

<b>Операційні фінансові KPI</b>	
<b>Показники витрат</b>	
Cost per Contact (CPC)	прямі витрати на обробку 1 контакту з абонентом
Cost per Minute (CPM)	прямі витрати на обробку 1 хвилини контакту
Cost per Lead	прямі витрати на генерацію 1 Lead
Cost per Sale	прямі витрати на здійснення 1 продажу
Cost per Incident	прямі витрати на обробку 1 інциденту
<b>Показники доходів — Revenue per X (RPx)</b>	
Revenue per Contact (RPC)	доходи від обробки 1 контакту
Revenue per Minute (CPM)	доходи від обробки 1 хвилини контакту
Revenue per Sale	доходи від 1 продажу
<b>Фінансові показники для аутсорсингових контакт-центрів</b>	
ROM	відношення [чистого] прибутку до витрат
ROS (Рентабельність продажів, коефіцієнт маржинальності)	відношення прибутку від продажів до виручки
ROL	відношення чистого прибутку до чисельності штату
<b>KPI доступності</b> - показують наскільки швидко абоненту відповідає оператор при дзвінку в контакт-центр за телефоном або при зверненні через онлайн-чат, месенджер, сервіси самообслуговування, по електронній пошті, SMS	
Service Level (%SL)	частка контактів (від загального числа контактів, що надійшли), прийнятих операторами протягом заданого часу
Time to Answer	швидкість відповіді
ASA (Average Speed of answer)	середня швидкість відповіді
AWT (Average waiting time)	середній час очікування (інша назва — ACW — Average Call Waitng)
ATA (Average Time To Abandon)	середній час очікування абонентів, які поклали слухавку до відповіді оператора
Maximum waiting time	максимальний час очікування
Abandonment Rate (%AR)	частка втрачених звернень

Abandonment Rate in IVR	частка втрачених дзвінків в IVR (від загального числа дзвінків, що надійшли в IVR). Виклик вважається втраченим, якщо користувач не зробив в IVR ніяких дій і розірвав з'єднання
Average Time Late (ATL)	середній час затримки несвоєчасних відповідей
Average Queue Length	середня довжина черги
Maximum Queue Length	максимальна довжина черги
Average Backlog	середній час затримки від надходження звернення в контакт-центр до початку його обробки (для дискретних контактів)
Self Service Rate (%SSR)	частка дзвінків (від загального числа дзвінків, що надійшли в IVR), в яких абоненти скористалися сервісами самообслуговування в IVR (та отримали очікуваний результат) без спілкування з оператором
Self-Service Availability	частка дзвінків, в яких абоненти скористалися сервісами самообслуговування (крім IVR) (та отримали очікуваний результат) без спілкування з оператором
Accesibility	технічна доступність - сумарний час, протягом якого контакт-центр технічно був у робочому стані по відношенню до сумарного часу роботи контакт-центру за графіком
Call Abandonment	кількість абонентів, які дзвонили та поклали слухавку до відповіді оператора
Percentage of calls blocked	відсоток заблокованих дзвінків - відсоток абонентів, які отримали сигнал «зайнято» при дзвінку
Accessibility Measures Blockage	відсоток абонентів, які не зможуть отримати доступ до колл-центру в даний момент, у зв'язку з недостатньою кількістю телефонних ліній
Call Abandons	залишені виклики (на які не відповіли). Кількість втрачених викликів в процентному співвідношенні
Hours of Access	показує чи слід продовжити або скоротити години роботи колл-центру
Availability	відсоток часу, протягом якого агенти знаходяться в системі і можуть приймати дзвінки
<b>KPI продуктивності</b> - показує співвідношення витрачених ресурсів і виконаних операцій	
AHT (Average Handling Time)	середній час обробки контакту
Sales Rate	кількість результатів, отриманих за одиницю часу (швидкість отримання результатів). Наприклад, кількість оброблених контактів за годину або кількість успішних контактів з абонентами за годину (визначення успішності залежить від контексту проекту)

Average Ring Time	для вихідних дзвінків - середній час від початку набору номера до встановлення з'єднання або до припинення спроби виклику. Для вхідних - середній час від розподілу виклику на робоче місце оператора до того, як він підніме слухавку
Average Talking Time (ATT)	середній час розмови (без урахування часу утримання)
Average Hold Time	середній час утримання
Average Wrap-Up Time	середній час поствизивної обробки
Average Connection Time	середній час з'єднання
Occupancy (OCC)	коефіцієнт завантаження операторів
CSS Utilization (UTZ)	коефіцієнт використання персоналу. Дорівнює відношенню сумарного часу знаходження операторів на лінії (час між дзвінками + час обробки)
The Active and Waiting Calls	вимірює поточний обсяг оброблених викликів в порівнянні з кількістю абонентів, які очікують з'єднання з оператором. Це метрики стану в режимі реального часу, які надаються всім операторам, щоб дати їм уявлення про їхню ефективність. Це спонукає їх вирішувати питання абонентів швидше, щоб перейти до наступного виклику в черзі
After-Call Work Time	час обробки заявки клієнта після завершення розмови, коли оператор заповнює відповідні документи, оновлює файли і т.п.
Indicator 1	відсоток оброблених запитів за типами каналів комунікації: дзвінок, чат, месенджер, e-mail
Indicator 2	відсоток оброблених запитів за типами звернень: скарга, технічна підтримка, консультація та ін.
<b>KPI продажів і результативності</b> - характеризують абсолютний і відносний розмір отриманих результатів	
Completion Success (CS)	обсяг виручки або прибуток за певний період
Середня сума чека	середня сума продажу
Sales	частка продажів, в яких сума чека не нижче планової, по відношенню до загальної кількості продажів
Коефіцієнт виконання плану	наприклад, для виконання плану з продажу
Closure Rate (%CR) або Conversion Rate	конверсія оброблених контактів в результативні - наприклад, відношення числа контактів, які завершилися продажем, до загальної кількості оброблених контактів

Reachability (або Contact Rate)	відношення числа контактів, що відбулися з особою, яка приймає рішення (ОПР), до числа оброблених записів з бази даних
<i>Показники конверсії на всіх етапах воронки продажів при вихідних кампаніях:</i>	
Completion Rate	кількість спроб додзвонитися по відношенню до кількості записів в базі даних
K1	коефіцієнт успіху з'єднань - відношення числа з'єднань, що відбулися, до числа виконаних спроб
K2	коефіцієнт встановлених контактів - відношення числа з'єднань з живою людиною до числа встановлених з'єднань
K4	коефіцієнт повних контактів з ОПР - відношення числа контактів з ОПР, в яких обговорювалася мета дзвінка, до загального числа контактів з ОПР
K5	коефіцієнт результату - відношення числа результативних контактів з ОПР до числа контактів з ОПР, в яких обговорювалася мета дзвінка
<b>KPI прогнозування і планування</b>	
Staffing Forecast Accuracy	середній відсоток відхилення (по модулю) фактичного числа контактів від запланованої кількості контактів з абонентами за тиждень
Sheduling Volume Forecast Accuracy	відношення числа інтервалів часу, в яких фактичний обсяг контактів з абонентами був в діапазоні від + x до -y щодо запланованого обсягу, до числа інтервалів часу у звітному періоді
Sheduling AHT Forecast Accuracy	відношення числа днів, в яких фактичне значення АНТ (Average Handling Time, середній час обробки контакту) було від + x до -y щодо запланованого значення АНТ, до числа інтервалів часу у звітному періоді
<b>KPI якості - рішення задачі, наприклад, відповідь на питання клієнта з першого разу і без помилок</b>	
<b>Результати контролю якості в call-центрі</b>	
End-User Critical Error Accuracy (EUCEA)	частка контактів без критичних помилок з точки зору кінцевого споживача (абонента)
Business Critical Error Accuracy (BCEA)	частка контактів без помилок, критичних з точки зору бізнесу
Compliance Critical Error Accuracy (CCEA)	частка контактів без помилок, критичних з точки зору законодавства або галузевих стандартів

Critical Error Accuracy (CEA)	частка контактів без критичних помилок
Non-Critical Error Accuracy (NCEA)	частка контактів без некритичних помилок
Error Accuracy (EA)	частка контактів без будь-яких помилок
Adherence to Procedures	наскільки точно агент слідував сценарієм
<b>Рішення запитів клієнтів і клієнтський досвід (customer experience)</b>	
Calls (Contacts) Resolved	відношення числа абонентів, питання яких були вирішені в контакт-центрі, до загальної кількості абонентів, які звернулися в контакт-центр
FCR (First Contact Resolution)	відношення числа питань абонентів, які були вирішені в контакт-центрі з першого звернення, до загальної кількості питань абонентів, з якими вони звернулися в контакт-центр
Hold Time	час утримання абонента на паузі під час розмови
Average age of query	середня тривалість запиту
Customer call frequency	частота викликів клієнта - показник, який вказує частоту повторних викликів від одного і того ж клієнта
<b>Правильність маршрутизації звернень в контакт-центрі</b>	
Transfer Rate	відсоток викликів, який повинен бути переведений комусь ще, щоб завершити дзвінок
Escalation Rate	частка звернень (від загального числа звернень), які були переведені в інші групи для обробки
Escalation Accuracy	правильність перекладу - відношення числа контактів, які були переведені правильно (в потрібну групу), до загальної кількості контактів, які були переведені
Routing Accuracy	точність маршрутизації - частка дзвінків (від загального числа дзвінків, що надійшли в IVR), які були правильно спрямовані з IVR у відповідну групу операторів
Exit rate	частка абонентів (від загального числа абонентів, з'єднаних з IVR), які або вибрали в меню опцію для прямого з'єднання з оператором, або не вибрали жодної опції, або вибрали непередбачену опцію і були з'єднані з оператором в результаті таймаута, очікування, введення або обробки помилкового введення

<b>Показники якості баз знань</b>	
Knowledgebase Accuracy	правильність бази знань - частка результатів в пошуковій видачі, в яких інформація була коректною
Knowledgebase Satisfaction	задоволеність користувачів корисністю бази знань - відношення числа користувачів, які відзначили, що матеріал був корисний (поставили «5» і «4» за п'ятибальною шкалою) до числа користувачів, які ознайомилися з матеріалом
Knowledge Base Effectiveness	відношення числа вірних відповідей до загальної кількості запитів до бази знань
<b>Якість процесів забезпечення</b>	
Recruitment Quality	якість набору. Відношення числа операторів, які пропрацювали в компанії 3 місяці до кількості набраних операторів 3 місяці тому
Training Quality	якість навчання. Частка новачків, результати яких були визнані позитивними після 30 днів роботи в компанії, по відношенню до розміру групи
<b>KPI задоволеності абонентів і замовників</b>	
<b>Показники задоволеності абонентів</b>	
Overall End-user Satisfaction	індекс задоволеності абонентів. Відношення числа абонентів, які поставили позитивні оцінки за обслуговування в контакт-центрі, до загальної кількості опитаних абонентів
Overall End-user Dissatisfaction	індекс незадоволеності абонентів. Відношення числа абонентів, які поставили найменшу оцінку за обслуговування в контакт-центрі, до загальної кількості опитаних абонентів
CES (Customer Efforts Score)	
<b>Показники задоволеності замовників (внутрішніх і зовнішніх для аутсорсингу):</b>	
Overall Client Satisfaction	індекс задоволеності замовників. Відношення числа замовників, які поставили позитивні оцінки роботі контакт-центру, до загальної кількості опитаних замовників
On Time Complaint Handling	частка скарг замовників, які були вирішені у встановлені терміни (або на які замовникам надійшла реакція у встановлені терміни), по відношенню до загальної кількості скарг замовників
<b>KPI, які стосуються персоналу (індикатори, що показують «картину по персоналу в цілому»)</b>	

<b>Лояльність і задоволеність</b>	
ENPS (Employee Net Promoter Score)	індекс лояльності співробітників
ESI (Employee Satisfaction Index)	індекс задоволеності співробітників
EDSI (Employee Dissatisfaction Index)	індекс незадоволеності співробітників
<b>Ротація працівників</b>	
TR (Turnover Rate)	коефіцієнт плинності персоналу
Attrition	коефіцієнт відтоку персоналу
<b>Робочий час і дисципліна</b>	
Absenteeism	коефіцієнт прогулів - відношення сумарного часу прогулів до сумарного робочого часу відповідно до графіка. Цей індикатор побічно свідчить про рівень виробничої дисципліни
Коефіцієнт оплачуваних переробок	відношення різниці між сумарним фактичним числом оплачуваних годин і плановим числом оплачуваних годин (відповідно до графіка) до планового числа оплачуваних годин
Коефіцієнт неоплачуваних переробок	відношення сумарного часу неоплачуваних переробок до планового числа оплачуваних годин
Agent Schedule Adherence	КРІ вимірює, наскільки ефективно оператори колл-центру управляють своїм запланованим часом для виконання робіт
Staff Shrinkage	відсоток від оплачуваного часу, коли оператори не доступні в колл-центрі для обробки викликів
Schedule Efficiency	вимірює ступінь надлишкового та недоукомплектованого персоналу, який існує в результаті планування розкладу