Перед расчётом доли пропусков

Контроль	Отметка
Период, часовой пояс и момент среза названы	
Определение ситуации записано	
Входящие отделены от исходящих	
Повторы сохранены как события и связаны с ситуациями	
Неизвестные статусы проверены или отмечены	
Тесты и спам исключены по правилу	
Признак ответа не заменён фактом попытки	
Периоды сравниваются с одинаковым окном	

Что мешает достоверному расчёту

Четыре показателя и очередь работы

Показатель	Числитель / знаменатель	Моё значение
Пропуски событий	Пропущенные входящие / все входящие	
Первый пропущен	Ситуации с первым пропуском / все ситуации	
Восстановлены	С разговором после пропуска / ситуации с первым пропуском	
Остаток без разговора	Без разговора на срез / все ситуации	

Ответ ПЗЗ
6/14 = 42,9%; 4/10 = 40%; 2/4 = 50%; 2/10 = 20%. После округления, с разными подписанными знаменателями.

Открытая ситуация	Следующий шаг / ответственный / результат

Источники и проверка

Яндекс Метрика: передача данных о звонках

Яндекс Метрика: отчёт «Звонки, детально»