
7 инсайтов в организации аналитики КЦ

На практиках платформы
визуализации данных
Naumen Dashboards

Аналитика КЦ - это не количество дашбордов, а организация и культура

NAUMEN



Масштаб без лицензий

Единый дашборд вместо лицензии на каждого



Ядро метрик и ответственность

Несколько метрик, за каждой — действие



Одна точка правды

Единый источник вместо споров о цифрах



Метрики КЦ ↔ метрики бизнеса

Связь SLA и АНТ с выручкой и LTV



Инструменты мотивации

Данные для роста, а не для штрафов



Жёлтая зона дешевле пожара

Реакция по протоколу до аварии



Лакмус для автоматизации

Что отдать роботам, а что - людям

Масштаб без лицензий

ИНСАЙТ 1

ПРОБЛЕМА

Данные нужны десяткам и сотням сотрудников, которые не работают в операционной системе.

Лицензия на каждого превращается в скрытую статью расходов - она может в разы превышать стоимость самого внедрения аналитики.

РЕШЕНИЕ

Единый дашборд на площадку



Масштаб почти без затрат

Платите за одно решение, а не за каждую новую «пару глаз»



Простой онбординг

Достаточно выдать ссылку и настроить права доступа



Меньше нагрузки на ИТ

Централизованные обновления вместо точечных апдейтов



Выше безопасность

Доступ только на чтение агрегированных данных

Одна точка правды - доверие к данным

ИНСАЙТ 2

Проблема

Один и тот же показатель часто считается по-разному в CRM, телефонии, WFM, BI и Excel — это создаёт иллюзию контроля и мешает синхронизации.

В результате

- Противоречия между подразделениями
- Падает доверие к аналитике
- Время уходит на поиск «правильной» цифры



Единый источник правды

Устраняет разногласия и переключает фокус с поиска «правильной» цифры на управление. Руководители обсуждают решения.

Ядро метрик и ответственность

ИНСАЙТ 3

3 панели ≈

45 метрик

45 точек внимания — без действия они остаются декорацией.

Метрика работает, когда есть:

1 Действие

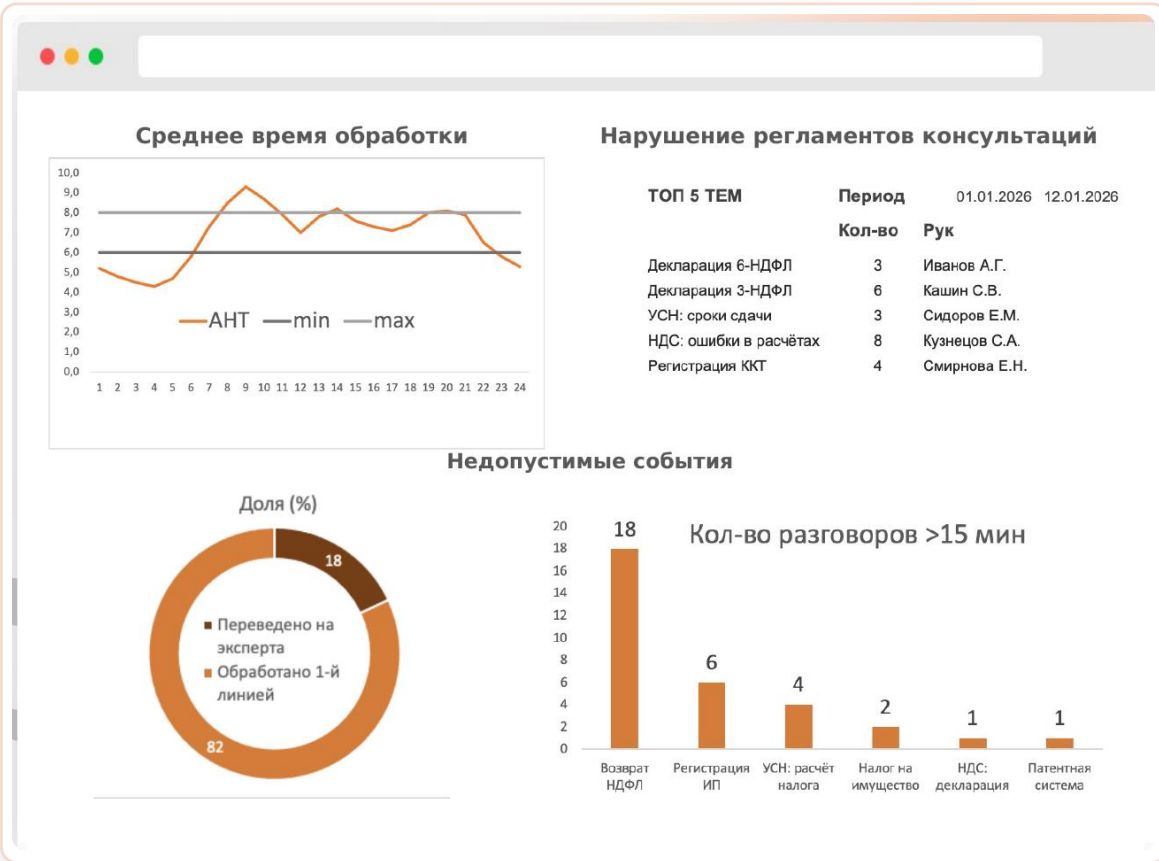
2 Ответственный

3 Протокол

4 Контроль

5 Актуализация

6 Мотивация



Критерий ядра: несколько метрик покрывают большинство сценариев, решение — за 10–15 минут.

Инструменты мотивации

NAUMEN

ИНСАЙТ 4



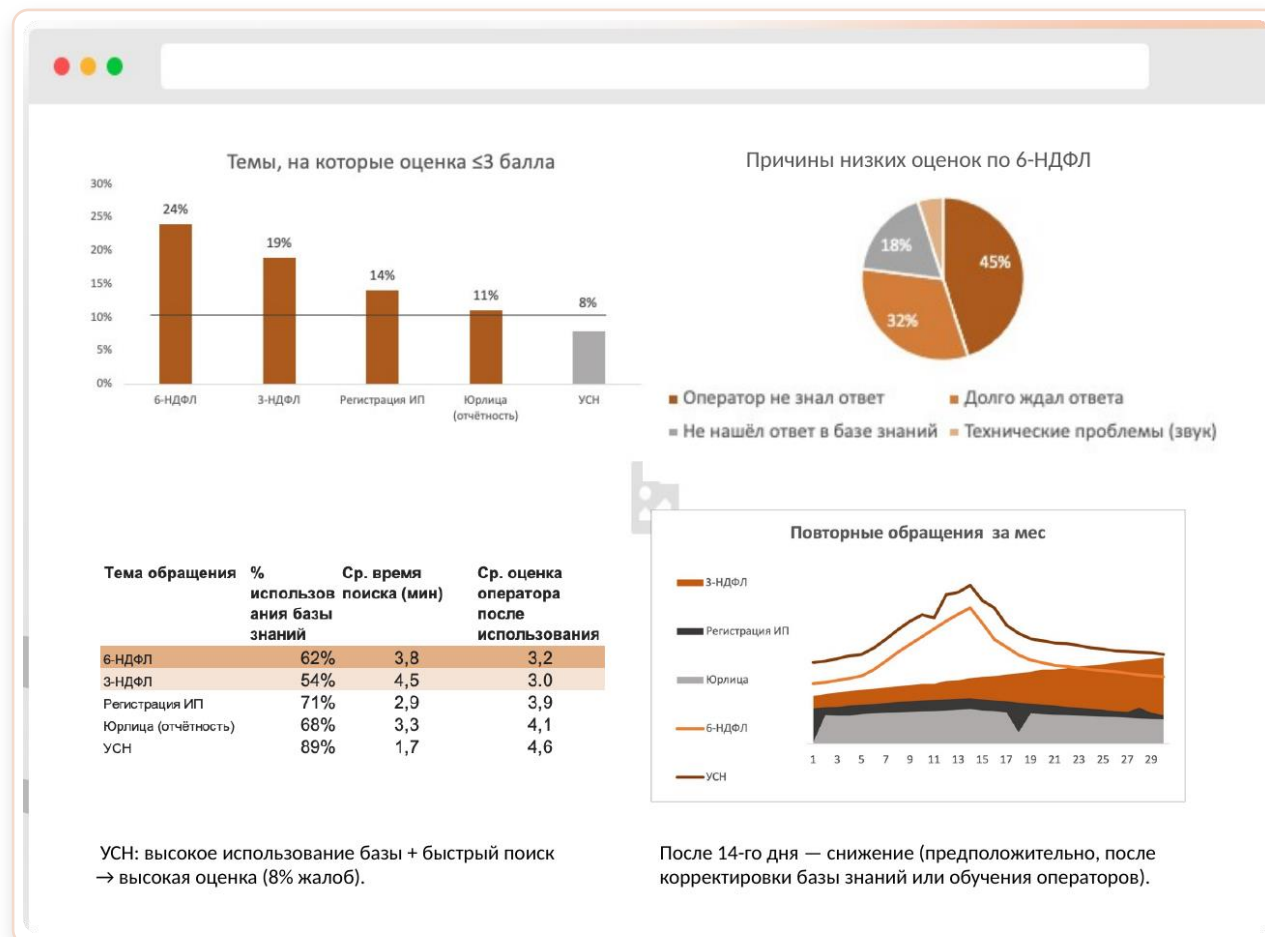
ТОЛЬКО КОНТРОЛЬ

Аналитика как штрафы и KPI- отчёты — агенты «играют в цифры»: оптимизируют показатель, а не результат.



КОНТРОЛЬ + РАЗВИТИЕ

Данные показывают пути роста: видно, какие проекты проседают и кого чему учить. Связка с базой знаний превращает разбор в план обучения.



Метрики КЦ ↔ метрики бизнеса

ИНСАЙТ 5



Осторожно: изолированная оптимизация одного показателя разрушает качество и увеличивает отток. Метрики работают только в связке.

Классический КЦ

Базовые операционные задачи:

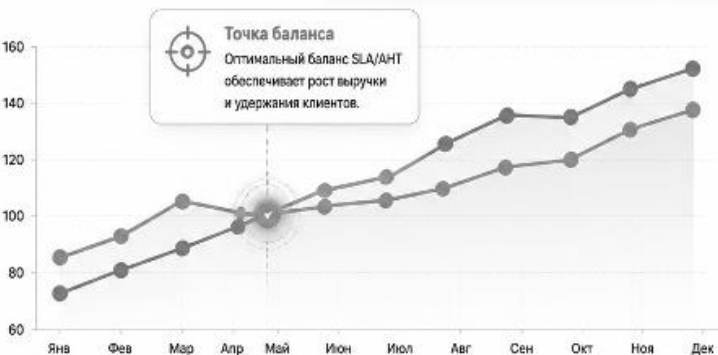
SLA · AHT · FCR

Зрелая аналитика

Показывает, как операционные метрики влияют на бизнес: выручку, LTV, удержание, мотивацию и защиту инвестиций.

Влияние операционных метрик на бизнес-результаты

SLA/AHT (эффективность)	LTV (руб.)	Выручка (руб.)	Удержание
LTV / Выручка (бизнес-результаты)	128.1	112.7	85.6%
	↑ +12.4%	↑ +11.1%	↑ +6.3%



Корреляция метрик с бизнес-показателями (R)	LTV	Выручка	Удержание
• SLA (≤ 180 сек)	0.68	0.62	0.54
• AHT (ср. время ответа)	0.59	0.51	0.48
• Комплексный эффект (SLA + AHT)	0.86	0.83	0.79

Жёлтая зона дешевле пожара

ИНСАЙТ 6

1–2

норма

плановый мониторинг



3–4

жёлтая зона

предиктивная реакция по протоколу



5

пожар

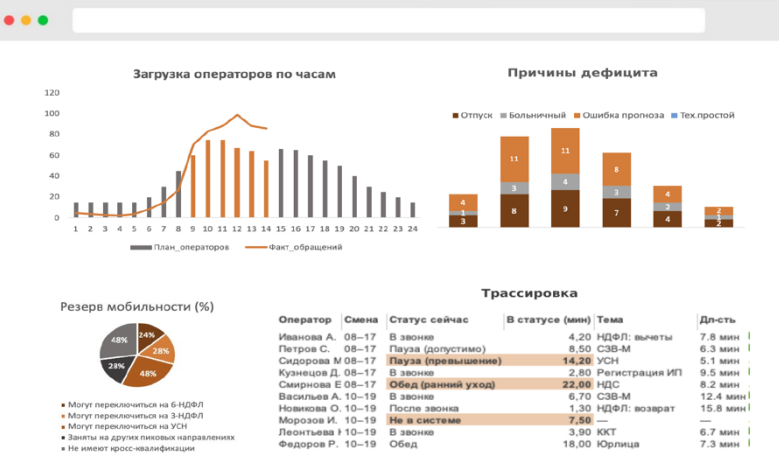
ликвидация последствий — дорого



Протокол для «3–4»

Кто, что и как быстро делает, чтобы не допустить «пятёрку».

Real-time: обновление от 1 секунды, «зоны реакции» подсвечивают отклонения — SL удерживается перебалансировкой.



Лакмус для автоматизации

ИНСАЙТ 7

30–40%

потока — повторяющиеся запросы с низкими требованиями к эмпатии



Фильтр для роботов

Темы и повторы показывают, что отдать автоматизации, а что — людям



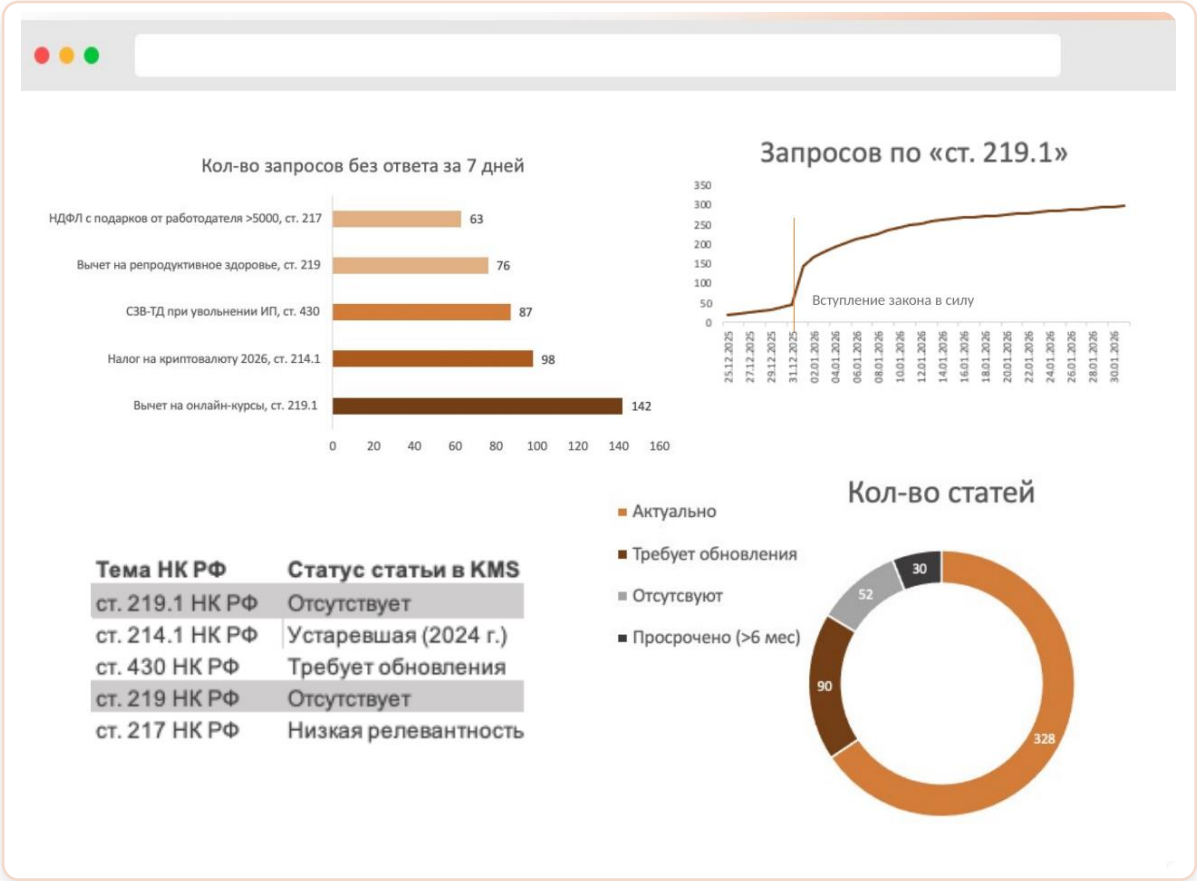
Сигналы для базы знаний

Пики повторных обращений — повод дорабатывать сценарии



Без потери NPS

Качество сложных кейсов ↑, себестоимость контакта ↓



Семь инсайтов — семь эффектов

- | | | | |
|---|----------------------------|---|---|
| 1 | Один дашборд на площадку | → | Снижает затраты на лицензии и ИТ-поддержку |
| 2 | Ядро метрик с протоколами | → | Ускоряет решения и предотвращает потери |
| 3 | Единая инфосреда | → | Сводит к нулю споры о правде |
| 4 | Связка с метриками бизнеса | → | Оптимизирует ФОТ на аналитиков |
| 5 | Жёлтая зона + протокол | → | Бережёт от больших затрат на устранение |
| 6 | Данные для мотивации | → | Повышают вовлечённость: обучение вместо наказаний |
| 7 | Лакмус автоматизации | → | 30–40% потока — кандидаты в роботы и self-service |

Обсудим ваш и наш
опыт подробнее



+7 919 623 86 45