

1

1.1

Срез по основным показателям.

Голос

Показатель	План	19.11	20.11	21.11	22.11	23.11	24.11	25.11	26.11	Среднее значение
Service Level	≥ 80 %	51.8	52.8	49.6	60.1	51.9	53.8	46.8	63.6	53.5
Handled Calls Rate (Процент принятых вызовов)	≥ 90 %	54.7	44.1	54.1	75.1	57.5	53.3	61.2	70.4	59.7
Average Handling Time	≤ 110 сек.	156.5	154.6	160.4	168.7	112	169.5	160.8	156.5	149.1
Average Ringing Time	≤ 3 сек.	2.2	2.3	2.1	2.4	2.1	2.4	2.3	2.7	2.4
Average Holding Time	≤ 30 сек.	65.6	60.5	61.1	63.5	43.2	75.2	70.2	64	63.3
Critical Error Accuracy	≥ 97 %.	92.3	89.7	85.2	88.7	97.1	90.9	90.9	93.6	87.5
Customer Satisfaction Index	≥ 80 %.	88.4	88.6	78	78.8	91.4	81.8	86.8	75	84.8
Конверсия Customer Satisfaction Index	≥ 10 %.	4.6	5.5	5.6	4.4	3.8	4.2	3.9	4.6	4.8
Utilization Rate	≥ 86 %.	83	82.6	83	75.6	84.6	79.7	80	82.3	79.0
Occupancy	≥ 70 %.									60.7
Repeat Calls	≤ 10 %.	13.9	11.7	15	14.7	14.6	12.3	12.5	13.6	12.8

1.2

Текст

Показатель	План	19.11	20.11	21.11	22.11	23.11	24.11	25.11	26.11	Среднее значение
Average Reaction Time	≤ 60 сек.	55.7	60.9	79.5	56.9	30.6	66.9	70.9	56.7	62.1
Average Speed To Answer	≤ 60 сек.	61.9	53.6	67.5	50.1	41	67.4	59.1	53.5	60.9
Utilization Rate	≥ 86 %.	99	90.3	76.1	105.4	110.9	95	67	85	93.1
Critical Error Accuracy	≥ 97 %.	100	100	100	100	100	100	90.9	100	95.4
Customer Satisfaction Index	≥ 80 %.	54.5	71.4	64.3	80	46.2	56.3	77.3	94.4	65.8
Конверсия Customer Satisfaction Index	≥ 10 %.	3.8	4.2	3.8	3.9	4.5	4.6	5.8	6	3.5

2	Профиль дня.																	
2.1	Голос																	
Часы	Эрланг	График	Факт	Дельта Факт и График	Поступило на IVR	Распределено на операторов	Отвачено операторами	Завершены в очереди	Maximum Waiting Time	Maximum Ringing Time	Maximum Speaking Time	Maximum Holding Time	Service Level	Handled Calls Rate	Customer Satisfaction Index	Occupancy		
00:00:00	3	3	4	1	21	30	29	1	03:06	00:06	04:36	00:00	93.1	96.7			18.6	
01:00:00	3	3	4	1	7	8	8	0	00:06	00:06	07:16	01:23	100	100			15.9	
02:00:00	0	0	0	0	19	10	0	10	00:06	00:00	00:00	00:00	0	0			0	
03:00:00	0	0	0	0		1	0	1	00:05	00:00	00:00	00:00	0	0				
04:00:00	0	0	0	0	6	2	0	2	00:01	00:00	00:00	00:00		0				
05:00:00	0	0	0	0	6	9	0	9	00:06	00:00	00:00	00:00	0	0				
06:00:00	0	0	0	0	3	5	0	5	00:05	00:00	00:00	00:00	0	0				
07:00:00	4	5	3	-2	6	8	8	0	00:08	00:05	03:18	00:00	100	100			10.0	
08:00:00	6	6	5	-1	48	39	34	5	03:24	00:07	06:27	01:01	61.8	87.2	100	100	54.6	
09:00:00	10	11	6	-5	43	66	66	0	01:56	00:06	15:20	02:55	81.8	100	100	100	52.8	
10:00:00	12	12	7	-5	75	103	102	1	00:46	00:07	12:43	04:13	92.2	99.0	60	64.1		
11:00:00	12	12	7	-5	101	153	114	39	02:58	00:06	14:32	03:15	32.5	74.5	100	94.5		
12:00:00	15	8	7	-1	104	135	121	14	03:07	00:06	13:05	02:17	50.4	89.6	66.7	89.0		
13:00:00	13	7	5	-2	136	123	82	41	02:45	00:06	12:20	05:00	30.2	66.7	60	93.2		
14:00:00	9	2	3	1	157	206	53	153	03:43	00:05	13:35	02:52	9.6	25.7	75	99.3		
15:00:00	9	2	2	0	141	147	15	132	04:07	00:04	10:27	06:49	2.0	10.2		99.9		
16:00:00	13	8	7	-1	140	148	68	80	04:00	00:04	13:22	02:50	26.0	45.9	75	89.5		
17:00:00	11	9	9	0	95	126	110	16	02:36	00:07	12:03	02:49	68.5	87.3	75	82.2		
18:00:00	11	9	9	0	71	108	97	11	02:17	00:07	13:52	02:21	71.1	89.8	83.3	63.2		
19:00:00	14	13	13	0	73	86	86	0	00:09	00:08	16:29	01:38	100	100	57.1	39.0		
20:00:00	12	12	13	1	65	83	82	1	00:08	00:08	07:20	02:46	100	98.8	100	31.3		
21:00:00	11	9	11	2	55	76	75	1	00:37	00:06	08:51	02:33	98.7	98.7	100	33.5		
22:00:00	6	7	8	1	37	56	54	2	00:06	00:06	10:19	01:15	100	96.4	100	31.4		
23:00:00	6	7	7	0	38	41	41	0	00:06	00:06	08:23	01:55	100	100	0	30.4		
	180	145	130	-15	1447	1769	1245	524	04:07	00:08	16:29	06:49	63.6	70.4	75	53.1		

2.2	Текст																	
Часы	Эрланг	График	Факт	Дельта Факт и График	Всего закрытых чатов	Закрыто без задержки (операторами)	Закрыто с задержкой 12 часов (чат-ботом)	Maximum Reaction Time	Maximum Speed To Answer	Average Reaction Time	Average Speed To Answer	Customer Satisfaction Index						
00:00:00	1	1	4	3	15	15	0	01:43	02:05	00:28	00:51							
01:00:00	1	1	3	2	11	11	0	01:28	01:04	00:23	00:39							
02:00:00	1	1	3	2	8	8	0	02:48	02:22	01:01	01:00	100						
03:00:00	1	1	4	3	1	1	0	01:14	00:46	01:14	00:46	100						
04:00:00	1	1	3	2	2	2	0	00:20	00:50	00:14	00:46	100						
05:00:00	1	1	2	1	2	2	0	03:01	02:54	01:38	02:18							
06:00:00	1	1	1	0	2	2	0	03:31	01:52	01:58	01:26							
07:00:00	1	1	1	0				00:00	00:00	00:00	00:00							
08:00:00	2	3	1	-2	1	1	0	00:07	00:16	00:07	00:16	100						
09:00:00	4	3	1	-2	11	11	0	00:32	00:44	00:12	00:20							
10:00:00	4	3	1	-2	11	11	0	00:44	00:50	00:21	00:24	100						
11:00:00	3	3	1	-2	13	13	0	00:36	00:33	00:13	00:19							
12:00:00	3	3	1	-2	16	16	0	00:45	01:18	00:15	00:39							
13:00:00	2	3	2	-1	16	16	0	01:05	01:19	00:23	00:32	100						
14:00:00	4	3	2	-1	14	14	0	10:18	03:18	01:13	00:53	100						
15:00:00	4	3	2	-1	35	35	0	02:28	06:05	00:41	01:35	75						
16:00:00	3	2	2	0	21	21	0	01:21	04:53	00:26	00:59	100						
17:00:00	3	2	2	0	33	33	0	07:42	04:19	00:58	01:11							
18:00:00	2	3	2	-1	36	36	0	07:02	05:53	01:20	01:04	100						
19:00:00	2	3	2	-1	27	27	0	06:09	02:51	01:28	01:05							
20:00:00	2	3	1	-2	14	14	0	07:27	02:55	01:19	01:03	100						
21:00:00	2	3	2	-1	18	18	0	07:41	02:42	01:44	00:59							
22:00:00	1	1	2	1	22	22	0	11:06	11:06	02:28	01:22							
23:00:00	1	1	3	2	16	16	0	02:43	01:02	00:44	00:39							
	50	50	48	-2	345	345	0	11:06	11:06	00:52		94.4						

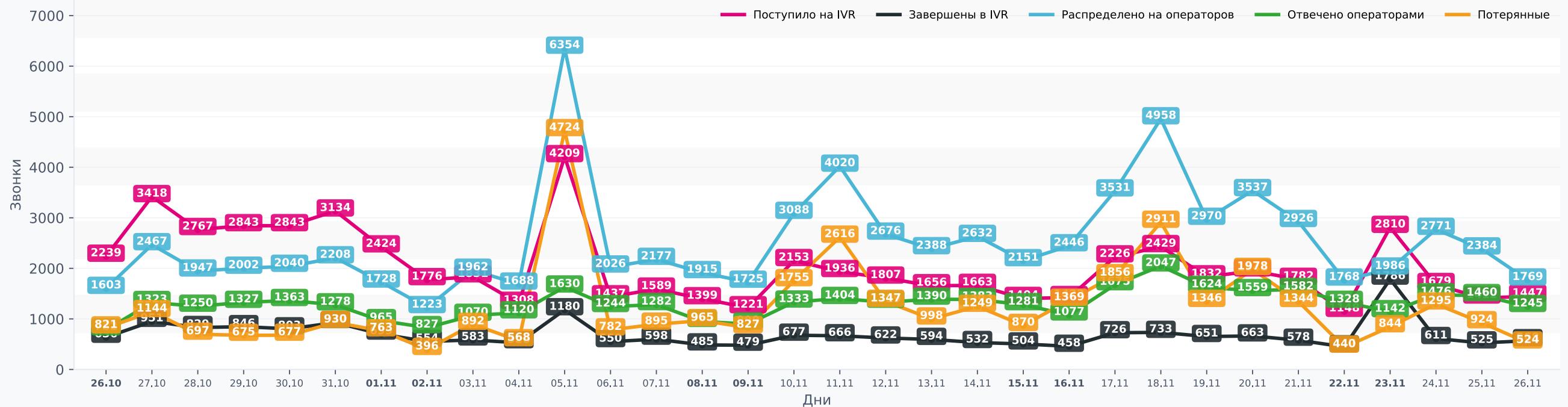
3	Таблица актуальных аварийно-плановых работ																	
Дата начала	Время простоя</																	

4		ТОП40 причин обращений																														
Rank	DoD	Проект		Статус		Запрос		Подгруппа		Причина		19.11		20.11		21.11		22.11		23.11		24.11		25.11		26.11		Итого		Сред.	Мин.	Макс.
1	—	O!Bank		Закрытый		М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Общие затруднения с проведением платежа		Клиент превысил лимиты		124		102		99		96		58		84		84		89		736		92	58	124
2	▲ +1	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Погашение кредита		Уточнение информации о досрочном погашении кредита		63		56		56		27		29		46		46		54		377		47.1	27	63
3	▼ -1	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Погашение кредита		С 20:00 рабочего дня система в порядке очереди спишет DC за погашение кредита		74		250		154		19		66		195		54		38		850		106.2	19	250
4	▲ +16	O!Bank		Закрытый		М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Уточнение информации по платежам		Уточнение статуса платежа (без оформления заявки)		32		24		17		15		13		20		12		31		164		20.5	12	32
5	▼ -1	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Получение кредита		Уточнение информации о получении кредита (просто консультация)		37		28		33		23		16		27		32		31		227		28.4	16	37
6	—	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Погашение кредита		Уточнение информации о задолженности по кредиту		37		42		34		14		7		36		28		23		221		27.6	7	42
7	▲ +3	O!Bank		Закрытый		М Вопросы о Компании		Адреса филиалов		Абонент хотел узнать адреса и график работы филиалов O! Банка		19		23		27		13		3		21		23		150		18.8	3	27		
8	▲ +24	O!Деньги		В ожидании от Jira		ОД Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Создана заявка с предварительной причиной		Разблокировка аккаунта O! Банк.		10		10		16		14		11		9		22		102		12.8	9	22		
9	▼ -1	O!Bank		Закрытый		М Помощь при ошибочном платеже		Отмена платежа		Ошибся в сервисе, по которому отмена доступна, направлен в офис		26		24		21		20		16		19		22		20		168		21	16	26
10	▲ +15	O!Деньги		Закрытый		OD Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Консультация по проведению платежа		Абонент еще не провел платеж, обратился, чтобы получить консультацию о проведении платежа с баланса номера (возврат аванса)		6		11		21		16		17		21		11		19		122		15.2	6	21
11	▲ +3	O!Bank		Закрытый		М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Уточнение информации по платежам		Клиент хотел получить консультацию по платежам, но не прошел авторизацию для проверки информации в карточке CRM		30		12		14		27		16		8		15		17.4		8	30			
12	▼ -2	O!Bank		Закрытый		М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Консультация по проведению платежа		Абонент еще не провел платеж, обратился, чтобы получить консультацию о проведении платежа с баланса номера (возврат аванса)		27		24		20		26		19		22		22		17		177		22.1	17	27
13	▼ -9	O!Деньги		Закрытый		OD Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Общие затруднения с проведением платежа		Клиент превысил лимиты		1		13		21		29		19		16		31		16		146		18.2	1	31
14	▼ -6	O!Bank		В ожидании от Jira		M Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Создана заявка с предварительной причиной		Затруднения с платежом		34		13		5		11		6		22		23		16		130		16.2	5	34
15	▼ -1	O!Деньги		Закрытый		OD Помощь при ошибочном платеже		Отмена платежа		Ошибся в сервисе, по которому отмена доступна, направлен в офис		4		8		15		13		17		9		16		98		12.2	4	17		
16	▲ +6	O!Bank		Закрытый		M Помощь по кредитованию		Активный кредит		Клиент не смог разобраться, как вывести DC, полученные в кредит, со счета (консультация)																						

Статистика по основным показателям

Общая динамика звонков за 31 день

Данный график показывает конверсию по звонкам.



Проект	26.10	27.10	28.10	29.10	30.10	31.10	01.11	02.11	03.11	04.11	05.11	06.11	07.11	08.11	09.11	10.11	11.11	12.11	13.11	14.11	15.11	16.11	17.11	18.11	19.11	20.11	21.11	22.11	23.11	24.11	25.11	26.11	Итого	Сред.
О! Деньги	1471	2242	1901	1983	1934	2062	1517	1180	1786	1277	4177	1421	1565	1387	1200	2111	1908	1784	1615	1631	1379	1405	2187	2385	1787	1910	1767	1138	2799	1664	1400	1438	57411	17941.1
O!Bank	760	1140	831	841	889	1027	885	586	2																						6961	773.4		
Халык	8	36	35	19	20	45	22	10	43	31	32	24	12	21	42	28	23	41	32	25	17	39	44	45	38	15	10	11	15	12	9	820	25.6	
Итого	2239	3418	2767	2843	2843	3134	2424	1776	1831	1308	4209	1437	1589	1399	1221	2153	1936	1807	1656	1663	1404	1422	2226	2429	1832	1948	1782	1148	2810	1679	1412	1447	65192	2037.2

7.2

Service Level.

100 -

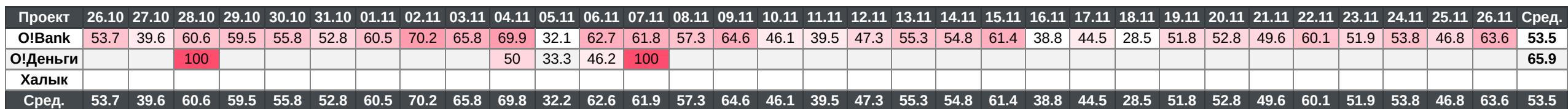
80 -

Процент принятых

20 -

0 -

26.10 27.10 28.10 29.10 30.10 31.10 01.11 02.11 03.11 04.11 05.11 06.11 07.11 08.11 09.11 10.11 11.11 12.11 13.11 14.11 15.11 16.11 17.11 18.11 19.11 20.11 21.11 22.11 23.11 24.11 25.11 26.11



7.3

Handled Calls Rate.

100 -

План

80 -

Процент принятых

60 -

40 -

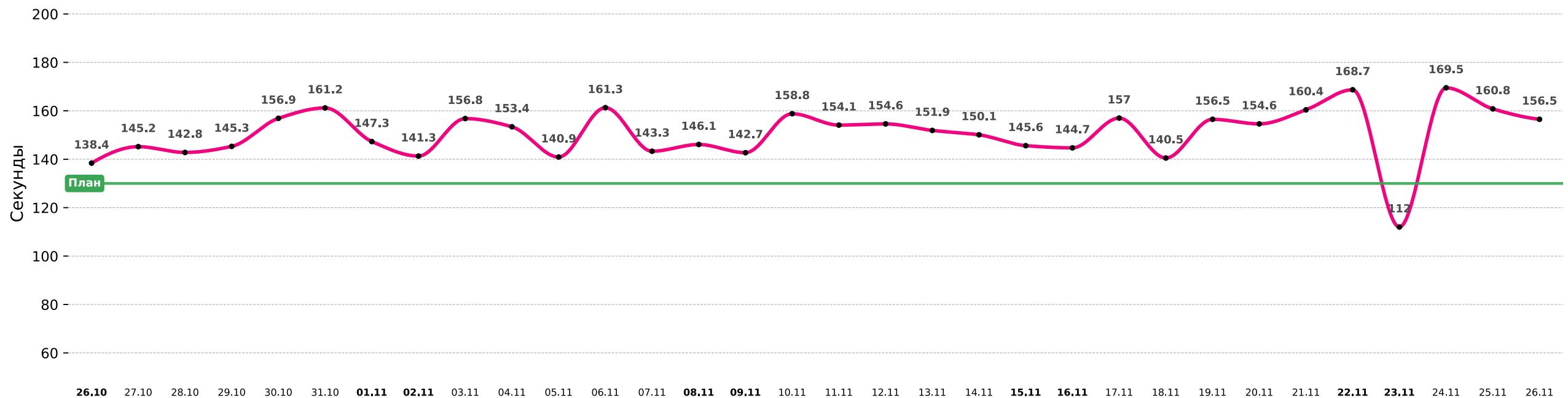
20 -

0 -

26.10 27.10 28.10 29.10 30.10 31.10 01.11 02.11 03.11 04.11 05.11 06.11 07.11 08.11 09.11 10.11 11.11 12.11 13.11 14.11 15.11 16.11 17.11 18.11 19.11 20.11 21.11 22.11 23.11 24.11 25.11 26.11

Проект	26.10	27.10	28.10	29.10	30.10	31.10	01.11	02.11	03.11	04.11	05.11	06.11	07.11	08.11	09.11	10.11	11.11	12.11	13.11	14.11	15.11	16.11	17.11	18.11	19.11	20.11	21.11	22.11	23.11	24.11	25.11	26.11	Сред.
O!Bank	48.8	53.6	64.2	66.3	66.8	57.9	55.8	67.6	54.5	66.3	25.5	61.2	58.9	49.6	52.1	43.2	34.9	49.7	58.2	52.5	59.6	44	47.4	41.3	54.7	44.1	54.1	75.1	57.5	53.3	61.2	70.4	54.7
О!Деньги											83.3	100	92.3	100																95.1			
Халык																																	
Сред.	48.8	53.6	64.2	66.3	66.8	57.9	55.8	67.6	54.5	66.4	25.7	61.4	58.9	49.6	52.1	43.2	34.9	49.7	58.2	52.5	59.6	44.0	47.4	41.3	54.7	44.1	54.1	75.1	57.5	53.3	61.2	70.4	54.7

Average Handling Time.



Проект	26.10	27.10	28.10	29.10	30.10	31.10	01.11	02.11	03.11	04.11	05.11	06.11	07.11	08.11	09.11	10.11	11.11	12.11	13.11	14.11	15.11	16.11	17.11	18.11	19.11	20.11	21.11	22.11	23.11	24.11	25.11	26.11	Сред.
O!Bank	138.4	145.2	142.9	145.3	156.9	161.2	147.3	141.3	156.8	153.6	140.2	161.2	143.4	146.1	142.7	158.8	154.1	154.6	151.9	150.1	145.6	144.7	157	140.5	156.5	154.6	160.4	168.7	112	169.5	160.8	156.5	150.6
О! Деньги																															137.1		
Халык																																	
Сред.	138.4	145.2	142.8	145.3	156.9	161.2	147.3	141.3	156.8	153.4	140.9	161.3	143.3	146.1	142.7	158.8	154.1	154.6	151.9	150.1	145.6	144.7	157.0	140.5	156.5	154.6	160.4	168.7	112.0	169.5	160.8	156.5	150.6

7.5

IVR Self Service Rate.

100

% звонков, обработанных в IVR

80

60

40

20

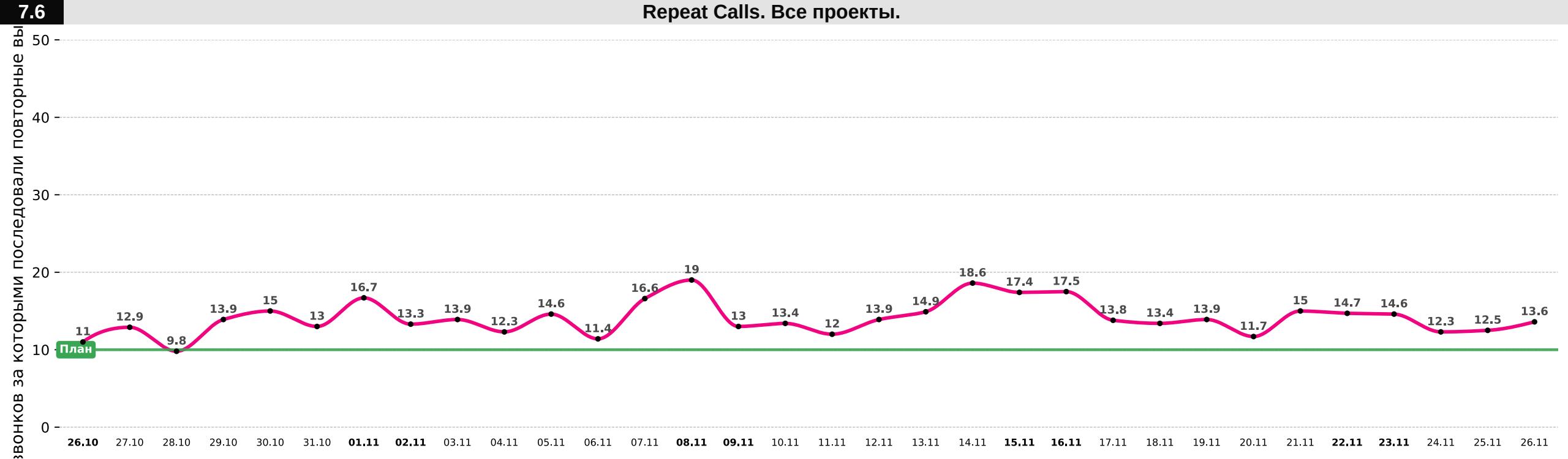
0

План

26.10 27.10 28.10 29.10 30.10 31.10 01.11 02.11 03.11 04.11 05.11 06.11 07.11 08.11 09.11 10.11 11.11 12.11 13.11 14.11 15.11 16.11 17.11 18.11 19.11 20.11 21.11 22.11 23.11 24.11 25.11 26.11

Проект	26.10	27.10	28.10	29.10	30.10	31.10	01.11	02.11	03.11	04.11	05.11	06.11	07.11	08.11	09.11	10.11	11.11	12.11	13.11	14.11	15.11	16.11	17.11	18.11	19.11	20.11	21.11	22.11	23.11	24.11	25.11	26.11	Сред.
Халык	12.5	50	37.1	42.1	30	42.2	50	30	34.9	45.2	28.1	37.5	70.8	8.3	38.1	40.5	42.9	52.2	56.1	53.1	36	35.3	33.3	43.2	46.7	42.1	26.7	60	72.7	33.3	50	22.2	40.7
О!Деньги	30.7	29.3	32.7	32.1	30.6	32.6	32.9	34.4	31.7	40.3	28	38.3	37.1	34.9	39.2	31.3	34.3	34.2	35.4	31.6	35.9	32.2	32.6	29.9	35.3	33.9	32.5	38.8	63.5	36.4	37.1	39.4	35
О!Bank	24.1	24.2	23.3	24	23.1	23	21.4	24.7	50																					26.4			
Сред.	28.4	27.8	30.0	29.8	28.2	29.6	28.8	31.2	31.8	40.4	28.0	38.3	37.6	34.7	39.2	31.4	34.4	34.4	35.9	32.0	35.9	32.2	32.6	30.2	35.5	34.0	32.4	38.9	63.6	36.4	37.2	39.3	34.4

Repeat Calls. Все проекты.



Проект	26.10	27.10	28.10	29.10	30.10	31.10	01.11	02.11	03.11	04.11	05.11	06.11	07.11	08.11	09.11	10.11	11.11	12.11	13.11	14.11	15.11	16.11	17.11	18.11	19.11	20.11	21.11	22.11	23.11	24.11	25.11	26.11	Сред.
O!Bank	11	12.9	9.8	13.9	15	13	16.7	13.3	13.9	12.3	14.7	11.6	16.6	19	13	13.4	12	13.9	14.9	18.6	17.4	17.5	13.8	13.4	13.9	11.7	15	14.7	14.6	12.3	12.5	13.6	14.1
O!Деньги			0							0	8.3	0	0																	1.7			
Сред.	11.0	12.9	9.8	13.9	15.0	13.0	16.7	13.3	13.9	12.3	14.6	11.4	16.6	19.0	13.0	13.4	12.0	13.9	14.9	18.6	17.4	17.5	13.8	13.4	13.9	11.7	15.0	14.7	14.6	12.3	12.5	13.6	14.1

