

Сервис поиска неэффективных операторов

На основе данных о звонках с 02.08.2019 по 28.11.2019

Александр Карпухин

Эл.почта: test@test.ru

Тел: +7(777)123-45-67

Дата исследования: 15.01.2023г.

Задачи проекта

Оператор связи прорабатывает идею нового сервиса:
определение неэффективных операторов колл-центров.

Необходимо:

- Определить признаки неэффективной работы операторов и их пороговые значения
- Выявить среди операторов долю неэффективных
- Охарактеризовать потенциальных пользователей сервиса, выявить их долю среди клиентов.

Выводы исследования

- Количество клиентов - 306, количество работающих у них операторов - 1093.
- 30% операторов определены как неэффективные, они работают у 51% клиентов.
- Признаки неэффективности для операторов на входящих вызовах:
 - Средняя доля пропущенных вызовов в день: не более 7%
 - Среднее время ожидания ответа: не более 32 секунд
- Признаки неэффективности для операторов на исходящих вызовах:
 - Количество исходящих вызовов в день: не менее 3 вызовов
 - Средняя продолжительность разговора: не менее 37 секунд
- Доля потенциально заинтересованных в сервисе клиентов:
 - 31% клиентов потенциально заинтересованы хотя бы по одному признаку.
 - 9% клиентов потенциально заинтересованы по всем признакам

Потенциально заинтересованные колл-центры

Доли клиентов по уровню потенциальной заинтересованности



Неэффективные операторы: 51% клиентов

Штат от 3 операторов: 25% клиентов

Более 10 звонков в день: 16% клиентов

Всего потенциально заинтересованы: 31%

Два критерия из трёх: 13% клиентов

Все три критерия: 9% клиентов

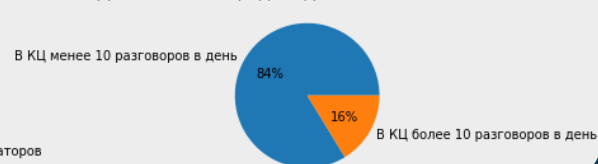
Доля клиентов с неэффективными операторами



Доля клиентов с штатом от 3 операторов

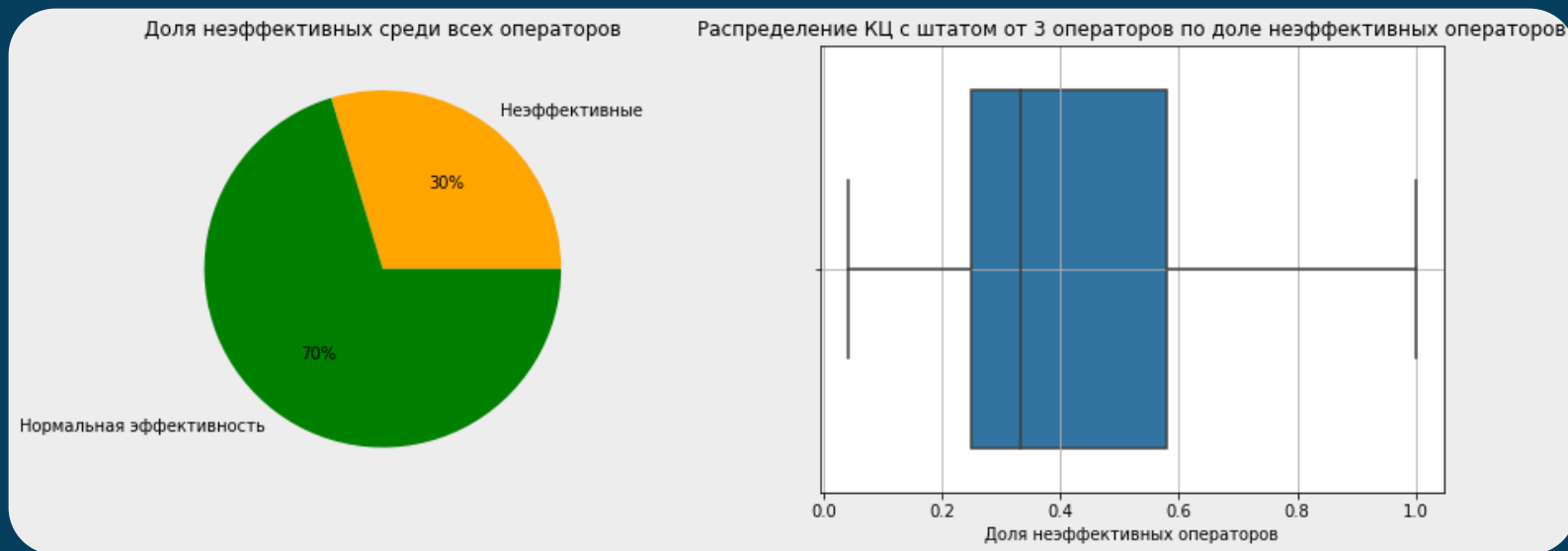


Доля клиентов, где в день более 10 звонков



Источник: данные о звонках операторов с 02.08.19 по 28.11.19г.

Неэффективные операторы в колл-центрах



Источник: [данные о звонках операторов с 02.08.19 по 28.11.19г.](#)

Более 70% входящих вызовов 41% клиентов

Более 70% исходящих вызовов: 32% клиентов

Оба типа вызовов с равной интенсивностью: 21% клиентов

Не совершали внешних вызовов: 6% клиентов

Специализация колл-центров



Источник: данные о звонках операторов
с 02.08.19 по 28.11.19г.

Всего 306 клиентов, общий штат их операторов: 1093

Более 70% входящих вызовов 41% клиентов

Более 70% исходящих вызовов: 32% клиентов

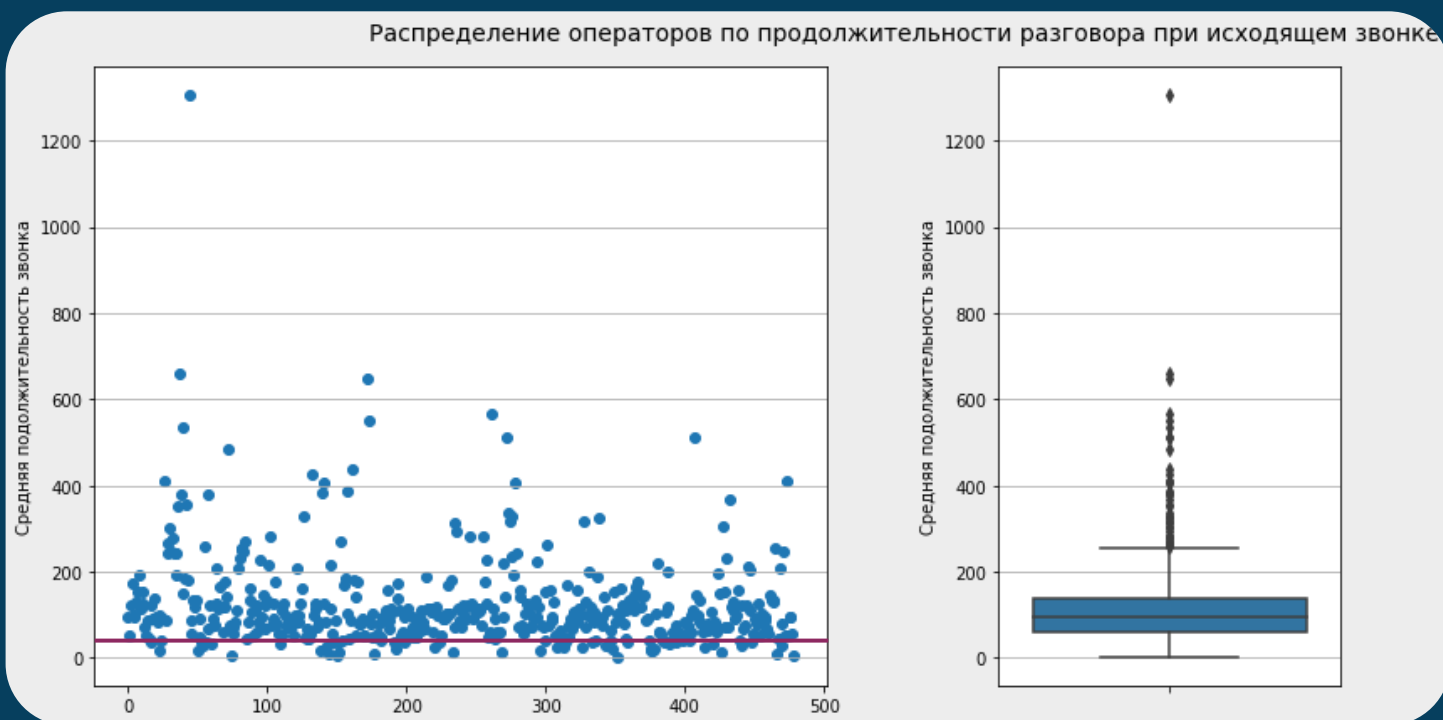
Оба типа вызовов с равной интенсивностью: 21% клиентов

Не совершали внешних вызовов: 6% клиентов

Признаки неэффективности работы операторов

Продолжительность разговора - для операторов со специализацией на исходящих вызовах

Порог критерия - менее 36 секунд удержания звонка, такой показатель у 10% операторов

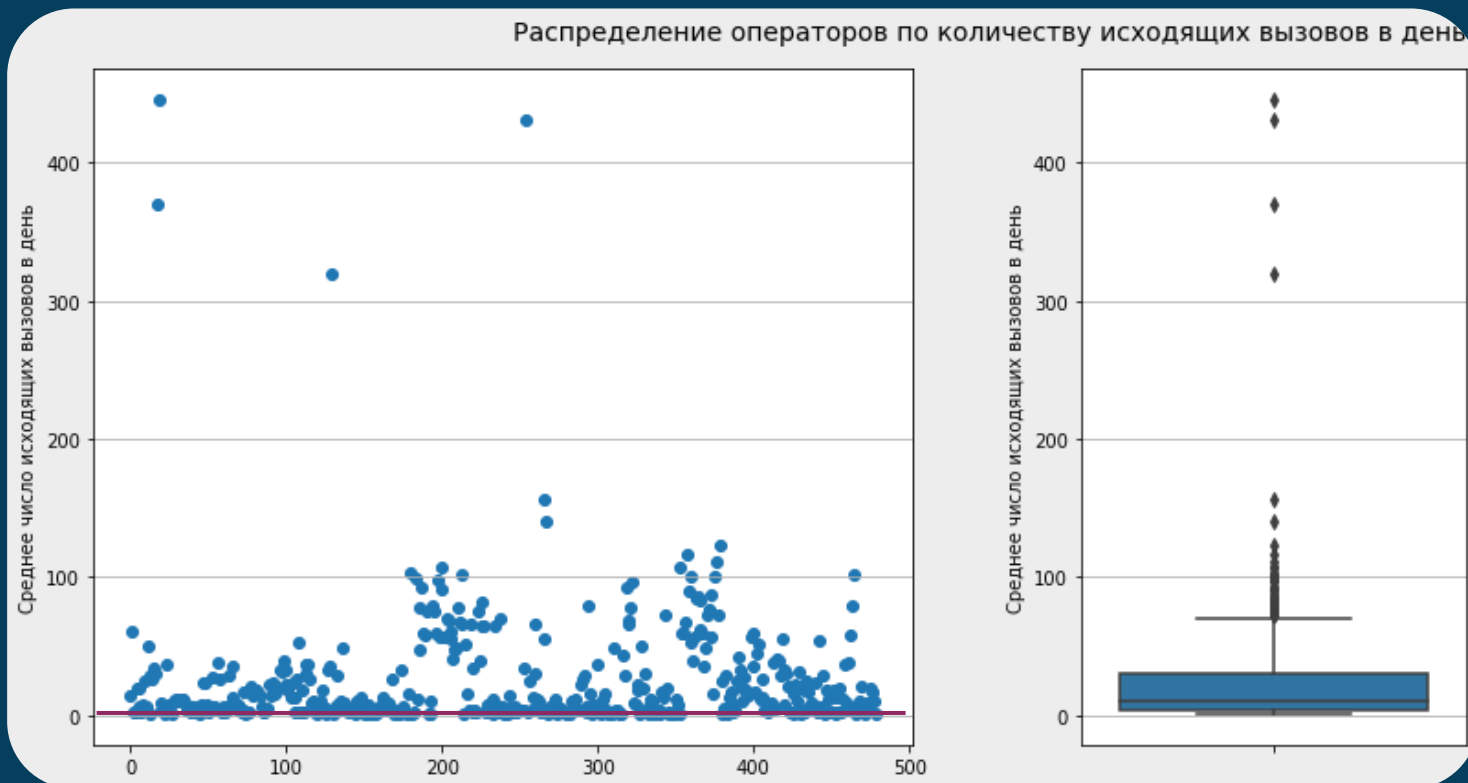


Источник: данные о звонках операторов с 02.08.19 по 28.11.19г.

Признаки неэффективности работы операторов

Количество исходящих вызовов - для операторов со специализацией на исходящих вызовах

Порог критерия - менее 3 вызовов в день, такой показатель у 10% операторов



Источник: данные о звонках операторов с 02.08.19 по 28.11.19г.

Признаки неэффективности работы операторов

Доля неотвеченных вызовов - для операторов со специализацией на входящих вызовах

Порог критерия – более 7% пропущенных вызовов в день, такой показатель у 20% операторов



Источник: данные о звонках операторов с 02.08.19 по 28.11.19г.

Признаки неэффективности работы операторов

Среднее время ответа на звонок - для операторов со специализацией на входящих вызовах

Порог критерия – более 32 секунд для ответа на звонок, такой показатель у 10% операторов



Источник: данные о звонках операторов с 02.08.19 по 28.11.19г.