Перед выгрузкой и расчётом

Период поступления _____ Срез _____ Ответственный _____

Проверить	Отметка
Определено начало интервала	
Определён содержательный ответ	
Автоподтверждение выделено	
Часовой пояс указан	
Календарное и рабочее время разделены	
Тесты и дубли исключаются по правилу	
Неотвеченные сохранены	
Нули не подставлены вместо пропуска	

Правило	Источник события	Что уточнить

При проверке статистики

Проверить	Отметка
Интервалы отсортированы для медианы	
Число завершённых интервалов указано	
Общее число входящих указано	
Знаменатели процентов подписаны	
Возраст ожидания отделён от времени ответа	
Метод P90 записан	
Медианы агентов не усреднены	
Исходные данные не округлены без правила	

Показатель	Расчёт	Область вывода

Перед обсуждением с командой

Проверить	Отметка
Периоды имеют одинаковое определение	
Срок наблюдения сопоставим	
Различия каналов и графиков видны	
Длинные ожидания разобраны по событиям	
Владелец неотвеченной заявки назначается	
Выбрано конкретное действие	
Нет обещания роста конверсии по одной цифре	
Исторический срез сохранён	

Наблюдение	Действие / владелец	Дата проверки

Итог
Показатель описывает выбранные данные. Его задача помочь работе, а не скрыть неотвеченные обращения.

Источники и проверка

NIST: среднее, медиана и другие меры положения

NIST: перцентили и различия способов расчёта