

Коллеги, добрый день.

Отчеты по проекту во вложении.

Расписываю все целевые значения, на которые нужно обращать внимание и прорабатывать с ОП.

В сводном отчете:

1. Поствызов – не более 11% от рабочего времени.
2. Отсутствует – не более 11% от общего времени.
3. Ант(среднее время разговора+среднее время поствызова, считается как сумма времени общего разговора + поствызова, деленное на кол-во обработанных звонков) – не менее 1 мин.
4. Пропущенных вызовов быть не должно.
5. Другие статусы в ПО не используем, кроме нормальное и отсутствует.
6. Авт – слушаем не более 11 сек.
7. Гудки слушаем не более 30 сек.

В отчете по Операторам:

1. Конверсия грязная – не менее 5%. Отношение Количество успешно оформленных заявок ко всем отработанным контактам.
2. % отложенных – не более 40%. Норма 20-30%. Отношение кол-ва кейсов переведенных в статус отложенное ко всем отработанным контактам.
3. Утилизация и загрузка – 82% и 75% соответственно. Разница как раз и будет % поствызова. Если нужно узнать как считается, можем дополнительно созвониться.
4. Качество – не менее 90%.
5. Среднее время поствызова – не более 10 сек Сотруднику нужно всегда оперативно заполнять и закрывать анкету вызова. 15 сек максимальное, стремимся к этому.
6. ХОЛД – использовать запрещено.  
За систематические нарушения показателей, а также слив базы, «просидка», фрод, нецензурная брань и др., предусмотрено моментальное снятие с проекта без права возврата.

KPI подлежат изменению, будем информировать.

Если есть вопросы, готов ответить.