

2	Срез по основным показателям КЦ										
2.1	Голос										
	Показатель	Ед.измерения	20.01	21.01	22.01	23.01	24.01	25.01	26.01	27.01	Среднее значение
	Service Level	%	79.9	82.8	88.5	79.8	82.2	82	73	88.1	51.2
	Handled Calls Rate	%	94.9	94	97	93.7	93.6	92.4	90.6	97.9	52.7
	Average Handling Time	сек.	193.9	178.9	185.5	186.8	177.9	185	192.6	173.7	177.2
	Customer Satisfaction Index	%	82	86.1	84.6	92.1	86.2	72	80	86.7	86.2
	Repeat Calls по операторам	%	14.1	14.4	14.9	16.2	16.3	14	14.1		14.6
	Repeat Calls по IVR	%	11.7	12.6	11.5	9.9	8.4	11	11.9	11.8	11.1
2.2	Текст										
	Показатель	Ед.измерения	20.01	21.01	22.01	23.01	24.01	25.01	26.01	27.01	Среднее значение
	Average Reaction Time	сек.	98.4	90.3	47.6	40.5	60.6	60.6	48.5	63.8	70.5
	Average Speed To Answer	сек.	76.1	60.6	42.6	46.4	54.7	50.5	46.5	48.5	60.8
	Customer Satisfaction Index	%	57.1	91.7	75	75	83.3	83.3	85.7	75	73.3
2.3	Общее										
	Показатель	20.01	21.01	22.01	23.01	24.01	25.01	26.01	27.01	Среднее значение	
	Количество обращений, закрытых на уровне 1 линии	714	732	715	681	774	597	755	775	886	
	Количество обращений, переданных другим отделам	675	705	540	507	562	418	529	606	655	
	Доля обращений, закрытых на уровне 1 линии	51.4	50.9	57	57.3	57.9	58.8	58.8	56.1	57	
	Доля обращений, переданных другим отделам	48.6	49.1	43	42.7	42.1	41.2	41.2	43.9	43	