

<div>1. Пользователи и контекст</div> <ul style="list-style-type: none"> Руководители кол-центров Дашборд используется на планерках Ежедневное использование 	<div>2. Понимание задачи</div> <ul style="list-style-type: none"> Создать дашборд для ежедневного мониторинга работы кол-центров, помогающий руководителям оперативно выявлять проблемы и принимать решения. 	<div>4. Вопросы, бизнес-решения</div> <ul style="list-style-type: none"> Расчет оптимального числа операторов Планирование смен Контроль качества обслуживания Мониторинг SLA и CSAT для оперативного решения возникающих проблем 	<div>Визуализации</div> <ul style="list-style-type: none"> Цифрофакт с плановым и фактическим количеством людей на смене Линейные графики SLA и CSAT Столбчатая диаграмма с распределением звонков по городам и темам обращений Таблица с самыми низкими показателями CSAT
<div>3. Метрики, срезы и источники данных</div> <ul style="list-style-type: none"> SLA (цель – 80%) CSAT (не ниже 6,5) Средняя загрузка операторов Длительность звонков Распределение звонков по темам и городам Топ проблемных звонков <div>Источники:</div> <ul style="list-style-type: none"> Выгрузки из системы в формате XLS 			