**Задание:**

Разработать методику расчета KPI

Необходимо разработать методику расчета коэффициента производительности сотрудника (KPI), для отдела технической поддержки. Необходимо обязательно учесть следующие параметры: общее количество заявок, решенное сотрудником; количество заявок, поступивших на группу технической поддержки; оценки за выполненные заявки. Так же можете предложить один - два своих показателей.

Критерием успеха будет разработанная методика, с формулами расчета и пояснением

**Решение:**

KPI - коэффициента производительности сотрудника. В моём понимании это какое-то число, являющиеся множителем для другого числа, например, как проценты: 50% = 0.5 \* x.

Методика расчета KPI для отдела технической поддержки с учетом данных параметров, будет выглядеть следующим образом:

1.Общее количество заявок, решенное сотрудником (TKPI - Total KPI):

Этот показатель отражает эффективность сотрудника в решении заявок. Он выражается в процентах и показывает долю заявок, которые были успешно решены сотрудником.

2. Количество заявок, поступивших на группу технической поддержки (GKPI - Group KPI):

Этот показатель отражает объем работы группы технической поддержки. Он выражается в процентах и показывает, какую долю от общего количества заявок приходится на группу технической поддержки.

3. Оценки за выполненные заявки (RKPI - Rating KPI):

Этот показатель отражает уровень удовлетворенности клиентов оценками, которые они ставят за выполненные заявки. Чем выше оценки, тем лучше.

4.Среднее время решения заявки (TKT - Time KPI):

Этот показатель отражает эффективность сотрудника в решении заявок с точки зрения времени. Чем меньше среднее время решения заявки, тем лучше.

5. Количество повторных заявок (RKT - Repeat KPI):

Этот показатель отражает долю повторных заявок, которые требуют дополнительной работы со стороны отдела технической поддержки. Чем меньше повторных заявок, тем лучше. Выражается в процентах.

6.Среднее время ожидания ответа (RTK - Response Time KPI):

Этот показатель отражает среднее время, которое клиенты ждут ответа от отдела технической поддержки. Если среднее время ожидания ответа длительное, это может привести к неудовлетворенности клиентов.

**Один большой пример:**

Давайте представим, что у нас есть следующие значения для параметров, которые мы будем использовать при расчете KPI для отдела технической поддержки:

* Количество решенных заявок: 150
* Общее количество заявок: 200
* Количество заявок, поступивших на группу технической поддержки: 250
* Сумма оценок за выполненные заявки: 950
* Общее время решения заявок: 500 часов
* Количество повторных заявок: 30
* Общее время ожидания ответа: 100 часов

1. Общее количество заявок, решенное сотрудником (TKPI - Total KPI): TKPI = (150 / 200) \* 100 = 75%

Сотрудник решил 150 заявок из общего количества заявок в 200, что составляет 75%.

2.Количество заявок, поступивших на группу технической поддержки (GKPI - Group KPI): GKPI = (250 / 200) \* 100 = 125%

Заявок, поступивших на группу технической поддержки, больше, чем общее количество заявок, так как это может быть связано с тем, что группа также рассматривает заявки, поступившие ранее.

3.Оценки за выполненные заявки (RKPI - Rating KPI): RKPI = 950 / 150 = 6.33

Средняя оценка за выполненные заявки составляет 6.33.

4.Среднее время решения заявки (TKT - Time KPI): TKT = 500 / 150 = 3.33 часа

Среднее время решения заявки составляет 3.33 часа.

5.Количество повторных заявок (RKT - Repeat KPI): RKT = (30 / 200) \* 100 = 15%

Доля повторных заявок составляет 15% от общего количества заявок.

6.Среднее время ожидания ответа (RTK - Response Time KPI): RTK = 100 / 150 = 0.67 часа

Среднее время ожидания ответа составляет 0.67 часа.

Автор работы – Амиров Ришат.