



1

1.1

Срез по основным показателям.

Голос

Показатель	План	08.12	09.12	10.12	11.12	12.12	13.12	14.12	15.12	Среднее значение
Service Level	≥ 80 %	68.3	64.7	64.5	65.2	67.1	72.7	71	63.6	51.5
Handled Calls Rate (Процент принятых вызовов)	≥ 90 %	65.3	76.8	65.5	74.2	70.8	74.7	74	67.1	53.6
Average Handling Time	≤ 110 сек.	162.5	165.6	173	160.6	170	151	152.9	166.5	154.6
Average Ringing Time	≤ 3 сек.	2.6	2.5	2.6	2.7	2.7	2.8	2.7	2.5	2.3
Average Holding Time	≤ 30 сек.	88.4	85.2	81.2	77.5	82.6	77	76.6	85.3	67.6
Critical Error Accuracy	≥ 97 %.	92.9	88.9	91.2	80	88.2	87.1	96.2	91	91.9
Customer Satisfaction Index	≥ 80 %.		71.7	73.5	83.7	85.7	90.5	90	90.5	84.1
Конверсия Customer Satisfaction Index	≥ 10 %.	0	3.7	4.2	4.4	4.6	4.6	4.8	4.6	4.5
Utilization Rate	≥ 86 %.	88.8	79	84	69.7	76.9	84.7	87.8	82.9	76.8
Occupancy	≥ 70 %.									63.1
Repeat Calls	≤ 10 %.	11.8	14.8	15.6	12.4	13.7	13.8	16.1		14.0

1.2

Текст

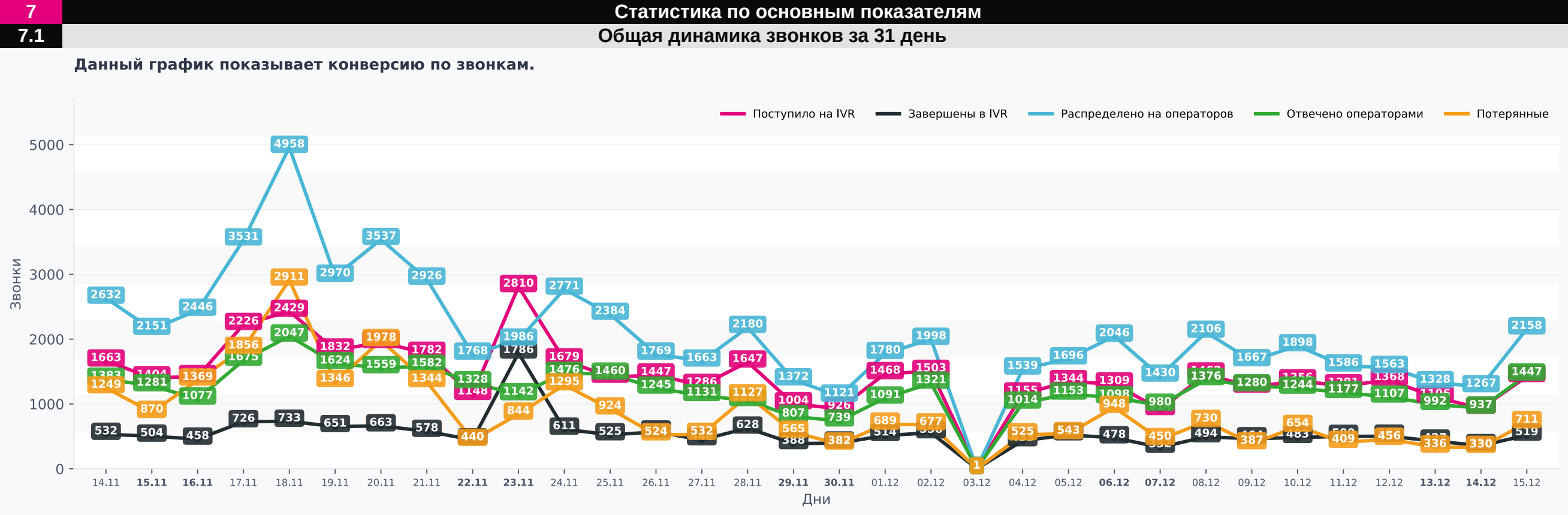
Показатель	План	08.12	09.12	10.12	11.12	12.12	13.12	14.12	15.12	Среднее значение
Average Reaction Time	≤ 60 сек.	84.8	84.2	51.6	51	56.6	85	46.7	55.1	69.8
Average Speed To Answer	≤ 60 сек.	64.1	65.7	50.5	46	50.3	68.3	41.4	53.5	64.9
Utilization Rate	≥ 86 %.	76.4	72.2	44.2	64.6	84.1	72.7	95.7	82.4	79.1
Critical Error Accuracy	≥ 97 %.	100	100	100	100	100	100	90	100	99.4
Customer Satisfaction Index	≥ 80 %.	60	63.2	63.6	66.7	94.4	90	62.5	71	70.1
Конверсия Customer Satisfaction Index	≥ 10 %.	3.2	4.3	4.4	3.5	3.8	2.6	2.5	5.1	4.3

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	5	4	-1	21	30	30	0	02:31	00:07	07:12	01:13	90	100	100	44.4
01:00:00	0	0	1	1	20	22	0	22	00:06	00:00	00:00	00:00	0	0		0
02:00:00	0	0	0	0	10	6	0	6	00:05	00:00	00:00	00:00	0	0		
03:00:00	0	0	0	0					00:00	00:00	00:00	00:00				
04:00:00	0	0	0	0	2				00:00	00:00	00:00	00:00				
05:00:00	0	0	0	0		3	0	3	00:05	00:00	00:00	00:00	0	0		
06:00:00	0	0	0	0	8	7	0	7	00:02	00:00	00:00	00:00		0		
07:00:00	3	4	4	0	9	7	7	0	00:05	00:05	07:19	00:00	100	100	100	18.3
08:00:00	5	7	7	0	16	30	30	0	00:06	00:04	08:27	01:05	100	100	100	29.1
09:00:00	10	10	10	0	49	73	73	0	01:01	00:06	07:53	03:07	95.9	100	83.3	43.4
10:00:00	12	11	11	0	78	104	103	1	01:45	00:05	09:11	02:30	67.0	99.0	100	83.7
11:00:00	18	15	11	-4	94	122	113	9	01:30	00:05	14:43	05:00	76.1	92.6	100	81.7
12:00:00	18	13	11	-2	122	125	122	3	01:20	00:07	09:34	06:18	76.2	97.6	83.3	76.2
13:00:00	16	10	9	-1	140	146	77	69	03:19	00:04	13:13	08:36	33.8	52.7	83.3	90.5
14:00:00	15	8	7	-1	156	215	58	157	04:16	00:05	18:37	10:02	6.4	27.0	100	100.0
15:00:00	15	10	8	-2	142	319	88	231	03:38	00:05	30:32	09:30	4.5	27.6	33.3	100.0
16:00:00	9	6	6	0	98	231	79	152	03:33	00:05	12:23	05:38	14.4	34.2	80	100.0
17:00:00	11	10	11	1	101	153	126	27	03:04	00:07	11:41	03:35	35.8	82.4	100	92.2
18:00:00	11	10	10	0	75	138	123	15	03:06	00:05	09:39	01:52	73.6	89.1	100	79.3
19:00:00	10	13	13	0	80	126	117	9	01:02	00:05	18:00	03:00	95.7	92.9		63.3
20:00:00	11	15	15	0	60	102	102	0	00:05	00:05	12:08	02:07	100	100	100	37.8
21:00:00	11	15	15	0	46	88	88	0	00:07	00:07	07:48	04:16	100	100	100	34.3
22:00:00	6	9	11	2	61	65	65	0	00:21	00:05	06:32	01:08	98.5	100	100	38.9
23:00:00	6	9	9	0	35	46	46	0	00:35	00:05	13:31	05:28	97.8	100	100	31.4
	190	180	173	-7	1423	2158	1447	711	04:16	00:07	30:32	10:02	63.6	67.1	90.5	62.7

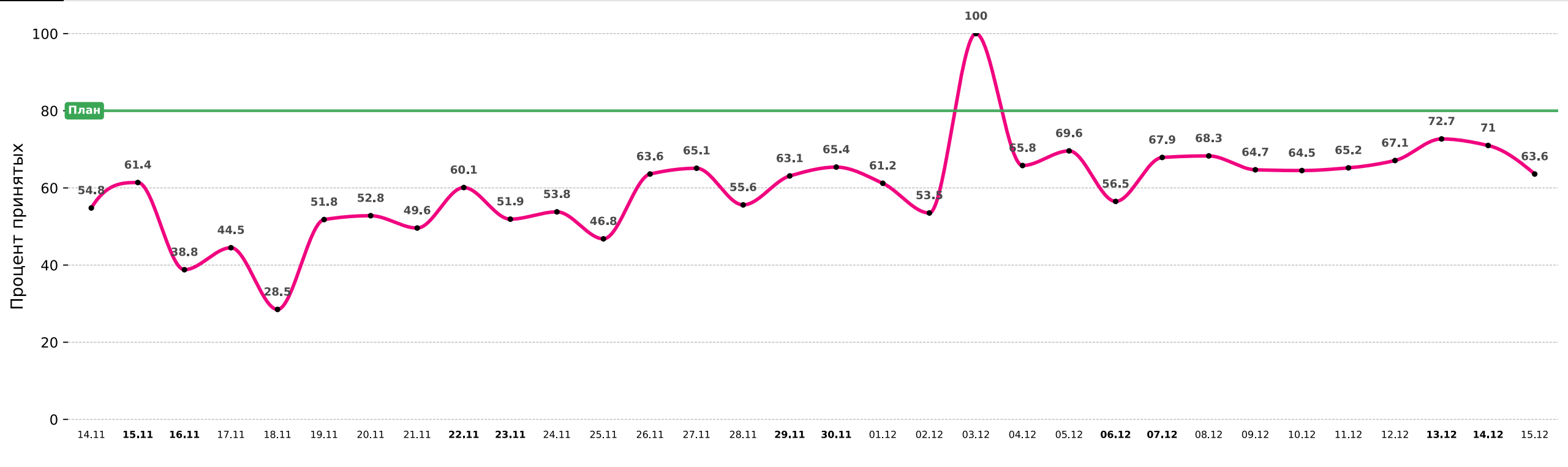
2.2	Текст											
Часы	Эрланг	График	Факт	Дельта Факт и График	Всего закрытых чатов	Закрыто без задержки (операторами)	Закрыто с задержкой 12 часов (чат-ботом)	Maximum Reaction Time	Maximum Speed To Answer	Average Reaction Time	Average Speed To Answer	Customer Satisfaction Index
00:00:00	1	1	2	1	33	33	0	02:24	02:24	00:40	00:45	
01:00:00	1	1	0	-1	33	33	0	03:14	03:14	00:42	00:41	
02:00:00	1	1	1	0	31	31	0	01:33	01:33	00:32	00:42	100
03:00:00	1	1	1	0	21	21	0	01:47	01:47	00:30	00:39	100
04:00:00	1	1	0	-1	5	5	0	01:22	00:45	00:45	00:35	100
05:00:00	1	1	1	0	1	1	0	00:31	00:26	00:31	00:26	100
06:00:00	1	1	1	0	5	5	0	00:41	00:46	00:25	00:30	75
07:00:00	1	2	1	-1	9	9	0	01:57	01:57	00:31	00:38	0
08:00:00	2	2	1	-1	10	10	0	01:43	01:20	00:51	00:46	66.7
09:00:00	4	3	1	-2	14	14	0	02:01	01:43	00:31	00:28	33.3
10:00:00	4	3	1	-2	22	22	0	01:51	01:31	00:27	00:34	50
11:00:00	3	3	1	-2	33	33	0	02:37	02:10	00:39	00:46	
12:00:00	3	3	1	-2	40	40	0	04:49	02:11	00:47	00:47	0
13:00:00	2	3	2	-1	28	28	0	04:32	03:26	00:48	00:54	
14:00:00	4	3	2	-1	43	43	0	05:42	05:42	01:00	01:00	50
15:00:00	4	3	3	0	45	45	0	05:57	05:37	00:57	01:01	100
16:00:00	3	1	3	2	19	19	0	01:23	01:24	00:25	00:53	100
17:00:00	3	3	3	0	46	46	0	04:09	04:09	00:41	00:43	
18:00:00	2	3	3	0	51	51	0	04:12	04:12	00:44	00:50	100
19:00:00	2	3	2	-1	59	59	0	08:11	08:11	01:18	01:09	100
20:00:00	2	3	2	-1	36	36	0	07:19	08:05	01:26	01:08	100
21:00:00	2	3	3	0	27	27	0	06:35	03:43	01:24	00:54	
22:00:00	1	1	1	0	6	6	0	07:02	07:02	01:31	00:58	100
23:00:00	1	1	3	2	13	13	0	05:15	03:23	01:07	01:02	
	50	50	39	-11	630	630	0	08:11	08:11	00:48		71

3	Таблица актуальных аварийно-плановых работ						
	Дата начала	Время простоя	Сервис	Описание	Количество обращений		
	20.11.2025, 01:00		26д. 08ч. 33м.	О! Деньги	Технические работы на стороне MEGA с 01 до 06:00	0	
	06.12.2025, 13:38		09д. 19ч. 55м.	О! Банк	Затруднения с проведением платежей на сервис MBank через приложение МойО!	0	

ТОП40 причин обращений																																				
Rank	DoD	Проект	Статус	Запрос		Подгруппа	Причина	08.12	09.12	10.12	11.12	12.12	13.12	14.12	15.12	Итого	Сред.	Мин.	Макс.																	
1	▲ +5	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию		Погашение кредита	С 20:00 рабочего дня система в порядке очереди спишет ДС за погашение кредита	302	28	85	58	31	15	18	106	643	80.4	15	302																	
2	▼ -1	O!Bank	Закрытый	М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Общие затруднения с проведением платежа	Клиент превысил лимиты	55	54	63	67	74	83	81	86	563	70.4	54	86																	
3	▼ -1	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию		Получение кредита	Уточнение информации о получении кредита (просто консультация)	41	36	28	41	48	46	34	55	329	41.1	28	55																	
4	▼ -1	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию		Погашение кредита	Уточнение информации о досрочном погашении кредита	64	52	48	54	48	26	33	47	372	46.5	26	64																	
5	▲ +2	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию		Получение кредита	Клиент получил отказ в выдаче кредита	23	26	33	29	14	29	18	34	206	25.8	14	34																	
6	▲ +2	O!Деньги	Закрытый	OD Помощь по лимитам		Информация о лимитах	Абонент желал узнать информацию по лимитам	11	19	11	9	11	11	15	28	115	14.4	9	28																	
7	▲ +11	O!Деньги	Закрытый	OD Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Общие затруднения с проведением платежа	Клиент превысил лимиты	15	23	19	20	29	16	12	28	162	20.2	12	29																	
8	▲ +1	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию		Изменения в условиях кредита	Клиент хотел узнать подробнее об условиях и причинах ввода страхования в продукте "Экспресс"	17	13	18	13	3	15	15	27	121	15.1	3	27																	
9	▲ +17	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)	18	33	26	24	31	23	10	27	192	24	10	33																	
10	▲ +1	O!Bank	Закрытый	М Помощь при ошибочном платеже		Отмена платежа	Ошибся в сервисе, по которому отмена доступна, направлен в офис	24	12	21	25	18	21	14	24	159	19.9	12	25																	
11	▲ +10	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию		Активный кредит	Клиент не смог разобраться, как вывести ДС, полученные в кредит, со счета (консультация)	12	15	13	14	16	18	12	23	123	15.4	12	23																	
12	▼ -9	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	20	18	23	19	26	11	23	22	162	20.2	11	26																	
13	▲ +15	O!Bank	Закрытый	М Вопросы о Компании		Адреса филиалов	Абонент хотел узнать адреса и график работы филиалов O!Банка	36	20	15	19	24	12	9	22	157	19.6	9	36																	
14	▲ +18	O!Деньги	Закрытый	OD Помощь при ошибочном платеже		Отмена платежа	Ошибся в сервисе, по которому отмена доступна, направлен в офис	16	7	16	14	15	22	8	20	118	14.8	7	22																	
15	▲ +7	O!Bank	Закрытый	М Помощь по картам O!Банк		Пропажа ДС	Клиент жалуется на пропажу ДС с карты или счета O!Банк	2	10	6	10	7	13	12	20	80	10	2	20																	
16	▼ -1	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)	10	20	14	21	26	21	13	19	144	18	10	26																	
17	▲ +5	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	13	10	5	8	18	11	19	97	12.1	5	19																	
18	▼ -11	O!Bank	Закрытый	М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Уточнение информации по платежам	Уточнение статуса платежа (без оформления заявки)	12	22	14	15	17	10	22	19	131	16.4	10	22																	
19	▲ +19	O!Bank	В ожидании от NOD	М Помощь по картам O!Банк		Другое	Не найдена нужная причина	16	15	12	9	13	13	6	18	102	12.8	6	18																	
20	▼ -8	O!Bank	Закрытый	М Помощь по лимитам		Информация о лимитах	Клиент желал узнать информацию по лимитам/ Увеличить лимиты	16	16	14	10	11	24	14	18	123	15.4	10	24																	
21	▲ +9	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию		Погашение кредита	Уточнение информации о задолженности по кредиту	25	25	17	18	15	8	8	18	134	16.8	8	25																	
22	▲ +2	O!Bank	В ожидании от Jira	М Помощь при ошибочном платеже		Создана заявка с предварительной причиной	Корректировка неверного платежа с O!Деньги	13	9	15	8	6	13	10	17	91	11.4	6	17																	
23	▼ -4	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	12	6	7	10	8	11	12	16	82	10.2	6	16																	
24	▼ -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	13	12	16	8	14	14	13	15	105	13.1	8	16																	
25	▲ +15	O!Bank	В ожидании от NOD	М Помощь по кредитованию		Другое	Не найдена нужная причина	17	6	11	6	7	4	6	15	72	9	4	17																	
26	▼ -13	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	13	11	11	10	6	6	13	14	84	10.5	6	14																	
27	▲ +1	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	19	11	19	21	7	6	9	14	106	13.2	6	21																	
28	▼ -20	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию		Изменения в условиях кредита	Клиент получил кредит «Экспресс» и уточняет условия его целевого использования	6	14	11	17	10	5	15	14	92	11.5	5	17																	
29	▲ +8	O!Bank	Закрытый	М Помощь по приложению		Консультация по приложению	Абонент хотел получить консультацию, как войти в приложение, как пользоваться им	7	6	10	14	6	11	7	14	75	9.4	6	14																	
30	▼ -13	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	8	8	7	9	5	9	12	13	71	8.9	5	13																	
31	▼ -11	O!Деньги	В ожидании от Jira	OD Помощь при ошибочном платеже		Создана заявка с предварительной причиной	Корректировка неверного платежа с O!Деньги.	15	9	16	14	17	14	12	12	109	13.6	9	17																	
32	▲ +1	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	12	11	4	18	9	8	12	86	10.8	4	18																	
33	▲ +3	O!Деньги	Закрытый	OD Вопросы о Компании		Адреса офисов	Абонент хотел узнать адреса офисов O!	10	3	10	6	11	6	7	11	64	8	3	11																	
34	▼ -8	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	6	12	12	11	13	9	9	10	82	10.2	6	13																	
35	▲ +1	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	16	12	7	7	11	10	7	9	79	9.9	7	16																	
36	▼ -9	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию		Получение кредита	ДС успешно поступили на кредитный счет	8	15	8	11	20	10	9	9	90	11.2	8	20																	
37	▼ -1	O!Bank	Закрытый	М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Условия перевода платежа	Уточнение информации по системам перевода ДС	11	12	12	7	17	16	7	9	91	11.4	7	17																	
38	▼ -23	O!Bank	Закрытый	М Вопросы о Компании		Адреса офисов	Абонент хотел узнать адреса офисов O!	19	12	15	10	12	5	13	8	94	11.8	5	19																	
39	▼ -8	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию		Погашение кредита	Не наступила дата погашения кредита	10	12	18	9	8	8	8	6	79	9.9	6	18																	
40	—	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	23	10	7	15	11	6	4	5	81	10.1	4	23																	
5	Сводка по переходам IVR																																			
5.1	O!Bank + O!Деньги																																			
Rank	DoD	Название				Описание				08.12	09.12	10.12	11.12	12.12	13.12	14.12	15.12	Итого	Сред.	Мин.	Макс.															
1	—	Клавиша 1 -> 5				Иные трудности с приложением							1					1	1	1	1															
2	—	Клавиша 2 -> 1				Потребительские кредиты				3			1				1	5	1.7	1	3															
3	—	Клавиша 2 -> 3				Ипотека				1				1				2	1	1	1															
4	—	Клавиша 2 -> 6				Проблемы погашением кредита				1								1	1	1	1															
5	—	Клавиша 3 -> 2				Разблокировка или блокировка карты				1		1						2	1	1	1															
6	Сводка по проектам МР																																			
Период	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	09.12	10.12	11.12	12.12	13.12	14.12	15.12	Итого	Сред.	Мин.	Макс.
O!Bank	470	312	288	454	644	577	625	458	278	250	442	345	334	353	448	345	270	419	439	391	395	386	431	301	460	387	392	491	487	368	234	624	13098	409.3	234	644
O!Bank Text	10	12	28	18	27	14	15	10	6	4	6	9	11	3	9	11	3	8	15	8	8	11	6	8	16	9	10	10	8	5	2	6	326	10.2	2	28
O! - Bank direct   obank.kg															1																		1	1	1	1
Итого	480	324	316	472	671	591	640	468	284	254	448	354	345	356	458	356	273	427	454	399	403	397	437	309	476	396	402	501	495	373	236	630	13425	419.5	236	671

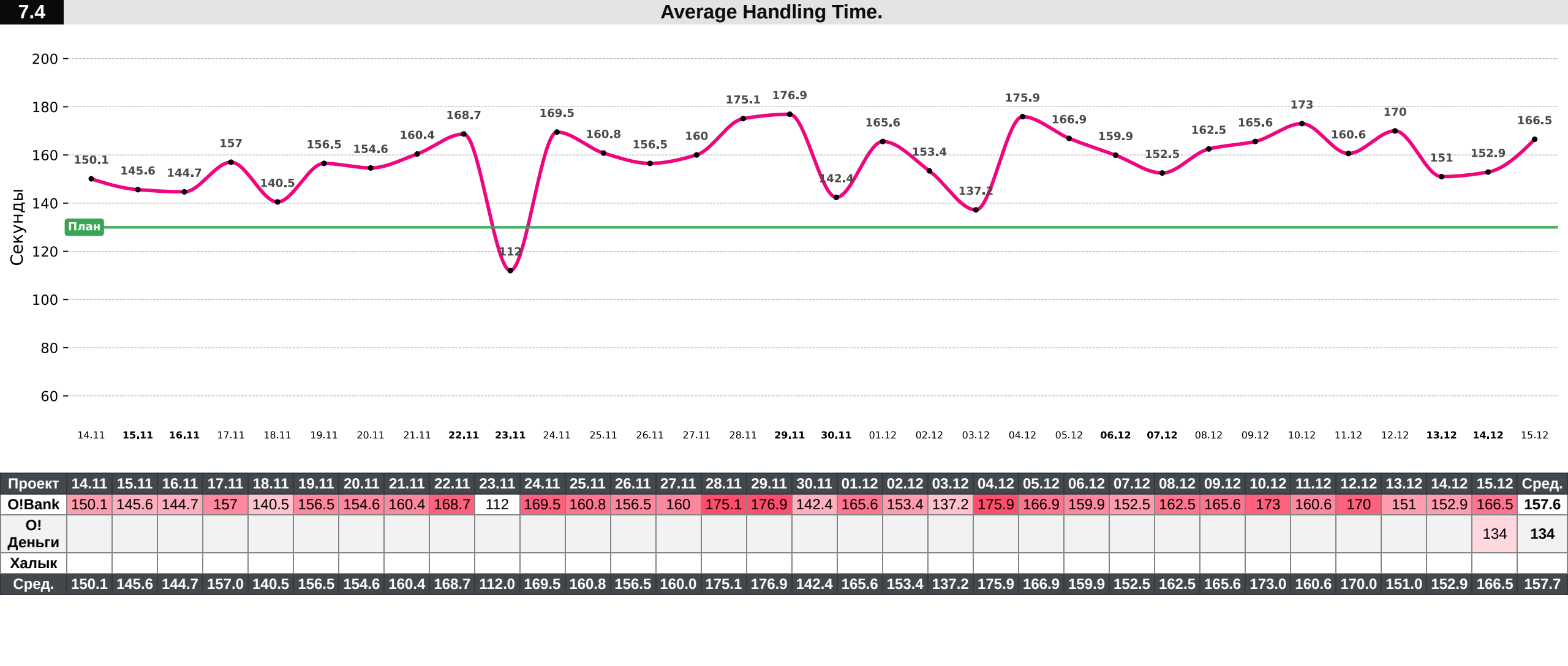


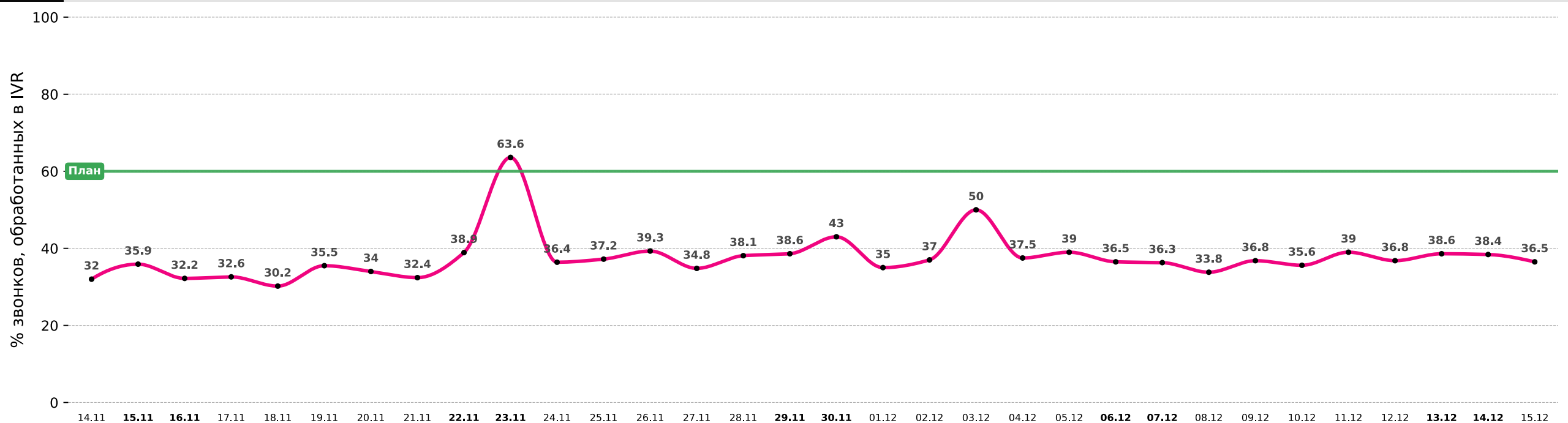
Проект	14.11	15.11	16.11	17.11	18.11	19.11	20.11	21.11	22.11	23.11	24.11	25.11	26.11	27.11	28.11	29.11	30.11	01.12	02.12	03.12	04.12	05.12	06.12	07.12	08.12	09.12	10.12	11.12	12.12	13.12	14.12	15.12	Итого	Сред.
О! Деньги	1631	1379	1405	2187	2385	1787	1910	1767	1138	2799	1664	1400	1438	1274	1626	994	915	1440	1486	4	1143	1310	1296	897	1438	1248	1338	1257	1349	1091	926	1407	45329	1416.5
Халык	32	25	17	39	44	45	38	15	10	11	15	12	9	12	21	10	11	28	17		12	34	13	17	24	13	18	24	19	15	6	16	622	20.1
О!Bank																																	0	
Итого	1663	1404	1422	2226	2429	1832	1948	1782	1148	2810	1679	1412	1447	1286	1647	1004	926	1468	1503	4	1155	1344	1309	914	1462	1261	1356	1281	1368	1106	932	1423	45951	1436.0



Проект	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	09.12	10.12	11.12	12.12	13.12	14.12	15.12	Сред.
О!Bank	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	64.7	64.5	65.2	67.1	72.7	71	63.6	60
О!Деньги																																100	100
Халык																																	
Сред.	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	64.7	64.5	65.2	67.1	72.7	71.0	63.6	60.0







Проект	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	09.12	10.12	11.12	12.12	13.12	14.12	15.12	Сред.
Халык	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	76.9	33.3	45.8	42.1	46.7	16.7	31.2	41.2
О!Деньги	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	36.4	35.7	38.9	36.7	38.5	38.6	36.5	37.5
О!Bank																																	
Сред.	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	36.8	35.6	39.0	36.8	38.6	38.4	36.5	37.5

