

DataLens & Tableau — дашборды для службы поддержки

Дашборд DataLens: <https://datalens.ru/do24sikkp5c4y>

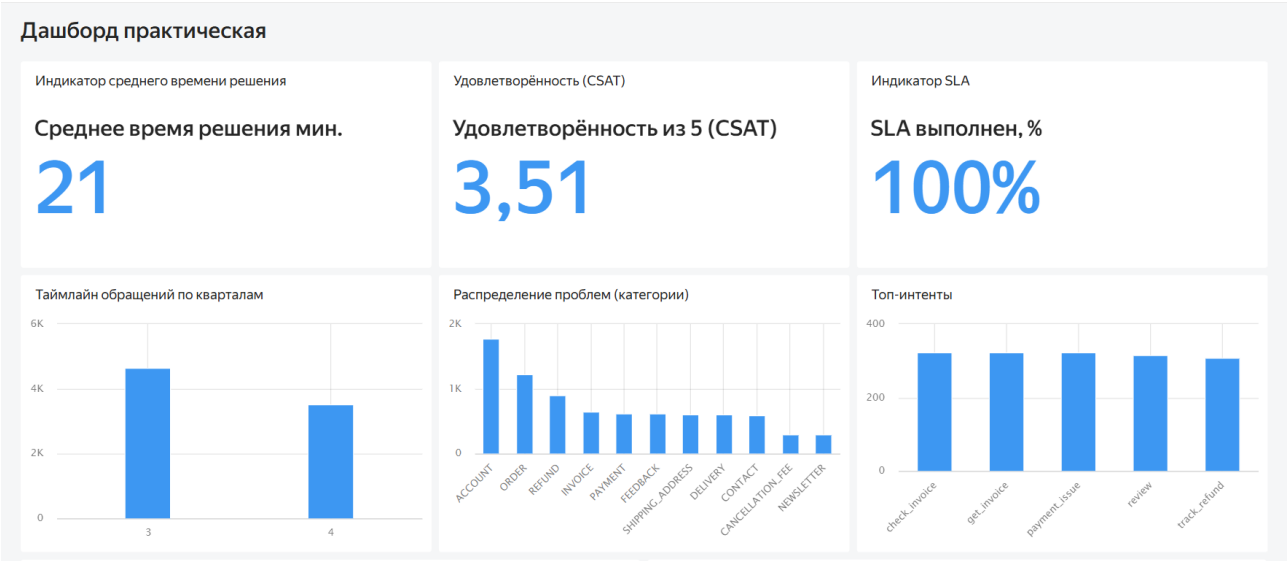
Тема: аналитика обращений клиентов (Bitext + обогащение). ЦА: руководители поддержки, тимлиды, аналитики операционных команд.

Цель: собрать дашборд в Yandex DataLens, воспроизвести в Tableau, провести анализ и выбрать инструмент под разные сценарии.

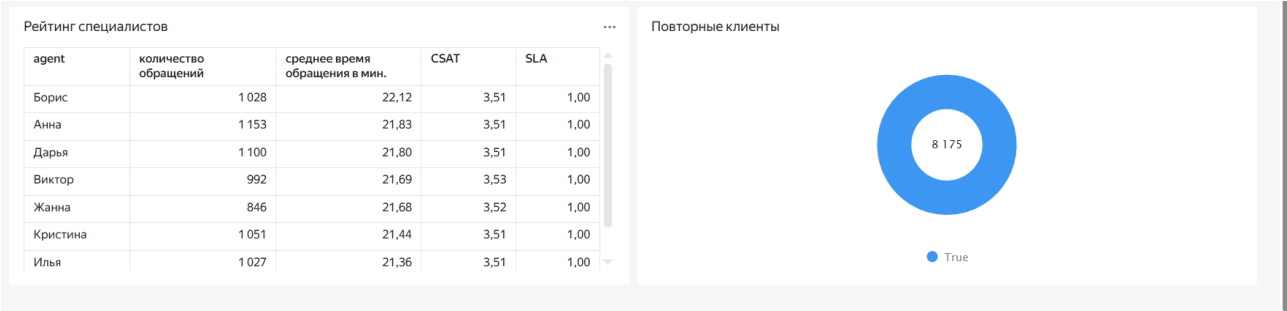
Процесс разработки

Шаг	Описание
1. Подготовка данных	Загружены три CSV Bitext; добавлены: resolution_minutes, csat, sla_met, agent, channel, is_repeat_customer, interactions_per_customer. Время/CSAT — синтетично, но приближено к реальности по типу интента и каналу.
2. DataLens: подключение и типы	Источник: файл support_tickets_enriched.csv. Типы: created_at — Дата и время; логические — Boolean; числовые — Number.
3. DataLens: вычисляемые поля	CreatedAtDT = DATETIME_PARSE('created_at','yyyy-MM-dd HH:mm:ss'); Date = DATE_TRUNC('day', CreatedAtDT); SLA_Rate = CASE WHEN sla_met THEN 1 ELSE 0 END; Repeat_Rate = CASE WHEN is_repeat_customer THEN 1 ELSE 0 END.
4. DataLens: визуализации	KPI-индикаторы (AVG), таймлайн (COUNT по Date), категории и топ-интенты (горизонтальные бары, Top N), рейтинг специалистов (COUNT, AVG времени/CSAT/SLA), повторные клиенты (donut).
5. Tableau: расчёты	ResolutionHours = [resolution_minutes]/60; SLA Rate = IF [sla_met] THEN 1 ELSE 0 END; Repeat Rate = IF [is_repeat_customer] THEN 1 ELSE 0 END.
6. Tableau: сборка	KPI-листы (AVG), таймлайн (Date Day vs Number of Records), категории, топ-интенты, рейтинг специалистов; единый Dashboard с общими фильтрами.

Дашборд в Yandex DataLens

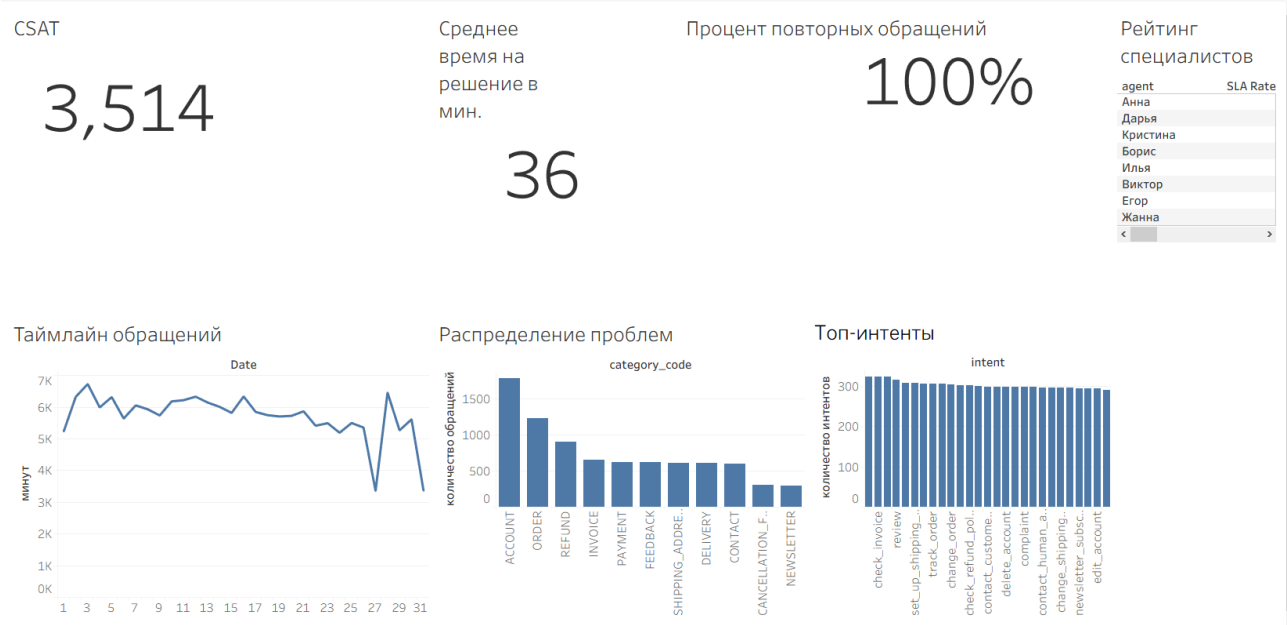


Верхняя панель KPI и ключевые графики



Рейтинг специалистов и повторные клиенты

Дашборд в Tableau



Альтернативная сборка в Tableau

Анализ дизайна: соответствие 10 принципам

Принцип	Оценка	Комментарий / что улучшить
Фокус на цели и вопросах	4/5	KPI вынесены наверх; добавить подсказки-инсайты под KPI.
Иерархия и приоритеты	4/5	Структура KPI → тренды → разрезы; усилить контраст блоков отступами.
Простота и чистота	4/5	Цвета нейтральные; уменьшить вторичные сетки, убирать лишние подписи.
Адекватность чартов	5/5	Для поддержки бар/линия/таблица/донат — уместно.
Единые форматы	4/5	Привести минуты/проценты к единому формату, добавить медиану времени.
Читаемость подписей	4/5	Длинные интенты — сокращать/tooltip; оси дат — MMM dd.
Сравнение и бенчмарки	3/5	Добавить целевые значения по SLA/CSAT и линии-бенчмарки.
Интерактивность	4/5	Фильтры есть; добавить actions из Тор-интентов в детализацию.
Масштабируемость/адаптация	4/5	На малых экранах сворачивать таблицу в Тор-5.
Обратная связь/инсайты	3/5	Добавить текстовые автоинсайты и алерты при нарушениях SLA.

Анализ результатов

Интерпретация результатов:

- Среднее время решения ~20–35 минут; CSAT ≈ 3.5/5; SLA близок к 100%.
- Категории ACCOUNT/ORDER и интенты check_invoice/track_order — самые частые; кандидаты на автоответы.
- Рейтинг специалистов показывает стабильные различия по времени и SLA.

Сравнительный анализ: DataLens vs Tableau

Критерий	Yandex DataLens	Tableau	Рекомендация
Подключения	Быстрые подключения к CSV/облаку; публикация по ссылке.	Широкий набор коннекторов, режимы live/extract.	DataLens — быстрые облачные витрины; Tableau — редкие источники/сложные подключения.

Подготовка данных	Датасеты, простые вычисления и join; достаточно для витрин.	Глубокая подготовка: LOD, joins, blends, Prep.	Сложное готовить в Tableau/ETL; итог публиковать в DataLens.
Язык расчётов	Лаконичный, низкий порог входа.	Богатый (LOD/WINDOW/FIXED), мощные table calcs.	Исследовательскую аналитику — в Tableau; витринные формулы — в DataLens.
Визуализации /UX	Стандартные графики, быстрый результат.	Гибкая кастомизация, dual-axis, combo.	Витринные отчёты — DataLens; презентационные — Tableau.
Интерактивность	Фильтры и базовые actions.	Actions, highlight, drill-down, параметры.	Сценарная интерактивность — Tableau; иначе DataLens.
Совместная работа	Ссылка/права в облаке.	Public/Server; настройка сложнее.	Без админов — DataLens; для аналитиков — Tableau Server/Public.
Порог входа/скорость	Очень быстрый старт.	Старт медленнее, возможностей больше.	Стартовать в DataLens; сложные кейсы — в Tableau.
Стоимость	Базовый сценарий — бесплатно.	Public — бесплатно; Desktop/Server — платно.	Учебные/пилоты — DataLens; предприятия — гибрид с Tableau.

Рекомендации:

- Для быстрых облачных дашбордов и совместной работы — DataLens; для исследовательской аналитики и кастомизации — Tableau.
- Для службы поддержки: SLA per-channel, скользящие средние, контроль аномалий, алерты, авто-FAQ для invoice/track_order/refund.

Ссылки

Ссылка: дашборд Yandex DataLens — <https://datalens.ru/do24sikkp5c4y>