Disponibilidade:

Está métrica será calculada considerando o tempo em que o mouse não está ocioso. O tempo total de disponibilidade será o tempo total de trabalho do agente menos o tempo em que o mouse ficou ocioso. Por exemplo, se um agente trabalha 8 horas por dia e o mouse ficou ocioso por 1 hora, a disponibilidade seria de 7 horas (8 horas - 1 hora).

Desempenho:

Aqui, consideraremos as tarefas concluídas que foram atribuídas pelo supervisor. O desempenho será calculado como a proporção de tarefas atribuídas que foram concluídas com sucesso. Se um agente recebeu 10 tarefas do supervisor e concluiu 8 delas, o desempenho seria de 80%.

Satisfação:

A satisfação será medida pela nota média que os agentes atribuem ao ambiente de trabalho em pesquisas regulares. Essas pesquisas podem abordar vários aspectos do ambiente de trabalho, como suporte oferecido, qualidade das ferramentas de trabalho, ambiente físico, entre outros.