

1

1.1

Срез по основным показателям.

Голос

Показатель	План	26.11	27.11	28.11	29.11	30.11	01.12	02.12	03.12	Среднее значение
Service Level	≥ 80 %	63.6	65.1	55.6	63.1	65.4	61.2	53.5	100	52.1
Handled Calls Rate (Процент принятых вызовов)	≥ 90 %	70.4	68	48.3	58.8	65.9	61.3	66.1	83.3	50.5
Average Handling Time	≤ 110 сек.	156.5	160	175.1	176.9	142.4	165.6	153.4	137.2	153.1
Average Ringing Time	≤ 3 сек.	2.7	2.5	2.4	2.5	2.4	2.5	2.3	3.4	2.4
Average Holding Time	≤ 30 сек.	64	65.7	85	79.8	56.6	67.5	67.9	3	64.4
Critical Error Accuracy	≥ 97 %.	93.6	93.9	90.7	93		33.3	86.4	92.6	91.7
Customer Satisfaction Index	≥ 80 %.	75	88.9	81.8	89.3	87.5	85.7	85.7	100	85.8
Конверсия Customer Satisfaction Index	≥ 10 %.	4.6	4.1	4.6	3.6	6.1	4.9	5	7.1	5.0
Utilization Rate	≥ 86 %.	82.3	82.4	78.2	76.8	89.8	78.3	81.8	0.3	77.9
Occupancy	≥ 70 %.									61.5
Repeat Calls	≤ 10 %.	13.6	12	10.9	14.4	12.2	13.2	15.3	0	14.0

1.2

Текст

Показатель	План	26.11	27.11	28.11	29.11	30.11	01.12	02.12	03.12	Среднее значение
Average Reaction Time	≤ 60 сек.	56.7	70.4	101.5	92	124.5	138.1	112.2	106.2	72.6
Average Speed To Answer	≤ 60 сек.	53.5	65.1	79	69	94.6	98.9	81.4	72.1	67.2
Utilization Rate	≥ 86 %.	85	97	73.2	78.9	103.6	78.5	54.6	0	85.1
Critical Error Accuracy	≥ 97 %.	100	100	100	100			87.5	100	98.9
Customer Satisfaction Index	≥ 80 %.	94.4	80	62.5	86.7	78.6	70	75	63.6	69.4
Конверсия Customer Satisfaction Index	≥ 10 %.	6	5.7	7.2	4.6	5.6	6.8	4.2	5.7	5.5

2	Профиль дня.																
2.1	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	4	5	1	4	6	5	1	00:05	00:05	05:38	00:03	100	83.3	100	46.0	
01:00:00	0	0	0	0					00:00	00:00	00:00	00:00					
02:00:00	0	0	0	0					00:00	00:00	00:00	00:00					
03:00:00	0	0	0	0					00:00	00:00	00:00	00:00					
04:00:00	0	0	0	0					00:00	00:00	00:00	00:00					
05:00:00	0	0	0	0					00:00	00:00	00:00	00:00					
06:00:00	0	0	0	0					00:00	00:00	00:00	00:00					
07:00:00	3	3	0	-3					00:00	00:00	00:00	00:00					
08:00:00	5	6	0	-6					00:00	00:00	00:00	00:00			100		
09:00:00	10	10	0	-10					00:00	00:00	00:00	00:00			100		
10:00:00	12	11	0	-11					00:00	00:00	00:00	00:00			88.9		
11:00:00	18	13	0	-13					00:00	00:00	00:00	00:00			100		
12:00:00	18	11	0	-11					00:00	00:00	00:00	00:00			100		
13:00:00	16	8	0	-8					00:00	00:00	00:00	00:00			50		
14:00:00	15	5	0	-5					00:00	00:00	00:00	00:00			100		
15:00:00	15	7	0	-7					00:00	00:00	00:00	00:00			100		
16:00:00	9	5	0	-5					00:00	00:00	00:00	00:00			85.7		
17:00:00	11	8	0	-8					00:00	00:00	00:00	00:00			63.6		
18:00:00	11	8	0	-8					00:00	00:00	00:00	00:00			75		
19:00:00	10	12	0	-12					00:00	00:00	00:00	00:00			100		
20:00:00	11	13	0	-13					00:00	00:00	00:00	00:00			75		
21:00:00	11	13	0	-13					00:00	00:00	00:00	00:00			100		
22:00:00	6	9	0	-9					00:00	00:00	00:00	00:00			100		
23:00:00	6	9	0	-9					00:00	00:00	00:00	00:00			100		
	190	155	5	-150	4	6	5	1	00:05	00:05	05:38	00:03	100	83.3	85.7	46	

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	16	16	0	02:28	02:44	01:11	01:00	
01:00:00	1	1	3	2	16	16	0	02:18	02:18	00:56	00:51	
02:00:00	1	1	3	2	8	8	0	01:32	09:34	00:29	00:51	
03:00:00	1	1	3	2	4	4	0	01:33	01:30	00:45	00:44	100
04:00:00	1	1	1	0				00:00	00:00	00:00	00:00	
05:00:00	1	1	1	0				00:00	00:00	00:00	00:00	0
06:00:00	1	1	1	0				00:00	00:00	00:00	00:00	
07:00:00	1	1	1	0	2	2	0	00:19	00:42	00:16	00:25	100
08:00:00	2	2	1	-1	6	6	0	03:43	02:02	01:29	00:54	
09:00:00	4	3	1	-2	17	17	0	02:42	01:37	00:32	00:35	0
10:00:00	4	3	1	-2	18	18	0	01:44	00:50	00:31	00:26	33.3
11:00:00	3	3	1	-2	17	17	0	02:20	02:20	00:34	00:51	50
12:00:00	3	3	1	-2	20	20	0	02:47	02:51	00:56	00:48	50
13:00:00	2	3	1	-2	23	23	0	11:49	11:55	01:37	01:09	50
14:00:00	4	3	1	-2	39	39	0	02:26	01:37	00:38	00:40	100
15:00:00	4	3	2	-1	27	27	0	03:57	08:13	00:49	01:06	100
16:00:00	3	2	2	0	21	21	0	04:03	03:27	00:56	01:03	50
17:00:00	3	3	2	-1	36	36	0	03:27	04:15	00:35	00:53	
18:00:00	2	3	2	-1	35	35	0	04:10	04:10	01:03	01:00	
19:00:00	2	3	1	-2	19	19	0	02:07	02:21	00:54	00:50	
20:00:00	2	3	2	-1	20	20	0	02:40	04:23	00:50	00:58	
21:00:00	2	3	2	-1	27	27	0	05:32	05:32	00:46	00:43	
22:00:00	1	1	1	0	11	11	0	04:47	03:50	02:07	01:12	
23:00:00	1	1	3	2	17	17	0	02:17	02:17	00:44	00:46	
	50	50	40	-10	399	399	0	11:49	11:55	00:46		63.6

3

Таблица актуальных аварийно-плановых работ

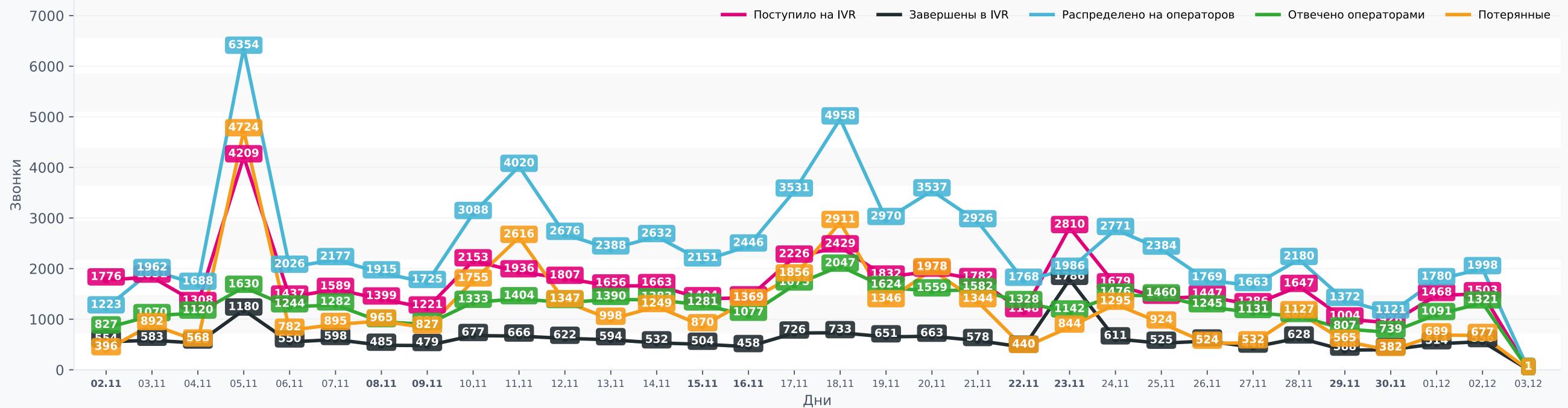
Дата начала	Время простоя	Сервис	Описание	Количество обращений	
20.11.2025, 01:00		24д. 13ч. 35м.	О! Деньги	Технические работы на стороне MEGA с 01 до 06:00	0

4	ТОП40 причин обращений																						
Rank	DoD	Проект		Статус		Запрос		Подгруппа		Причина		26.11	27.11	28.11	29.11	30.11	01.12	02.12	03.12	Итого	Сред.	Мин.	Макс.
1	▲ +5	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Получение кредита		Уточнение информации о получении кредита (просто консультация)		31	25	39	28	19	34	32	28	236	29.5	19	39
2	▲ +7	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Получение кредита		Клиент получил отказ в выдаче кредита		14	23	21	16	25	27	21	20	167	20.9	14	27
3	▲ +5	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)		17	18	15	13	19	23	29	20	154	19.2	13	29
4	▼ -2	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Погашение кредита		Уточнение информации о досрочном погашении кредита		54	49	43	24	32	46	65	20	333	41.6	20	65
5	▼ -4	O!Деньги		В ожидании от Jira		ОД Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Создана заявка с предварительной причиной		Затруднения с платежом.		12	13	15	12	4	8	42	18	124	15.5	4	42
6	▼ -1	O!Bank		Закрытый		М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Общие затруднения с проведением платежа		Клиент превысил лимиты		89	105	101	25	18	27	35	18	418	52.2	18	105
7	▲ +22	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	14	10	13	11	14	12	18	106	13.2	10	18
8	▼ -3	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Погашение кредита		С 20:00 рабочего дня система в порядке очереди спишет ДС за погашение кредита		38	22	24	13	24	84	34	17	256	32	13	84
9	▼ -1	O!Bank		Закрытый		М Помощь при ошибочном платеже		Отмена платежа		Ошибка в сервисе, по которому отмена доступна, направлен в офис		20	23	30	29	22	25	25	16	190	23.8	16	30
10	▲ +2	O!Bank		В ожидании от NOD		М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Другое		Не найдена нужная причина		5	4	2	6	4	10	20	13	64	8	2	20
11	▲ +24	O!Bank		Закрытый		М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Ни проходит платеж с источником "Средства абонента"		Баланс корпоративного номера O! недоступен для платежей с O!Деньги		4	5	12	9	3	18	8	12	71	8.9	3	18
12	▲ +12	O!Bank		Закрытый		М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Уточнение информации по платежам		Уточнение статуса платежа (без оформления заявки)		31	13	32	24	17	11	14	12	154	19.2	11	32
13	▼ -11	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		16	24	28	23	7	12	52	11	173	21.6	7	52
14	▲ +3	O!Bank		В ожидании от Jira		М Помощь по картам O!Банк		Создана заявка с предварительной причиной		Разблокировка карты VISA/ Элкарт O!Банка		5	8	11	8	3	11	17	11	74	9.2	3	17
15	▲ +3	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		5	16	6	7	6	10	17	10	77	9.6	5	17
16	▲ +3	O!Bank		Закрытый		М Помощь по картам O!Банк		Закрытая заявка		Абонент хотел получить информацию по заявке, которая уже рассмотрена и закрыта		2	5	13	5	2	11	17	10	65	8.1	2	17
17	▼ -7	O!Деньги		Закрытый		ОД 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)		19	14	8	9	19	14	22	9	114	14.2	8	22
18	▼ -2	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Получение кредита		ДС успешно поступили на кредитный счет		12	8	13	13	10	15	18	9	98	12.2	8	18
19	▲ +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		17	14	23	12	16	15	16	9	122	15.2	9	23
20	▲ +15	O!Деньги		В ожидании от Jira		ОД Помощь при ошибочном платеже		Создана заявка с предварительной причиной		Корректировка неверного платежа с O!Деньги.		11	10	6	13	28	13	7	8	96	12	6	28
21	▼ -8	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Активный кредит		Клиент не смог разобраться, как вывести ДС, полученные в кредит, со счета (консультация)		16	13	9	14	13	15	18	8	106	13.2	8	18
22	▲ +10	O!Bank		В ожидании от NOD		М Помощь по картам O!Банк		Другое		Не найдена нужная причина		12	13	26	5	11	5	10	8	90	11.2	5	26
23	▲ +15	O!Bank		Закрытый		М Помощь по лимитам		Информация о лимитах		Клиент желал узнать информацию по лимитам/ Увеличить лимиты		13	23	18	19	13	14	8	8	116	14.5	8	23
24	▲ +4	O!Деньги		Закрытый		ОД Помощь по лимитам		Информация о лимитах		Абонент желал узнать информацию по лимитам		13	11	9	5	4	4	11	7	64	8	4	13
25	▲ +8	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Погашение кредита		Уточнение информации о задолженности по кредиту		23	11	14	3	7	12	10	7	87	10.9	3	23
26	▲ +5	O!Bank		Закрытый		М Помощь при ошибочном платеже		Отмена платежа		Ошибка в сервисе, по которому отмена недоступна, необходимо обратиться в поддержку самого сервиса, на который проведен платеж		7	11	10	10	9	12	10	6	75	9.4	6	12
27	▼ -7	O!Деньги		Закрытый		ОД 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 проведен платежа (кроме сервисов Грина и O! Банка)		15	6	12	14	11	9	15	6				

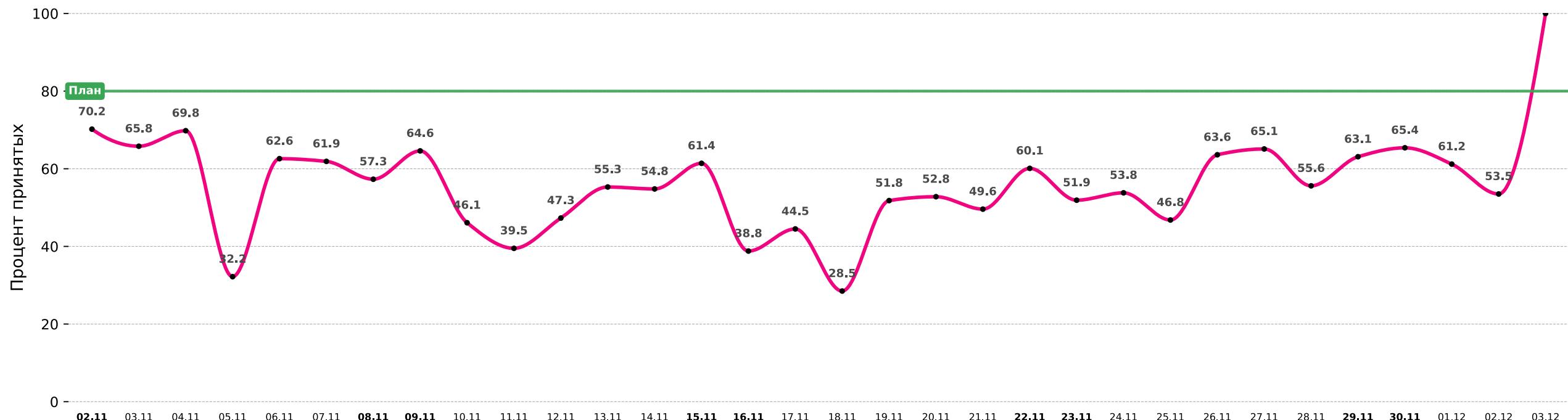
Статистика по основным показателям

Общая динамика звонков за 31 день

Данный график показывает конверсию по звонкам.



Проект	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	27.11	28.11	29.11	30.11	01.12	02.12	03.12	Итого	Сред.
О!Деньги	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	1274	1626	994	915	1440	1486	4	52040	1626.2
Халык	10	43	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		734	23.7
O!Bank	586	2																													588	294		
Итого	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	1286	1647	926	1004	1468	1503	4	53362	1667.6



Проект	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	27.11	28.11	29.11	30.11	01.12	02.12	03.12	Сред.
O!Bank	70.2	65.8	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	56.1
О!Деньги			50	33.3	46.2	100																								57.4			
Халык																																	
Сред.	70.2	65.8	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	56.1

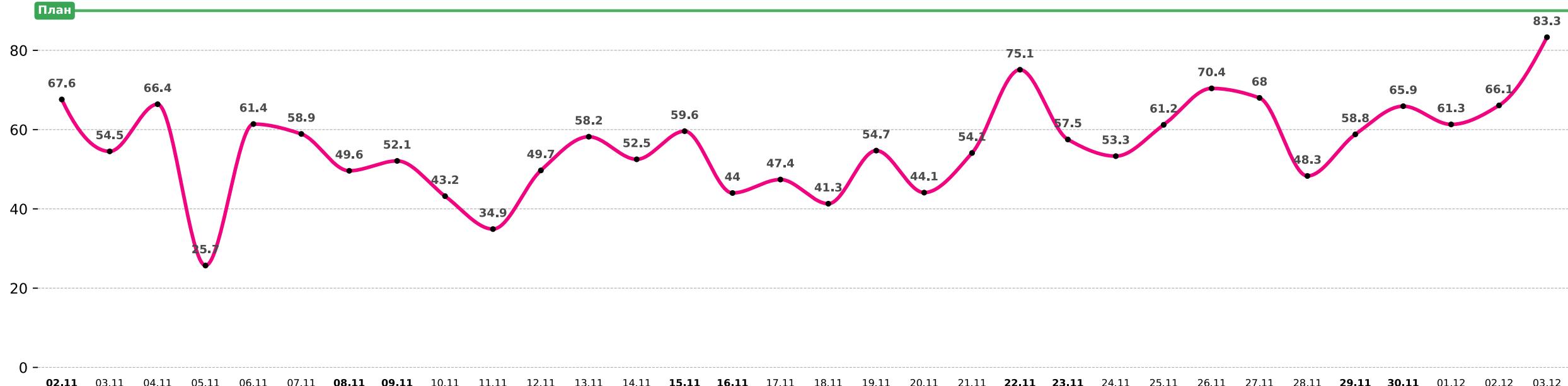
7.3

Handled Calls Rate.

100 -

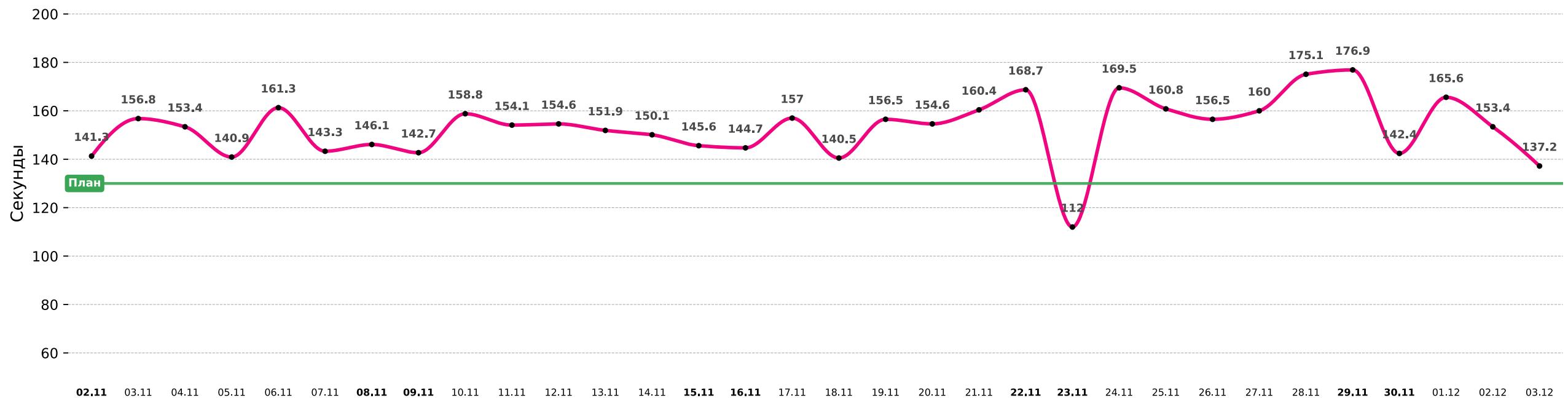
Процент принятых

План



Проект	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	27.11	28.11	29.11	30.11	01.12	02.12	03.12	Сред.
O!Bank	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	68	48.3	58.8	65.9	61.3	66.1	83.3	55.9
О!Деньги			83.3	100	92.3	100																								93.9			
Халық																																	
Сред.	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	68.0	48.3	58.8	65.9	61.3	66.1	83.3	55.9

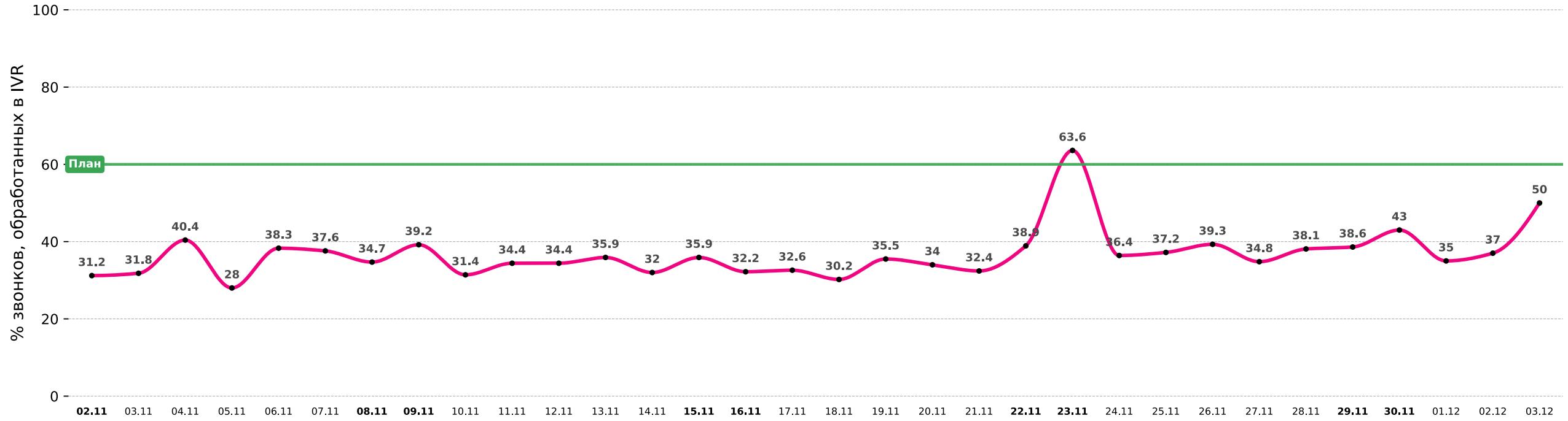
Average Handling Time.



Проект	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	27.11	28.11	29.11	30.11	01.12	02.12	03.12	Сред.
O!Bank	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	160	175.1	176.9	142.4	165.6	153.4	137.2	152.9
О! Деньги			123.4	237.2	167.8	106																								158.6			
Халык																																	
Сред.	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	160.0	175.1	176.9	142.4	165.6	153.4	137.2	152.9

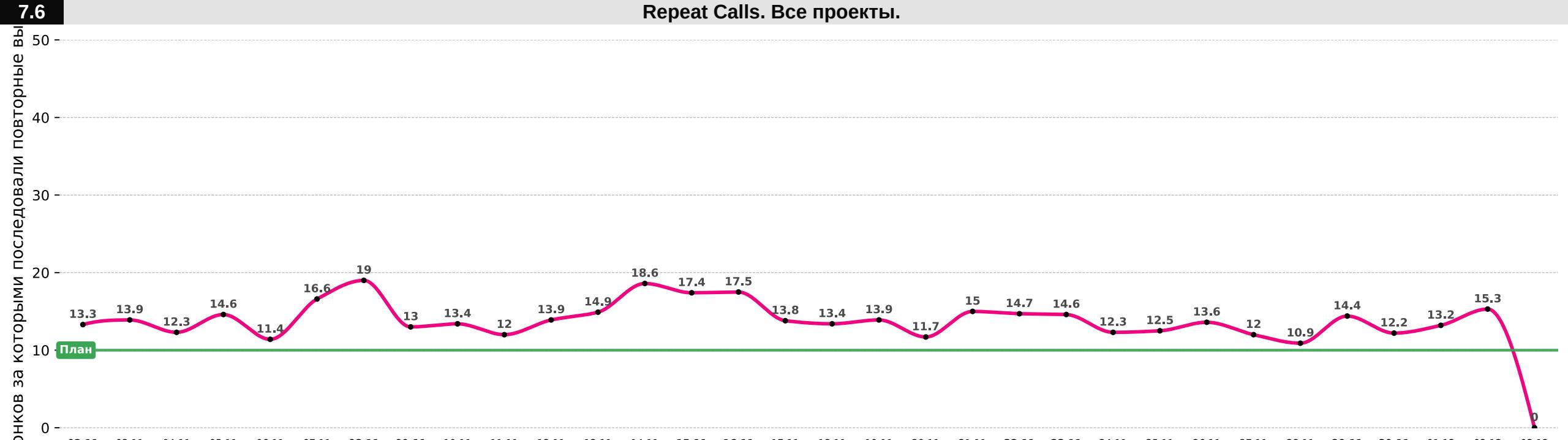
7.5

IVR Self Service Rate.



Проект	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	27.11	28.11	29.11	30.11	01.12	02.12	03.12	Сред.
Халык	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	25	57.1	50	45.5	39.3	11.8	40.9	
O!Деньги	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	34.9	37.9	38.5	43	34.9	37.3	50	36.7
O!Bank	24.7	50																												37.4			
Сред.	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	34.8	38.1	38.6	43.0	35.0	37.0	50.0	36.7

Repeat Calls. Все проекты.



Проект	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	27.11	28.11	29.11	30.11	01.12	02.12	03.12	Сред.
O!Bank	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	12	10.9	14.4	12.2	13.2	15.3	0	13.6
O!Деньги			0	8.3	0	0																								2.1			
Сред.	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	12.0	10.9	14.4	12.2	13.2	15.3	0.0	13.6

