



www.femko.pl

**Jakość obsługi na
ścieżce
doświadczenia
klienta**

Poziom podstawowy

Wskaźniki pomagające zarządzać jakością obsługi klienta

LP	Nazwa wskaźnika	Opis	Miara
1	First Response Time	Czas odpowiedzi na kontakt od klienta	sekundy, minuty, dni
2	Average Resolution Time	Średni czas realizacji zadania dla klienta	sekundy, minuty, dni
3	Average handling time	Średni czas obsługi	sekundy, minuty, dni
4	Consistent resolutions	Spójność komunikacji i rozwiązania	analiza za pośrednictwem np. Karty jakości
5	Liczba powtórnych zgłoszeń	Liczba powtórnie złożonych zgłoszeń na ten sam temat przez klienta	Liczba
6	Cost per resolution	Koszt realizacji zgłoszenia - koszt całkowity/liczba zgłoszeń	PLN



www.femko.pl

**Jakość obsługi na
ścieżce
doświadczenia
klienta**

Poziom podstawowy

Wskaźniki pomagające zarządzać jakością obsługi klienta

LP	Nazwa wskaźnika	Opis	Miara
7	Liczba zgłoszeń	Liczba zgłoszeń jaka została zarejestrowana w okresie n	Liczba
8	Liczba zgłoszeń zamkniętych w czasie t	Liczba zgłoszeń jaka została zarejestrowana w okresie n i zamknięte w czasie t	Liczba
9	Liczba zgłoszeń z opóźnieniem	Liczba zgłoszeń z odpowiedzią po czasie t	Liczba
10	Liczba zgłoszeń per klient	Średnia liczba zgłoszeń na klienta	Liczba
11	Liczba zgłoszeń eskalowanych na II linię	Liczba zgłoszeń, na które I linia nie odpowiedziała i przekierowała do kolejnych zespołów	Liczba
12	Poziom satysfakcji klienta	%/Liczba klientów zadowolonych/niezadowolonych - wynik ankiety	%



www.femko.pl

**Jakość obsługi na
ścieżce
doświadczenia
klienta**

Poziom podstawowy

Wskaźniki pomagające zarządzać jakością obsługi klienta

LP	Nazwa wskaźnika	Opis	Miara
13	NPS	Net promoter score - wskaźnik poleceń	Liczba
14	Customer effort score	Wynik ankiety, w której pytamy klienta o poziom wysiłku, trudności w realizacji jego/jej potrzeby	Liczba
15	Liczba konsultantów z wynikami X	Wynik kontroli jakości pracy konsultantów - lista najlepszych konsultantów o wynikach powyżej n % - wykorzystana karta jakości oceny pracy konsultanta	Liczba
16	Liczba konsultantów z wynikami w obszarze wiedzy merytorycznej z wynikami powyżej n	Wynik kontroli jakości pracy konsultantów - lista najlepszych konsultantów o wynikach powyżej n % w obszarze wiedzy merytorycznej - wykorzystana karta jakości oceny pracy konsultanta	Liczba
17	Satysfakcja klienta	Wynik ankiety CSAT - Jak klienci są zadowoleni/nie zadowoleni - wynik i odpowiedzi na pytania z ankiety	Liczba
18	Liczba odejść	Liczba klientów rezygnujących z oferty	Liczba/PLN



www.femko.pl

**Jakość obsługi na
ścieżce
doświadczenia
klienta**

Poziom podstawowy

Wskaźniki pomagające zarządzać jakością obsługi klienta

LP	Nazwa wskaźnika	Opis	Miara
19	Liczba usprawnień wdrożonych w czasie t	Liczba wdrożonych usprawnień w obsłudze klienta wykonanych w czasie t	Liczba
20	Liczba nowych klientów	Liczba nowych klientów, nowych umów	Liczba/PLN
21	Liczba odebranych połączeń	Liczba odebranych połączeń przez I linie CC	Liczba
22	Liczba nie odebranych połączeń	Liczba połączeń, które były w kolejce i czekały na odebranie ale nie zostały odebrane	Liczba/%
23	Średni czas trwania połączenia	Średni czas trwania rozmów z klientami	minuty, sekundy
24	Employee turnover rate	% konsultantów, którzy odeszli w czasie t	%