ΑII колл-центр CSAT: 6,442 SLA: 0,7526 дата Выберите параметры: Цветом выделены дни, когда CSAT/SLA низкие ΑII город причина Количество звонков 32 940 и в сравнении с аналогичным днем прошлой недели -114 9 -48 -15 -26 -21 -25 -34 -40 Среднее 1 098  $1\,089\,1\,084\,1\,089\,\frac{1}{1}\,049\,1\,090\,1\,152\,\frac{1}{1}\,045\,1\,067\,1\,123\,\frac{1}{1}\,092\,1\,087\,\frac{1}{1}\,088\,1\,117\,1\,090\,1\,105\,\frac{1}{1}\,132\,\frac{1}{1}\,123\,\frac{1}{1}\,097\,1\,102\,1\,077\,\frac{1}{1}\,170\,1\,167\,1\,111\,1\,098\,\frac{1}{1}\,063\,\frac{1}{1}\,054\,\frac{1}{1}\,062\,\frac{1}{1}\,144\,\frac{1}{1}\,053\,1\,120\,\frac{1}{1}\,123\,\frac{1}{1}\,12$ 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 Средняя длительность звонка 12,60 в мин. По городам 1 сб Washington вс пн вт ср ЧΤ пт 2 Houston 8 384 358 370 362 390 3 New York City 9 362 375 361 365 371 4 El Paso 349 364 371 392 350 10 Dallas 5 370 11 356 342 390 359 Тип обращения 12 171 196 200 188 245 241 205 201 216 184 229 296 171 23 461 13 181 4749 4 730 199 14 204 188 195 196 220 263 Billing Question Payments Service Outage 15 193 202 214 172 263 256 186 Превышение нагрузки на сотрудников в % 225 16 194 179 213 181 251 279 17 15,00 18 19 20 ТОП-5 длинных звонков Тон по обращениям и сотрудникам **44,8..** Uriel Adams Payments LGR-97501608-j-390439-3A Abc sentiment Billing Question Payments Service Outage 43,6.. Emily Davis Payments TUN-58954731-C-876673-1w Abc Very Negative JBD-48828742-U-364371-cG 42,8.. William Nel.. Payments Abc Negative Negative Victoria Per.. Billing Questi.. QXD-97063510-0-088832-MF Abc Neutral Neutral 41,7.. Carol Willia.. Payments QVG-52822956-V-130722-zg Abc Positive Positive Ш

Very Positive

Ш