Перед расчётом дозвона

Проверка	Отметка / исправление
Определены период, срез и часовой пояс	
Есть правило включения обращений	
Согласованный телефонный контакт не подменён скачиванием файла	
Попытки связаны с обращениями	
Технические дубли и этапы очищены	
Ответивший человек и технический ответ различаются	
Д06 и аналогичные необработанные задачи не скрыты	
Единицы числителя и знаменателя совместимы	
При нулевом знаменателе нет фиктивного процента	
События не названы договорами или оплатами	

Неясность в данных	Как проверить / ответственный

Рабочий лист четырёх показателей

Величина	Моё число
Всего обращений в очереди	
Обращений с попытками	
Всего очищенных попыток	
Технических ответов	
Обращений с нужным контактом	

Показатель	Числитель / знаменатель / %
Ответы на попытки	
Контакт во всей очереди	
Контакт среди охваченных	
Охват очереди попытками	

Наблюдаемый разрыв	Следующее действие

Источники и проверка

Zadarma: документация статистики звонков