

Операционные финансовые KPI	
Показатели расходов	
Cost per Contact (CPC)	прямые расходы на обработку 1 контакта с абонентом
Cost per Minute (CPM)	прямые расходы на обработку 1 минуты контакта
Cost per Lead	прямые расходы на генерацию 1 Lead
Cost per Sale	прямые расходы на осуществление 1 продажи
Cost per Incident	прямые расходы на обработку 1 инцидента
Показатели доходов — Revenue per X (RPx)	
Revenue per Contact (RPC)	доходы от обработки 1 контакта
Revenue per Minute (CPM)	доходы от обработки 1 минуты контакта
Revenue per Sale	доходы от 1 продажи
Финансовые показатели для аутсорсинговых контакт-центров	
ROM	отношение [чистой] прибыли к расходам
ROS (рентабельность продаж, коэффициент маржинальности)	отношение прибыли от продаж к выручке
ROL	отношение чистой прибыли к численности штата
KPI доступности - показывают насколько быстро абоненту отвечает оператор при звонке в контакт-центр по телефону или обращении через онлайн-чат, мессенджер, насколько быстро абонент получает ответ на свой запрос, направленный в контакт-центр через сервисы самообслуживания, по электронной почте, SMS	
Service Level (%SL)	доля контактов (от общего числа поступивших контактов), принятых операторами в течение заданного времени
Time to Answer	скорость ответа
ASA (Average Speed of answer)	средняя скорость ответа (среднее время ожидания ответных вызовов)
AWT (Average waiting time)	среднее время ожидания (другое название — ACW — Average Call Waitng)

ATA (Average Time To Abandon)	среднее время ожидания абонентов, положивших трубку до ответа оператора
Maximum waiting time	максимальное время ожидания
Abandonment Rate (%AR)	доля потерянных обращений
Abandonment Rate in IVR	доля потерянных звонков в IVR (от общего числа звонков, поступивших в IVR). Вызов считается потерянным, если пользователь не совершил в IVR осмысленных действий и разорвал соединение
Average Time Late (ATL)	среднее время задержки несвоевременных ответов
Average Queue Length	средняя длина очереди
Maximum Queue Length	максимальная длина очереди
Average Backlog	среднее время задержки от поступления обращения в контакт-центр до начала его обработки (для дискретных контактов)
Self Service Rate (%SSR)	доля звонков (от общего числа звонков, поступивших в IVR), в которых абоненты воспользовались сервисами самообслуживания в IVR (и «самообслужились») без выхода на оператора
Self-Service Availability	доля звонков, в которых абоненты воспользовались сервисами самообслуживания (кроме IVR) и «самообслужились» без выхода на оператора
Accesibility	техническая доступность — суммарное время, в течение которого контакт-центр технически был исправен по отношению к суммарному времени работы контакт-центра по графику
Call Abandonment	количество звонивших, положивших трубку до ответа оператора
Percentage of calls blocked	процент заблокированных звонков - процент звонящих, которые получили сигнал «занято» при звонке

Accessibility Measures Blockage	процент абонентов, которые не смогут получить доступ к колл-центру в данный момент из-за недостаточного количества телефонных линий
Call Abandons	оставленные (не отвеченные) вызовы. Количество потерянных (не отвеченных) вызовов в процентном соотношении
Hours of Access	показывает следует ли продлить или сократить часы работы колл-центра
Availability	процент времени, в течение которого операторы залогинены в системе и могут принимать звонки
KPI производительности - показывает соотношение затраченных ресурсов и выполненных операций	
AHT (Average Handling Time)	среднее время обработки контакта
Sales Rate	количество результатов, полученных за единицу времени (скорость получения результатов). Например, количество обработанных контактов за час или количество успешных контактов с абонентами за час (определение успешности зависит от контекста проекта)
Average Ring Time	для исходящих звонков — среднее время от начала набора номера до установления соединения или до прекращения попытки вызова. Для входящих — среднее время от распределения вызова на рабочее место оператора до того, как он поднимет трубку
Average Talking Time (ATT)	среднее время разговора (без учета времени удержания)
Average Hold Time	среднее время удержания
Average Wrap-Up Time	среднее время поствызовной обработки
Average Connection Time	среднее время соединения
Occupancy (OCC)	коэффициент загрузки операторов

CSS Utilization (UTZ)	коэффициент использования персонала. Равен отношению суммарному времени нахождения операторов в линии (время между звонками + время обработки контактов) ко всему оплачиваемому им времени
The Active and Waiting Calls	измеряет текущий объем обработанных вызовов по сравнению с количеством вызывающих абонентов, ожидающих соединения с оператором. Это метрики состояния в режиме реального времени, которые предоставляются всем операторам, чтобы дать им представление об их эффективности. Это побуждает своевременно разрешать вызовы, чтобы перейти к следующему абоненту в очереди
After-Call Work Time	время обработки заявки клиента после завершения разговора, когда оператор заполняет соответствующие документы, обновляет файлы и т.д.
Indicator 1	процент обработанных запросов по типам каналов коммуникации: звонок, чат, мессенджер, e-mail
Indicator 2	процент обработанных запросов по типам обращений: жалоба, тех поддержка, консультация и др.
KPI продаж и результативности - характеризуют абсолютную и относительную величину полученных результатов	
Completion Success (CS)	объем выручки или прибыль за определенный период
Средняя сумма чека	средняя сумма продажи
Sales	доля продаж, в которых сумма чека не ниже плановой, по отношению к общему количеству продаж
Коэффициент выполнения плана	например, для выполнения плана по продажам

Closure Rate (%CR) или Conversion Rate	конверсия обработанных контактов в результативные — например, отношение числа контактов, завершившихся продажами, к общему числу обработанных контактов
Reachability (или Contact Rate)	отношение числа состоявшихся контактов с лицом, принимающим решения (ЛПР), к числу обработанных записей из базы данных
<i>Показатели конверсии на всех этапах воронки продаж при исходящих кампаниях:</i>	
Completion Rate	число попыток дозвониться, разделенное на количество записей в базе данных
K1	коэффициент успеха соединений - отношение числа состоявшихся соединений к числу выполненных попыток
K2	коэффициент установленных контактов — отношение числа соединений с живым человеком к числу установленных соединений
K4	коэффициент полных контактов с ЛПР — отношение числа контактов с ЛПР, в которых обсуждалась цель звонка, к числу контактов состоявшихся ЛПР
K5	коэффициент результата — отношение числа результативных контактов с ЛПР к числу контактов с ЛПР, в которых обсуждалась цель звонка
KPI прогнозирования и планирования	
Staffing Forecast Accuracy	средний процент отклонения (по модулю) фактического числа контактов от запланированного числа контактов с абонентами за неделю
Scheduling Volume Forecast Accuracy	отношение числа интервалов времени, в которых фактический объем контактов с абонентами был в диапазоне от +x до -y относительно запланированного объема, к числу интервалов времени в отчетном периоде

Sheduling AHT Forecast Accuracy	отношение числа дней, в которых фактическое значение АНТ (Average Handling Time, среднее время обработки контакта) было в от +х до -у относительно запланированного значения АНТ, к числу интервалов времени в отчетном периоде
KPI качества - решение задачи, например, ответ на вопрос клиента с первого раза и без ошибок	
Результаты контроля качества в call-центре	
End-User Critical Error Accuracy (EUCEA)	доля контактов без критических ошибок с точки зрения конечного потребителя (абонента)
Business Critical Error Accuracy (BCEA)	доля контактов без ошибок, критичных с точки зрения бизнеса
Compliance Critical Error Accuracy (CCEA)	доля контактов без ошибок, критичных с точки зрения законодательства или отраслевых стандартов
Critical Error Accuracy (CEA)	доля контактов без критических ошибок
Non-Critical Error Accuracy (NCEA)	доля контактов без некритических ошибок
Error Accuracy (EA)	доля контактов без любых ошибок
Adherence to Procedures	насколько точно оператор следовал сценарию
Решение запросов клиентов и клиентский опыт (customer experience)	
Calls (Contacts) Resolved	отношение числа абонентов, вопросы которых были решены в контакт-центре, к общему числу обратившихся в контакт-центр абонентов
FCR (First Contact Resolution)	отношение числа вопросов абонентов, которые были решены в контакт-центре с первого обращения, к общему числу обратившихся в контакт-центр вопросов
Hold Time	время удержания абонента на паузе во время разговора
Average age of query	средний возраст запроса
Customer call frequency	частота вызовов клиента - показатель, указывающий частоту повторных вызовов от одного и того же клиента
Правильность маршрутизации обращений в контакт-центре	

Transfer Rate	процент вызовов, который должен быть переведен кому-то еще, чтобы завершить звонок
Escalation Rate	доля обращений (от общего числа обращений), которые были переведены в другие группы для обработки
Escalation Accuracy	правильность перевода — отношение числа контактов, которые были переведены правильно (в нужную группу), к общему числу контактов, которые были переведены
Routing Accuracy	точность маршрутизации — доля звонков (от общего числа звонков, поступивших в IVR), которые были правильно направлены из IVR в соответствующую группу операторов
Exit rate	доля абонентов (от общего числа абонентов, соединенных с IVR), которые либо выбрали в меню опцию для прямого соединения с оператором, либо не выбрали никакой опции, либо выбрали непредусмотренную опцию и были соединены с оператором в результате таймаута ожидания ввода или обработки ошибочного ввода
Показатели качества баз знаний	
Knowledgebase Accuracy	правильность базы знаний — доля результатов в поисковой выдаче, в которых информация была корректной
Knowledgebase Satisfaction	удовлетворенность пользователей полезностью базы знаний — отношение числа пользователей, которые отметили, что материал был полезен (поставили «5» и «4» по пятибалльной шкале) к числу пользователей, которые ознакомились с материалом
Knowledge Base Effectiveness	отношение числа единственно правильных ответов к общему числу запросов к базе знаний
Качество процессов обеспечения	

Recruitment Quality	качество набора. Отношение числа операторов, которые проработали в компании 3 месяца к числу набранных операторов 3 месяца назад
Training Quality	качество обучения. Доля новичков, результаты которых были признаны положительными после 30 дней работы в компании, по отношению к размеру группы
KPI удовлетворенности абонентов и заказчиков	
Показатели удовлетворенности абонентов	
Overall End-user Satisfaction	индекс удовлетворенности абонентов. Отношение числа абонентов, поставивших положительные оценки обслуживанию в контакт-центре, к общему числу опрошенных абонентов
Overall End-user Dissatisfaction	индекс неудовлетворенности абонентов. Отношение числа абонентов, поставивших наименьшую оценку обслуживанию в контакт-центре, к общему числу опрошенных абонентов
CES (Customer Efforts Score)	индекс количества усилий, которые клиенты (по их оценке) прилагают при обращении в контакт-центр для решения своего вопроса
Показатели удовлетворенности заказчиков (внутренних и внешних-для аутсорсинга):	
Overall Client Satisfaction	индекс удовлетворенности заказчиков. Отношение числа заказчиков, поставивших положительные оценки работе контакт-центра, к общему числу опрошенных заказчиков
On Time Complaint Handling	доля жалоб заказчиков, которые были решены в установленные сроки (или на которые заказчикам поступила реакция в установленные сроки), по отношению к общему числу жалоб заказчиков
KPI, относящиеся к персоналу (индикаторы, показывающие «картину по персоналу в целом»)	
Лояльность и удовлетворенность	

ENPS (Employee Net Promoter Score)	индекс лояльности сотрудников
ESI (Employee Satisfaction Index)	индекс удовлетворенности сотрудников
EDSI (Employee Dissatisfaction Index)	индекс неудовлетворенности сотрудников
Ротация работников	
TR (Turnover Rate)	коэффициент текучести персонала
Attrition	коэффициент оттока персонала
Рабочее время и дисциплина	
Absenteeism	коэффициент прогулов. Отношение суммарного времени прогулов к суммарному рабочему времени в соответствии с графиком. Этот индикатор косвенно свидетельствует об уровне производственной дисциплины
Коэффициент оплачиваемых переработок	отношение разности между суммарным фактическим числом оплачиваемых часов и плановым числом оплачиваемых часов (в соответствии с графиком) к плановому числу оплачиваемых часов
Коэффициент неоплачиваемых переработок	отношение суммарного времени неоплачиваемых переработок к к плановому числу оплачиваемых часов
Agent Schedule Adherence	KPI измеряет, насколько эффективно операторы центра обработки вызовов управляют своим запланированным временем для выполнения работ
Staff Shrinkage	определяется как процент от оплачиваемого времени, когда операторы не доступны в колл-центр для обработки вызовов
Schedule Efficiency	измеряет степень избыточного и недоукомплектованного персонала, который существует в результате планирования расписания