0:00	7:32	7:47	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5:00	3	3	100%	0	0%	0:20	33%	0:12	0:00	10:05	10:17	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0
5:30	3	3	100%	0	0%	0:31	0%	0:15	0:00	3:38	3:53	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0
6:00	1	0	0%	0	0%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6:30	7	7	100%	1	14%	0:17	71%	0:30	0:00	0:18	0:48	0	0	4	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
7:00	10	10	100%	0	0%	0:04	100%	0:23	0:00	0:19	0:42	0	0	7	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7:30	5	5	100%	0	0%	0:02	100%	0:13	0:00	0:25	0:37	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8:00	12	12	100%	0	0%	0:14	75%	0:13	0:00	0:10	0:24	0	0	4	4	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0
8:30	25	25	100%	0	0%	0:14	80%	0:15	0:01	0:11	0:27	0	1	15	2	3	1	1	1	0	0	0	0	0	0
9:00	24	24	100%	0	0%	0:08	92%	0:15	0:00	0:14	0:29	0	0	13	5	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0
9:30	24	23	96%	1	4%	0:34	52%	0:19	0:00	0:16	0:35	0	0	10	2	0	1	3	2	0	0	0	1	0	0
10:00	31	26	84%	5	16%	1:11	35%	0:16	0:00	0:12	0:28	0	0	5	0	4	1	1	1	3	0	0	0	0	0
10:30	22	20	91%	2	9%	0:14	80%	0:19	0:00	0:20	0:40	0	0	12	2	2	3	0	0	0	0	0	0	0	2
11:00	27	26	96%	1	4%	0:15	81%	0:18	0:00	0:24	0:42	0	0	14	3	4	1	1	1	0	1	0	0	0	0
11:30	27	23	85%	4	15%	0:26	65%	0:21	0:02	0:21	0:44	0	1	6	1	8	1	3	1	3	0	0	0	0	0
12:00	31	28	90%	3	10%	0:33	50%	0:15	0:00	0:20	0:35	0	0	7	3	4	2	1	4	1	1	0	0	0	1
12:30	32	32	100%	0	0%	0:08	91%	0:21	0:00	0:24	0:46	0	0	23	4	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0
13:00	26	25	96%	1	4%	0:06	96%	0:27	0:00	0:27	0:54	0	0	19	1	4	0	1	0	1	0	0	0	0	0

INKOMEND

SERVICENIVEAUS: INKOMEND

	Aangeboden	-- BEANTW. --		-- AFGEBR. --		INKOMEND							SERVICENIVEAUS: INKOMEND												
		Aantal	%	Aantal	%	ASA	% Beantw. svc.niv	Gem. gespr. tijd	Gem. in wacht	Gem. ACW	Gem. verw	Uit-stroom	Aantal in wacht	ANT 5	ANT 10	ANT 20	ANT 30	ANT 40	ANT 50	AFG 5	AFG 10	AFG 20	AFG 30	AFG 40	AFG 50
Samenv.	3620	1950	54%	1671	46%	1:21	50%	0:51	0:04	0:28	1:23	0	122	712	129	142	89	70	68	469	96	156	187	74	93
13:30	25	24	96%	1	4%	0:08	88%	0:29	0:05	0:28	1:01	0	1	17	4	0	2	0	1	1	0	0	0	0	0
14:00	36	36	100%	0	0%	0:06	94%	0:21	0:00	0:44	1:05	0	0	25	3	6	2	0	0	0	0	0	0	0	0
14:30	28	28	100%	0	0%	0:12	75%	0:19	0:00	0:22	0:41	0	0	17	4	0	4	0	1	0	0	0	0	0	0
15:00	33	32	97%	1	3%	0:04	94%	0:24	0:00	0:27	0:51	0	0	27	2	1	2	0	0	1	0	0	0	0	0
15:30	10	10	100%	0	0%	0:03	100%	0:17	0:11	0:33	1:00	0	1	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
17:00	117	78	67%	37	32%	0:36	31%	1:11	0:15	0:16	1:42	0	21	9	6	9	9	10	12	10	4	3	9	5	2
17:30	161	142	88%	20	12%	0:16	71%	1:49	0:07	0:32	2:28	0	23	70	21	10	10	13	6	15	1	1	2	0	0
18:00	978	306	31%	616	63%	3:09	27%	1:04	0:02	0:16	1:22	0	9	68	10	4	4	1	5	110	34	57	79	21	42
18:30	442	242	55%	244	55%	2:30	2%	1:25	0:03	0:18	1:46	0	9	0	1	4	3	8	11	41	11	25	28	13	13
19:00	765	221	29%	538	70%	2:44	20%	0:52	0:05	0:22	1:19	0	19	27	6	11	11	12	10	192	33	55	57	19	24
19:30	223	177	79%	64	29%	0:33	71%	0:47	0:05	0:28	1:20	0	21	94	19	12	4	0	5	38	4	2	3	2	4
20:00	106	80	75%	26	25%	0:06	93%	0:35	0:06	0:39	1:20	0	6	62	6	6	4	0	0	20	0	4	0	1	0
20:30	63	56	89%	8	13%	0:11	89%	0:41	0:04	0:52	1:38	0	5	40	5	5	2	0	0	7	0	1	0	0	0
21:00	46	37	80%	6	13%	0:09	86%	0:37	0:06	0:43	1:26	0	3	27	1	4	1	3	0	5	0	0	0	0	0
21:30	158	85	54%	76	48%	1:18	45%	0:23	0:00	0:26	0:49	0	0	31	2	5	6	5	1	13	6	6	6	11	5
22:00	32	26	81%	4	13%	0:03	96%	0:32	0:01	1:15	1:48	0	1	24	0	1	1	0	0	3	0	0	1	0	0
22:30	21	17	81%	6	29%	0:18	82%	0:25	0:00	0:10	0:36	0	0	5	5	4	1	0	0	2	0	0	1	1	0
23:00	16	12	75%	2	13%	0:35	58%	0:16	0:00	0:05	0:21	0	0	0	0	7	2	1	1	0	1	1	0	0	0
23:30	13	12	92%	3	23%	0:41	33%	0:13	0:00	0:05	0:17	0	0	1	0	3	2	1	2	1	0	1	0	1	0

Interactieverdeling & serviceniveau

