

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	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	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														

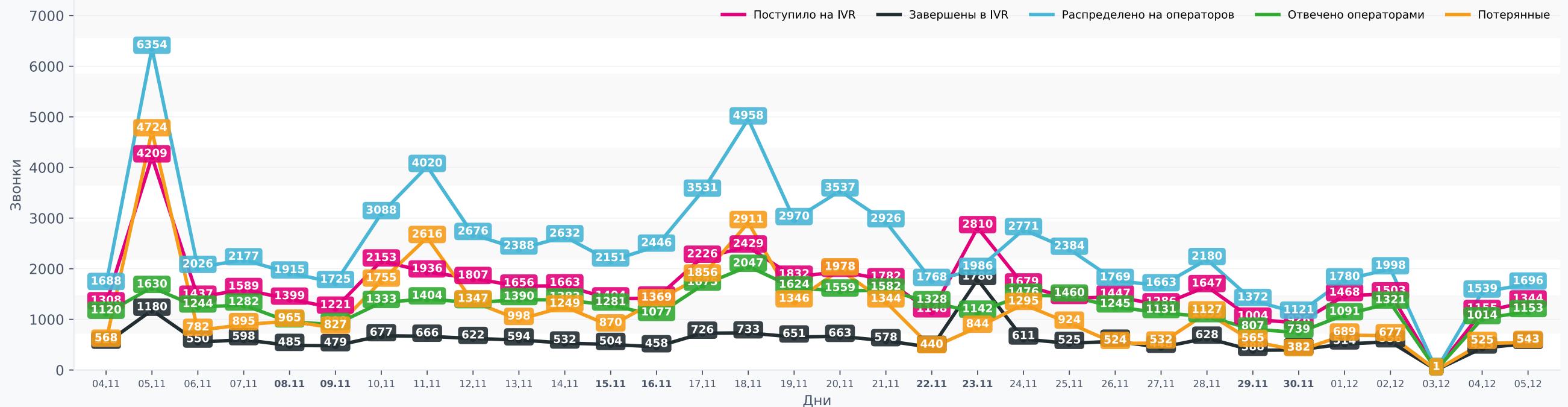
</

4		ТОП40 причин обращений																					
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 списет 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)		Уточнение информации по системам перевода ДС		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 погашения 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																						

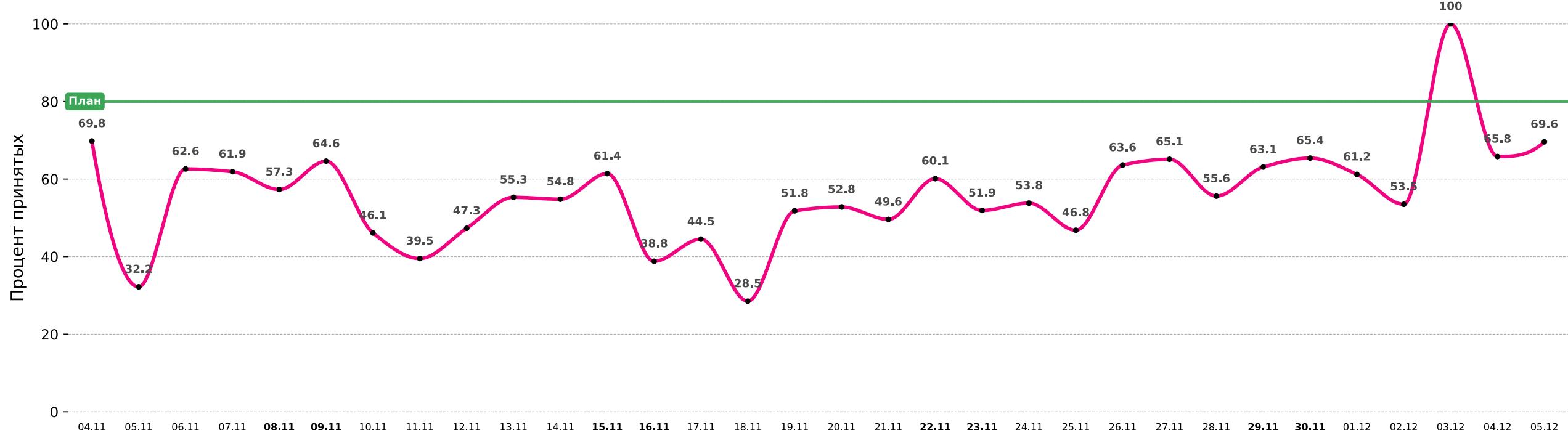
Статистика по основным показателям

Общая динамика звонков за 31 день

Данный график показывает конверсию по звонкам.



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	
O!Bank																														0				
Итого	1308	4209	1437	1589	1399	1221	2153	1936	1807	1656	1663	1404	1422	2226	2429	1832	1948	1782	1148	1679	1412	1447	1286	1647	1004	926	1468	1503	4	1155	1344	52254	1632.9	



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.
O!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

7.3

Handled Calls Rate.

100 -

План

Процент принятых

80 -

60 -

40 -

20 -

0 -

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.

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

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

44.0

47.4

О!Деньги

83.3

100

92.3

100

Халык

Сред.

66.4

25.7

61.4

58.9

49.6

52.1

43.2

34.9

49.7

58.2

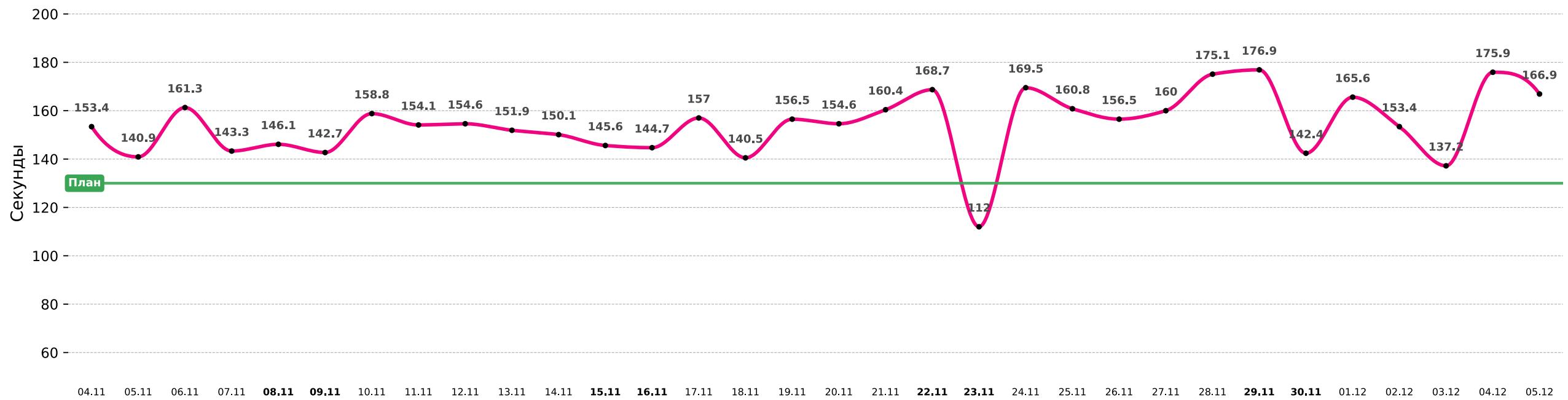
52.5

59.6

44.0

47.4

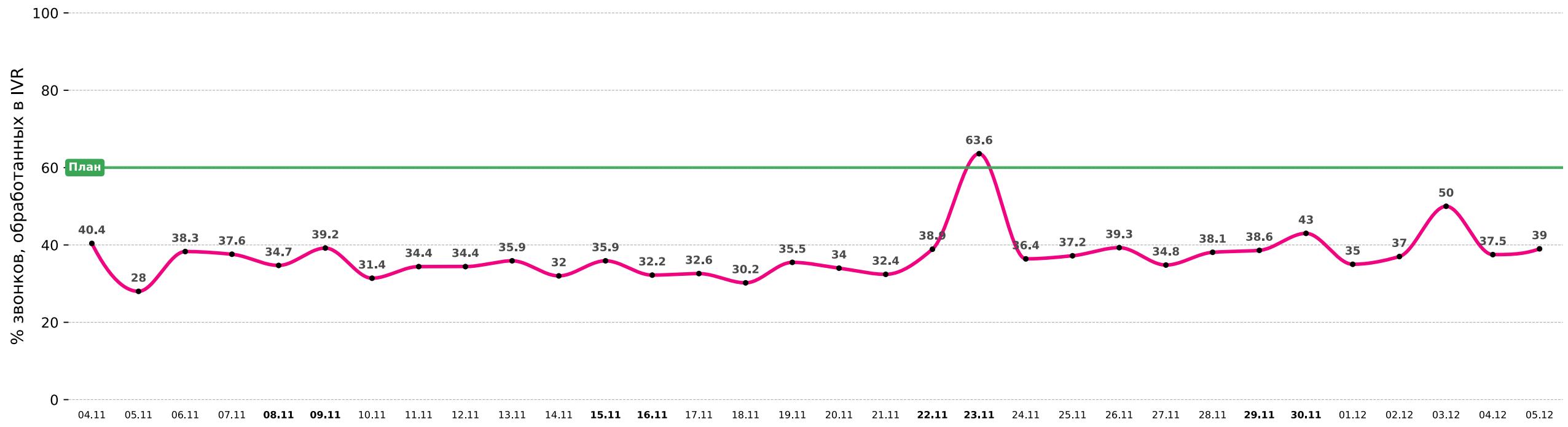
Average Handling Time.



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.
O!Bank	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

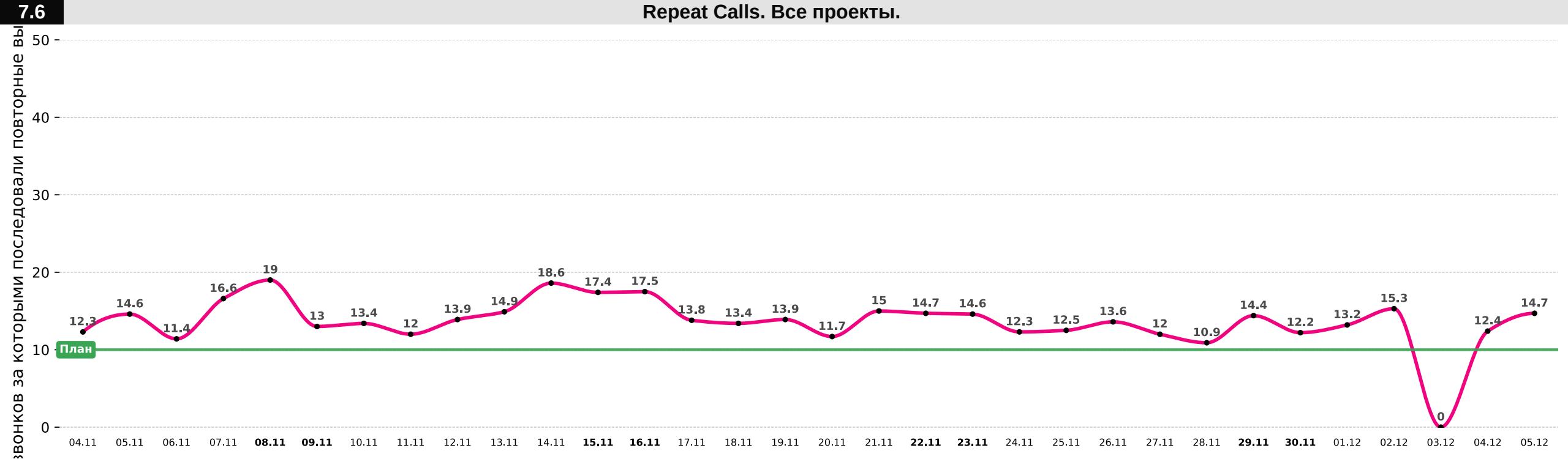
7.5

IVR Self Service Rate.



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

Repeat Calls. Все проекты.



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.
O!Bank	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	12	10.9	14.4	12.2	13.2	15.3	0	12.4	14.7	13.6
O!Деньги	0	8.3	0	0																										2.1			
Сред.	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	12.0	10.9	14.4	12.2	13.2	15.3	0.0	12.4	14.7	13.6

