



1
1.1

Срез по основным показателям.

Голос

| Показатель | План | 28.11 | 29.11 | 30.11 | 01.12 | 02.12 | 03.12 | 04.12 | 05.12 | Среднее значение |
|---|------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------------------|
| Service Level | ≥ 80 % | 55.6 | 63.1 | 65.4 | 61.2 | 53.5 | 100 | 65.8 | 69.6 | 51.3 |
| Handled Calls Rate (Процент принятых вызовов) | ≥ 90 % | 48.3 | 58.8 | 65.9 | 61.3 | 66.1 | 83.3 | 65.9 | 68 | 50.1 |
| Average Handling Time | ≤ 110 сек. | 175.1 | 176.9 | 142.4 | 165.6 | 153.4 | 137.2 | 175.9 | 166.9 | 153.2 |
| Average Ringing Time | ≤ 3 сек. | 2.4 | 2.5 | 2.4 | 2.5 | 2.3 | 3.4 | 2.5 | 2.6 | 2.3 |
| Average Holding Time | ≤ 30 сек. | 85 | 79.8 | 56.6 | 67.5 | 67.9 | 3 | 76.6 | 68.4 | 64.3 |
| Critical Error Accuracy | ≥ 97 %. | 90.7 | 93 | | 33.3 | 86.4 | 92.6 | 83.3 | 92.9 | 91.5 |
| Customer Satisfaction Index | ≥ 80 %. | 81.8 | 89.3 | 87.5 | 85.7 | 85.7 | 100 | | | 85.8 |
| Конверсия Customer Satisfaction Index | ≥ 10 %. | 4.6 | 3.6 | 6.1 | 4.9 | 5 | 7.1 | | | 5.0 |
| Utilization Rate | ≥ 86 %. | 78.2 | 76.8 | 89.8 | 78.3 | 81.8 | 0.3 | 78.2 | 79.9 | 77.9 |
| Occupancy | ≥ 70 %. | | | | | | | | | 62.0 |
| Repeat Calls | ≤ 10 %. | 10.9 | 14.4 | 12.2 | 13.2 | 15.3 | 0 | 12.4 | 14.7 | 14.0 |

1.2

Текст

| Показатель | План | 28.11 | 29.11 | 30.11 | 01.12 | 02.12 | 03.12 | 04.12 | 05.12 | Среднее значение |
|---------------------------------------|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------------------|
| Average Reaction Time | ≤ 60 сек. | 101.5 | 92 | 124.5 | 138.1 | 112.2 | 106.2 | 62.9 | 66.1 | 75.9 |
| Average Speed To Answer | ≤ 60 сек. | 79 | 69 | 94.6 | 98.9 | 81.4 | 72.1 | 63.6 | 59.7 | 67.1 |
| Utilization Rate | ≥ 86 %. | 73.2 | 78.9 | 103.6 | 78.5 | 54.6 | 0 | 87.4 | 82.2 | 84.9 |
| Critical Error Accuracy | ≥ 97 %. | 100 | 100 | | | 87.5 | 100 | 77.8 | 100 | 98.8 |
| Customer Satisfaction Index | ≥ 80 %. | 62.5 | 86.7 | 78.6 | 70 | 75 | 63.6 | 65 | 70.6 | 68.8 |
| Конверсия Customer Satisfaction Index | ≥ 10 %. | 7.2 | 4.6 | 5.6 | 6.8 | 4.2 | 5.7 | 5.1 | 4.5 | 5.2 |

| 2 | Профиль дня. | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------|--------------|--------|------|----------------------|------------------|----------------------------|----------------------|---------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|----------------------|---------------|--------------------|-----------------------------|-----------|
| 2.1 | Голос | | | | | | | | | | | | | | | |
| Часы | Эрланг | График | Факт | Дельта Факт и График | Поступило на IVR | Распределено на операторов | Отвечено 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 | 9 | 27 | 19 | 8 | 02:58 | 00:05 | 40:11 | 01:23 | 65 | 70.4 | 100 | 46.1 |
| 01:00:00 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 | 16 | 0 | 16 | 00:06 | 00:00 | 00:00 | 00:00 | 0 | 0 | | 0 |
| 02:00:00 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 17 | 0 | 17 | 00:06 | 00:00 | 00:00 | 00:00 | 0 | 0 | | |
| 03:00:00 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 6 | 0 | 6 | 00:06 | 00:00 | 00:00 | 00:00 | 0 | 0 | | |
| 04:00:00 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 1 | 00:01 | 00:00 | 00:00 | 00:00 | | 0 | | |
| 05:00:00 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 4 | 0 | 4 | 00:06 | 00:00 | 00:00 | 00:00 | 0 | 0 | | |
| 06:00:00 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 00:05 | 00:00 | 00:00 | 00:00 | 0 | 0 | | |
| 07:00:00 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 9 | 9 | 0 | 00:05 | 00:05 | 08:15 | 00:05 | 100 | 100 | | 16.2 |
| 08:00:00 | 5 | 7 | 8 | 1 | 28 | 36 | 36 | 0 | 00:05 | 00:05 | 06:24 | 02:09 | 100 | 100 | 100 | 32.3 |
| 09:00:00 | 10 | 11 | 11 | 0 | 40 | 57 | 57 | 0 | 00:06 | 00:06 | 09:37 | 03:01 | 100 | 100 | 100 | 31.1 |
| 10:00:00 | 12 | 12 | 11 | -1 | 81 | 81 | 81 | 0 | 00:36 | 00:05 | 14:59 | 01:45 | 98.8 | 100 | 88.9 | 49.8 |
| 11:00:00 | 18 | 14 | 13 | -1 | 78 | 89 | 88 | 1 | 00:44 | 00:04 | 05:38 | 01:31 | 97.7 | 98.9 | 100 | 51.1 |
| 12:00:00 | 18 | 11 | 10 | -1 | 102 | 81 | 79 | 2 | 01:32 | 00:06 | 14:21 | 04:38 | 80 | 97.5 | 100 | 71.4 |
| 13:00:00 | 16 | 7 | 7 | 0 | 129 | 135 | 61 | 74 | 03:31 | 00:05 | 11:40 | 04:10 | 15.1 | 45.2 | 50 | 99.7 |
| 14:00:00 | 15 | 4 | 5 | 1 | 111 | 167 | 37 | 130 | 03:52 | 00:04 | 12:40 | 05:01 | 10.3 | 22.2 | 100 | 100 |
| 15:00:00 | 15 | 5 | 6 | 1 | 136 | 202 | 68 | 134 | 03:36 | 00:04 | 10:53 | 04:04 | 7.3 | 33.7 | 100 | 100.0 |
| 16:00:00 | 9 | 3 | 4 | 1 | 123 | 174 | 51 | 123 | 03:57 | 00:05 | 11:34 | 05:21 | 4.2 | 29.3 | 85.7 | 100.0 |
| 17:00:00 | 11 | 7 | 9 | 2 | 87 | 123 | 106 | 17 | 02:24 | 00:05 | 14:00 | 03:04 | 57.0 | 86.2 | 63.6 | 84.0 |
| 18:00:00 | 11 | 7 | 9 | 2 | 96 | 94 | 89 | 5 | 02:11 | 00:06 | 06:15 | 01:59 | 89.9 | 94.7 | 75 | 63.7 |
| 19:00:00 | 10 | 11 | 12 | 1 | 76 | 101 | 99 | 2 | 01:29 | 00:07 | 08:41 | 03:39 | 89 | 98.0 | 100 | 61.0 |
| 20:00:00 | 11 | 12 | 12 | 0 | 81 | 100 | 100 | 0 | 00:05 | 00:05 | 11:28 | 01:23 | 100 | 100 | 75 | 42.0 |
| 21:00:00 | 11 | 12 | 12 | 0 | 56 | 84 | 83 | 1 | 00:11 | 00:05 | 10:52 | 02:25 | 100 | 98.8 | 100 | 38.3 |
| 22:00:00 | 6 | 8 | 8 | 0 | 52 | 57 | 57 | 0 | 00:41 | 00:05 | 06:48 | 01:07 | 96.5 | 100 | 100 | 37.2 |
| 23:00:00 | 6 | 8 | 7 | -1 | 36 | 34 | 33 | 1 | 00:09 | 00:06 | 08:38 | 01:25 | 100 | 97.1 | 100 | 27.8 |
| | 190 | 145 | 152 | 7 | 1344 | 1696 | 1153 | 543 | 03:57 | 00:07 | 40:11 | 05:21 | 69.6 | 68 | 85.7 | 52 |

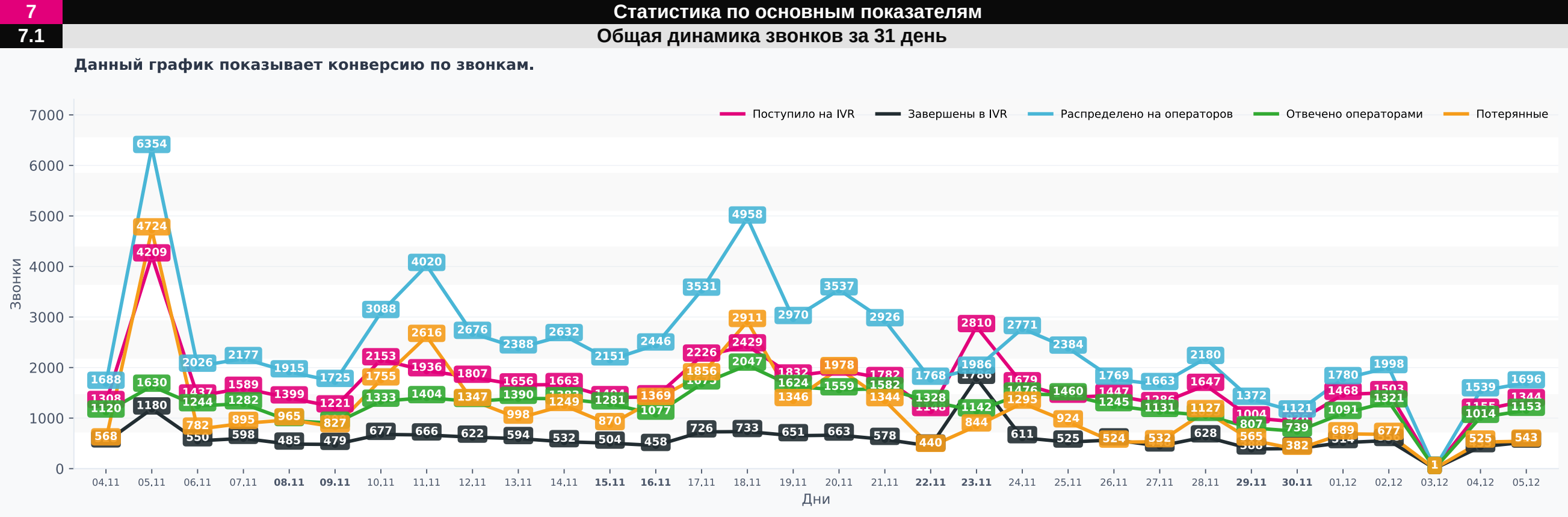
| 2.2 | Текст | | | | | | | | | | | | |
|----------|--------|--------|------|----------------------|----------------------|------------------------------------|--|-----------------------|-------------------------|-----------------------|-------------------------|-----------------------------|--|
| Часы | 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 | 3 | 2 | 20 | 20 | 0 | 03:09 | 03:09 | 01:23 | 01:06 | | |
| 01:00:00 | 1 | 1 | 2 | 1 | 17 | 17 | 0 | 01:40 | 04:13 | 00:40 | 01:19 | | |
| 02:00:00 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 0 | 00:05 | 00:04 | 00:05 | 00:04 | 100 | |
| 03:00:00 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 0 | 00:56 | 01:15 | 00:29 | 00:44 | 100 | |
| 04:00:00 | 1 | 1 | 1 | 0 | 2 | 2 | 0 | 00:58 | 00:53 | 00:38 | 00:44 | | |
| 05:00:00 | 1 | 1 | 1 | 0 | 2 | 2 | 0 | 00:21 | 00:48 | 00:15 | 00:37 | 0 | |
| 06:00:00 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 01:54 | 00:36 | 01:54 | 00:36 | | |
| 07:00:00 | 1 | 2 | 1 | -1 | 2 | 2 | 0 | 00:54 | 00:54 | 00:27 | 00:50 | 0 | |
| 08:00:00 | 2 | 3 | 1 | -2 | 1 | 1 | 0 | 00:15 | 00:28 | 00:15 | 00:28 | 100 | |
| 09:00:00 | 4 | 4 | 1 | -3 | 9 | 9 | 0 | 01:12 | 03:59 | 00:28 | 00:43 | 100 | |
| 10:00:00 | 4 | 4 | 1 | -3 | 19 | 19 | 0 | 04:46 | 01:32 | 01:03 | 00:50 | 100 | |
| 11:00:00 | 3 | 4 | 1 | -3 | 19 | 19 | 0 | 01:54 | 01:38 | 00:35 | 00:44 | 100 | |
| 12:00:00 | 3 | 4 | 1 | -3 | 20 | 20 | 0 | 04:33 | 04:33 | 00:50 | 00:50 | 50 | |
| 13:00:00 | 2 | 4 | 2 | -2 | 28 | 28 | 0 | 02:11 | 01:57 | 00:30 | 00:51 | | |
| 14:00:00 | 4 | 4 | 2 | -2 | 41 | 41 | 0 | 02:10 | 02:10 | 00:27 | 00:41 | 100 | |
| 15:00:00 | 4 | 4 | 3 | -1 | 31 | 31 | 0 | 01:34 | 01:22 | 00:36 | 00:37 | 50 | |
| 16:00:00 | 3 | 2 | 3 | 1 | 17 | 17 | 0 | 02:04 | 02:39 | 00:37 | 00:48 | | |
| 17:00:00 | 3 | 3 | 3 | 0 | 43 | 43 | 0 | 04:44 | 03:47 | 00:33 | 00:54 | 100 | |
| 18:00:00 | 2 | 3 | 2 | -1 | 29 | 29 | 0 | 18:29 | 09:22 | 01:31 | 01:10 | | |
| 19:00:00 | 2 | 3 | 3 | 0 | 23 | 23 | 0 | 02:20 | 02:20 | 00:40 | 00:42 | | |
| 20:00:00 | 2 | 3 | 3 | 0 | 24 | 24 | 0 | 04:33 | 02:13 | 00:43 | 00:45 | 0 | |
| 21:00:00 | 2 | 3 | 3 | 0 | 15 | 15 | 0 | 03:57 | 01:42 | 01:05 | 00:40 | | |
| 22:00:00 | 1 | 1 | 1 | 0 | 14 | 14 | 0 | 09:37 | 08:42 | 02:24 | 01:26 | | |
| 23:00:00 | 1 | 1 | 3 | 2 | 16 | 16 | 0 | 02:01 | 02:01 | 00:48 | 00:39 | | |
| | 50 | 59 | 48 | -11 | 397 | 397 | 0 | 18:29 | 09:22 | 00:47 | | 70.6 | |

| 3 | Таблица актуальных аварийно-плановых работ | | | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|-------------------|---------------|----------------|-----------|--|---|
| | | | | | Дата начала | Время простоя | Сервис | Описание | Количество обращений | |
| | | | | | 20.11.2025, 01:00 | | 24д. 13ч. 13м. | О! Деньги | Технические работы на стороне MEGA с 01 до 06:00 | 0 |

| Rank | DoD | Проект | Статус | Запрос | Подгруппа | Причина | 28.11 | 29.11 | 30.11 | 01.12 | 02.12 | 03.12 | 04.12 | 05.12 | Итого | Сред. | Мин. | Макс. |
|------|-------|----------|--------------------|--|--|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|-------|
| 1 | ▲ +6 | O!Bank | Закрытый | М Помощь по кредитованию | Погашение кредита | С 20:00 рабочего дня система в порядке очереди спишет ДС за погашение кредита | 24 | 13 | 24 | 84 | 34 | 17 | 19 | 64 | 279 | 34.9 | 13 | 84 |
| 2 | ▼ -1 | O!Bank | Закрытый | М Помощь по кредитованию | Погашение кредита | Уточнение информации о досрочном погашении кредита | 43 | 24 | 32 | 46 | 65 | 20 | 57 | 55 | 342 | 42.8 | 20 | 65 |
| 3 | — | O!Bank | Закрытый | М Помощь по кредитованию | Получение кредита | Уточнение информации о получении кредита (просто консультация) | 39 | 28 | 19 | 34 | 32 | 28 | 32 | 43 | 255 | 31.9 | 19 | 43 |
| 4 | ▼ -2 | O!Bank | Закрытый | М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк) | Общие затруднения с проведением платежа | Клиент превысил лимиты | 101 | 25 | 18 | 27 | 35 | 18 | 39 | 40 | 303 | 37.9 | 18 | 101 |
| 5 | ▲ +11 | 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) | 15 | 13 | 19 | 23 | 29 | 20 | 13 | 27 | 159 | 19.9 | 13 | 29 |
| 6 | ▲ +5 | O!Bank | Закрытый | М Помощь по кредитованию | Активный кредит | Клиент не смог разобраться, как вывести ДС, полученные в кредит, со счета (консультация) | 9 | 14 | 13 | 15 | 18 | 8 | 16 | 21 | 114 | 14.2 | 8 | 21 |
| 7 | ▲ +23 | O!Деньги | Закрытый | OD Помощь при ошибочном платеже | Отмена платежа при пополнении через ELQR | Абонент хотел чтобы мы отменили ошибочный платеж с другого сервиса на O! Деньги. Направлен к Партнеру, так как неверный платеж отменяется при получении заявки на отмену от Партнера | 6 | 7 | 10 | 13 | 6 | 3 | 10 | 20 | 75 | 9.4 | 3 | 20 |
| 8 | ▲ +6 | O!Bank | В ожидании от NOD | М Помощь по картам O!Банк | Другое | Не найдена нужная причина | 26 | 5 | 11 | 5 | 10 | 8 | 15 | 20 | 100 | 12.5 | 5 | 26 |
| 9 | ▼ -3 | O!Bank | Закрытый | М Помощь при ошибочном платеже | Отмена платежа | Ошибся в сервисе, по которому отмена доступна, направлен в офис | 30 | 29 | 22 | 25 | 25 | 16 | 20 | 19 | 186 | 23.2 | 16 | 30 |
| 10 | ▼ -1 | 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 | 11 | 14 | 12 | 16 | 19 | 145 | 18.1 | 11 | 32 |
| 11 | ▼ -7 | O!Bank | Закрытый | М Помощь по кредитованию | Получение кредита | Клиент получил отказ в выдаче кредита | 21 | 16 | 25 | 27 | 21 | 20 | 23 | 18 | 171 | 21.4 | 16 | 27 |
| 12 | ▲ +20 | O!Bank | Закрытый | М Помощь по кредитованию | Изменения в условиях кредита | Клиент получил кредит «Экспресс» и уточняет условия его целевого использования | 14 | 10 | 9 | 14 | 15 | 6 | 10 | 18 | 96 | 12 | 6 | 18 |
| 13 | ▲ +14 | O!Bank | Закрытый | М Помощь по кредитованию | Изменения в условиях кредита | Клиент хотел узнать подробнее об условиях и причинах ввода страхования в продукте "Экспресс" | 5 | 6 | 7 | 9 | 10 | 6 | 11 | 18 | 72 | 9 | 5 | 18 |
| 14 | ▼ -3 | O!Bank | Закрытый | М Вопросы о Компании | Адреса филиалов | Абонент хотел узнать адреса и график работы филиалов O! Банка | 20 | 8 | 8 | 20 | 20 | 4 | 18 | 18 | 116 | 14.5 | 4 | 20 |
| 15 | ▲ +9 | O!Деньги | Закрытый | OD Помощь при ошибочном платеже | Отмена платежа | Ошибся в сервисе, по которому отмена доступна, направлен в офис | 14 | 8 | 15 | 6 | 25 | 5 | 12 | 17 | 102 | 12.8 | 5 | 25 |
| 16 | ▼ -12 | 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) | 8 | 9 | 19 | 14 | 22 | 9 | 24 | 16 | 121 | 15.1 | 8 | 24 |
| 17 | ▲ +10 | O!Bank | Закрытый | М Помощь по кредитованию | Активный кредит | Клиент хотел получить консультацию по вопросу с кредитом, но не прошел авторизацию для проверки информации в карточке | 5 | 5 | 7 | 18 | 13 | 4 | 11 | 16 | 79 | 9.9 | 4 | 18 |
| 18 | ▲ +6 | O!Деньги | Закрытый | OD Помощь по платежам на O!Банк (O!Деньги) | Не поступил платеж на O! Деньги | 24 часа не прошло с момента пополнения, направлен в поддержку сервиса, через который провел платежа (кроме сервисов Грина и O! Банка) | 12 | 14 | 11 | 9 | 15 | 6 | 11 | 15 | 93 | 11.6 | 6 | 15 |
| 19 | ▲ +11 | O!Bank | В ожидании от Jira | М Помощь по картам O!Банк | Создана заявка с предварительной причиной | Разблокировка карты VISA/ Элкарт O!Банка | 11 | 8 | 3 | 11 | 17 | 11 | 10 | 15 | 86 | 10.8 | 3 | 17 |
| 20 | ▼ -5 | O!Bank | Закрытый | М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк) | Условия перевода платежа | Уточнение информации по системам перевода ДС | 19 | 12 | 4 | 19 | 14 | 4 | 15 | 15 | 102 | 12.8 | 4 | 19 |
| 21 | ▼ -2 | O!Деньги | В ожидании от Jira | OD Помощь при ошибочном платеже | Создана заявка с предварительной причиной | Корректировка неверного платежа с O!Деньги. | 6 | 13 | 28 | 13 | 7 | 8 | 13 | 13 | 101 | 12.6 | 6 | 28 |
| 22 | ▼ -7 | 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 | 23 | 12 | 16 | 15 | 16 | 9 | 14 | 13 | 118 | 14.8 | 9 | 23 |
| 23 | ▼ -6 | O!Bank | Закрытый | М Помощь по кредитованию | Погашение кредита | Не наступила дата погашении кредита | 9 | 5 | 4 | 4 | 13 | 9 | 13 | 12 | 69 | 8.6 | 4 | 13 |
| 24 | ▼ -5 | O!Деньги | Закрытый | OD Помощь по платежам на O!Банк (O!Деньги) | Не поступил платеж на O! Деньги | При проверке выявлено что ДС успешно поступили | 6 | 7 | 6 | 10 | 17 | 10 | 13 | 12 | 81 | 10.1 | 6 | 17 |
| 25 | ▼ -14 | O!Деньги | Закрытый | OD Помощь по платежам на O!Банк (O!Деньги) | Не поступил платеж на O! Деньги | ДС не поступают на O!Деньги (O!Банк) из-за лимита | 13 | 3 | 6 | 15 | 14 | 5 | 16 | 12 | 84 | 10.5 | 3 | 16 |
| 26 | ▲ +14 | O!Bank | Закрытый | М Вопросы о Компании | Адреса офисов | Абонент хотел узнать адреса офисов O! | 14 | 5 | 5 | 10 | 6 | 6 | 7 | 12 | 65 | 8.1 | 5 | 14 |
| 27 | ▼ -18 | O!Деньги | В ожидании от Jira | OD Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк) | Создана заявка с предварительной причиной | Затруднения с платежом. | 15 | 12 | 4 | 8 | 42 | 18 | 16 | 11 | 126 | 15.8 | 4 | 42 |
| 28 | ▲ +3 | O!Bank | В ожидании от Jira | М Помощь по картам O!Банк | Создана заявка с предварительной причиной | Не возвратились ДС на карту за отмененный заказ | 9 | 6 | 13 | | 11 | 5 | 10 | 11 | 65 | 9.3 | 5 | 13 |
| 29 | ▼ -10 | O!Bank | Закрытый | М Помощь по кредитованию | Погашение кредита | Уточнение информации о задолженности по кредиту | 14 | 3 | 7 | 12 | 10 | 7 | 13 | 11 | 77 | 9.6 | 3 | 14 |
| 30 | ▼ -9 | O!Bank | В ожидании от Jira | М Помощь при ошибочном платеже | Создана заявка с предварительной причиной | Корректировка неверного платежа с O!Деньги | 9 | 9 | 9 | 5 | 15 | 5 | 12 | 10 | 74 | 9.2 | 5 | 15 |
| 31 | ▼ -6 | O!Bank | В ожидании от Jira | М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк) | Создана заявка с предварительной причиной | Затруднения с платежом | 28 | 23 | 7 | 12 | 52 | 11 | 11 | 10 | 154 | 19.2 | 7 | 52 |
| 32 | ▼ -3 | O!Bank | В ожидании от Jira | М Помощь по картам O!Банк | Создана заявка с предварительной причиной | Затруднения по операциям с карты O!Банк | 8 | 7 | 3 | 8 | 18 | 6 | 10 | 9 | 69 | 8.6 | 3 | 18 |
| 33 | ▲ +3 | O!Bank | В ожидании от NOD | М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк) | Другое | Не найдена нужная причина | 2 | 6 | 4 | 10 | 20 | 13 | 8 | 9 | 72 | 9 | 2 | 20 |
| 34 | ▲ +3 | O!Bank | Закрытый | М Помощь по кредитованию | Получение кредита | ДС успешно поступили на кредитный счет | 13 | 13 | 10 | 15 | 18 | 9 | 7 | 8 | 93 | 11.6 | 7 | 18 |
| 35 | ▼ -11 | O!Bank | Закрытый | М Помощь при ошибочном платеже | Отмена платежа при пополнении через ELQR | Абонент хотел чтобы мы отменили ошибочный платеж с другого сервиса на O! Деньги. Направлен к Партнеру, так как неверный платеж отменяется при получении заявки на отмену от Партнера | 10 | 11 | 15 | 8 | 8 | 5 | 12 | 8 | 77 | 9.6 | 5 | 15 |
| 36 | ▼ -14 | O!Bank | Закрытый | М Помощь при ошибочном платеже | Отмена платежа | Ошибся в сервисе, по которому отмена недоступна, необходимо обратиться в поддержку самого сервиса, на который проведен платеж | 10 | 10 | 9 | 12 | 10 | 6 | 12 | 6 | 75 | 9.4 | 6 | 12 |
| 37 | ▼ -3 | O!Bank | Закрытый | М Помощь по лимитам | Информация о лимитах | Клиент желал узнать информацию по лимитам/ Увеличить лимиты | 18 | 19 | 13 | 14 | 8 | 8 | 9 | 6 | 95 | 11.9 | 6 | 19 |
| 38 | ▼ -2 | O!Bank | В ожидании от Jira | М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк) | Создана заявка с предварительной причиной | Разблокировка аккаунта O! Банк | 10 | 13 | 11 | 14 | 12 | 18 | 8 | 6 | 92 | 11.5 | 6 | 18 |
| 39 | ▼ -1 | O!Bank | Закрытый | М Помощь по картам O!Банк | Закрытая заявка | Абонент хотел получить информацию по заявке, которая уже рассмотрена и закрыта | 13 | 5 | 2 | 11 | 17 | 10 | 6 | 4 | 68 | 8.5 | 2 | 17 |
| 40 | ▲ +1 | O!Bank | Закрытый | М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк) | Не проходит платеж с источника "Средства абонента" | Баланс корпоративного номера O! недоступен для платежей с O!Деньги | 12 | 9 | 3 | 18 | 8 | 12 | 5 | 4 | 71 | 8.9 | 3 | 18 |

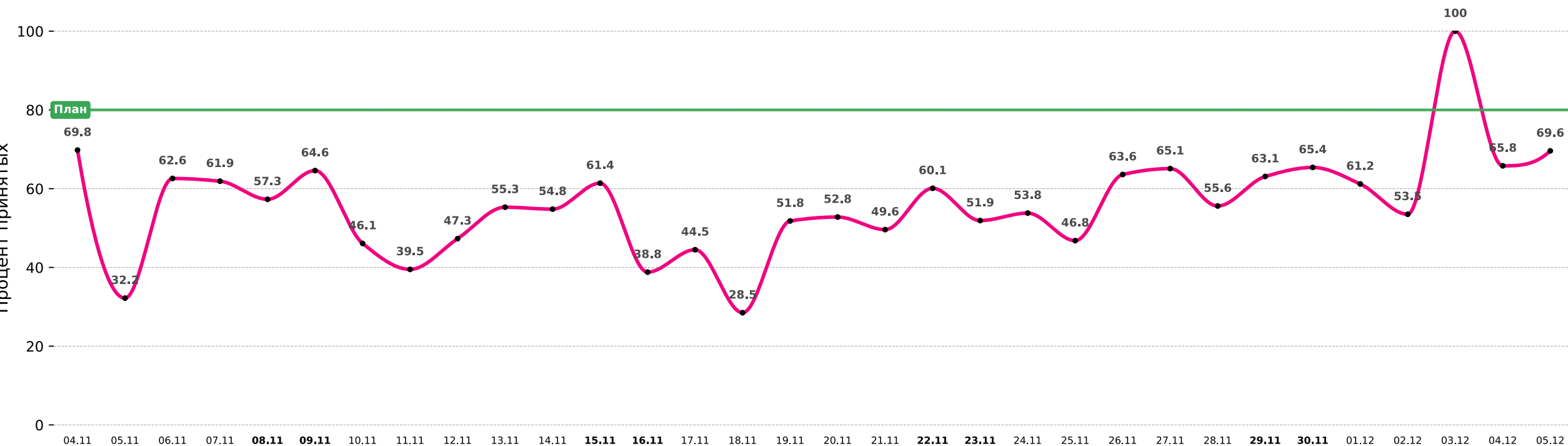
| 5 | Сводка по переходам IVR | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|-------------------------|-----|----------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 5.1 | O!Bank + O!Деньги | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Rank | DoD | Название | | | | | | | | | | | | Описание | | | | | | | | | | | |
| | 1 | — | Клавиша 1 -> 1 | | | | | | | | | | | | Разблокировка и блокировка приложения | | | | | | | | | | | |
| | 2 | — | Клавиша 1 -> 3 | | | | | | | | | | | | Изменить доверенный номер | | | | | | | | | | | |
| | 3 | — | Клавиша 1 -> 4 | | | | | | | | | | | | Не поступает код регистрации | | | | | | | | | | | |
| | 4 | — | Клавиша 2 -> 1 | | | | | | | | | | | | Потребительские кредиты | | | | | | | | | | | |
| | 5 | — | Клавиша 2 -> 6 | | | | | | | | | | | | Проблемы погашением кредита | | | | | | | | | | | |
| | 6 | — | Клавиша 3 -> 3 | | | | | | | | | | | | Уточнить статус готовности карты | | | | | | | | | | | |
| | 7 | new | Клавиша 5 -> 1 | | | | | | | | | | | | Международные и внутренние переводы | | | | | | | | | | | |
| | 8 | — | Клавиша 5 -> 2 | | | | | | | | | | | | Не проводится или не поступает платеж | | | | | | | | | | | |
| | 9 | — | Клавиша 5 -> 3 | | | | | | | | | | | | Корректировка или отмена платежа | | | | | | | | | | | |

| 6 | Сводка по проектам МР | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------------------|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|-------|---|
| Период | 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 | 27.11 | 28.11 | 29.11 | 30.11 | 01.12 | 02.12 | 03.12 | 04.12 | 05.12 | Итого | Сред. | Мин. | Макс. | |
| O!Bank | 350 | 876 | 381 | 383 | 300 | 378 | 533 | 742 | 458 | 486 | 470 | 312 | 288 | 454 | 644 | 577 | 625 | 458 | 278 | 250 | 442 | 345 | 334 | 353 | 448 | 345 | 270 | 419 | 439 | 391 | 395 | 386 | 13810 | 431.6 | 250 | 876 | |
| O!Bank Text | 4 | 26 | 23 | 14 | 10 | 4 | 18 | 18 | 10 | 16 | 10 | 12 | 28 | 18 | 27 | 14 | 15 | 10 | 6 | 4 | 6 | 9 | 11 | 3 | 9 | 11 | 3 | 8 | 15 | 8 | 8 | 11 | 389 | 12.2 | 3 | 28 | |
| O! - Bank direct obank.kg | 22 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | 24 | 8 | 1 | 22 | |
| O!Bank - Telegram o_bank_bot | 14 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 14 | 14 | 14 | 14 | |
| O!Bank - WhatsApp 996700000999 | 2 | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 4 | 2 | 2 | 2 | |
| O!Bank - WhatsApp 996990988330 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Итого | 393 | 905 | 404 | 397 | 310 | 382 | 551 | 760 | 468 | 502 | 480 | 324 | 316 | 472 | 671 | 591 | 640 | 468 | 284 | 254 | 448 | 354 | 345 | 356 | 458 | 356 | 273 | 427 | 454 | 399 | 403 | 397 | 14242 | 445.1 | 254 | 905 | |

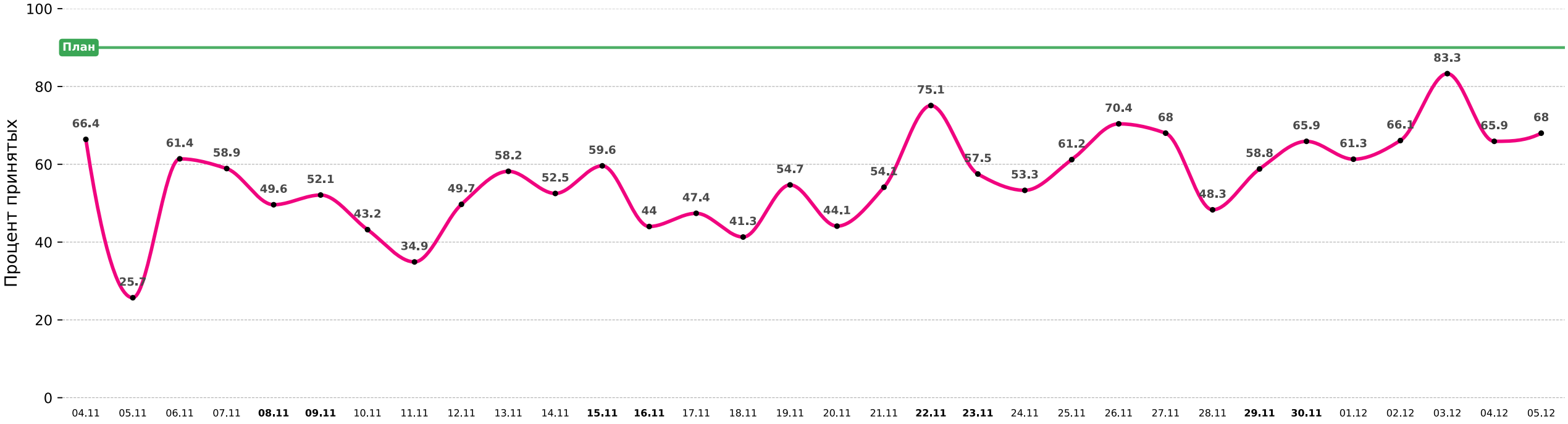


| Проект | 04.11 | 05.11 | 06.11 | 07.11 | 08.11 | 09.11 | 10.11 | 11.11 | 12.11 | 13.11 | 14.11 | 15.11 | 16.11 | 17.11 | 18.11 | 19.11 | 20.11 | 21.11 | 22.11 | 23.11 | 24.11 | 25.11 | 26.11 | 27.11 | 28.11 | 29.11 | 30.11 | 01.12 | 02.12 | 03.12 | 04.12 | 05.12 | Итого | Сред. |
|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| О! Деньги | 1277 | 4177 | 1421 | 1565 | 1387 | 1200 | 2111 | 1908 | 1784 | 1615 | 1631 | 1379 | 1405 | 2187 | 2385 | 1787 | 1910 | 1767 | 1138 | 2799 | 1664 | 1400 | 1438 | 1274 | 1626 | 994 | 915 | 1440 | 1486 | 4 | 1143 | 1310 | 51527 | 1610.2 |
| Халык | 31 | 32 | 16 | 24 | 12 | 21 | 42 | 28 | 23 | 41 | 32 | 25 | 17 | 39 | 44 | 45 | 38 | 15 | 10 | 11 | 15 | 12 | 9 | 12 | 21 | 10 | 11 | 28 | 17 | | 12 | 34 | 727 | 23.5 |
| О!Bank | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | |
| Итого | 1308 | 4209 | 1437 | 1589 | 1399 | 1221 | 2153 | 1936 | 1807 | 1656 | 1663 | 1404 | 1422 | 2226 | 2429 | 1832 | 1948 | 1782 | 1148 | 2810 | 1679 | 1412 | 1447 | 1286 | 1647 | 1004 | 926 | 1468 | 1503 | 4 | 1155 | 1344 | 52254 | 1632.9 |

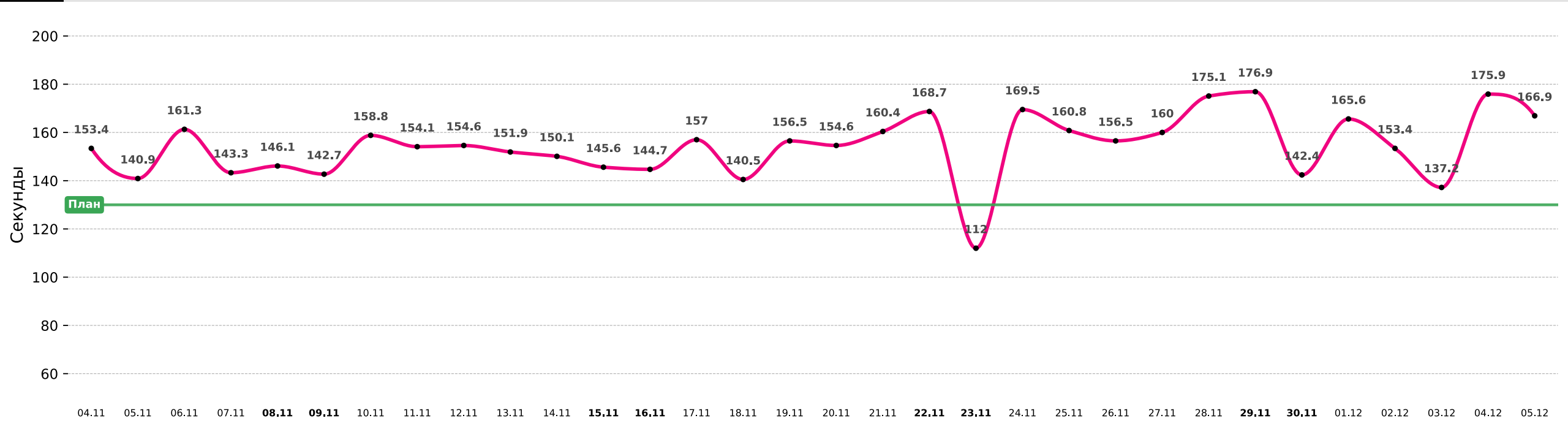
Процент принятых



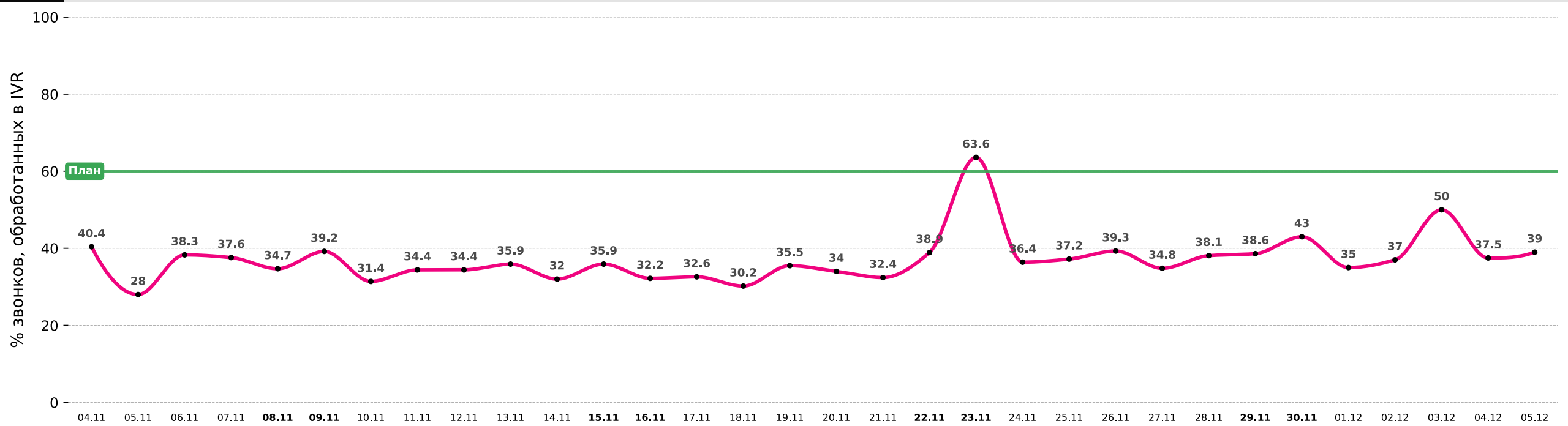
| Проект | 04.11 | 05.11 | 06.11 | 07.11 | 08.11 | 09.11 | 10.11 | 11.11 | 12.11 | 13.11 | 14.11 | 15.11 | 16.11 | 17.11 | 18.11 | 19.11 | 20.11 | 21.11 | 22.11 | 23.11 | 24.11 | 25.11 | 26.11 | 27.11 | 28.11 | 29.11 | 30.11 | 01.12 | 02.12 | 03.12 | 04.12 | 05.12 | Сред. |
|----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| О!Bank | 69.9 | 32.1 | 62.7 | 61.8 | 57.3 | 64.6 | 46.1 | 39.5 | 47.3 | 55.3 | 54.8 | 61.4 | 38.8 | 44.5 | 28.5 | 51.8 | 52.8 | 49.6 | 60.1 | 51.9 | 53.8 | 46.8 | 63.6 | 65.1 | 55.6 | 63.1 | 65.4 | 61.2 | 53.5 | 100 | 65.8 | 69.6 | 56.1 |
| О!Деньги | 50 | 33.3 | 46.2 | 100 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 57.4 |
| Халык | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Сред. | 69.8 | 32.2 | 62.6 | 61.9 | 57.3 | 64.6 | 46.1 | 39.5 | 47.3 | 55.3 | 54.8 | 61.4 | 38.8 | 44.5 | 28.5 | 51.8 | 52.8 | 49.6 | 60.1 | 51.9 | 53.8 | 46.8 | 63.6 | 65.1 | 55.6 | 63.1 | 65.4 | 61.2 | 53.5 | 100.0 | 65.8 | 69.6 | 56.1 |



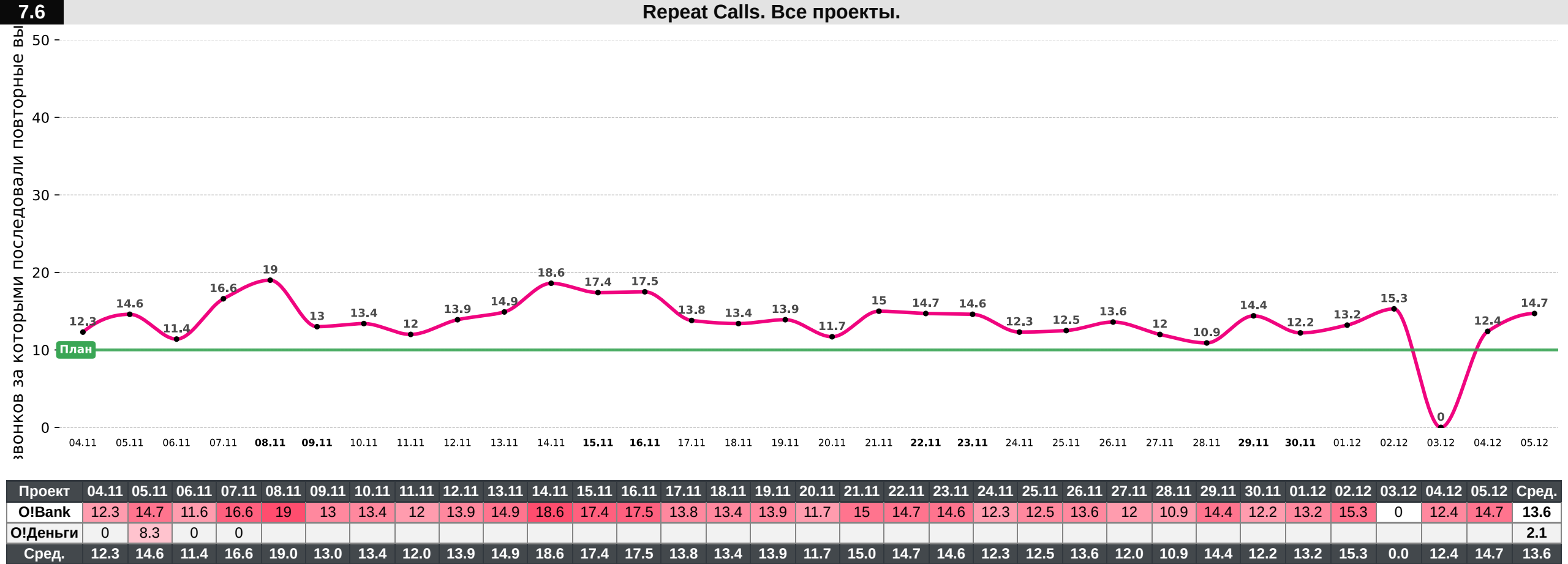
| Проект | 04.11 | 05.11 | 06.11 | 07.11 | 08.11 | 09.11 | 10.11 | 11.11 | 12.11 | 13.11 | 14.11 | 15.11 | 16.11 | 17.11 | 18.11 | 19.11 | 20.11 | 21.11 | 22.11 | 23.11 | 24.11 | 25.11 | 26.11 | 27.11 | 28.11 | 29.11 | 30.11 | 01.12 | 02.12 | 03.12 | 04.12 | 05.12 | Сред. |
|----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| О!Bank | 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 | 68 | 48.3 | 58.8 | 65.9 | 61.3 | 66.1 | 83.3 | 65.9 | 68 | 56.3 |
| О!Деньги | 83.3 | 100 | 92.3 | 100 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 93.9 |
| Халык | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Сред. | 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 | 68.0 | 48.3 | 58.8 | 65.9 | 61.3 | 66.1 | 83.3 | 65.9 | 68.0 | 56.3 |



| Проект | 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 | 27.11 | 28.11 | 29.11 | 30.11 | 01.12 | 02.12 | 03.12 | 04.12 | 05.12 | Сред. |
|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| О! Банк | 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 | 160 | 175.1 | 176.9 | 142.4 | 165.6 | 153.4 | 137.2 | 175.9 | 166.9 | 154.3 |
| О! Деньги | 123.4 | 237.2 | 167.8 | 106 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 158.6 |
| Халык | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Сред. | 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 | 160.0 | 175.1 | 176.9 | 142.4 | 165.6 | 153.4 | 137.2 | 175.9 | 166.9 | 154.3 |



| Проект | 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 | 27.11 | 28.11 | 29.11 | 30.11 | 01.12 | 02.12 | 03.12 | 04.12 | 05.12 | Сред. |
|----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Халык | 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 | 25 | 57.1 | 50 | 45.5 | 39.3 | 11.8 | | 50 | 29.4 | 41.4 |
| О!Деньги | 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 | 34.9 | 37.9 | 38.5 | 43 | 34.9 | 37.3 | 50 | 37.4 | 39.2 | 37 |
| О!Bank | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Сред. | 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 | 34.8 | 38.1 | 38.6 | 43.0 | 35.0 | 37.0 | 50.0 | 37.5 | 39.0 | 37.1 |



8

Общая динамика SLA по закрытым задачам

8.1

O! Деньги - 999/0700 000 999

— SLA Кол-во закрытых задач вовремя Кол-во закрытых задач

| Дата | Кол-во закрытых задач вовремя | Кол-во закрытых задач | SLA |
|-------|-------------------------------|-----------------------|------|
| 04.11 | 59 | 196 | 30.1 |
| 05.11 | 45 | 168 | 26.8 |
| 06.11 | 71 | 132 | 53.8 |
| 07.11 | 81 | 133 | 60.9 |
| 08.11 | 31 | 36 | 86.1 |
| 09.11 | 28 | 29 | 96.6 |
| 10.11 | 71 | 165 | 43 |
| 11.11 | 66 | 158 | 41.8 |
| 12.11 | 77 | 185 | 41.6 |
| 13.11 | 75 | 150 | 50 |
| 14.11 | 51 | 89 | 57.3 |
| 15.11 | 45 | 51 | 88.2 |
| 16.11 | 31 | 34 | 91.2 |
| 17.11 | 89 | 145 | 61.4 |
| 18.11 | 74 | 136 | 54.4 |
| 19.11 | 61 | 154 | 39.6 |
| 20.11 | 55 | 132 | 41.7 |
| 21.11 | 89 | 176 | 50.6 |
| 22.11 | 46 | 46 | 100 |
| 23.11 | 18 | 18 | 100 |
| 24.11 | 77 | 117 | 65.8 |
| 25.11 | 68 | 157 | 43.3 |
| 26.11 | 56 | 133 | 42.1 |
| 27.11 | 85 | 160 | 53.1 |
| 28.11 | 76 | 110 | 69.1 |
| 29.11 | 41 | 43 | 95.3 |
| 30.11 | 45 | 46 | 97.8 |
| 01.12 | 64 | 162 | 39.5 |
| 02.12 | 71 | 115 | 61.7 |
| 03.12 | 92 | 211 | 43.6 |
| 04.12 | 79 | 120 | 65.8 |
| 05.12 | 79 | 113 | 69.9 |