

Исходящие голосовые роботы — это набор голосовых роботов, которые совершают обзвон клиентов или потенциальных клиентов банка по телефону, заменяя труд операторов колл центра. Вам даны данные по звонкам направлений продаж и сервисных коммуникаций. Каждый звонок — hit — это попытка выполнить задание по коммуникации с клиентом (task), в процессе звонка робот проходит блоки процедуры — фразы, которые должен сказать робот. Обратите внимание, каждому клиенту может быть совершено несколько звонков, как в рамках одного, так и нескольких заданий. На некоторых очередях звонков возможен трансфер звонка на оператора, он происходит если клиент проявил интерес к продукту, тогда оператор может продолжить оформление. Для контроля качества работы роботов мы проводим выборочную разметку качества, данные по ней находятся в столбцах order\_name и answer.

## Поля

wo_queue_num	название очереди исходящих звонков (то есть, выделенный вид звонков)
wo_queue_group_desc	название группы очередей
hi_task_id	id звонков, попыток выполнить задание на коммуникацию
task_id	id задач на коммуникацию с абонентом. Может содержать несколько хитов
num_hit_in_task	номер хита в задании по порядку
agent_login	логин оператора. 'talkbot' — звонок совершен роботом, 'sbear' — недозвон, звонок не начался
call_result	результат звонка
call_reason	уточнение результата звонка
start_dttm	точное время начала звонка
end_dttm	точное время окончания звонка
connection_dttm	точное время соединения (начала разговора)

call_time_sec	время звонка в секундах
talk_time_sec	время разговора в секундах
number_blocks	количество блоков (этапов) в звонке
order_name	название заказа на разметку качества
answer	результат разметки. Размечается малая часть звонков.
mdm_party_rk	id пользователя
mdm_party_rk	пол клиента
age	возраст клиента
region	регион проживания
education_cd	уровень образования
income	доход клиента