

**Мои результаты
работы и цели на
учебный год**

Сиротина Наталья Николаевна, группа

207



Эффективная работа с показателями Контакт-Центра

СТД Петрович

ВЫБОР КЛИЕНТА
ДОВЕРИЕ
КЛИЕНТА

Ассортиме
нт



Диапазо
н



Комфо
рт



Услуг
и



Скоро
сть



Гибко
сть



СТД Петрович

ВЫБОР КЛИЕНТА
ДОВЕРИЕ
КЛИЕНТА

Ассорти
мент

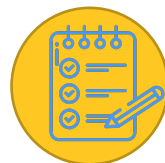


Диапазо
н

Комфо
рт



Услуг
и



Скорос
ть

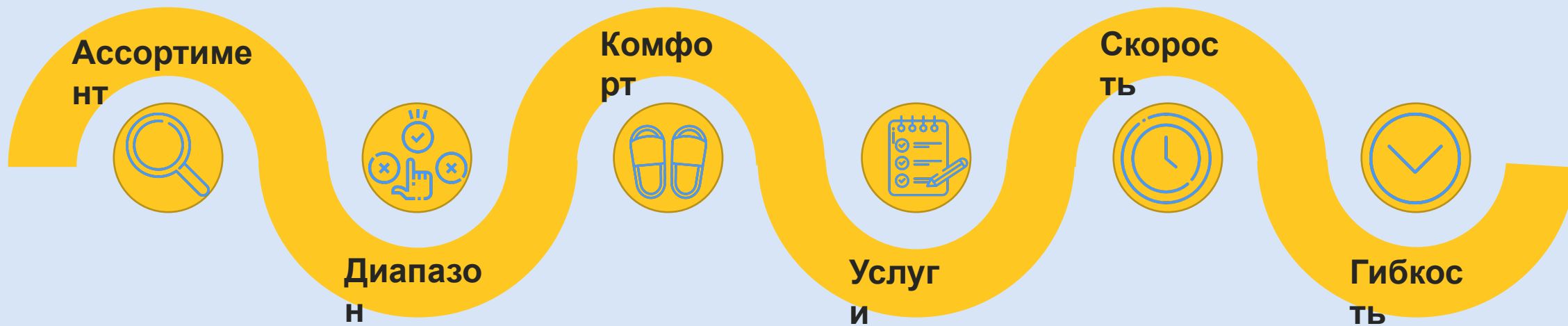


Гибкос
ть



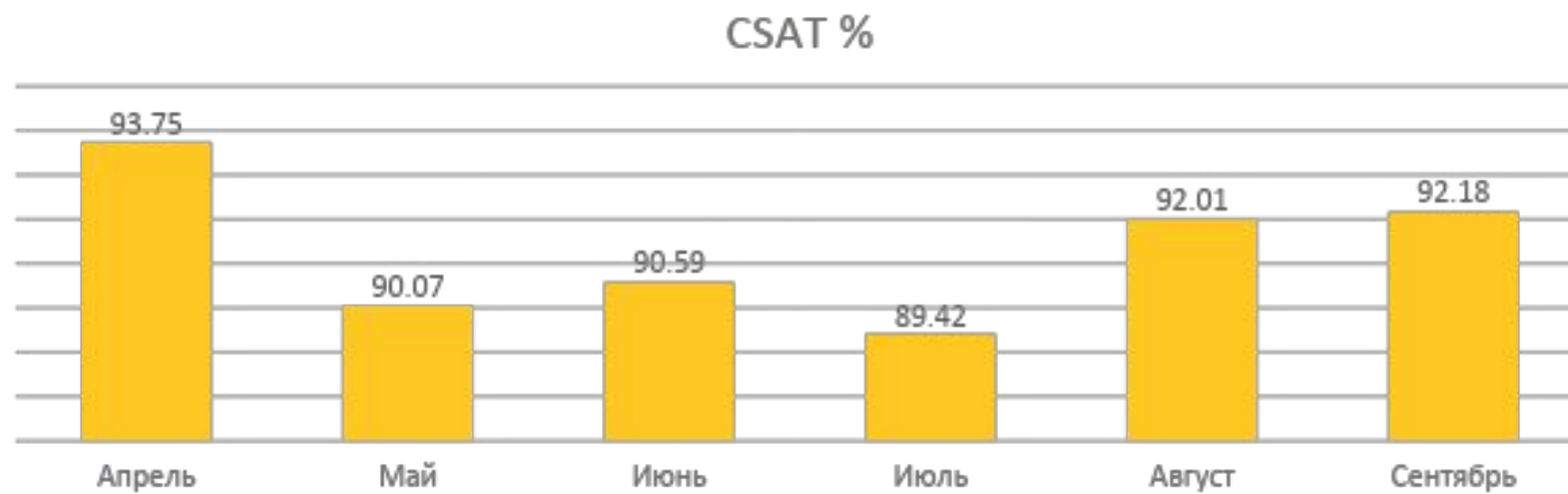
СТД Петрович

ВЫБОР КЛИЕНТА
ДОВЕРИЕ
КЛИЕНТА

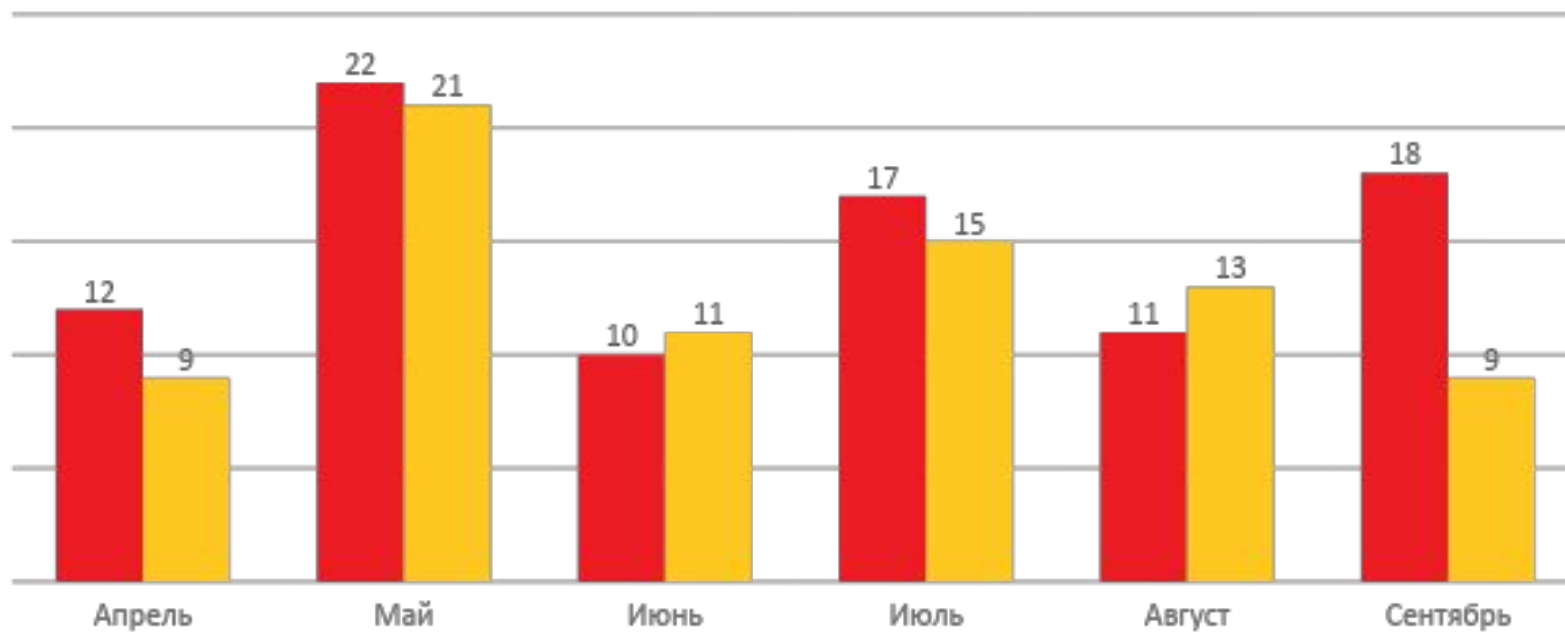


CSAT

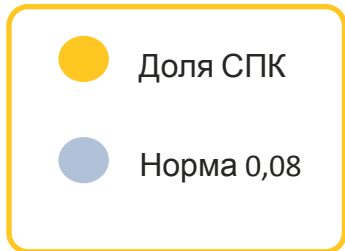
Должен быть выше 90% от общего количества оценок



Количество СПК и ЗСО

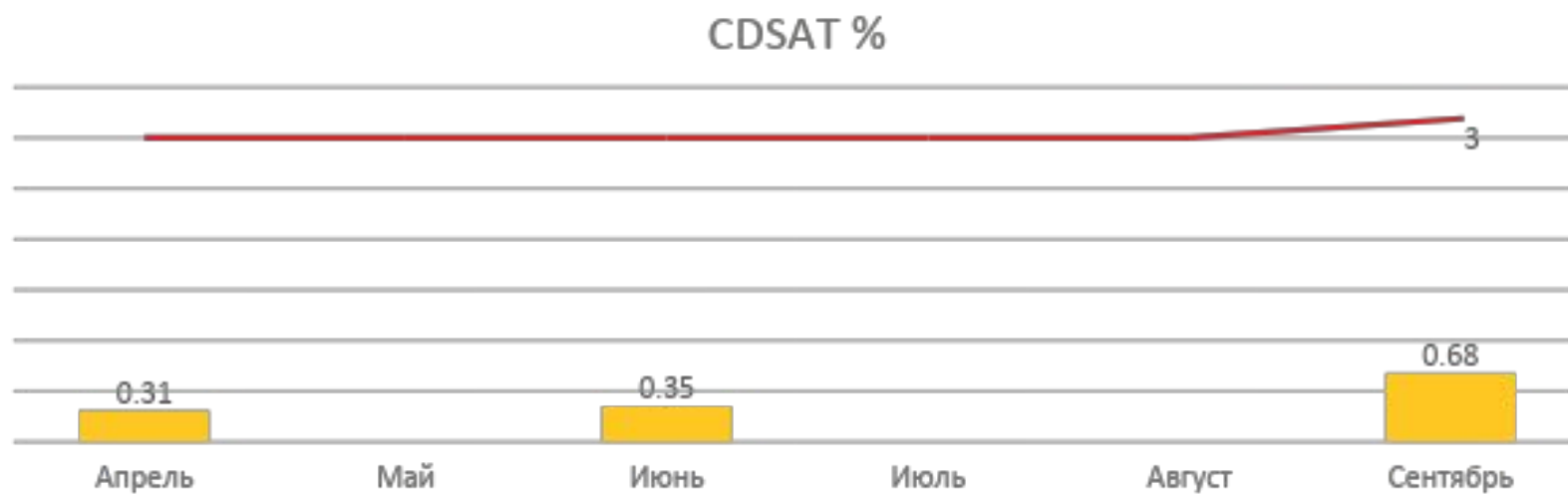


Доля СПК к количеству контактов



CDSAT

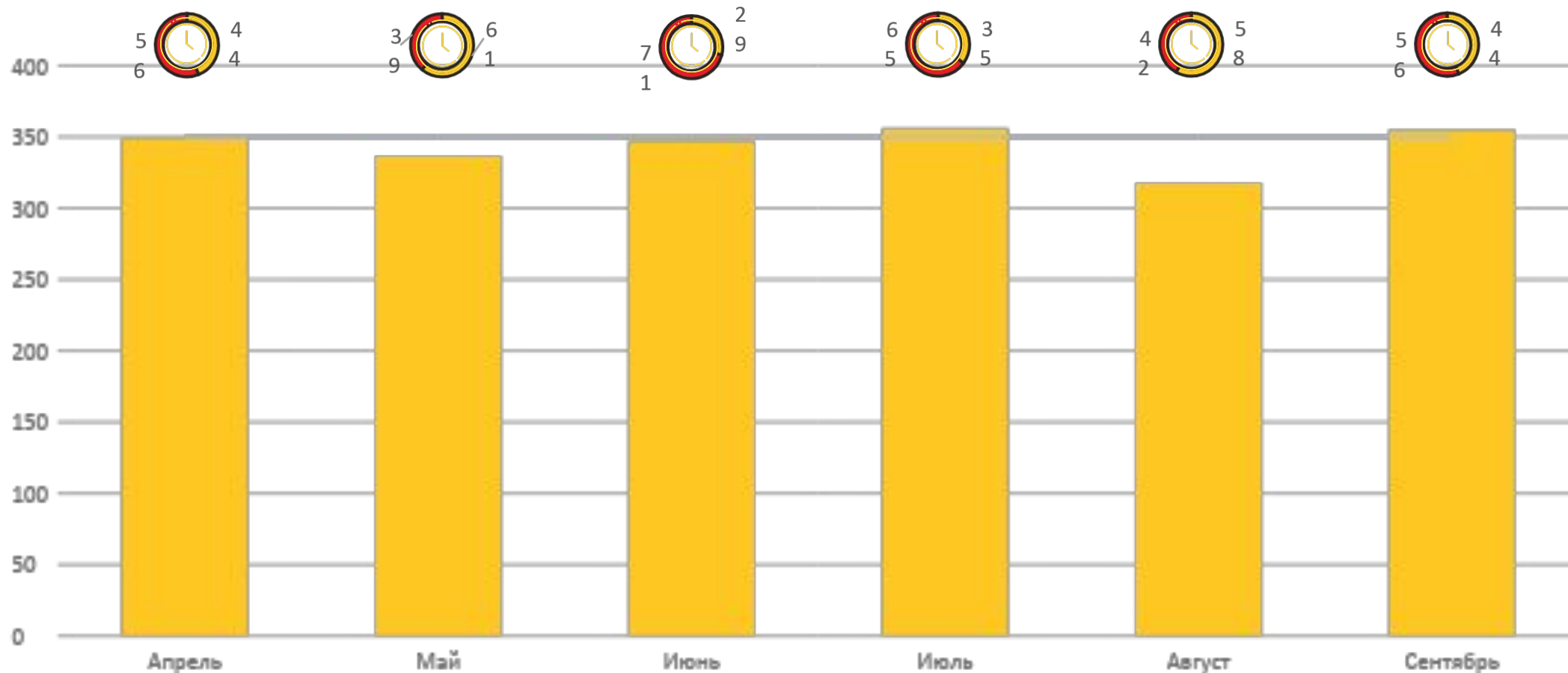
Значение показателя не выше 3% от общего количества оценок



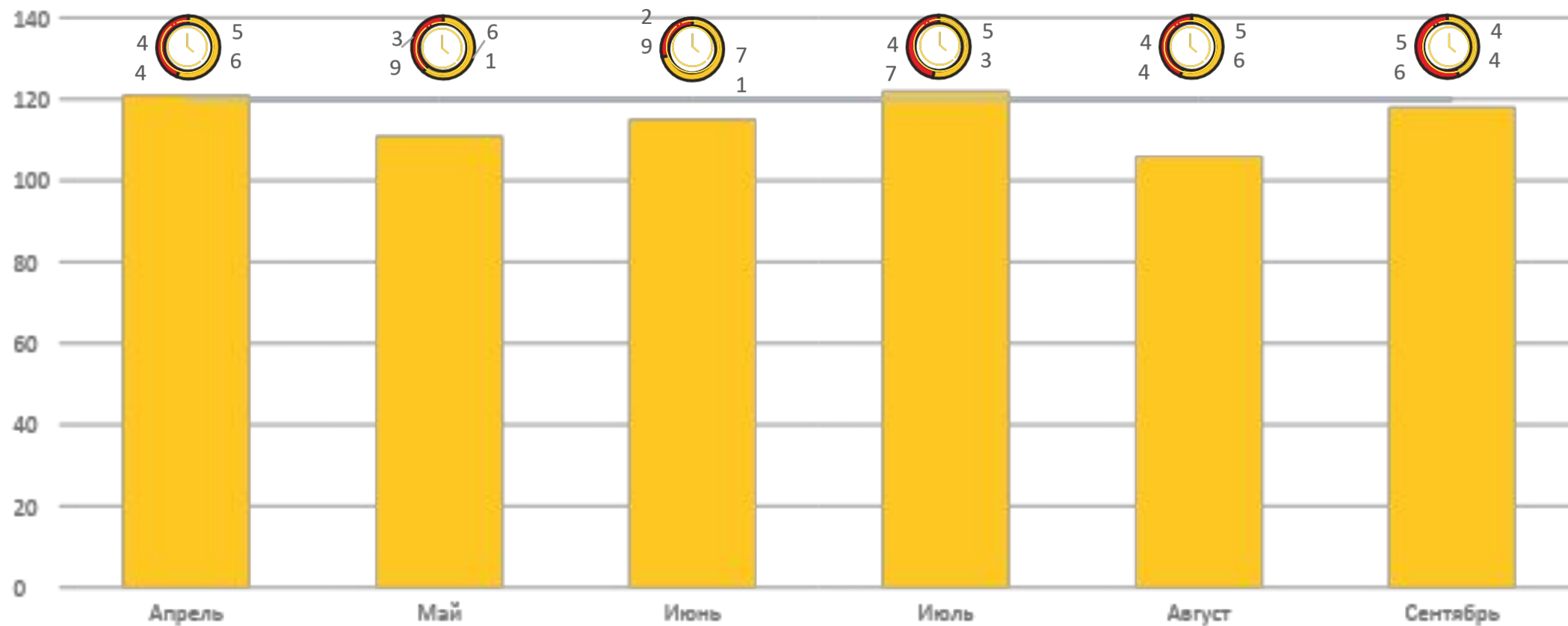
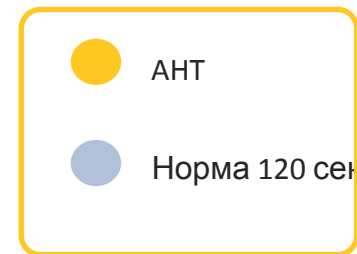
АНТ (AVERAGE HANDLING TIME)

Полное время обработки контакта

- АНТ
- Норма 350 сек



ACW – (After-call work time) Постобработка после звонка или заказа



**Фокус
внимания**

01
н ж ени

**СПК и
ЗСО**

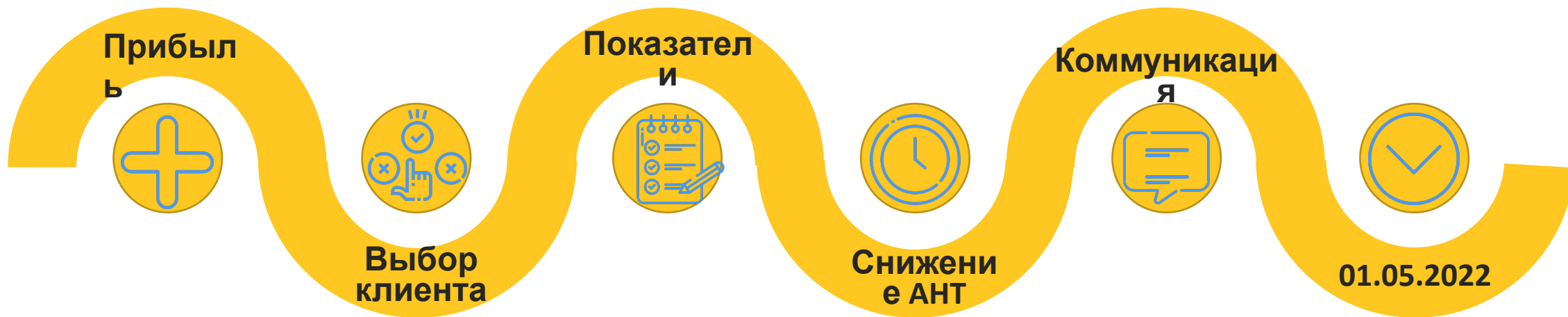
02
С С М

**е
АНТ и АСВ**





СТД Петрович



СТД Петрович



