

2.1

**Голос**

Показатель	Ед.измерения	20.01	21.01	22.01	23.01	24.01	25.01	26.01	27.01	Среднее значение
<b>Service Level</b>	%	79.9	82.8	88.5	79.8	82.2	82	73	88.1	<b>51.2</b>
<b>Handled Calls Rate</b>	%	94.9	94	97	93.7	93.6	92.4	90.6	97.9	<b>52.7</b>
<b>Average Handling Time</b>	сек.	193.9	178.9	185.5	186.8	177.9	185	192.6	173.7	<b>177.2</b>
<b>Customer Satisfaction Index</b>	%	82	86.1	84.6	92.1	86.2	72	80	86.7	<b>86.2</b>
<b>Repeat Calls по операторам</b>	%	14.1	14.4	14.9	16.2	16.3	14	14.1		<b>14.6</b>
<b>Repeat Calls по IVR</b>	%	11.7	12.6	11.5	9.9	8.4	11	11.9	11.8	<b>11.1</b>

2.2

**Текст**

Показатель	Ед.измерения	20.01	21.01	22.01	23.01	24.01	25.01	26.01	27.01	Среднее значение
<b>Average Reaction Time</b>	сек.	98.4	90.3	47.6	40.5	60.6	60.6	48.5	63.8	<b>70.5</b>
<b>Average Speed To Answer</b>	сек.	76.1	60.6	42.6	46.4	54.7	50.5	46.5	48.5	<b>60.8</b>
<b>Customer Satisfaction Index</b>	%	57.1	91.7	75	75	83.3	83.3	85.7	75	<b>73.3</b>

2.3

**Общее**

Показатель	20.01	21.01	22.01	23.01	24.01	25.01	26.01	27.01	Среднее значение
<b>Количество обращений, закрытых на уровне 1 линии</b>	714	732	715	681	774	597	755	775	<b>886</b>
<b>Количество обращений, переданных другим отделам</b>	675	705	540	507	562	418	529	606	<b>655</b>
<b>Доля обращений, закрытых на уровне 1 линии</b>	51.4	50.9	57	57.3	57.9	58.8	58.8	56.1	<b>57</b>
<b>Доля обращений, переданных другим отделам</b>	48.6	49.1	43	42.7	42.1	41.2	41.2	43.9	<b>43</b>