

Колл-центр банка

Задание 1 / 4

Прочитайте текст «Колл-центр банка», расположенный справа. Запишите свой ответ на вопрос в виде числа. Вы можете воспользоваться **калькулятором**, расположенным выше.

В колл-центр банка за сутки поступило 23000 звонков. Из них 21300 звонков были приняты операторами, а остальные были сброшены клиентами из-за длительного ожидания. Среди принятых звонков 200 находились в очереди более 30 секунд. Рассчитайте показатель нагрузки колл-центра банка в этот день, округлив результат в соответствии с обычной практикой.

Запишите свой ответ в виде числа.

 %

КОЛЛ-ЦЕНТР БАНКА

Оператор колл-центра банка – это человек, который связывается с клиентами банка через средства связи. Он может как принимать звонки, так и звонить сам.



Загруженность операторов, принимающих входящие звонки, оценивают с помощью показателя нагрузки колл-центра.

Показатель нагрузки – процентное отношение числа звонков, находившихся в очереди не более 30 секунд, к общему числу звонков, поступивших за сутки. Показатель нагрузки обычно округляют до целого числа.

Согласно стратегии банка, показатель нагрузки колл-центра не должен опускаться ниже 90 %. Если показатель становится ниже, то на линию привлекают дополнительные ресурсы операторов.

Источник иллюстрации:

<https://www.trental.ru/wp-content/uploads/2017/11/kartinka-1.jpg>

Колл-центр банка

Задание 2 / 4

Воспользуйтесь текстом «Колл-центр банка», расположенным справа. Для ответа на вопрос отметьте нужный вариант ответа. Вы можете воспользоваться **калькулятором**, расположенным выше.

Аналитическая программа, рассчитывающая показатель нагрузки, использует обозначения: S – показатель нагрузки, N – общее количество звонков, поступивших за сутки, L – количество звонков, принятых операторами, K – количество звонков, которые находились в очереди более 30 секунд.

Какая формула верна для вычисления показателя нагрузки?

Отметьте **один** верный вариант ответа.

- $S = \frac{L+K}{N} \cdot 100 \%$
- $S = \frac{L-K}{N} \cdot 100 \%$
- $S = \frac{N-K}{L} \cdot 100 \%$
- $S = \frac{L}{N} \cdot 100 \%$

КОЛЛ-ЦЕНТР БАНКА

Оператор колл-центра банка – это человек, который связывается с клиентами банка через средства связи. Он может как принимать звонки, так и звонить сам.



Загруженность операторов, принимающих входящие звонки, оценивают с помощью показателя нагрузки колл-центра.

Показатель нагрузки – процентное отношение числа звонков, находившихся в очереди не более 30 секунд, к общему числу звонков, поступивших за сутки. Показатель нагрузки обычно округляют до целого числа.

Согласно стратегии банка, показатель нагрузки колл-центра не должен опускаться ниже 90 %. Если показатель становится ниже, то на линию привлекают дополнительные ресурсы операторов.

Источник иллюстрации:

<https://www.trental.ru/wp-content/uploads/2017/11/kartinka-1.jpg>

Колл-центр банка

Задание 3 / 4

Воспользуйтесь текстом «Колл-центр банка», расположенным справа. Отметьте нужный вариант ответа, а затем объясните свой ответ. Вы можете воспользоваться **калькулятором**, расположенным выше.

В таблице представлены показатели нагрузки колл-центра банка за каждый день недели.

Понедельник	Вторник	Среда	Четверг	Пятница	Суббота	Воскресенье
89	70	97	92	76	95	98

Сотрудник отдела аналитики рассчитал средний показатель нагрузки за неделю как среднее арифметическое полученных показателей и получил 69 %. Верно ли выполнен расчёт?

Да

Нет

Объясните свой ответ.

КОЛЛ-ЦЕНТР БАНКА

Оператор колл-центра банка – это человек, который связывается с клиентами банка через средства связи. Он может как принимать звонки, так и звонить сам.



Загруженность операторов, принимающих входящие звонки, оценивают с помощью показателя нагрузки колл-центра.

Показатель нагрузки – процентное отношение числа звонков, находившихся в очереди не более 30 секунд, к общему числу звонков, поступивших за сутки. Показатель **нагрузки** обычно округляют до целого числа.

Согласно стратегии банка, показатель нагрузки колл-центра не должен опускаться ниже 90 %. Если показатель становится ниже, то на линию привлекают дополнительные ресурсы операторов.

Источник иллюстрации:

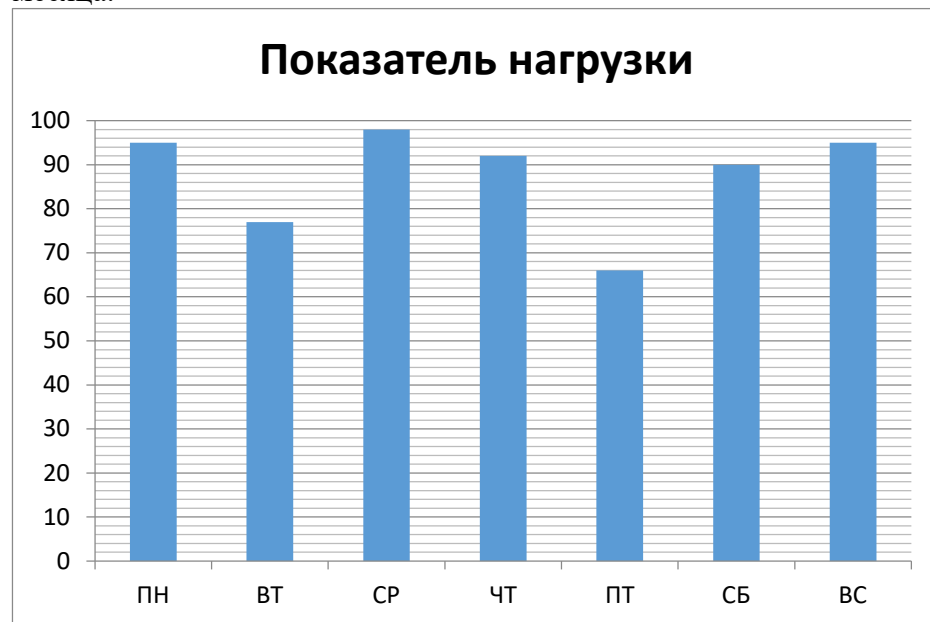
<https://www.trental.ru/wp-content/uploads/2017/11/kartinka-1.jpg>

Колл-центр банка

Задание 4 / 4

Воспользуйтесь текстом «Колл-центр банка», расположенным справа. Для ответа на вопрос отметьте нужные варианты ответа. Вы можете воспользоваться **калькулятором**, расположенным выше.

На диаграмме представлены средние показатели нагрузки колл-центра банка за каждый день недели по наблюдениям в течение месяца.



В какие дни недели банку необходимо привлекать на линию дополнительные ресурсы операторов?

Отметьте **все** верные варианты ответа.

- Понедельник
- Вторник

КОЛЛ-ЦЕНТР БАНКА

Оператор колл-центра банка – это человек, который связывается с клиентами банка через средства связи. Он может как принимать звонки, так и звонить сам.



Загруженность операторов, принимающих входящие звонки, оценивают с помощью показателя нагрузки колл-центра.

Показатель нагрузки – процентное отношение числа звонков, находившихся в очереди не более 30 секунд, к общему числу звонков, поступивших за сутки. Показатель нагрузки обычно округляют до целого числа.

Согласно стратегии банка, показатель нагрузки колл-центра не должен опускаться ниже 90 %. Если показатель становится ниже, то на линию привлекают дополнительные ресурсы операторов.

Источник иллюстрации:

<https://www.trental.ru/wp-content/uploads/2017/11/kartinka-1.jpg>

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Среда
<input type="checkbox"/> Четверг
<input type="checkbox"/> Пятница
<input type="checkbox"/> Суббота
<input type="checkbox"/> Воскресенье | |
|--|--|