



НАЦИОНАЛЬНАЯ АССОЦИАЦИЯ КОНТАКТНЫХ ЦЕНТРОВ

# Индустриальный словарь

Рабочая группа «Стандарты»

Версия документа 1.1. Составил: Олег Зельдин (Апекс Берг)  
30.10.2010

## **1. ОБЩИЕ ПОНЯТИЯ**

- 1.1. Агент**
- 1.2. Автоматическое приветствие**
- 1.3. Аутсорсинговый Контакт-Центр**
- 1.4. Бесплатный федеральный номер дозвона в контактный центр**
- 1.5. Бизнес-функции КЦ**
- 1.6. Бизнес-процессы КЦ**
- 1.7. Диспетчерская**
- 1.8. Заказчик КЦ**
- 1.9. Каналы доступа**
- 1.10. Клиенты КЦ**
- 1.11. Лояльность клиентов**
- 1.12. Модель Кано (Кейно)**
- 1.13. Модель разработки ключевых показателей процесса**
- 1.14. Оператор**
- 1.15. Коммерческий Контакт-Центр**
- 1.16. Корпоративный Контакт-Центр**
- 1.17. Контактный Центр (КЦ, Контакт-Центр)**
- 1.18. Система (группа) показателей**
- 1.19. Скрипт**
- 1.20. Служба поддержки**
- 1.21. Супервизор**
- 1.22. Толерантность клиентов**
- 1.23. Центр дистанционного обслуживания (ЦДО)**
- 1.24. Центр обработки вызовов (ЦОВ)**
- 1.25. Access Channels**
- 1.26. Call/Contact Center**
- 1.27. Client**
- 1.28. CPI (critical performance indicator)**
- 1.29. CTQ TREE Model**
- 1.30. Customer**
- 1.31. Customer Loyalty**
- 1.32. Help Desk**
- 1.33. In-House Call/Contact Center**
- 1.34. Kano Model**
- 1.35. Outsourcing Call/Contact Center**
- 1.36. Reception**
- 1.37. Skillset**
- 1.38. Tolerance**

## **2. ТЕХНИЧЕСКИЕ ТЕРМИНЫ**

- 2.1. Автоматическое определение номера (АОН)**
- 2.2. Автоматическое распределение звонков**
- 2.3. Компьютерно-телефонная интеграция**
- 2.4. Система интерактивного голосового взаимодействия**
- 2.5. Automatic Call Distribution (ACD)**
- 2.6. ANI (Automatic Number Identification)**
- 2.7. CTI (Computer Telephony Integration)**

**2.8. IVR (Interactive Voice Response)**

**3. ПРОЦЕССЫ УПРАВЛЕНИЯ КОНТАКТ-ЦЕНТРОМ**

- 3.1. Блокированные вызовы
- 3.2. Блокировка-Тип А
- 3.3. Блокировка-Тип В
- 3.4. Время доступности оператора
- 3.5. Время обработки контакта
- 3.6. Время поствызывной обработки вызова
- 3.7. Время ожидания ответа на вызов
- 3.8. Время разговора
- 3.9. Время реакции на звонок
- 3.10. Время удержания клиента на линии
- 3.11. Вызов, направленный на обслуживание к операторам
- 3.12. Вызов, обслуженный в IVR
- 3.13. Вызов, принятый Контакт-Центром (КЦ)
- 3.14. Вызов, пропущенный во время автоматического приветствия
- 3.15. Вызов, распределенный на операторов
- 3.16. Дискретные входящие контакты
- 3.17. Доступность Контакт Центра
- 3.18. Доступен для приема входящих вызовов
- 3.19. Жизненный цикл оператора КЦ
- 3.20. Зарезервирован
- 3.21. Качество обработки контактов
- 3.22. Классификация входящих телефонных вызовов в контексте их обработки
- 3.23. Клиентоориентированный подход
- 3.24. Ключевые показатели эффективности
- 3.25. Количество вызовов
- 3.26. Минимальное время нахождения в IVR
- 3.27. Минимальное время ожидания пропущенных вызовов
- 3.28. Модель «Айсберг Контакт-Центра»
- 3.29. Модель МКАД
- 3.30. Модель Эрланг Би
- 3.31. Модель Эрланг Си
- 3.32. Неактуальный пропущенный вызов
- 3.33. Недоступен для приема входящих вызовов
- 3.34. Непрерывные входящие контакты
- 3.35. Объем
- 3.36. ОПВК (Основные процессы взаимодействия с клиентами)
- 3.37. ОПО (Основные процессы обеспечения)
- 3.38. Отвеченный вызов
- 3.39. Поствызов
- 3.40. Потерянный вызов
- 3.41. Предложенный вызов
- 3.42. Производительность Контакт Центра
- 3.43. Пропущенный вызов
- 3.44. Пропущенный (потерянный) в IVR вызов
- 3.45. Процесс прогноза нагрузки, расчета и планирования ресурсов
- 3.46. Разговор с клиентом
- 3.47. Сервис Контакт Центра
- 3.48. Скорость ответа на звонок
- 3.49. Статус оператора

- 3.50. Стационарные интервалы времени
- 3.51. Текучесть персонала
- 3.52. Типичный день недели
- 3.53. Типы активности оператора
- 3.54. Удержание клиента на линии
- 3.55. Уровень загруженности оператора
- 3.56. Характер распределения нагрузки
- 3.57. Abandoned Call
- 3.58. Agent Status
- 3.59. Answered Call
- 3.60. AUX (Auxiliary Work State)
- 3.61. Available
- 3.62. Available Time
- 3.63. Blocked Calls
- 3.64. BR (Blocked Rate)-A
- 3.65. BR (Blocked Rate)-B
- 3.66. Call Load
- 3.67. Call Load patterns
- 3.68. Efficiency
- 3.69. Erlang B модель
- 3.70. Erlang C модель
- 3.71. Handling Time
- 3.72. Hold
- 3.73. Hold Time
- 3.74. IVR Abandoned (Lost) Call
- 3.75. KCRP (Key Customer Related Processes)
- 3.76. KSP (Key Support Processes)
- 3.77. Lost Call
- 3.78. Not Ready
- 3.79. Offered Call
- 3.80. PCP (Post-Call Processing)
- 3.81. PCP Time
- 3.82. Quality
- 3.83. Ready
- 3.84. Ready Time
- 3.85. Received Calls
- 3.86. Reserved
- 3.87. Ringing
- 3.88. Ring Time
- 3.89. Ringing
- 3.90. Service
- 3.91. Short Abandoned Call
- 3.92. Speed of Answer
- 3.93. Talking, Talk
- 3.94. Talking Time
- 3.95. Threshold To Abandon
- 3.96. Turnover
- 3.97. Volume
- 3.98. Waiting Time
- 3.99. Workforce Management
- 3.100. Wrap Up

#### **4. ПОКАЗАТЕЛИ ДОСТУПНОСТИ**

- 4.1. Средняя скорость ответа
- 4.2. Доля заблокированных вызовов (Тип А)
- 4.3. Доля заблокированных вызовов (Тип В)
- 4.4. Доля пропущенных вызовов
- 4.5. Доля потерянных вызовов
- 4.6. Доля своевременно отвеченных вызовов
- 4.7. Среднее время задержки несвоевременных ответов
- 4.8. Среднее время ожидания
- 4.9. Средняя скорость ответа
- 4.10. Уровень доступа
- 4.11. Уровень сервиса
- 4.12. Целевое время ответа
- 4.13. AR (Abandonment Rate)
- 4.14. ASA (Average Speed of Answer)
- 4.15. ATL (Average Time Late)
- 4.16. Average Waiting Time
- 4.17. LCR (Lost Call Rate)
- 4.18. Service Level
- 4.19. SLA (Service Level Answered)
- 4.20. TST (Target Service Time)

#### **5. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА**

- 5.1. Решение проблемы клиента при первом же обращении в Контакт-центр.
- 5.2. FCR (First Call Resolution)

#### **6. ПОКАЗАТЕЛИ ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТИ**

- 6.1. Среднее время обработки контакта
- 6.2. АНТ (Average Handling Time)

#### **7. ПРОЧИЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

- 7.1. Доля вызовов, обслуженных в IVR
- 7.2. Доля вызовов, распределенных из IVR на операторов
- 7.3. Коэффициент автоматизации
- 7.4. Коэффициент текучести персонала
- 7.5. Нагрузка
- 7.6. Показатель незапланированного отсутствия персонала
- 7.7. Показатель толерантности клиентов
- 7.8. Показатель точности прогнозирования
- 7.9. Себестоимость обработки контакта
- 7.10. Absenteeism
- 7.11. Average Time To Abandon
- 7.12. Cost per Contact
- 7.13. Forecasting Accuracy
- 7.14. Opt-Out Rate
- 7.15. Self Service Rate
- 7.16. Turnover Rate

## Приложение 1. Определения терминов

Термин	Определение
<b>1. ОБЩИЕ ПОНЯТИЯ</b>	
1.1. <b>Агент</b> <i>Agent</i>	Сотрудник, рабочее место которого предусматривает обработку клиентских контактов. Количество агентов определяется числом лицензий, в отличие от количества операторов, которое определяется штатным расписанием.
1.2. <b>Автоматическое приветствие</b> Автоответчик	Голосовое приветствие, автоматически воспроизводимое при ответе на вызов.
1.3. <b>Аутсорсинговый Контакт-Центр</b> Коммерческий Контакт-Центр <i>Outsourcing Call/Contact Center</i>	<i>См. определение термина «Коммерческий Контакт-Центр».</i>
1.4. <b>Бесплатный федеральный номер дозвона в контактный центр</b> Услуга 8-800, Бесплатный федеральный номер 8-800 <i>Toll-Free Service</i> <i>FreePhone Service</i>	Услуга, предоставляемая оператором связи для Контакт Центра, которая обеспечивает клиентам обращаться в Контакт Центр бесплатно, в том числе и по междугородним и международным линиям связи.
1.5. <b>Бизнес-функции КЦ</b>	Обобщенный термин, определяющий функциональные задачи, которые решает Контакт Центр для достижения поставленных целей. Бизнес-функция отвечает на вопрос <b>что делать</b> . Примеры основных бизнес-функций КЦ: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Информационная поддержка клиентов;</li> <li>• Актуализация клиентской базы;</li> <li>• Дистанционное обслуживание клиентов;</li> <li>• Выполнение продаж;</li> <li>• И т.д.</li> </ul>
1.6. <b>Бизнес-процессы КЦ</b> Схемы и процессы	Обобщенный термин, определяющий совокупность различной деятельности, в результате выполнения которой создается продукт, представляющий ценность для потребителя. Бизнес-процесс описывает то, как выполняется бизнес-функция во времени, а также то, как бизнес-функции взаимодействуют между собой в работе компании. Бизнес-процесс отвечает на вопрос <b>как делать</b> В качестве потребителей могут выступать: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Клиенты (Основные Процессы)</li> </ul>

	<p>Взаимодействия с Клиентами)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Сотрудники и подразделения Компании (Основные Процессы поддержки обслуживания)</li> </ul>
<p><b>1.7. Диспетчерская</b> Коммутатор <i>Reception</i></p>	<p>Бизнес функция КЦ, которая заключается в распределении поступающих вызовов к соответствующим экспертам Заказчика. Эксперты могут быть как внутри структуры КЦ, так и принадлежать к другим структурным подразделениям Заказчика</p>
<p><b>1.8. Заказчик КЦ</b> <i>Client</i></p>	<p>Организация, обращения в которую или от имени которой полностью или частично обслуживаются Контакт-Центром. Юридическое или физическое лицо, обратившееся в call-центр с целью приобретения услуги по приёму и обслуживанию входящих обращений и/или осуществлению исходящих контактов.</p> <p>У корпоративного КЦ как правило один Заказчик (либо несколько компаний, принадлежащих одному холдингу или несколько подразделений, задачи которых по обработке контактов решает КЦ)</p> <p>У коммерческого КЦ как правило несколько Заказчиков – друг с другом не связанных.</p>
<p><b>1.9. Каналы доступа</b> <i>Access Channels</i></p>	<p>Способы дистанционного и взаимного обмена информацией. Наиболее распространенные каналы доступа на сегодняшний день:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Телефон;</li> <li>• Факс;</li> <li>• Электронная почта;</li> <li>• SMS, MMS;</li> <li>• WWW;</li> <li>• Обычная почта.</li> </ul>
<p><b>1.10. Клиенты КЦ</b> <i>Customers</i></p>	<p>Лица, от которых, либо к которым поступают запросы, обрабатываемые Контакт Центром. Клиенты КЦ могут быть разделены на несколько групп, например</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Потребители продуктов/услуг Заказчика (существующие и потенциальные)</li> <li>• Сотрудники Заказчика</li> <li>• Прочие контрагенты (поставщики, пресса, государственные органы и т.п.)</li> </ul>
<p><b>1.11. Лояльность клиентов</b> <i>Customer Loyalty</i></p>	<p>Характеристика готовности (желания) клиента</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Продолжать пользоваться или повторно воспользоваться продуктом/услугой компании</li> <li>• Рекомендовать компанию своим друзьям и знакомым</li> </ul>
<p><b>1.12. Модель Кано (Кейно)</b> <i>Kano Model</i></p>	<p>Модель удовлетворенности потребителей профессора Н. Кано (Noriaki Kano), разработанная им в 1984 году – это качественный метод из области</p>

	<p>менеджмента и маркетинга, который можно использовать для группировки различных факторов с точки зрения характера их влияния на удовлетворенность клиентов обслуживанием.</p> <p>В модели выделено три основных группы факторов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Базовые (ожидаемые) факторы Минимальные требования, вызывающие неудовлетворенность в случае их отсутствия, но не создающие удовлетворенности сами по себе. Клиенты считают их само собой разумеющимися и обязательными. В англоязычной терминологии – «Must Be Factors»</li> <li>• Восхищающие факторы. Повышают удовлетворенность потребителя при их наличии, но не влекут недовольства в случае их отсутствия. Они являются сюрпризом для покупателя и вызывают «восхищение». Их использование поможет компании выгодно выделиться среди конкурентов. В англоязычной терминологии – «Delighters»</li> <li>• Основные факторы (желаемые). Вызывают удовлетворенность, если они выполнены качественно, или влекут разочарование, если качество их выполнения низкое. При этом соотношение исполнения и удовлетворенности прямое и симметричное. Обычно эти параметры связаны с явными потребностями и желаниями клиентов, и компаниям важно быть конкурентоспособными в данном вопросе. В англоязычной терминологии – «More is Better Factors»</li> </ul>
<p><b>1.13. Модель разработки ключевых показателей процесса</b> <i>CTQ TREE Model</i></p>	<p>Пошаговая модель разработки ключевых показателей процесса с точки зрения клиента. Поддерживает клиентоориентированный подход к разработке и управлению процессами. Выделяет 4 основных этапа разработки:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Услышать клиента». Собрать информацию при помощи опросов, исследований, фокус групп. Информация собирается «как есть».</li> <li>• «Сгруппировать потребности». Собранный информация группируется по принципу единого подхода к измерению показателей, влияющих на удовлетворенность клиентов.</li> <li>• «Разработать ключевые показатели». В каждой группе разрабатываются ключевые показатели, критичные для восприятия качества клиентом</li> <li>• «Определить факторы, влияющие на ключевые показатели». Для каждой из групп</li> </ul>



	ключевых показателей определяется весь спектр факторов, которые могут оказать влияние. По возможности определяются метрики этих факторов.
<p><b>1.14. Оператор</b> Агент, представитель службы поддержки потребителей, телефонный консультант <i>Agent, Customer Service Representative</i></p>	Сотрудник контакт центра занятый обработкой входящих и исходящих обращений/вызовов
<p><b>1.15. Коммерческий Контакт-Центр</b> Аутсорсинговый КЦ <i>Outsourcing Call/Contact Center</i></p>	Контакт Центр, созданный с целью извлечения прибыли от предоставления услуг по обработке контактов сторонним Заказчикам. Могут создаваться как в виде структурных подразделений, так и в виде отдельных юридических лиц.
<p><b>1.16. Корпоративный Контакт-Центр</b> <i>In – House Call/Contact center</i></p>	Контакт Центр, предназначенный для обслуживания клиентских запросов, которые возникают в силу деятельности компании или корпорации – единственного Заказчика. Как правило, корпоративный Контакт-Центр является структурным подразделением компании.
<p><b>1.17. Контактный Центр (КЦ, Контакт-Центр)</b> ЦОВ (Центр обработки вызовов), ЦКО (Центр клиентского обслуживания), ЦДО (Центр дистанционного обслуживания) <i>Call/Contact Center» (амер), «Call/Contact Centre (англ)</i></p>	Это скоординированная система, которая объединяет в одно целое процессы и ресурсы для того, чтобы обеспечить обслуживание клиентов по дистанционным каналам доступа Распространенное название Call Центр, появившееся в России в конце XX века отличается от термина Контакт-Центр тем, что в качестве каналов доступа в Call Центре используются только телефон, факс, а также канал самообслуживания IVR. Принципиальное отличие системы, именуемой КЦ заключается в том, что взаимодействие с клиентами происходит только дистанционно.
<p><b>1.18. Система (группа) показателей</b> <i>Scorecard</i></p>	Набор ключевых показателей контакт-центра, для которого задаются целевые значения и допустимые отклонения.
<p><b>1.19. Скрипт</b> Сценарий разговора <i>Script</i></p>	Порядок ведения диалога оператора (или системы IVR) с клиентом, включающий в себя одновременно, и порядок обработки информации во время или сразу после завершения диалога.
<p><b>1.20. Служба поддержки</b> <i>Help Desk</i></p>	Бизнес функция КЦ, которая заключается в обработке запросов, связанных с разрешением проблем при использовании продуктов/услуг Заказчика.
<p><b>1.21. Супервизор</b> Старший группы операторов, руководитель группы операторов, линейный руководитель <i>Supervisor</i></p>	Сотрудник контакт-центра, осуществляющий контроль и мониторинг деятельности операторов и под непосредственным подчинением которого находится группа операторов (обычно из 10–15 человек, но это количество зависит от специфики

	ЦОВ и может варьироваться от 5 до 50). Как правило, рабочее место супервизора оборудовано всем не обходимым для мониторинга и прослушивания текущих звонков в режиме реального времени.
1.22. <b>Толерантность клиентов</b> <i>Tolerance</i>	Термин, характеризующий готовность клиентов ожидать соединения с оператором Контактного Центра. Чем выше толерантность, тем больше клиенты готовы ждать ответа, не кладя трубку. Хотя толерантностью трудно управлять, необходимо принимать во внимание факторы, которые могут её изменить. Повышение толерантности отнюдь не означает изменение зависимости степени недовольства клиентами длительным ожиданием ответа. Резкое изменение толерантности может повлиять на уровень доступности КЦ при прочих равных условиях.
1.23. <b>Центр дистанционного обслуживания (ЦДО)</b> ЦОВ (Центр обработки вызовов)», «ЦКО (Центр клиентского обслуживания)», «КЦ (Контактный Центр, Контакт-Центр) <i>Call/Contact Center (амер),</i> <i>Call/Contact Centre (англ)</i>	<i>См. определение термина «КЦ (Контактный Центр, Контакт-Центр)»</i>
1.24. <b>Центр обработки вызовов (ЦОВ)</b> ЦОВ (Центр обработки вызовов)», «ЦКО (Центр клиентского обслуживания)», «КЦ (Контактный Центр, Контакт-Центр) <i>Call/Contact Center (амер),</i> <i>Call/Contact Centre (англ)</i>	<i>См. определение термина «КЦ (Контактный Центр, Контакт-Центр)»</i>
1.25. <b>Access Channels</b> Каналы доступа	<i>См. определение термина «Каналы доступа»</i>
1.26. <b>Call/Contact Center</b> ЦОВ (Центр обработки вызовов), ЦКО (Центр клиентского обслуживания), КЦ (Контактный Центр, Контакт-Центр), ЦДО (Центр дистанционного обслуживания) <i>Call/Contact Centre (англ)</i>	<i>См. определение термина «Контактный Центр, (КЦ, Контакт-Центр)»</i>
1.27. <b>Client</b> Заказчик КЦ	<i>См. определение термина «Заказчик КЦ»</i>
1.28. <b>CPI (critical performance indicator)</b>	<i>Определяет недопустимые параметры, влекущие прямые финансовые и репутационные риски</i>

1.29. <b>CTQ TREE Model</b> Модель разработки ключевых показателей процесса	<i>См. определение термина «Модель разработки ключевых показателей процесса».</i>
1.30. <b>Customer</b> Клиенты КЦ	<i>См. определение термина «Клиенты КЦ»</i>
1.31. <b>Customer Loyalty</b> Лояльность клиентов	<i>См. определение термина «Лояльность клиентов»</i>
1.32. <b>Help Desk</b> Служба поддержки	<i>См. определение термина «Служба поддержки»</i>
1.33. <b>In-House Call/Contact Center</b> Корпоративный Контакт-Центр	<i>См. определение термина «Корпоративный Контакт-Центр»</i>
1.34. <b>Kano Model</b> Модель Кано (Кейно) <i>Model Kano</i>	<i>См. определение термина «Модель Кано (Кейно)»</i>
1.35. <b>Outsourcing Call/Contact Center</b> Коммерческий Контакт-Центр», «Аутсорсинговый Контакт-Центр	<i>См. определение термина «Коммерческий Контакт-Центр»</i>
1.36. <b>Reception</b> Диспетчерская	<i>См. определение термина «Диспетчерская».</i>
1.37. <b>Skillset</b> <i>Skill group</i>	Группа операторов, объединенных общими навыками (к примеру, знающих специфику определенного проекта). В рамках одной группы операторы могут быть зарегистрированы с разным уровнем приоритетности — чтобы звонки попадали в первую очередь на экспертов или, на оборот, на обычных операторов, которые в затруднительных случаях переадресуют их на экспертов.
1.38. <b>Tolerance</b> Толерантность клиентов	<i>См. определение термина «Толерантность клиентов»</i>
<b>2. ТЕХНИЧЕСКИЕ ТЕРМИНЫ</b>	
2.1. <b>Автоматическое определение номера (АОН)</b> <i>ANI (Automatic Number Identification)</i>	Телефонная услуга, позволяющая определять телефонный номер, с которого звонит абонент
2.2. <b>Автоматическое распределение звонков</b> <i>Automatic Call Distribution (ACD)</i>	Функция программно-аппаратного комплекса, позволяющая распределять большое количество входящих или исходящих звонков между операторами call-центра. Распределение может выполняться в соответствии с заданными алгоритмами.
2.3. <b>Компьютерно-телефонная интеграция</b> <i>CTI (Computer Telephony)</i>	<i>См. определение термина «СТИ (Computer Telephony Integration)»</i>

<i>Integration)</i>	
<p><b>2.4. Система интерактивного голосового взаимодействия</b> <i>IVR (Interactive Voice Response)</i></p>	<p>Одна из технологических систем Контакт Центра, которая позволяет клиентам получить доступ к информационным, транзакционным и прочим системам компании для получения информации, совершения сделок и/или для осуществления маршрутизации запроса в группу специалистов соответствующей компетенции</p>
<p><b>2.5. Automatic Call Distribution (ACD)</b></p>	<p><i>См. определение термина «Автоматическое распределение звонков»</i></p>
<p><b>2.6. ANI (Automatic Number Identification)</b> АОН (Автоматический определитель номера)</p>	<p><i>См. определение термина «АОН (Автоматический определитель номера)»</i></p>
<p><b>2.7. СТИ (Computer Telephony Integration)</b> Компьютерно-телефонная интеграция</p>	<p>Технология, позволяющая скоординировать действия телефонной и компьютерной систем Контакт-центра в целях:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• интеллектуальной маршрутизации вызовов с учетом информации о Клиенте в информационной (компьютерной) системе</li> <li>• получения интегрированной отчетности по обработке вызовов</li> <li>• автоматизации поиска учетной записи клиента при ответе на вызов оператором Контакт-центра</li> <li>• построения систем самообслуживания в которых клиенту предоставляется информация из информационной (компьютерной) системы Контакт-центра</li> </ul>
<p><b>2.8. IVR (Interactive Voice Response)</b> Система интерактивного голосового взаимодействия</p>	<p><i>См. определение термина «Система интерактивного голосового взаимодействия».</i></p>
<p><b>3. ПРОЦЕССЫ УПРАВЛЕНИЯ КОНТАКТ-ЦЕНТРОМ</b></p>	
<p><b>3.1. Блокированные вызовы</b> <i>Blocked Calls</i></p>	<p>Вызовы, где соединение не установлено, либо прервано не по инициативе клиента, а вследствие недостатка ресурсов Контактного Центра или оператора связи.</p>
<p><b>3.2. Блокировка-Тип А</b></p>	<p>Блокировка вызова, возникающая вследствие недостатка соединительных линий, либо портов IVR. Такая блокировка, как правило, может возникать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Между телефонными узлами оператора связи</li> <li>• Между оборудованием КЦ и оператора связи</li> <li>• Внутри оборудования КЦ</li> </ul>
<p><b>3.3. Блокировка-Тип В</b></p>	<p>Блокировка вызова, возникающая вследствие создания и внедрения алгоритма искусственной блокировки в схеме маршрутизации. Такая</p>

	<p>блокировка, как правило, создается в точках ветвления АСД. Триггерами срабатывания могут быть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Телефонный номер клиента, определенный с помощью АОН;</li> <li>• Текущая длина очереди;</li> <li>• Расчетное время ожидания в очереди;</li> <li>• Текущая дата, день недели, время суток.</li> </ul>
<p><b>3.4. Время доступности оператора</b> <i>Available Time, Ready Time</i></p>	<p>Суммарное время, проведенное оператором в статусе «Доступен для приема входящих вызовов». Рассчитывается на заданном интервале.</p>
<p><b>3.5. Время обработки контакта</b> <i>Handling Time</i></p>	<p>Суммарное время нахождения оператора в статусах, связанных с обработкой контакта. Для входящих телефонных вызовов рассчитывается по формуле: <math>\text{Время обработки контакта} = \text{Время реакции на звонок} + \text{Время разговора} + \text{Время удержания клиента на линии} + \text{Время поствызывной обработки вызова}</math>.</p> <p>При этом, «Время удержания клиента на линии» суммируется только в том случае, если учитывается в системе сбора статистики и предоставления отчетности отдельно от времени разговора. В суммировании учитывается только «Время поствызывной обработки вызова», Время, непосредственно затраченное на обработку рассматриваемого контакта. <i>См. «Время реакции на звонок», «Время разговора», «Время удержания клиента на линии», «Время поствызывной обработки звонка», «Типы активности оператора»</i></p>
<p><b>3.6. Время поствызывной обработки вызова</b> <i>ACW Time, Wrap Up Time, PCP Time</i></p>	<p>Суммарное время, проведенное оператором в статусе «Поствызов». Рассчитывается на заданном интервале.</p>
<p><b>3.7. Время ожидания ответа на вызов</b> <i>Speed of Answer, Waiting Time</i></p>	<p>Время, которое потребовалось клиенту, чтобы дождаться ответа оператора. Отсчитывается с момента, когда вызов был направлен на обслуживание к операторам. Термин также может применяться к вызовам, которые обрабатываются через Web-chat</p>
<p><b>3.8. Время разговора</b> <i>Talking Time</i></p>	<p>Суммарное время, проведенное оператором в статусе «Разговор с клиентом». Рассчитывается на заданном интервале. <math>\text{Время разговора} = \text{Время разговора} + \text{Время удержания клиента на линии}</math>. При этом, Время удержания клиента на линии суммируется только в том случае, если учитывается в системе сбора статистики и предоставления отчетности отдельно от времени разговора.</p>
<p><b>3.9. Время реакции на звонок</b></p>	<p>Суммарное время, проведенное оператором в статусе «Зарезервирован».</p>

<i>Ring Time</i>	Рассчитывается на заданном интервале.
<b>3.10. Время удержания клиента на линии</b> <i>Hold Time</i>	Суммарное время, проведенное оператором в статусе «Удержание клиента на линии». Рассчитывается на заданном интервале.
<b>3.11. Вызов, направленный на обслуживание к операторам</b>	Вызовы, направленные на обслуживание в одну из операторских групп Контактного Центра. <i>См. также «Классификация входящих телефонных вызовов в контексте их обработки»</i>
<b>3.12. Вызов, обслуженный в IVR</b>	Вызовы, где клиенты самостоятельно получили необходимую информацию, используя предложенную систему самообслуживания в IVR и совершили нужное соединение при помощи тонового набора или прекратили соединение с КЦ без переключения на оператора КЦ. <i>См. также «Классификация входящих телефонных вызовов в контексте их обработки»</i>
<b>3.13. Вызов, принятый Контакт-Центром (КЦ)</b> <i>Received Calls, Entered calls</i>	Вызовы, поступившие на обработку в Контакт Центр. Определяются по каждому из каналов доступа. Количество вызовов, принятых Контакт Центром равно количеству предложенных вызовов, уменьшенных на количество заблокированных вызовов за пределами Контакт Центра (Блокировка типа А). <i>См. также «Классификация входящих телефонных вызовов в контексте их обработки»</i>
<b>3.14. Вызов, пропущенный во время автоматического приветствия</b>	Вызовы, где соединение с Контакт Центром было прекращено во время прослушиванием клиентом автоматического приветствия – по инициативе клиента или по причине сбоя системы. Термин применяется для классификации входящих телефонных вызовов в контексте их обработки, когда в модели обслуживания используется только автоматическое приветствие, при этом во время его прослушивания вызов еще не находится в очереди на обслуживание в группу операторов. <i>См. также «Классификация входящих телефонных вызовов в контексте их обработки»</i>
<b>3.15. Вызов, распределенный на операторов</b>	Вызовы, которые согласно правил маршрутизации были распределены на операторов. Как правило, вызовы оказываются распределенными на операторов в следующих случаях: <ul style="list-style-type: none"> <li>• При наличии меню IVR – при нажатии определенной кнопки на телефоне клиента или при бездействии клиента в заранее определенных точках ветвления IVR</li> <li>• При отсутствии меню IVR – по заранее установленному алгоритму схемы маршрутизации после того, как вызов принят Контакт-Центром</li> </ul> После того, как вызов распределен на операторов он

	<p>может быть либо направлен на обслуживание к операторам (см. «Вызов, направленный на обслуживание к операторам»), либо искусственно заблокирован (см. «Блокировка-Тип В») – при наличии алгоритма блокировки по типу В. См. также «Классификация входящих телефонных вызовов в контексте их обработки»</p>
<p><b>3.16. Дискретные входящие контакты</b></p>	<p>Тип входящих контактов, в которых клиент участвует дискретно от момента инициации контакта до получения ответа на свой запрос. К дискретным контактам относятся, например входящие запросы по электронной почте, обычной почте через форму с интернет-сайта, запрос на обратный звонок и т.п. Поскольку обработку дискретных контактов не обязательно производить непосредственно после их поступления, процесс планирования ресурсов для обработки данного типа контактов несколько проще, чем для непрерывных контактов (см. «Непрерывные входящие контакты»).</p> <p>При использовании специального ПО возможна организация единых очередей для непрерывных и дискретных контактов, что позволяет увеличивать производительности Контакт-Центра.</p> <p>В небольших КЦ (либо при небольшой нагрузке – например, в ночное время) иногда практикуется дополнительная «загрузка» операторов, обслуживающих входящие телефонные контакты обработкой дискретных контактов по остаточному принципу без использования специального ПО.</p> <p>Уровень доступности при обслуживании дискретных контактов является фактором группы «Must Be» (см. «Модель Кано (Кейно)»)</p>
<p><b>3.17. Доступность Контакт Центра</b> Сервис Контакт Центра <i>Service</i></p>	<p>Одна из ключевых характеристик основных процессов взаимодействия с клиентами по обработке входящих контактов, которая характеризует скорость отклика на обращение клиента. (Например: время ожидания клиентом ответа на звонок, время ожидания ответа на отправленное электронное письмо и т.п)</p>
<p><b>3.18. Доступен для приема входящих вызовов</b> Свободный оператор <i>Ready, Available, Idle</i></p>	<p>Тип активности оператора КЦ. При данном типе активности оператор доступен для приема входящих звонков, т.е. подключен к системе и находится в состоянии готовности принять входящий вызов</p>
<p><b>3.19. Жизненный цикл оператора КЦ</b></p>	<p>Среднее время работы сотрудника КЦ в должности оператора включающее профессиональный рост в рамках должности оператора. Чем выше текучесть персонала, тем меньше жизненный цикл оператора КЦ</p>
<p><b>3.20. Зарезервирован</b> <i>Reserve», Ringing, Call Presents</i></p>	<p>Тип активности оператора КЦ. Начинается с момента, когда входящий телефонный запрос направлен на рабочее место оператора (аналогия –</p>

	<p>раздался телефонный звонок). Заканчивается, когда оператор подключился к разговору (аналогия – оператор снял трубку).</p>
<p><b>3.21. Качество обработки контактов</b> <i>Quality</i></p>	<p>Одна из ключевых характеристик основных процессов взаимодействия с клиентами, которая характеризует:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Удовлетворенность клиента предоставленным ему обслуживанием при обращении в Контакт Центр.</li> <li>• Способность операторов Контакт Центра обрабатывать контакты в соответствии с установленными регламентами</li> <li>• Точность соблюдения операторами Контакт Центра установленного стиля общения с клиентами</li> <li>• Способность Контакт Центра минимизировать количество повторных обращений клиентов, связанных с неясным или неполным предоставлением информации по первичному запросу</li> </ul> <p>При этом установленные Контакт Центром регламенты и стандарты стиля общения с клиентами должны быть разработаны на основании клиентоориентированного подхода.</p>
<p><b>3.22. Классификация входящих телефонных вызовов в контексте их обработки</b></p>	<p>Подход к классификации входящих телефонных вызовов, применяемый для описания «судьбы» различных телефонных вызовов в зависимости от того, каким образом они были обслужены Контакт-Центром.</p> <p>Предлагаются следующие классификаторы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Рисунок 1 Классификация входящих телефонных вызовов в контексте их обработки при наличии IVR. Алгоритм искусственной блокировки (тип В) присутствует</li> <li>• Рисунок 2 Классификация входящих телефонных вызовов в контексте их обработки при наличии IVR. Алгоритм искусственной блокировки (тип В) отсутствует.</li> <li>• Рисунок 3. Классификация входящих телефонных вызовов в контексте их обработки при отсутствии IVR и наличии автоматического приветствия (во время приветствия вызов не находится в очереди). Алгоритм искусственной блокировки по типу В присутствует.</li> <li>• Рисунок 4. Классификация входящих телефонных вызовов в контексте их обработки при отсутствии IVR и наличии автоматического приветствия (во время</li> </ul>



	<p>приветствия вызов не находится в очереди). Алгоритм искусственной блокировки по типу В отсутствует</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Рисунок 5. Классификация входящих телефонных вызовов в контексте их обработки при отсутствии IVR и наличии автоматического приветствия (во время приветствия вызов находится в очереди)/отсутствии автоматического приветствия. Алгоритм искусственной блокировки (тип В) присутствует</li> <li>• Рисунок 6. Классификация входящих телефонных вызовов в контексте их обработки при отсутствии IVR и наличии автоматического приветствия (во время приветствия вызов находится в очереди)/отсутствии автоматического приветствия. Алгоритм искусственной блокировки (тип В) отсутствует</li> </ul> <p>Все термины, используемые в классификаторах, описаны в настоящем документе</p>
<p><b>3.23. Клиентоориентированный подход</b></p>	<p>Подход к организации процессов, регламентов, процедур и т.п., при котором в первую очередь учитываются интересы клиентов.</p>
<p><b>3.24. Ключевые показатели эффективности</b></p> <p>Ключевые показатели эффективности, Ключевые индикаторы эффективности, Ключевые показатели результативности, Ключевые показатели производительности, Ключевые показатели исполнения, количественные производственные показатели, Ключевые индикаторы производительности. <i>Key Performance Indicators</i></p>	<p>Набор основных показателей деятельности КЦ позволяющих оценить достижение стратегических и операционных целей. Их использование дает КЦ возможность оценить свое состояние и помочь в оценке реализации стратегии, позволяет производить контроль деловой активности сотрудников и КЦ в целом в реальном времени.</p>
<p><b>3.25. Количество вызовов</b></p> <p>Объем <i>Volume</i></p>	<p><i>См.определение термина «Объем»</i></p>
<p><b>3.26. Минимальное время нахождения в IVR</b></p>	<p>Минимальное время, которое требуется клиенту провести в системе IVR, прежде чем его вызов будет распределен в очередь к операторам.</p>
<p><b>3.27. Минимальное время ожидания пропущенных вызовов</b></p> <p><i>Threshold to Abandon</i></p>	<p>Отрезок времени (обычно 5-7 секунд), с продолжительностью которого сравнивается время ожидания пропущенных вызовов. В случае, если время ожидания пропущенного вызова меньше этого значения, такой пропущенный вызов считается неактуальным и по особому учитывается в отчетности.</p>

	См. «Неактуальный пропущенный вызов»
<p>3.28. <b>Модель «Айсберг Контакт-Центра»</b></p>	<p>Модель, которая связывает стратегические цели Контакт-Центра с задачами, которые необходимо выполнить для её достижения.</p> <p>Айсберг Контакт Центра состоит из 5-ти элементов.</p> <p><b>Вершину айсберга</b> (то, что видят клиенты и Заказчики) – составляют первые два элемента:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Удовлетворенность клиентов</li> <li>• Экономическая эффективность КЦ для Заказчиков</li> </ul> <p>Эти элементы есть стратегические цели любого Контакт-Центра</p> <p><b>Основание айсберга</b> (без которого не может существовать вершина) составляют следующие два элемента:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Модель обслуживания клиентов</li> <li>• Ресурсы Контакт-Центра</li> </ul> <p>Эти элементы при их детализации описывают структуру разработки необходимых и достаточных регламентов обслуживания клиентов и требований к ресурсам при создании КЦ, а также структуру подхода к оптимизации существующего КЦ.</p> <p>И, наконец, <b>5-й элемент</b> модели:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Система управления Контакт-Центром</li> </ul> <p>Это элемент, который скрепляет основание и вершину, при этом частично находясь в основании айсберга, а частично (в виде набора KPI) – поднимаясь к вершине. Система управления позволяет достигать стратегических целей на основании разработанной и внедренной с использованием необходимых ресурсов модели обслуживания.</p> <p>Основы системы управления закладываются при создании Контакт Центра, затем она постепенно совершенствуется вместе с моделью обслуживания.</p> <p>Модель Айсберг Контакт-Центра успешно зарекомендовала себя как при создании, так и при поиске возможностей для улучшения (оптимизации) работы КЦ.</p>
<p>3.29. <b>Модель МКАД</b></p>	<p>Модель описывает структуру компонентов управления процессами в Контакт-Центре.</p> <p>Структура состоит из 4-х элементов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Мониторинг</li> <li>• Контроль</li> <li>• Анализ</li> <li>• Действия</li> </ul>
<p>3.30. <b>Модель Эрланг Би</b> <i>Erlang B model</i></p>	<p>Математическая модель, используемая для расчета количества соединительных линий, достаточного для обработки заданной нагрузки (см. «Нагрузка»), не допуская превышения заданного порогового значения доли заблокированных вызовов типа А.</p>

	<p>В модели предполагается, что</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Поток входящих запросов представляет собой простейший поток случайных событий</li> <li>• Если при поступлении очередного вызова нет свободной линии, то вызов не допускается к обслуживанию</li> </ul> <p>Расчет соединительных линий с помощью моделей Эрланга проводится только на стационарных интервалах времени. (см. «<i>Стационарные интервалы времени</i>»)</p>
<p><b>3.31. Модель Эрланг Си</b> <i>Erlang C model</i></p>	<p>Математическая модель, используемая для расчета количества операторов, достаточного для обработки заданной нагрузки (см. «<i>Нагрузка</i>») с заданным Уровнем Сервиса (см. «»). В модели предполагается, что</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Поток входящих запросов представляет собой простейший поток случайных событий</li> <li>• Если при поступлении очередного вызова нет свободного оператора, то вызов ставится в очередь и находится там до тех пор, пока не будет обслужен. При этом вызовы в очереди обрабатываются по правилу FIFO (First In – First Out) – т.е без приоритетов</li> </ul> <p>Расчет соединительных линий с помощью моделей Эрланга проводится только на стационарных интервалах времени. (см. «<i>Стационарные интервалы времени</i>»)</p>
<p><b>3.32. Неактуальный пропущенный вызов</b> <i>Short Abandoned Call</i></p>	<p>Пропущенный вызов, время ожидания ответа которым меньше либо равно заранее установленному минимальному времени ожидания пропущенных вызовов. Такие пропущенные вызовы могут по-особому учитываться в отчетности, при этом корректировке подвергаются показатели:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Доля пропущенных вызовов»</li> <li>• «Уровень сервиса»</li> </ul> <p>См. «<i>Минимальное время ожидания пропущенных вызовов</i>», «<i>Доля пропущенных вызовов</i>», «<i>Уровень сервиса</i>»</p>
<p><b>3.33. Недоступен для приема входящих вызовов</b> <i>Not Ready», «AUX (Auxiliary Work State)</i></p>	<p>Тип активности оператора КЦ, который в общем обозначает все остальные типы активностей кроме активностей, связанных с обработкой входящих звонков Обычно в данный тип активности включаются как планируемые перерывы операторов (на отдых, на обед, на отправление естественных потребностей), так и другие виды активностей – (обработка e-mail, факсов, участие в исходящих телефонных кампаниях, краткосрочное обучение, организационные собрания, подготовка к началу смены и т.п.)</p>

<p><b>3.34. Непрерывные входящие контакты</b></p>	<p>Тип входящих контактов, в которых клиент участвует непрерывно от момента инициации контакта до получения ответа на свой запрос. К непрерывным контактам относятся входящие запросы по телефону и Web-chat.</p> <p>Специфика обработки непрерывных контактов заключается в том, что чем больше время ожидания клиентом отклика на сделанный запрос, тем больше вероятность, что контакт будет разорван по инициативе клиента (см. «Пропущенный вызов»).</p> <p>Большое количество пропущенных вызовов приводит к увеличению нагрузки на КЦ с одновременным увеличением неудовлетворенности клиентов процессом обслуживания.</p> <p>Исходя из вышеизложенного, а также из того, что входящие контакты представляют собой поток случайных событий, при обработке непрерывных контактов, возникают особые требования к процессу прогноза нагрузки, расчета и планирования ресурсов (см. «Процесс прогноза нагрузки, расчета и планирования ресурсов»), а также к используемому для этого инструментарию (см. «Модель Эрланг Си»)</p> <p>Уровень доступности при обслуживании непрерывных контактов является фактором группы «Must Be» (см. «Модель Кано (Кейно)»)</p>
<p><b>3.35. Объем</b></p> <p>Количество вызовов <i>Volume</i></p>	<p>Показатель количества обращений клиентов в Контакт-центр. Термин как правило применяется вместе с уточнением рассматриваемого интервала времени, а также с уточнением свойства обращений, о которых идет речь (входящие, исходящие, принятые, отвеченные и т.п.</p>
<p><b>3.36. ОПВК (Основные процессы взаимодействия с клиентами)</b></p> <p><i>KCRP (Key Customer Related Processes)</i></p>	<p>Процессы, возникающие во время обслуживания клиентов и Заказчиков.</p> <p>Эти процессы играют ключевую роль в обеспечении Контакт Центром необходимого уровня доступа и высокого уровня качества обработки контактов для клиентов. При этом обеспечение высокого уровня производительности в этих процессах необходимо для оптимизации Заказчиком затрат на КЦ</p> <p>Ключевые показатели эффективности КЦ (KPI) измеряются именно на этих процессах</p>
<p><b>3.37. ОПО (Основные процессы обеспечения)</b></p> <p><i>KSP (Key Support Processes)</i></p>	<p>Процессы, возникающие при выполнении задач обеспечения ОПВК. Как правило, реестр данных процессов не зависит от бизнес-функций Контакт Центра и специфики деятельности Заказчика.</p> <p>Реестр ОПО выглядит следующим образом:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Процесс подбора персонала</li> <li>• Процесс обучения</li> <li>• Процесс прогнозирования нагрузки, расчета и планирования ресурсов</li> <li>• Процесс обеспечения внутренней</li> </ul>

	<p>техподдержки</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Процесс обеспечения работоспособности ИТ систем</li> <li>• Процесс обеспечения работоспособности каналов коммуникаций</li> </ul> <p>Показатели ОПО играют важную роль в управлении ОПВК для достижения стратегических задач Контакт-Центра, так как обеспечивают контроль над факторами, влияющими на ключевые показатели эффективности Контакт-Центра. (см. дополнительно «Модель разработки ключевых показателей процесса»)</p>
<p><b>3.38. Отвеченный вызов</b> <i>Answered call, Handled Call/Contact</i></p>	<p>Вызов направленный на обслуживание и принятый оператором</p>
<p><b>3.39. Поствызов</b> поствызывная обработка <i>ACW (After Call Work), Wrap Up, PCP (Post-Call Processing)</i></p>	<p>Тип активности оператора КЦ. Обычно используется для обозначения активности оператора немедленно после завершения входящего вызова для выполнения необходимых задач, непосредственно с ним связанных (ввод данных, заполнение форм, совершение исходящего вызова). Включение и выключение статуса поствызова может настраиваться как в ручном, так и в автоматическом режиме.</p>
<p><b>3.40. Потерянный вызов</b> Пропущенный вызов <i>Abandoned Call, Lost Call</i></p>	<p><i>См. определение термина «Пропущенный вызов»</i></p>
<p><b>3.41. Предложенный вызов</b> <i>Offered Calls</i></p>	<p>Все попытки, предпринятые клиентами КЦ для соединения с ним. Как правило, рассчитывается отдельно по каждому каналу доступа.</p>
<p><b>3.42. Производительность Контакт Центра</b> <i>Efficiency</i></p>	<p>Одна из ключевых характеристик основных процессов взаимодействия с клиентами, которая характеризует соотношение затраченных ресурсов к полученным результатам (например – среднее время обработки контакта)</p>
<p><b>3.43. Пропущенный вызов</b> Потерянный вызов <i>Abandoned Call, Lost Call</i></p>	<p>Пропущенным считается телефонный вызов, где соединение было прекращено во время ожидания в очереди по инициативе клиента или вследствие сбоя в работе системы.</p>
<p><b>3.44. Пропущенный (потерянный) в IVR вызов</b> <i>IVR Abandoned (Lost) Call</i></p>	<p>Пропущенным в IVR считается телефонный вызов, где соединение было прекращено во время нахождения в системе IVR по инициативе клиента или вследствие сбоя в работе системы в следующих случаях:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Если функция IVR – интерактивная маршрутизация вызова – в любой точке меню IVR до момента постановки вызова в очередь</li> <li>• Если функция IVR – система самообслуживания – до получения клиентом ответа на запрос.</li> </ul>
<p><b>3.45. Процесс прогноза нагрузки,</b></p>	<p>Термин полностью определяется своим названием и</p>

<p><b>расчета и планирования ресурсов</b> <i>WFM (WorkForce Management)</i></p>	<p>в данном документе приводится для разъяснения более часто употребляемого англоязычного аналога (см. ниже). Данный процесс является одним из процессов обеспечения, которые оказывают влияние на уровень доступности при обработке входящих контактов (см. «Доступность Контакт Центра»). Процесс должен учитывать в качестве входящей информации следующие факторы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Количество запросов</li> <li>• Среднее время обработки контакта</li> <li>• Характер распределения нагрузки по стационарным интервалам времени</li> <li>• Целевое значение уровня сервиса</li> </ul> <p>Исходя из вышеизложенного, процесс связан с использованием специального инструментария (см. «Модель Эрланг Си») Измерение показателей эффективности данного процесса (см. «Показатель точности прогнозирования») позволяет управлять факторами, влияющими на показатели доступности и и производительности ОПВК (см. «ОПВК (Основные процессы взаимодействия с клиентами)»).</p>
<p><b>3.46. Разговор с клиентом</b> Диалог с клиентом <i>Talking, Talk</i></p>	<p>Тип активности оператора КЦ. При данном типе активности оператор находится в процессе разговора с клиентом и недоступен для приема входящих звонков</p>
<p><b>3.47. Сервис Контакт Центра</b> Доступность Контакт Центра <i>Service</i></p>	<p><i>См. определение термина «Доступность Контакт Центра»</i></p>
<p><b>3.48. Скорость ответа на звонок</b> Время ожидания ответа на звонок <i>Speed of Answer, Waiting Time</i></p>	<p><i>См. определение термина «Время ожидания ответа на звонок».</i></p>
<p><b>3.49. Статус оператора</b> Типы активности оператора <i>Agent Status</i></p>	<p><i>См. определение термина «Типы активности оператора»</i></p>
<p><b>3.50. Стационарные интервалы времени</b></p>	<p>Интервалы времени, внутри которых поток поступающих вызовов можно считать удовлетворяющим всем свойствам простейшего (пуассоновского) потока случайных событий. Точное математическое определение свойств простейшего потока выходит за рамки данного документа. Для простоты будем считать, но на стационарных интервалах интенсивность нагрузки можно считать равномерной внутри интервала. Классическая тройка стационарных интервалов – это интервалы в 15, 30 и 60 минут. Контакт Центр устанавливает размер стационарного интервала в зависимости от характера распределения нагрузки внутри дня, определяемой спецификой бизнеса</p>

	Заказчика и его рекламной активностью.
<p><b>3.51. Текучесть персонала</b> <i>Turnover</i></p>	<p>Термин характеризует перемещение персонала за пределы Контакт Центра по любой причине (увольнение, переход в другое подразделение и т.п.) Для анализа часто пользуются следующими категориями:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Внешняя вынужденная текучесть – персонал уходит по собственной инициативе из компании</li> <li>• Внешняя управляемая текучесть – персонал увольняют по инициативе руководства КЦ из компании</li> <li>• Внутренняя вынужденная текучесть – персонал уходит по собственной инициативе из КЦ, но остается работать в компании</li> <li>• Внутренняя управляемая текучесть – персонал уходит по согласованному решению руководства из КЦ в другое подразделение компании</li> </ul>
<p><b>3.52. Типичный день недели</b></p>	<p>Типичными днями недели являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ПН-ПТ – в случае, если они рабочие</li> <li>• СБ-ВС – в случае, если они выходные</li> </ul> <p>Если происходит изменение статуса дня (с рабочего на нерабочий или наоборот), в связи с государственными праздниками, то такой день считается нетипичным</p> <p>Термин вводится для использования при описании процесса WFM (см. «Процесс прогноза нагрузки, расчета и планирования ресурсов»)</p>
<p><b>3.53. Типы активности оператора</b> Статус оператора <i>Agent Status</i></p>	<p>Различные состояния оператора, зарегистрированного в системе Контакт Центра. Основные типы активностей:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Доступен для приема входящих звонков»</li> <li>• «Зарезервирован»</li> <li>• «Разговор с клиентом»</li> <li>• «Удержание клиента на линии»</li> <li>• «Поствызов»</li> <li>• «Недоступен для приема входящих звонков»</li> </ul>
<p><b>3.54. Удержание клиента на линии</b> <i>Hold</i></p>	<p>Тип активности оператора КЦ. При данном типе активности оператор включил режим удержания клиента «Hold» во время телефонного разговора. Как правило, в данном режиме оператор не слышит клиента, а клиент слышит заранее запрограммированное в системе сообщение, музыку или тишину. При данном типе активности оператор может осуществлять поиск информации, делать попытку перевода вызова на другого сотрудника, консультироваться с другим сотрудником и т.п.</p>
<p><b>3.55. Уровень загруженности оператора</b></p>	<p>Уровень загруженности оператора показывает процент рабочего времени, которое оператор тратит</p>

<p><i>Agent Occupancy</i></p>	<p>непосредственно на обслуживание обращений клиентов. Уровень загрузки рассчитывается как отношение суммы времени разговора и времени поствызывной обработки к общему времени пребывания оператора в системе, включая время ожидания вызовов и время перерывов</p>
<p><b>3.56. Характер распределения нагрузки</b> <i>Call Load patterns</i></p>	<p>Обобщенный термин, включающий в себя распределение нагрузки по следующим интервалам времени:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Внутригодовой (сезонные факторы)</li> <li>• Внутриквартальный (начало, конец и середина квартала)</li> <li>• Внутримесячный (начало, конец и середина месяца)</li> <li>• Внутринедельный (распределение по типичным дням недели) (см. «<i>Типичный день недели</i>»)</li> <li>• Внутридневной (распределение внутри дня по стационарным интервалам) (см. «<i>Стационарные интервалы времени</i>»)</li> </ul> <p>Знание характера распределения нагрузки необходимо для корректного расчета и планирования операторских ресурсов в долгосрочной и краткосрочной перспективе. Количество различных интервалов, учитываемых при расчете и планировании зависит от специфики бизнеса Заказчика.</p>
<p><b>3.57. Abandoned Call</b> Пропущенный вызов, Потерянный вызов <i>Lost Call</i></p>	<p><i>См. определение термина «Пропущенный вызов»</i></p>
<p><b>3.58. Agent Status</b> Типы активности оператора, Статус оператора</p>	<p><i>См. определение термина «Типы активности оператора»</i></p>
<p><b>3.59. Answered Call</b> Отвеченный вызов</p>	<p><i>См. определение термина «Отвеченный вызов»</i></p>
<p><b>3.60. AUX (Auxiliary Work State)</b> Недоступен для приема входящих звонков <i>Not Ready</i></p>	<p><i>См. определение термина «Недоступен для приема входящих звонков»</i></p>
<p><b>3.61. Available</b> <i>Ready</i></p>	<p><i>См. определение термина «Доступен для приема входящих звонков»</i></p>
<p><b>3.62. Available Time</b> <i>Ready Time</i></p>	<p><i>См. определение термина «Время доступности оператора»</i></p>
<p><b>3.63. Blocked Calls</b> Блокированные вызовы</p>	<p><i>См. определение термина «Блокированные вызовы»</i></p>



3.64. <b>BR (Blocked Rate)-A</b> Блокировка-Тип А	<i>См. определение термина «Блокировка-Тип А».</i>
3.65. <b>BR (Blocked Rate)-B</b> Блокировка-Тип В	<i>См. определение термина «Блокировка-Тип В».</i>
<b>3.66. Call Load</b> Нагрузка	<i>См. определение термина «Нагрузка»</i>
3.67. <b>Call Load patterns</b> Характер распределения нагрузки	<i>См. определение термина «Характер распределения нагрузки»</i>
3.68. <b>Efficiency</b> Производительность Контакт Центра	<i>См. определение термина «Производительность Контакт Центра»</i>
3.69. <b>Erlang B модель</b> Модель Эрланг Би	<i>См. определение термина «Модель Эрланг Би»</i>
3.70. <b>Erlang C модель</b> Модель Эрланг Си	<i>См. определение термина «Модель Эрланг Си»</i>
3.71. <b>Handling Time</b> Время обработки звонка	<i>См. определение термина «Время обработки звонка».</i>
3.72. <b>Hold</b> Удержание клиента на линии	<i>См. определение термина «Удержание клиента на линии»</i>
3.73. <b>Hold Time</b> Время удержания клиента на линии	<i>См. определение термина «Удержание клиента на линии».</i>
3.74. <b>IVR Abandoned (Lost) Call</b> Пропущенный (потерянный) в IVR вызов	<i>См. определение термина «Пропущенный (потерянный) в IVR вызов».</i>
3.75. <b>KCRP (Key Customer Related Processes)</b> ОПВК (Основные процессы взаимодействия с клиентами)	<i>См. определение термина «ОПВК (Основные процессы взаимодействия с клиентами)»</i>
3.76. <b>KSP (Key Support Processes)</b> ОПО (Основные процессы обеспечения)	<i>См. определение термина «ОПО (Основные процессы обеспечения)»</i>
3.77. <b>Lost Call</b> Пропущенный вызов, Потерянный вызов <i>Abandoned Call</i>	<i>См. определение термина «Пропущенный вызов»</i>
3.78. <b>Not Ready</b> Недоступен для приема входящих звонков <i>AUX (Auxiliary Work State)</i>	<i>См. определение термина «Недоступен для приема входящих звонков»</i>
3.79. <b>Offered Call</b> Предложенный вызов	<i>См. определение термина «Предложенный вызов».</i>

3.80. <b>PCP (Post-Call Processing)</b> Поствызов ACW (After Call Work), Wrap Up	См. определение термина «Поствызов»
3.81. <b>PCP Time</b> Время поствызывной обработки звонка ACW Time, Wrap Up Time	См. определение термина «Время поствызывной обработки звонка».
3.82. <b>Quality</b> Качество обработки контактов	См. определение термина «Качество обработки контактов»
3.83. <b>Ready</b> Доступен для приема входящих звонков Available, Idle	См. определение термина «Доступен для приема входящих звонков»
3.84. <b>Ready Time</b> Available Time	См. определение термина «Время доступности оператора»
3.85. <b>Received Calls</b> Вызов, принятый Контакт-Центром (КЦ)	См. определение термина «Вызов, принятый Контакт-Центром (КЦ)»
3.86. <b>Reserved</b> Зарезервирован	См. определение термина «Зарезервирован»
3.87. <b>Ringling</b>	
3.88. <b>Ring Time</b> «Время реакции на звонок»	См. определение термина «Время реакции на звонок»
3.89. <b>Ringling</b> Зарезервирован Reserved	См. определение термина «Зарезервирован»
3.90. <b>Service</b> Доступность Контакт Центра, Сервис Контакт Центра	См. определение термина «Доступность Контакт Центра»
3.91. <b>Short Abandoned Call</b> Неактуальный пропущенный вызов	См. определение термина «Неактуальный пропущенный вызов»
3.92. <b>Speed of Answer</b> Время ожидания ответа на звонок», «Скорость ответа на звонок Waiting Time	См. определение термина «Время ожидания ответа на звонок»
3.93. <b>Talking, Talk</b> Разговор с клиентом	См. определение термина «Разговор с клиентом»
3.94. <b>Talking Time</b> Время разговора	См. определение термина «Время разговора».
3.95. <b>Threshold To Abandon</b> Минимальное время ожидания пропущенных вызовов	См. определение термина «Минимальное время ожидания пропущенных вызовов»

<p>3.96. <b>Turnover</b> Текучность персонала</p>	<p><i>См. определение термина «Текучность персонала»</i></p>
<p>3.97. <b>Volume</b> Количество вызовов», «Объем</p>	<p><i>См. определение термина «Объем»</i></p>
<p>3.98. <b>Waiting Time</b> Время ожидания ответа на звонок», «Скорость ответа на звонок <i>Speed of Answer</i></p>	<p><i>См. определение термина «Время ожидания ответа на звонок»</i></p>
<p>3.99. <b>Workforce Management</b> Процесс прогноза нагрузки, расчета и планирования ресурсов</p>	<p><i>См. определение термина «Процесс прогноза нагрузки, расчета и планирования ресурсов».</i></p>
<p>3.100. <b>Wrap Up</b> Поствызов <i>ACW (After Call Work)», «PCP (Post-Call Processing)</i></p>	<p><i>См. определение термина «Поствызов»</i></p>
<p><b>4. ПОКАЗАТЕЛИ ДОСТУПНОСТИ</b></p>	
<p>4.1. <b>Средняя скорость ответа</b> Среднее время ожидания <i>ASA (Average Speed of Answer), Average Waiting Time</i></p>	<p>Один из показателей доступности процесса обработки непрерывных контактов. Рассчитывается отдельно по каждой из операторских групп, обрабатывающих подобные типы контактов согласно установленной модели обслуживания (по каждой очереди). Рассчитывается на заранее определенном периоде времени. Например, при обработке входящих телефонных вызовов рассчитывается по формуле: Средняя скорость ответа = Суммарное время ожидания ответа на звонки за период / Количество отвеченных вызовов за период Единицы измерения: мин., сек. <i>См. «Время ожидания ответа на звонок», «Отвеченный вызов»</i></p>
<p>4.2. <b>Доля заблокированных вызовов (Тип А)</b> <i>BR (Blocked Rate)-A</i></p>	<p>Один из показателей процесса обработки входящих телефонных контактов (группа показателей доступности). Рассчитывается по формуле: Доля заблокированных вызовов (А) = Кол-во заблокированных вызовов (Тип А) / Кол-во предложенных вызовов*100% Единицы измерения: % <i>См. также «Блокировка-Тип А», «Предложенный вызов», «Классификация входящих телефонных вызовов в контексте их обработки»</i></p>
<p>4.3. <b>Доля заблокированных вызовов (Тип В)</b> <i>BR (Blocked Rate)-B</i></p>	<p>Один из показателей процесса обработки входящих телефонных контактов (группа показателей доступности). Рассчитывается по формуле: Доля заблокированных вызовов (В) = Кол-во заблокированных вызовов (Тип В) / Кол-во предложенных вызовов*100%</p>

	<p>Единицы измерения: % См. также «Блокировка-Тип В», «Предложенный вызов», «Классификация входящих телефонных вызовов в контексте их обработки»</p>
<p><b>4.4. Доля пропущенных вызовов</b> Доля потерянных вызовов <i>AR (Abandonment Rate), LCR (Lost Call Rate)</i></p>	<p>Один из показателей процесса обслуживания входящих контактов по телефону или Web Chat. Рассчитывается по формуле: Доля пропущенных вызовов= Количество пропущенных вызовов/Количество вызовов, направленных на обслуживание к операторам*100% Единицы измерения: % <i>См. «Пропущенный вызов», «Вызов, направленный на обслуживание к операторам»</i> <i>См. также «Классификация входящих телефонных вызовов в контексте их обработки»</i></p>
<p><b>4.5. Доля потерянных вызовов</b> Доля пропущенных вызовов <i>AR (Abandonment Rate)», «LCR (Lost Call Rate)</i></p>	<p><i>См. определение термина «Доля пропущенных вызовов»</i></p>
<p><b>4.6. Доля своевременно отвеченных вызовов</b> <i>SLA (Service Level Answered)</i></p>	<p>Показатель описывает долю вызовов, отвеченных в течение целевого времени ответа. Рассчитывается отдельно по каждой из операторских групп, обрабатывающих подобные типы контактов согласно установленной модели обслуживания (по каждой очереди). Рассчитывается на заранее определенном периоде времени по формуле: % своевременно отвеченных = Кол-во вызовов, отвеченных в течение целевого времени ответа / Количество вызовов, распределенных на операторов*100% Единицы измерения: % В случае использования понятия «Минимальное время ожидания пропущенных вызовов» формула расчета показателя может быть скорректирована на количество пропущенных вызовов с коротким временем ожидания. <i>См. «Целевое время ответа», «Отвеченный вызов», «Классификация входящих телефонных вызовов в контексте их обработки»</i></p>
<p><b>4.7. Среднее время задержки несвоевременных ответов</b> <i>ATL (Average Time Late)</i></p>	<p>Один из показателей группы доступности процессов обработки дискретных входящих контактов. Смысл полностью исчерпывается названием. Под «несвоевременным» понимается ответ на запрос клиента, где время реакции превысило заранее установленное «Целевое время ответа» Рассчитывается по формуле: Ср. время задержки несвоевременных ответов=Общее время задержки / Количество несвоевременных ответов, где «Общее время задержки» - сумма разностей между фактическим и целевым временем ответа для всех</p>

	<p>несвоевременных ответов Показатель рассчитывается для определенного интервала времени. Единицы измерения: мин, сек <i>См. также «Дискретные входящие контакты»</i></p>
<p><b>4.8. Среднее время ожидания</b> Средняя скорость ответа <i>ASA (Average Speed of Answer), Average Waiting Time</i></p>	<p><i>См. определение термина «Средняя скорость ответа»</i></p>
<p><b>4.9. Средняя скорость ответа</b> Среднее время ожидания <i>ASA (Average Speed of Answer), Average Waiting Time</i></p>	<p>Один из показателей доступности процесса обработки непрерывных контактов. Рассчитывается отдельно по каждой из операторских групп, обрабатывающих подобные типы контактов согласно установленной модели обслуживания (по каждой очереди). Рассчитывается на заранее определенном периоде времени. Например, при обработке входящих телефонных вызовов рассчитывается по формуле: Средняя скорость ответа = Суммарное время ожидания ответа на звонки за период / Количество отвеченных вызовов за период Единицы измерения: мин, сек <i>См. «Время ожидания ответа на звонок», «Отвеченный вызов»</i></p>
<p><b>4.10. Уровень доступа</b> Уровень сервиса <i>Service Level</i></p>	<p><i>См. определение термина «Уровень сервиса»</i></p>
<p><b>4.11. Уровень сервиса</b> Уровень доступа <i>Service Level</i></p>	<p>Один из показателей доступности процесса обработки входящих контактов. Применяется для постановки целей и анализа процессов обработки как непрерывных, так и дискретных контактов. Обозначает долю вызовов, отвеченных операторами в течение времени, не превышающего заранее определенное значение (целевое время ответа). Записывается в форме двух чисел: А/В, где: А – «Доля своевременно отвеченных вызовов» - пишется в процентах В – «Целевое время ответа» - пишется в той размерности, которая используется в конкретном случае (секунды, часы и т.п.) Рассчитывается отдельно по каждой из операторских групп, обрабатывающих подобные типы контактов согласно установленной модели обслуживания (по каждой очереди). Рассчитывается на заранее определенном периоде времени. <i>См. «Дискретные входящие контакты», «Доля своевременно отвеченных вызовов», «Непрерывные входящие контакты», «Целевое время ответа»</i></p>
<p><b>4.12. Целевое время ответа</b> <i>TST (Target Service Time)</i></p>	<p>Промежуток времени, в течение которого Контакт Центр планирует ответить на большинство</p>

	<p>входящих контактов. Для входящих непрерывных контактов целевое время ответа устанавливается в секундах, а для дискретных – как правило – в часах. Данный термин используется для определения показателя «Уровень сервиса» <i>См. также «Непрерывные входящие контакты», «Дискретные входящие контакты».</i></p>
<p><b>4.13. AR (Abandonment Rate)</b> Доля пропущенных вызовов, Доля потерянных вызовов <i>LCR (Lost Call Rate)</i></p>	<p><i>См. определение термина «Доля пропущенных вызовов»</i></p>
<p><b>4.14. ASA (Average Speed of Answer)</b> Средняя скорость ответа, Среднее время ожидания <i>Average Waiting Time</i></p>	<p><i>См. определение термина «Средняя скорость ответа»</i></p>
<p><b>4.15. ATL (Average Time Late)</b> Среднее время задержки несвоевременных ответов</p>	<p><i>См. определение термина «Среднее время задержки несвоевременных ответов»</i></p>
<p><b>4.16. Average Waiting Time</b> Средняя скорость ответа, Среднее время ожидания <i>ASA (Average Speed of Answer)</i></p>	<p><i>См. определение термина «Средняя скорость ответа»</i></p>
<p><b>4.17. LCR (Lost Call Rate)</b> Доля пропущенных вызовов», «Доля потерянных вызовов <i>AR (Abandonment Rate)</i></p>	<p><i>См. определение термина «Доля пропущенных вызовов»</i></p>
<p><b>4.18. Service Level</b> Уровень сервиса</p>	<p><i>См. определение термина «Уровень сервиса»</i></p>
<p><b>4.19. SLA (Service Level Answered)</b> Доля своевременно отвеченных вызовов</p>	<p><i>См. определение термина «Доля своевременно отвеченных вызовов»</i></p>
<p><b>4.20. TST (Target Service Time)</b> Целевое время ответа</p>	<p><i>См. определение термина «Целевое время ответа»</i></p>
<b>5. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА</b>	
<p><b>5.1. Решение проблемы клиента при первом же обращении в Контакт-центр.</b> <i>FCR (First Call Resolution)</i></p>	<p><i>См. определение термина «FCR (First Call Resolution)»</i></p>
<p><b>5.2. FCR (First Call Resolution)</b></p>	<p>Решение проблемы клиента при первом же обращении в Контакт-центр. Обычно, в качестве показателя используется отношение числа вызовов при которых полностью решили вопрос клиента без повторного обращения, к общему количеству</p>

	<p>поступивших вызовов *100%</p> <p>Единицы измерения: %.</p>
<b>6. ПОКАЗАТЕЛИ ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТИ</b>	
<p><b>6.1. Среднее время обработки контакта</b></p> <p><i>АНТ (Average Handling Time)</i></p>	<p>Один из показателей производительности процесса обработки контактов по различным каналам доступа. Рассчитывается отдельно по каждому из каналов доступа и по каждой из операторских групп, обрабатывающих подобные типы контактов согласно установленной модели обслуживания. Рассчитывается на заранее определенном периоде времени</p> <p>Например, при обработке входящих телефонных вызовов рассчитывается по формуле: Среднее время обработки звонка = Суммарное время обработки звонков за период / Количество отвеченных вызовов за период.</p> <p>Единицы измерения: мин., сек.</p> <p><i>См. «Время обработки звонка», «Отвеченный вызов»</i></p>
<p><b>6.2. АНТ (Average Handling Time)</b></p> <p>Среднее время обработки контакта</p>	<p><i>См. определение термина «Среднее время обработки контакта»</i></p>
<b>7. ПРОЧИЕ ПОКАЗАТЕЛИ</b>	
<p><b>7.1. Доля вызовов, обслуженных в IVR</b></p> <p>Коэффициент автоматизации <i>Self Service Rate</i></p>	<p>Один из показателей процесса обслуживания входящих контактов в IVR (см. «Система интерактивного голосового взаимодействия»).</p> <p>Рассчитывается по формуле: Доля самообслуживания в IVR = Количество вызовов, обслуженных в IVR /Количество вызовов, принятых КЦ (телефон)*100%</p> <p>Единицы измерения: %</p> <p><i>См. «Вызов, обслуженный в IVR», «Вызов, принятый Контакт-Центром (КЦ)»</i></p> <p><i>См. также «Классификация входящих телефонных вызовов в контексте их обработки»</i></p>
<p><b>7.2. Доля вызовов, распределенных из IVR на операторов</b></p> <p><i>OPT-Out Rate</i></p>	<p>Один из показателей процесса обработки контактов в IVR. Рассчитывается по формуле: Доля вызовов, распределенных из IVR на оператора = Кол-во вызовов, распределенных на операторов/Кол-во принятых КЦ вызовов*100%</p> <p>Единицы измерения: %</p> <p><i>См. также «Вызов, принятый Контакт-Центром (КЦ)», «Вызов, распределенный на операторов», «Классификация входящих телефонных вызовов в контексте их обработки»</i></p>
<p><b>7.3. Коэффициент автоматизации</b></p>	<p><i>См. определение термина «Доля самостоятельного обслуживания в IVR»</i></p>

<p>Доля самостоятельного обслуживания в IVR <i>Self Service Rate</i></p>	
<p>7.4. <b>Коэффициент текучести персонала</b> <i>Turnover Rate</i></p>	<p><b>Коэффициент текучести</b> показывает число увольнений за период в процентах от среднего числа занятых в тот же период. Он равен: (Число увольнений за период) / (Средняя численность персонала за период) x 100% Единицы измерения: %</p>
<p>7.5. <b>Нагрузка</b> <i>Call Load, Workload</i></p>	<p>Нагрузка - это показатель, который используется при планировании и прогнозировании деятельности Контакт Центра с целью определения требуемых ресурсов. При прогнозировании, расчетах и планировании ресурсов, нагрузка рассчитывается по формуле: Нагрузка = Количество вызовов*Среднее времени обработки вызова Единицы измерения: Эрланг. При этом берутся прогнозируемые значения Фактическая нагрузка рассчитывается по фактическим значениям количества и среднего времени обработки.</p>
<p>7.6. <b>Показатель незапланированного отсутствия персонала</b> <i>Absenteeism</i></p>	<p>Показатель описывает долю времени, когда операторы отсутствовали на своих рабочих местах по непредвиденным и непланируемым заранее причинам. Доля измеряется по отношению к планируемому по расписанию. Как правило, в расчет берется время незапланированного отсутствия за длительные периоды времени (от одной рабочей смены и выше). Под незапланированным отсутствием обычно понимают прогул, первый день больничного, незапланированное выполнение других видов работ. Показатель особенно актуален для выяснения причин низкого уровня доступа на входящих контактах, задержки выполнения проектов и низкой результативности исходящих контактах. Расчет производится по формуле: Показатель незапланированного отсутствия = Время незапланированного отсутствия / Время по расписанию*100% Единицы измерения: %</p>
<p>7.7. <b>Показатель толерантности клиентов</b> <i>Average Time To Abandon</i></p>	<p>Вспомогательный показатель, применяемый для анализа причин, влияющих на доступность КЦ. Представляет собой среднее время ожидания клиентов, которые, находясь в очереди, бросили трубку, не дождавись ответа оператора. Рассчитывается по формуле: Показатель толерантности = Суммарное время ожидания пропущенных вызовов / Количество пропущенных вызовов</p>



	<p>Показатель рассчитывается для заданного интервала времени. Единицы измерения: мин, сек. <i>См. также «Толерантность клиентов»</i></p>
<p><b>7.8. Показатель точности прогнозирования</b> <i>Forecasting Accuracy</i></p>	<p>Метрика для измерения эффективности процесса WFM (см. «Процесс прогноза нагрузки, расчета и планирования ресурсов»). Рассчитывает процентное отклонение фактической нагрузки от прогноза по формуле: Точность прогноза = (Фактическая нагрузка - Прогноз нагрузки) / Прогноз нагрузки * 100% Точность рассчитывается для заданного интервала времени. Единицы измерения: %</p>
<p><b>7.9. Себестоимость обработки контакта</b> <i>CPC (Cost per Contact)</i></p>	<p>Один из показателей основных процессов взаимодействия с клиентами. Характеризует затраты на обработку одного контакта по формуле: Себестоимость обработки контакта = Затраты на обработку контактов / Количество обработанных контактов Рассчитывается на заданном интервале времени Единицы измерения: руб.</p>
<p><b>7.10. Absenteeism</b> Показатель незапланированного отсутствия персонала</p>	<p><i>См. определение термина «Показатель незапланированного отсутствия персонала»</i></p>
<p><b>7.11. Average Time To Abandon</b> Показатель толерантности клиентов</p>	<p><i>См. определение термина «Показатель толерантности клиентов»</i></p>
<p><b>7.12. Cost per Contact</b> Себестоимость обработки контакта</p>	<p><i>См. определение термина «Себестоимость обработки контакта»</i></p>
<p><b>7.13. Forecasting Accuracy</b> Показатель точности прогнозирования</p>	<p><i>См. определение термина «Показатель точности прогнозирования».</i></p>
<p><b>7.14. Opt-Out Rate</b> Доля вызовов, распределенных из IVR на операторов</p>	<p><i>См. определение термина «Доля вызовов, распределенных из IVR на операторов»</i></p>
<p><b>7.15. Self Service Rate</b> Доля вызовов, обслуженных в IVR</p>	<p><i>См. описание показателя «Доля вызовов, обслуженных в IVR»</i></p>
<p><b>7.16. Turnover Rate</b> Коэффициент текучести персонала</p>	<p><i>См. определение термина «Коэффициент текучести персонала»</i></p>

## Приложение 2. Иллюстрации к определению термина «Классификация входящих телефонных вызовов в контексте их обработки»

Рисунок 1 Классификация входящих телефонных вызовов в контексте их обработки при наличии IVR. Алгоритм искусственной блокировки (тип В) присутствует

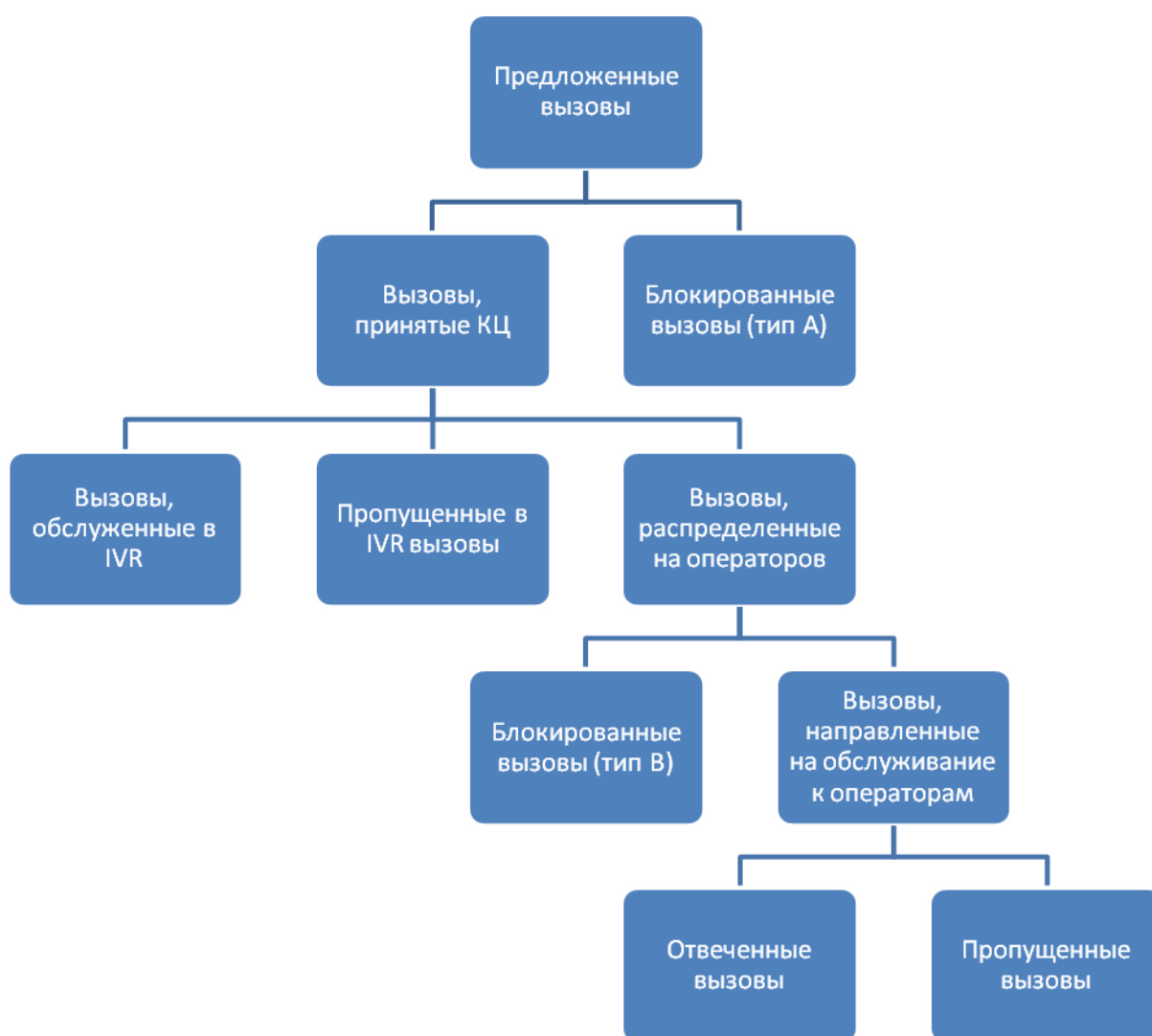


Рисунок 2 Классификация входящих телефонных вызовов в контексте их обработки при наличии IVR. Алгоритм искусственной блокировки (тип В) отсутствует.

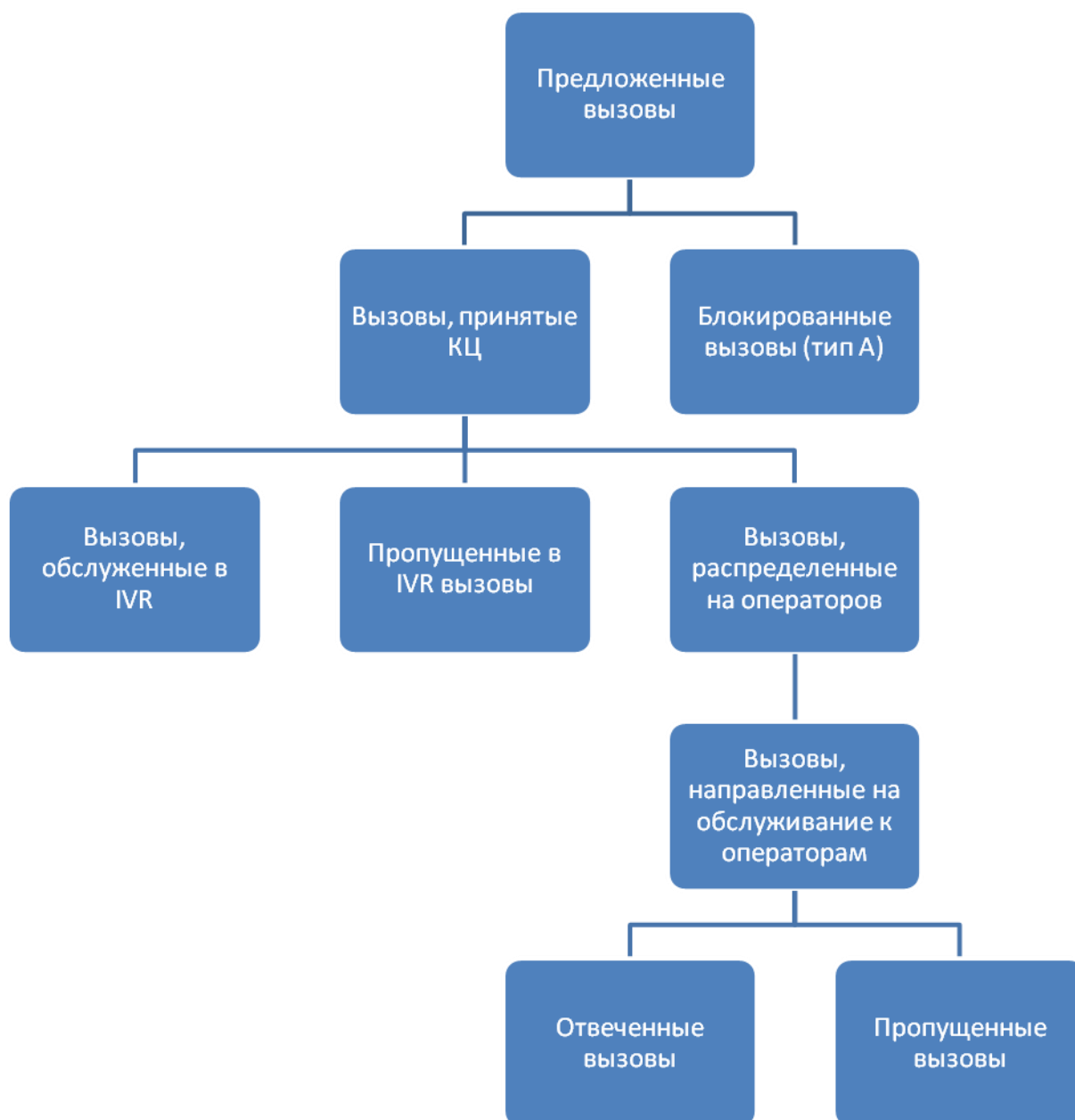


Рисунок 3. Классификация входящих телефонных вызовов в контексте их обработки при отсутствии IVR и наличии автоматического приветствия (во время приветствия вызов не находится в очереди). Алгоритм искусственной блокировки по типу В присутствует.

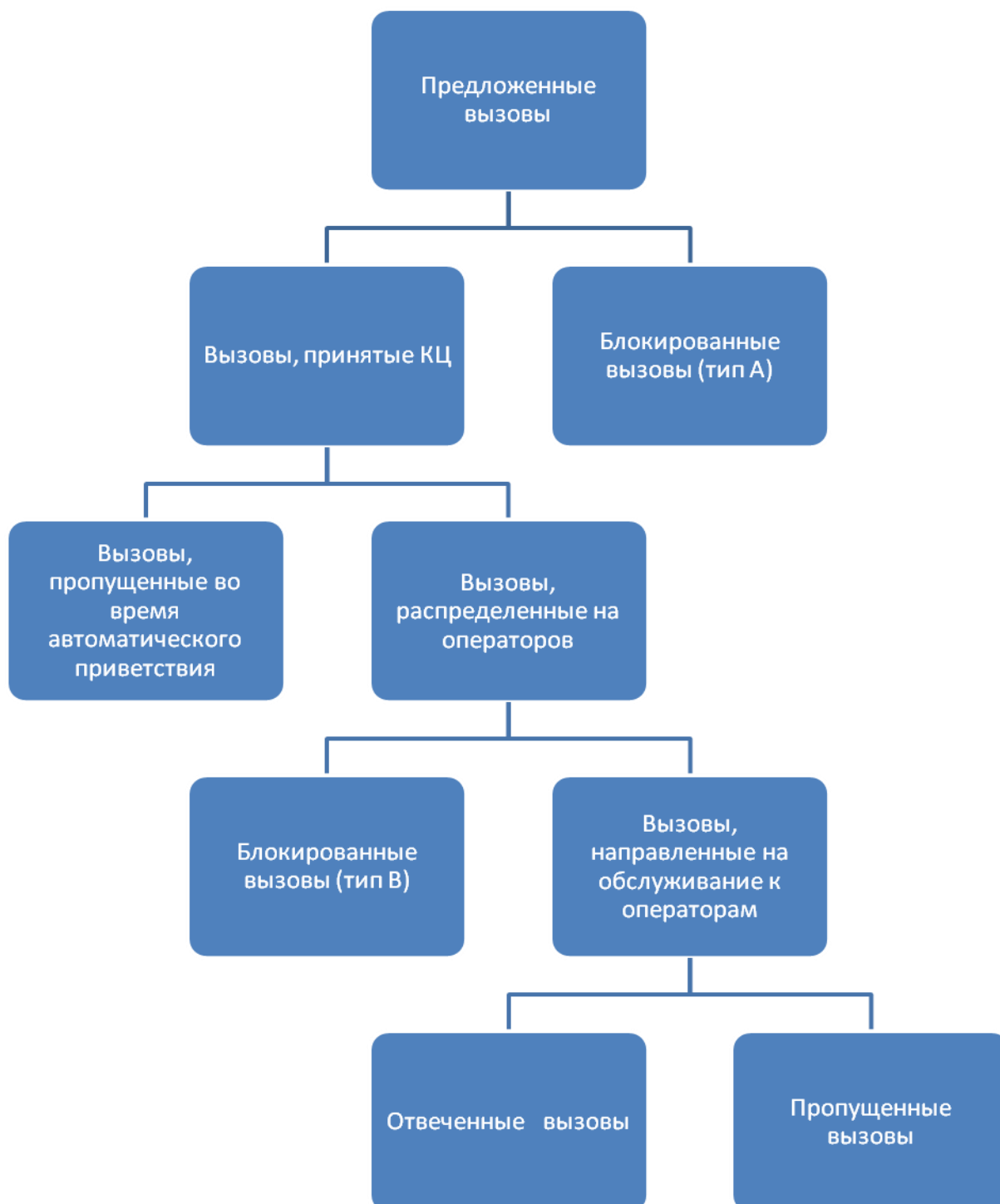


Рисунок 4. Классификация входящих телефонных вызовов в контексте их обработки при отсутствии IVR и наличии автоматического приветствия (во время приветствия вызов не находится в очереди). Алгоритм искусственной блокировки по типу В отсутствует

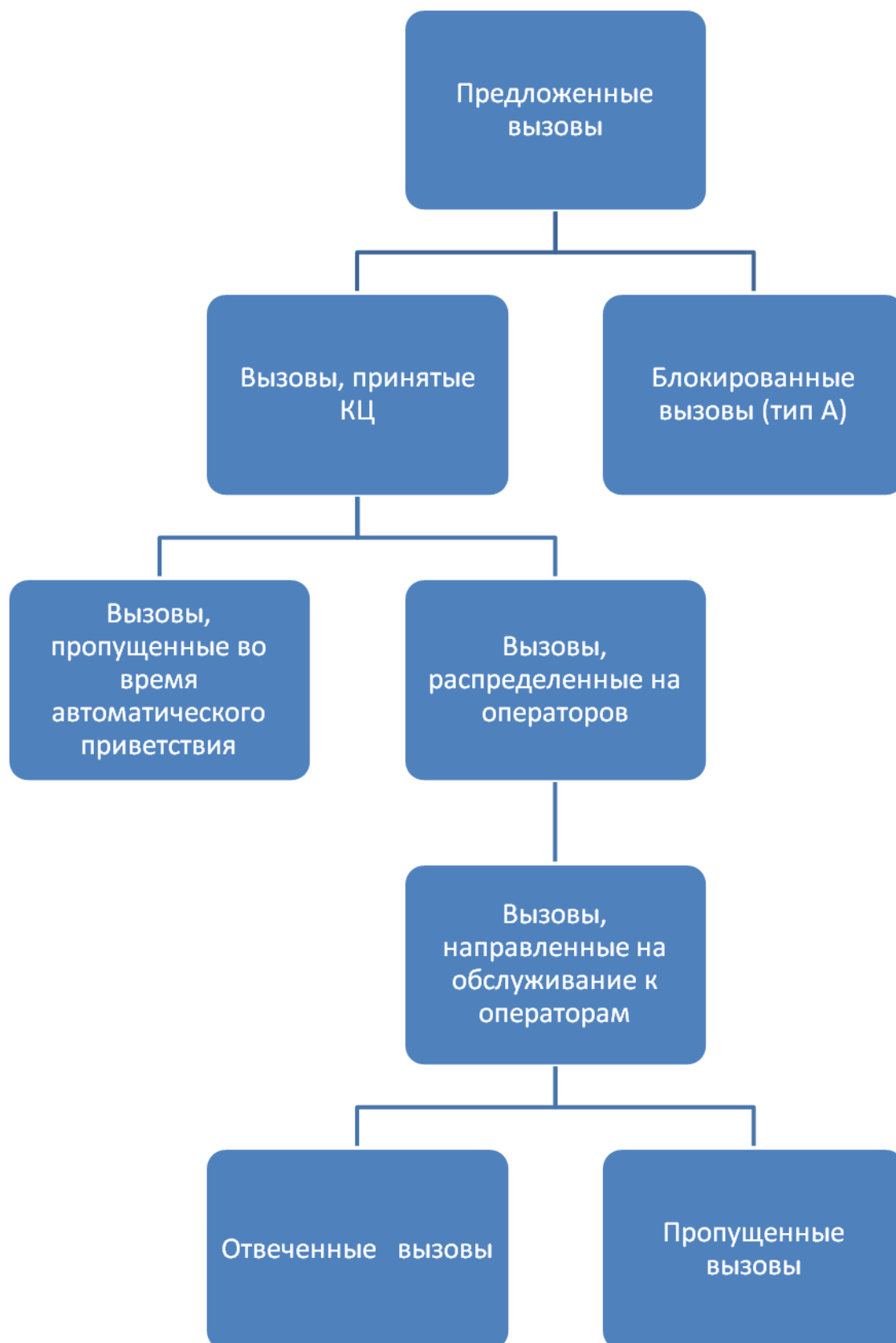


Рисунок 5. Классификация входящих телефонных вызовов в контексте их обработки при отсутствии IVR и наличии автоматического приветствия (во время приветствия вызов находится в очереди)/отсутствии автоматического приветствия. Алгоритм искусственной блокировки (тип В) присутствует

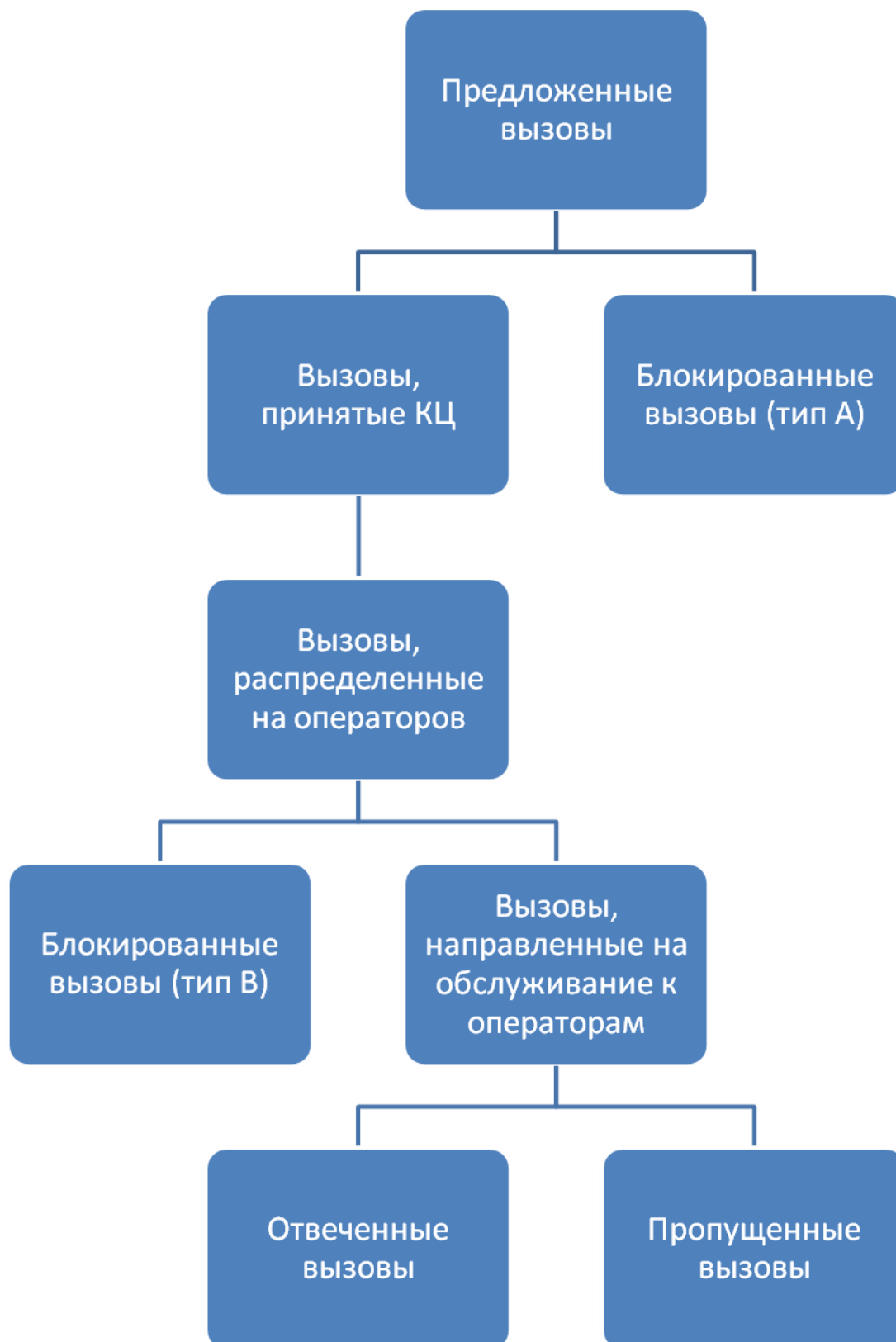


Рисунок 6. Классификация входящих телефонных вызовов в контексте их обработки при отсутствии IVR и наличии автоматического приветствия (во время приветствия вызов находится в очереди)/отсутствии автоматического приветствия. Алгоритм искусственной блокировки (тип В) отсутствует



### **Приложение 3. Источники информации**

На момент представления документа к обсуждению РГ «СТАНДАРТЫ» были использованы следующие источники информации:

- Текст стандарта COPC-2000® CSP Standard
- Текст стандарта EN 15838
- Текст учебных пособий ICMI (Incoming Call Management Institute)
- Книга «Call Центр на 100%». Автор - Самолюбова А.Б.
- Методические материалы компании Апекс Берг Контакт Центр Консалтинг