

1

1.1

Срез по основным показателям.

Голос

Показатель	План	01.12	02.12	03.12	04.12	05.12	06.12	07.12	08.12	Среднее значение
Service Level	≥ 80 %	61.2	53.5	100	65.8	69.6	56.5	67.9	68.3	51.6
Handled Calls Rate (Процент принятых вызовов)	≥ 90 %	61.3	66.1	83.3	65.9	68	53.7	68.5	65.3	51.9
Average Handling Time	≤ 110 сек.	165.6	153.4	137.2	175.9	166.9	159.9	152.5	162.5	153.5
Average Ringing Time	≤ 3 сек.	2.5	2.3	3.4	2.5	2.6	2.3	2.5	2.6	2.3
Average Holding Time	≤ 30 сек.	67.5	67.9	3	76.6	68.4	82	79.3	88.4	65.3
Critical Error Accuracy	≥ 97 %.	33.3	86.4	92.6	83.3	92.9		100	92.9	91.3
Customer Satisfaction Index	≥ 80 %.	85.7	85.7	100						85.8
Конверсия Customer Satisfaction Index	≥ 10 %.	4.9	5	7.1					0	5.0
Utilization Rate	≥ 86 %.	78.3	81.8	0.3	78.2	79.9	79.4	81	89.4	77.2
Occupancy	≥ 70 %.									63.1
Repeat Calls	≤ 10 %.	13.2	15.3	0	12.4	14.7	14	15.8	11.8	14.2

1.2

Текст

Показатель	План	01.12	02.12	03.12	04.12	05.12	06.12	07.12	08.12	Среднее значение
Average Reaction Time	≤ 60 сек.	138.1	112.2	106.2	62.9	66.1	73.2	56.8	84.8	74.8
Average Speed To Answer	≤ 60 сек.	98.9	81.4	72.1	63.6	59.7	75.9	45.8	64.1	66.1
Utilization Rate	≥ 86 %.	78.5	54.6	0	87.4	82.2	80.3	75.6	76.4	83.6
Critical Error Accuracy	≥ 97 %.		87.5	100	77.8	100		100	100	98.7
Customer Satisfaction Index	≥ 80 %.	70	75	63.6	65	70.6	69.2	71.4	60	68.2
Конверсия Customer Satisfaction Index	≥ 10 %.	6.8	4.2	5.7	5.1	4.5	3.7	4.6	3.2	4.7

Профиль дня.																	
Голос																	
Часы	Эрланг	График	Факт	Дельта Факт и График	Поступило на IVR	Распределено на операторов	Отвеченено 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	5	4	-1	11	22	22	0	00:49	00:04	05:19	00:51	90.9	100	100	23.9	
01:00:00	0	0	0	0	17	12	0	12	00:06	00:00	00:00	00:00	0	0	0	0	
02:00:00	0	0	0	0	9	4	0	4	00:05	00:00	00:00	00:00	0	0	0		
03:00:00	0	0	0	0	7	3	0	3	00:05	00:00	00:00	00:00	0	0	0		
04:00:00	0	0	0	0	8	2	0	2	00:01	00:00	00:00	00:00		0	0		
05:00:00	0	0	0	0		1	0	1	00:02	00:00	00:00	00:00		0	0		
06:00:00	0	0	0	0	3	2	0	2	00:05	00:00	00:00	00:00	0	0	0		
07:00:00	3	3	4	1	3	9	9	0	00:05	00:05	18:16	00:22	100	100		22.7	
08:00:00	5	6	6	0	20	28	28	0	00:04	00:04	08:40	00:46	100	100	100	26.5	
09:00:00	10	9	10	1	52	74	73	1	00:06	00:06	13:38	02:32	100	98.6	100	44.9	
10:00:00	12	10	12	2	69	101	101	0	00:43	00:05	14:56	05:28	96.0	100	88.9	62.6	
11:00:00	18	12	13	1	65	115	114	1	01:16	00:07	10:18	03:20	94.8	99.1	100	53.8	
12:00:00	18	10	11	1	121	129	125	4	01:22	00:05	19:14	04:55	84.1	96.9	100	68.0	
13:00:00	16	7	8	1	162	160	90	70	03:47	00:06	18:56	06:16	38.5	56.2	50	87.9	
14:00:00	15	5	7	2	141	218	65	153	03:52	00:07	14:01	06:20	5.9	29.8	100	100	
15:00:00	15	7	7	0	148	317	84	233	03:43	00:05	14:16	06:53	5.7	26.5	100	100.0	
16:00:00	9	5	5	0	189	274	72	202	03:53	00:05	14:42	05:16	4.1	26.3	85.7	100.0	
17:00:00	11	10	11	1	112	166	128	38	02:38	00:05	09:51	02:02	38.9	77.1	63.6	88.6	
18:00:00	11	10	12	2	82	114	112	2	01:17	00:05	13:32	02:46	92.0	98.2	75	72.7	
19:00:00	10	13	13	0	56	107	106	1	00:26	00:06	08:48	03:42	99.1	99.1	100	41.8	
20:00:00	11	15	16	1	57	95	95	0	00:05	00:05	10:15	02:01	100	100	75	30.2	
21:00:00	11	15	15	0	61	71	71	0	00:07	00:07	07:44	01:13	100	100	100	23.2	
22:00:00	6	9	10	1	40	51	50	1	00:05	00:05	10:11	01:05	100	98.0	100	25.6	
23:00:00	6	9	9	0	29	31	31	0	00:05	00:04	10:12	00:43	100	100		15.8	
	190	160	173	13	1462	2106	1376	730	03:53	00:07	19:14	06:53	68.3	65.3	85.5	48.4	

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	1	0	39	39	0	01:29	02:15	00:21	00:38						
01:00:00	1	1	1	0	18	18	0	01:33	01:24	00:34	00:40						
02:00:00	1	1	1	0	3	3	0	00:33	00:19	00:15	00:17						
03:00:00	1	1	1	0	3	3	0	00:27	00:25	00:15	00:19						
04:00:00	1	1	1	0	6	6	0	00:27	00:42	00:13	00:33						
05:00:00	1	1	1	0	3	3	0	16:31	16:31	09:29	09:38	100					
06:00:00	1	1	1	0	1	1	0	07:36	01:23	07:36	01:23	50					
07:00:00	1	2	1	-1	2	2	0	00:10	01:05	00:07	00:24	100					
08:00:00	2	2	1	-1	5	5	0	02:22	01:12	01:07	00:44	0					
09:00:00	4	3	1	-2	12	12	0	02:37	02:37	00:49	00:37	0					
10:00:00	4	3	1	-2	10	10	0	02:28	02:28	00:37	00:38	50					
11:00:00	3	3	1	-2	29	29	0	02:18	02:39	00:39	00:41	100					
12:00:00	3	3	1	-2	16	16	0	03:07	01:38	00:35	00:46						
13:00:00	2	3	2	-1	40	40	0	03:54	03:54	00:54	00:54						
14:00:00	4	3	2	-1	28	28	0	01:48	01:48	00:31	00:32	100					
15:00:00	4	3	3	0	35	35	0	01:58	01:57	00:30	00:36	0					
16:00:00	3	1	3	2	21	21	0	04:12	04:12	00:54	01:05	100					
17:00:00	3	3	3	0	30	30	0	09:35	09:35	01:32	01:06						
18:00:00	2	3	2	-1	44	44	0	03:48	03:29	01:05	00:58						
19:00:00	2	3	2	-1	32	32	0	05:28	03:49	01:25	01:05	100					
20:00:00	2	3	3	0	26	26	0	08:02	07:01	01:19	01:16						
21:00:00	2	3	3	0	34	34	0	16:38	09:18	03:22	01:39						
22:00:00	1	1	1	0	11	11	0	09:12	07:47	05:51	02:46						
23:00:00	1	1	2	1	28	28	0	01:40	00:58	00:23	00:36						
	50	50	39	-11	476	476	0	16:38	16:31	01:41	60						

Таблица актуальных аварийно-плановых работ																	
Количество обращений																	

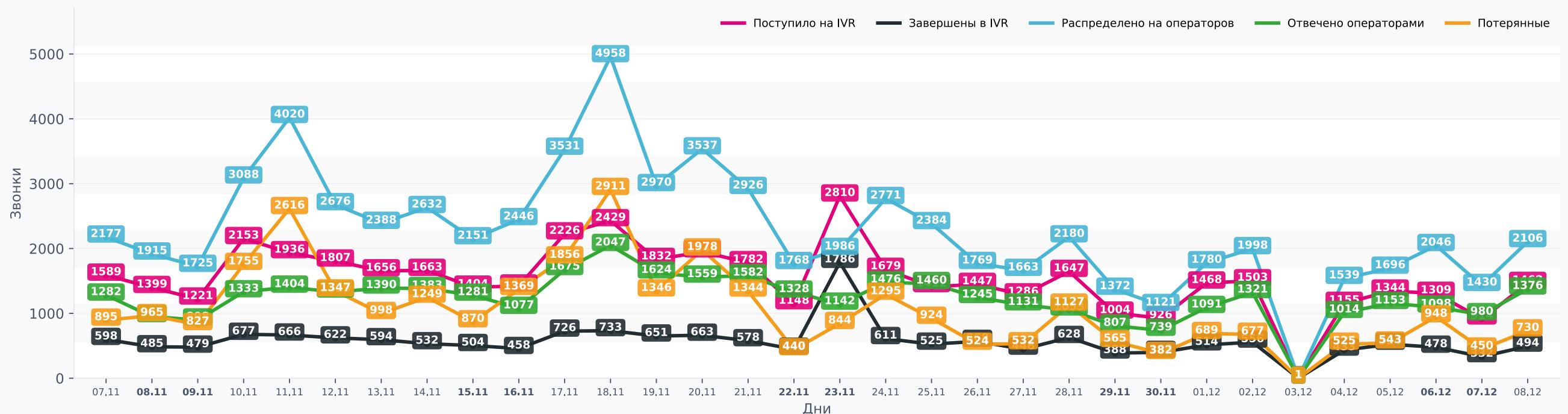
<tbl_r cells="1" ix="2" maxcspan="18" maxrspan="1" usedcols="18

4	ТОП40 причин обращений																						
Rank	DoD	Проект		Статус		Запрос		Подгруппа		Причина		01.12	02.12	03.12	04.12	05.12	06.12	07.12	08.12	Итого	Сред.	Мин.	Макс.
1	—	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Погашение кредита		С 20:00 рабочего дня система в порядке очереди списет ДС за погашение кредита		84	34	17	19	64	62	99	302	681	85.1	17	302
2	▲ +8	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Погашение кредита		Уточнение информации о досрочном погашении кредита		46	65	20	57	55	32	18	64	357	44.6	18	65
3	▼ -1	O!Bank		Закрытый		М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Общие затруднения с проведением платежа		Клиент превысил лимиты		27	35	18	39	40	53	56	55	323	40.4	18	56
4	▲ +1	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Получение кредита		Уточнение информации о получении кредита (просто консультация)		34	32	28	32	43	21	25	41	256	32	21	43
5	▲ +23	O!Bank		Закрытый		М Вопросы о Компании		Адреса филиалов		Абонент хотел узнать адреса и график работы филиалов O!Банка		20	20	4	18	18	14	9	36	139	17.4	4	36
6	▲ +19	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Погашение кредита		Уточнение информации о задолженности по кредиту		12	10	7	13	11	11	10	25	99	12.4	7	25
7	▼ -1	O!Bank		Закрытый		М Помощь при ошибочном платеже		Отмена платежа		Ошибка в сервисе, по которому отмена доступна, направлена в офис		25	25	16	20	19	30	23	24	182	22.8	16	30
8	▲ +6	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Получение кредита		Клиент получил отказ в выдаче кредита		27	21	20	23	18	25	16	23	173	21.6	16	27
9	▲ +21	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		14	12	18	8	6	8	9	23	98	12.2	6	23
10	▼ -1	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		15	16	9	14	13	21	21	20	129	16.1	9	21
11	▲ +23	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		18	13	4	11	16	8	8	19	97	12.1	4	19
12	▲ +8	O!Bank		Закрытый		М Вопросы о Компании		Адреса офисов		Абонент хотел узнать адреса офисов O!		10	6	6	7	12	9	12	19	81	10.1	6	19
13	▼ -9	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)		23	29	20	13	27	21	27	18	178	22.2	13	29
14	▲ +7	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Изменения в условиях кредита		Клиент хотел узнать подробнее об условиях и причинах ввода страхований в продукте "Экспресс"		9	10	6	11	18	9	12	17	92	11.5	6	18
15	▼ -9	O!Деньги		Закрытый		ОД Помощь при ошибочном платеже		Отмена платежа		Ошибка в сервисе, по которому отмена доступна, направлена в офис		6	25	5	12	17	26	22	16	129	16.1	5	26
16	▲ +5	O!Деньги		Закрытый		ОД Помощь по платежам на O!Банк (O!Деньги)		Не поступил платеж на O!Деньги		При проверке выявлено что ДС успешно поступили		10	17	10	13	12	6	11	16	95	11.9	6	17
17	▲ +9	O!Bank		В ожидании от NOD		М Помощь по картам O!Банк		Другое		Не найдена нужная причина		5	10	8	15	20	4	10	16	88	11	4	20
18	▼ -2	O!Bank		Закрытый		М Помощь по лимитам		Информация о лимитах		Клиент желал узнать информацию по лимитам/ Увеличить лимиты		14	8	8	9	6	14	17	16	92	11.5	6	17
19	▲ +1	O!Деньги		Закрытый		ОД Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Общие затруднения с проведением платежа		Клиент превысил лимиты		2	5	2	13	10	8	12	15	67	8.4	2	15
20	▼ -7	O!Деньги		В ожидании от Jira		ОД Помощь при ошибочном платеже		Создана заявка с предварительной причиной		Корректировка неверного платежа с O!Деньги.		13	7	8	13	13	13	18	15	100	12.5	7	18
21	▲ +12	O!Bank		В ожидании от Jira		М Помощь при ошибочном платеже		Создана заявка с предварительной причиной		Корректировка неверного платежа с O!Деньги		5	15	5	12	10	5	8	13	73	9.1	5	15
22	▼ -5	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		12	52	11	11	10	42	12	13	163	20.4	10	52
23	▲ +2	O!Деньги		Закрытый		ОД Помощь по платежам на O!Банк (O!Деньги)		Не поступил платеж на O!Деньги (O!Банк) из-за лимита		ДС не поступают на O!Деньги (O!Банк) из-за лимита		15	14	5	16	12	11	10	13	96	12	5	16
24	▼ -5	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		8	8	5	12	8	18	12	13	84	10.5	5	18
25	▲ +7	O!Деньги		Закрытый		ОД 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		13	6	3	10	20	12	8	12	84	10.5	3	20
26	▲ +8	O!Деньги		Закрытый</td																			

Статистика по основным показателям

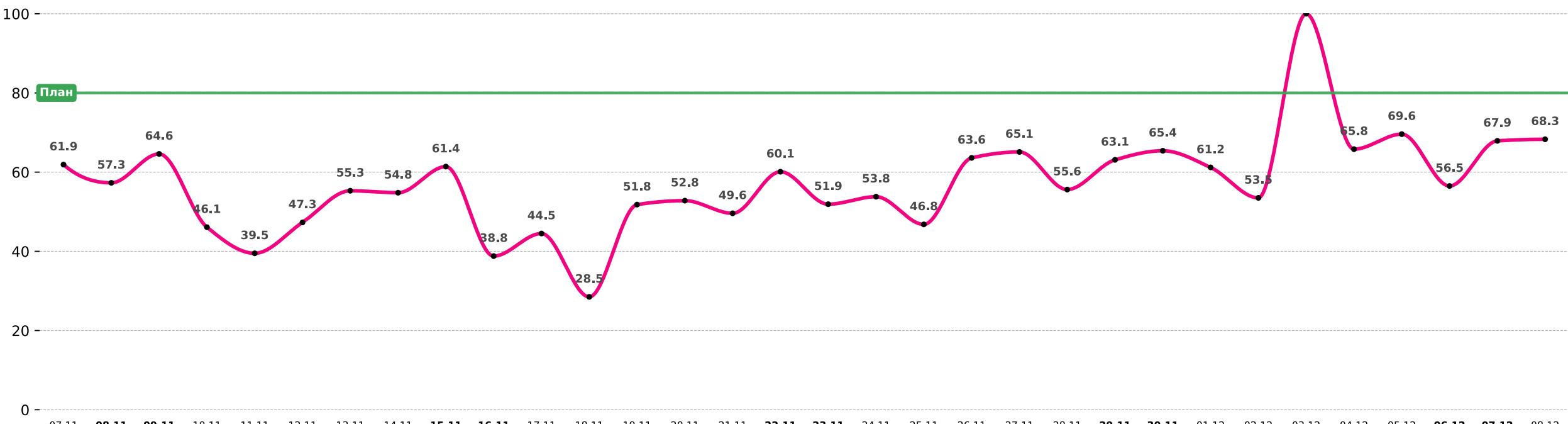
Общая динамика звонков за 31 день

Данный график показывает конверсию по звонкам.



Проект	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	06.12	07.12	08.12	Итого	Сред.
О! Деньги	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	1296	897	1438	48283	1508.8
Халык	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	13	17	24	702	22.6	
O!Bank																													0					
Итого	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	1309	1098	948	48985	1530.8

Процент принятых



Проект	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	06.12	07.12	08.12	Сред.
O!Bank	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	56.5	67.9	68.3	57
О!Деньги	100																												100				
Халык																																	
Сред.	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	56.5	67.9	68.3	56.9

7.3

Handled Calls Rate.

100 -

Процент принятых

План

80 -

60 -

40 -

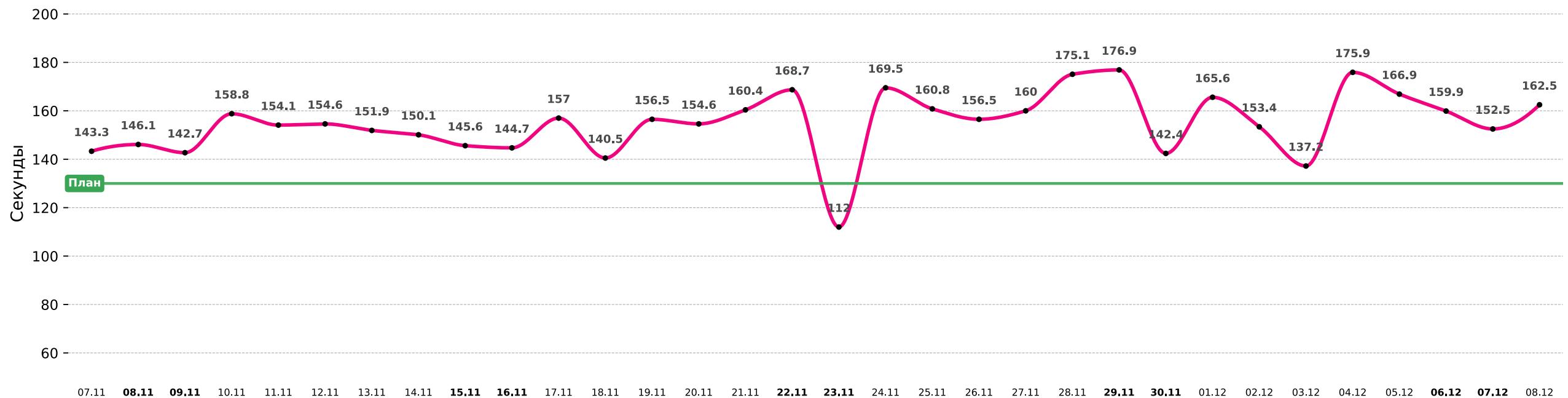
20 -

0 -

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 06.12 07.12 08.12

Проект	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	06.12	07.12	08.12	Сред.
O!Bank	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	53.7	68.5	65.3	57.3
О!Деньги	100																													100			
Халык																																	
Сред.	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	53.7	68.5	65.3	57.3

Average Handling Time.



Проект	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	06.12	07.12	08.12	Сред.
O!Bank	143.4	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	159.9	152.5	162.5	154.9
О! Деньги	106																													106			
Халык																																	
Сред.	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	159.9	152.5	162.5	154.9

7.5

IVR Self Service Rate.

100

% звонков, обработанных в IVR

80

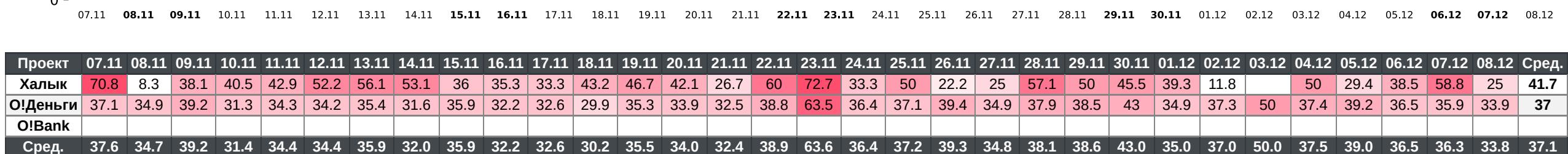
60

40

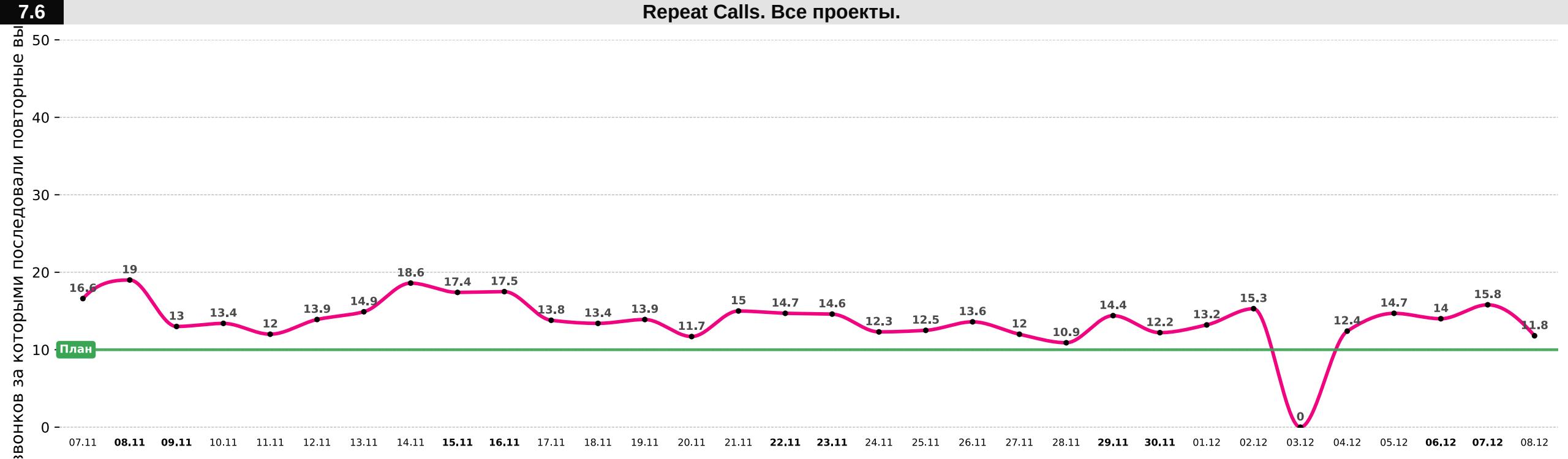
20

0

Проект	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	06.12	07.12	08.12	Сред.
Халык	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	38.5	58.8	25	41.7
О!Деньги	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	36.5	35.9	33.9	37
О!Bank																																	
Сред.	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	36.5	36.3	33.8	37.1



Repeat Calls. Все проекты.



Проект	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	06.12	07.12	08.12	Сред.
O!Bank	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	12	10.9	14.4	12.2	13.2	15.3	0	12.4	14.7	14	15.8	11.8	13.7
О!Деньги	0																													0			
Сред.	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	12.0	10.9	14.4	12.2	13.2	15.3	0.0	12.4	14.7	14.0	15.8	11.8	13.7

