

1

1.1

**Срез по основным показателям.**

**Голос**

Показатель	План	30.11	01.12	02.12	03.12	04.12	05.12	06.12	07.12	Среднее значение
<b>Service Level</b>	≥ 80 %	65.4	61.2	53.5	100	65.8	69.6	56.5	67.9	52.0
<b>Handled Calls Rate (Процент принятых вызовов)</b>	≥ 90 %	65.9	61.3	66.1	83.3	65.9	68	53.7	68.5	52.2
<b>Average Handling Time</b>	≤ 110 сек.	142.4	165.6	153.4	137.2	175.9	166.9	159.9	152.5	153.8
<b>Average Ringing Time</b>	≤ 3 сек.	2.4	2.5	2.3	3.4	2.5	2.6	2.3	2.5	2.3
<b>Average Holding Time</b>	≤ 30 сек.	56.6	67.5	67.9	3	76.6	68.4	82	79.3	65.1
<b>Critical Error Accuracy</b>	≥ 97 %.		33.3	86.4	92.6	83.3	92.9		100	91.5
<b>Customer Satisfaction Index</b>	≥ 80 %.	87.5	85.7	85.7	100					85.8
<b>Конверсия Customer Satisfaction Index</b>	≥ 10 %.	6.1	4.9	5	7.1					5.0
<b>Utilization Rate</b>	≥ 86 %.	89.8	78.3	81.8	0.3	78.2	79.9	79.4	81	76.6
<b>Occupancy</b>	≥ 70 %.									62.6
<b>Repeat Calls</b>	≤ 10 %.	12.2	13.2	15.3	0	12.4	14.7	14	15.8	14.1

1.2

**Текст**

Показатель	План	30.11	01.12	02.12	03.12	04.12	05.12	06.12	07.12	Среднее значение
<b>Average Reaction Time</b>	≤ 60 сек.	124.5	138.1	112.2	106.2	62.9	66.1	73.2	56.8	75.4
<b>Average Speed To Answer</b>	≤ 60 сек.	94.6	98.9	81.4	72.1	63.6	59.7	75.9	45.8	66.9
<b>Utilization Rate</b>	≥ 86 %.	103.6	78.5	54.6	0	87.4	82.2	80.3	75.6	83.7
<b>Critical Error Accuracy</b>	≥ 97 %.			87.5	100	77.8	100		100	98.7
<b>Customer Satisfaction Index</b>	≥ 80 %.	78.6	70	75	63.6	65	70.6	69.2	71.4	69.1
<b>Конверсия Customer Satisfaction Index</b>	≥ 10 %.	5.6	6.8	4.2	5.7	5.1	4.5	3.7	4.6	5.0

2 2.1		Профиль дня. Голос																	
Часы		Эрланг	График	Факт	Дельта Факт и График	Поступило на IVR	Распределено на операторов	Отвешено 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	27	26	26	0	01:08	00:05	11:43	00:15	84.6	100	100	36.6		
01:00:00		0	0	0	0	16	18	0	18	00:05	00:00	00:00	00:00	0	0	0	0		
02:00:00		0	0	0	0	6	9	0	9	00:06	00:00	00:00	00:00	0	0	0	0		
03:00:00		0	0	0	0	2	5	0	5	00:05	00:00	00:00	00:00	0	0	0	0		
04:00:00		0	0	0	0		1	0	1	00:05	00:00	00:00	00:00	0	0	0	0		
05:00:00		0	0	0	0	2	1	0	1	00:01	00:00	00:00	00:00		0	0	0		
06:00:00		0	0	0	0					00:00	00:00	00:00	00:00						
07:00:00		3	2	2	0	1	2	2	0	00:05	00:05	03:10	00:00	100	100		7.0		
08:00:00		4	4	4	0	14	22	22	0	00:58	00:04	04:28	01:01	95.5	100	100	23.0		
09:00:00		9	6	6	0	33	47	47	0	01:02	00:05	14:30	03:36	93.6	100	100	50.5		
10:00:00		11	6	7	1	45	63	62	1	01:11	00:04	09:12	01:20	88.7	98.4	88.9	59.3		
11:00:00		11	7	6	-1	69	92	78	14	02:14	00:04	19:35	05:06	46.8	84.8	100	80.0		
12:00:00		12	6	5	-1	60	100	69	31	02:58	00:04	13:42	02:21	52.2	69	100	79.3		
13:00:00		11	4	3	-1	66	99	58	41	03:22	00:04	07:51	03:16	25.4	58.6	50	97.0		
14:00:00		8	2	2	0	89	185	13	172	04:02	00:04	15:22	05:17	6.3	7.0	100	100		
15:00:00		10	4	5	1	91	99	66	33	03:36	00:04	11:02	03:34	35.2	66.7	100	95.1		
16:00:00		10	3	5	2	101	174	64	110	03:49	00:05	11:55	03:39	11.6	36.8	85.7	100		
17:00:00		11	8	8	0	46	89	89	0	01:50	00:05	15:36	02:32	86.5	100	63.6	70.4		
18:00:00		11	8	9	1	55	80	72	8	02:47	00:05	08:25	04:01	87.7	90	75	65.8		
19:00:00		12	13	13	0	41	86	86	0	00:05	00:05	07:03	00:46	100	100	100	40.3		
20:00:00		11	15	12	-3	57	73	72	1	00:53	00:05	06:22	01:03	97.2	98.6	75	38.2		
21:00:00		11	15	12	-3	35	64	63	1	00:06	00:06	11:30	00:57	100	98.4	100	32.8		
22:00:00		6	9	8	-1	37	61	57	4	00:29	00:06	07:23	01:29	96.5	93.4	100	37.0		
23:00:00		6	9	9	0	21	34	34	0	00:05	00:05	04:36	00:32	100	100	100	28.4		
		160	125	121	-4	914	1430	980	450	04:02	00:06	19:35	05:17	67.9	68.5	85.7	51.1		

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	15	15	0	01:18	02:38	00:45	00:38		
01:00:00	1	1	2	1	8	8	0	01:32	01:20	00:41	00:46		
02:00:00	1	1	3	2	7	7	0	01:53	01:17	00:31	00:28		
03:00:00	1	1	3	2	3	3	0	01:52	01:52	00:47	00:28		
04:00:00	1	1	2	1	3	3	0	00:57	00:32	00:38	00:24	33.3	
05:00:00	1	1	1	0	1	1	0	00:13	00:16	00:13	00:16		
06:00:00	1	1	1	0				00:00	00:00	00:00	00:00	50	
07:00:00	1	1	1	0	1	1	0	00:06	00:05	00:06	00:05		
08:00:00	2	2	1	-1	2	2	0	00:36	01:00	00:21	00:58	100	
09:00:00	3	2	1	-1	7	7	0	00:49	00:34	00:13	00:26	50	
10:00:00	3	2	1	-1	23	23	0	01:51	01:08	00:27	00:27		
11:00:00	2	2	1	-1	6	6	0	00:39	00:31	00:24	00:23		
12:00:00	2	2	1	-1	11	11	0	02:21	02:39	00:54	00:49		
13:00:00	2	2	1	-1	30	30	0	01:51	01:25	00:25	00:35	100	
14:00:00	3	2	2	0	28	28	0	02:28	01:38	00:28	00:41		
15:00:00	3	2	2	0	25	25	0	04:14	02:04	00:43	00:45		
16:00:00	2	1	2	1	10	10	0	01:58	01:56	00:43	01:24		
17:00:00	2	1	1	0	16	16	0	01:19	01:31	00:25	00:48	100	
18:00:00	2	1	2	1	21	21	0	02:19	01:57	00:36	00:47	100	
19:00:00	2	1	2	1	17	17	0	01:56	01:40	00:31	00:52		
20:00:00	2	1	2	1	27	27	0	02:17	02:17	00:37	00:54		
21:00:00	2	1	2	1	11	11	0	01:19	00:58	00:29	00:37		
22:00:00	1	0	2	2				00:00	00:00	00:00	00:00	100	
23:00:00	1	1	1	0	37	37	0	01:38	01:37	00:24	00:40		
	42	31	39	8	309	309	0	04:14	02:39	00:28		71.4	

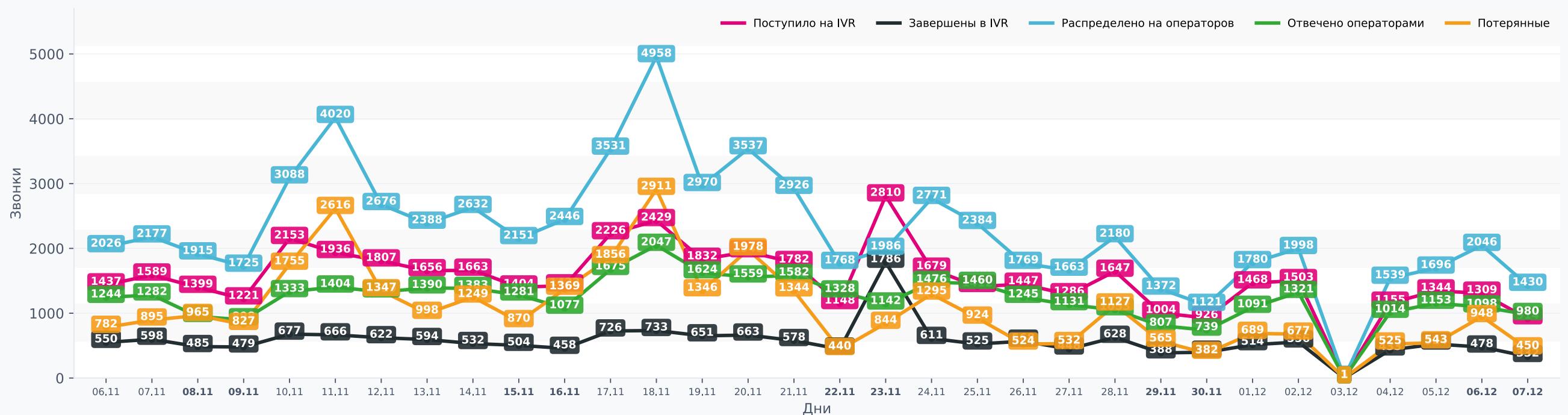
Таблица актуальных аварийно-плановых работ				
Дата начала	Время простоя	Сервис	Описание	Количество обращений
20.11.2025, 01:00		24д. 11ч. 52м.	О! Деньги	Технические работы на стороне MEGA с 01 до 06:00
06.12.2025, 13:38		07д. 23ч. 14м.	О! Банк	Затруднения с проведением платежей на сервис MBank через приложение МойО!

4	ТОП40 причин обращений																									
Rank	DoD	Проект		Статус		Запрос		Подгруппа			Причина		30.11	01.12	02.12	03.12	04.12	05.12	06.12	07.12	Итого	Сред.	Мин.	Макс.		
1	—	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Погашение кредита			С 20:00 рабочего дня система в порядке очереди спишет ДС за погашение кредита		24	84	34	17	19	64	62	99	403	50.4	17	99		
2	—	O!Bank		Закрытый		М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Общие затруднения с проведением платежа			Клиент превысил лимиты		18	27	35	18	39	40	53	56	286	35.8	18	56		
3	▲ +1	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.		4	8	42	18	16	11	38	31	168	21	4	42		
4	▲ +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)		19	23	29	20	13	27	21	27	179	22.4	13	29		
5	▲ +5	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Получение кредита			Уточнение информации о получении кредита (просто консультация)		19	34	32	28	32	43	21	25	234	29.2	19	43		
6	—	O!Bank		Закрытый		М Помощь при ошибочном платеже		Отмена платежа			Ошибка в сервисе, по которому отмена доступна, направлен в офис		22	25	25	16	20	19	30	23	180	22.5	16	30		
7	▲ +10	O!Bank		Закрытый		М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Уточнение информации по платежам			Уточнение статуса платежа (без оформления заявки)		17	11	14	12	16	19	14	23	126	15.8	11	23		
8	▼ -1	O!Деньги		Закрытый		ОД Помощь при ошибочном платеже		Отмена платежа			Ошибка в сервисе, по которому отмена доступна, направлен в офис		15	6	25	5	12	17	26	22	128	16	5	26		
9	▲ +3	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		16	15	16	9	14	13	21	21	125	15.6	9	21		
10	▼ -1	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	22	9	24	16	21	18	143	17.9	9	24		
11	▲ +7	O!Деньги		В ожидании от Jira		ОД Помощь при ошибочном платеже		Создана заявка с предварительной причиной			Корректировка неверного платежа с O!Деньги.		28	13	7	8	13	13	13	18	113	14.1	7	28		
12	▼ -5	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Погашение кредита			Уточнение информации о досрочном погашении кредита		32	46	65	20	57	55	32	18	325	40.6	18	65		
13	▲ +24	O!Деньги		Закрытый		ОД Помощь по лимитам		Информация о лимитах			Абонент желал узнать информацию по лимитам		4	4	11	7	12	9	6	18	71	8.9	4	18		
14	▲ +2	O!Bank		Закрытый		М Помощь по лимитам		Информация о лимитах			Клиент желал узнать информацию по лимитам/ Увеличить лимиты		13	14	8	8	9	6	14	17	89	11.1	6	17		
15	▼ -7	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Получение кредита			Клиент получил отказ в выдаче кредита		25	27	21	20	23	18	25	16	175	21.9	16	27		
16	▲ +21	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Изменения в условиях кредита			Клиент получил кредит «Экспресс» и уточняет условия его целевого использования		9	14	15	6	10	18	6	13	91	11.4	6	18		
17	▲ +13	O!Деньги		Закрытый		ОД Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Общие затруднения с проведением платежа			Клиент превысил лимиты		11	2	5	2	13	10	8	12	63	7.9	2	13		
18	▼ -14	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		7	12	52	11	11	10	42	12	157	19.6	7	52		
19	▲ +9	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Изменения в условиях кредита			Клиент хотел узнать подробнее об условиях и причинах ввода страховки в продукте «Экспресс»		7	9	10	6	11	18	9	12	82	10.2	6	18		
20	▼ -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		15	8	8	5	12	8	18	12	86	10.8	5	18		
21	▲ +9	O!Bank		Закрытый		М Вопросы о Компании		Адреса офисов			Абонент хотел узнать адреса офисов O!		5	10	6	6	7	12	9	12	67	8.4	5	12		
22	▲ +13	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		6	10	17	10	13	12	6	11	85	10.6	6	17		
23	—	O!Bank		Закрытый		М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Условия перевода платежа			Уточнение информации по системам перевода ДС		4	19	14	4	15	15	12	11	94	11.8	4	19		
24	—	O!Деньги		Закрытый		ОД 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		6	15	14	5	16	12	11	10	89	11.1	5	16		
25	▲ +15	O!Bank		В ожидании от NOD																						

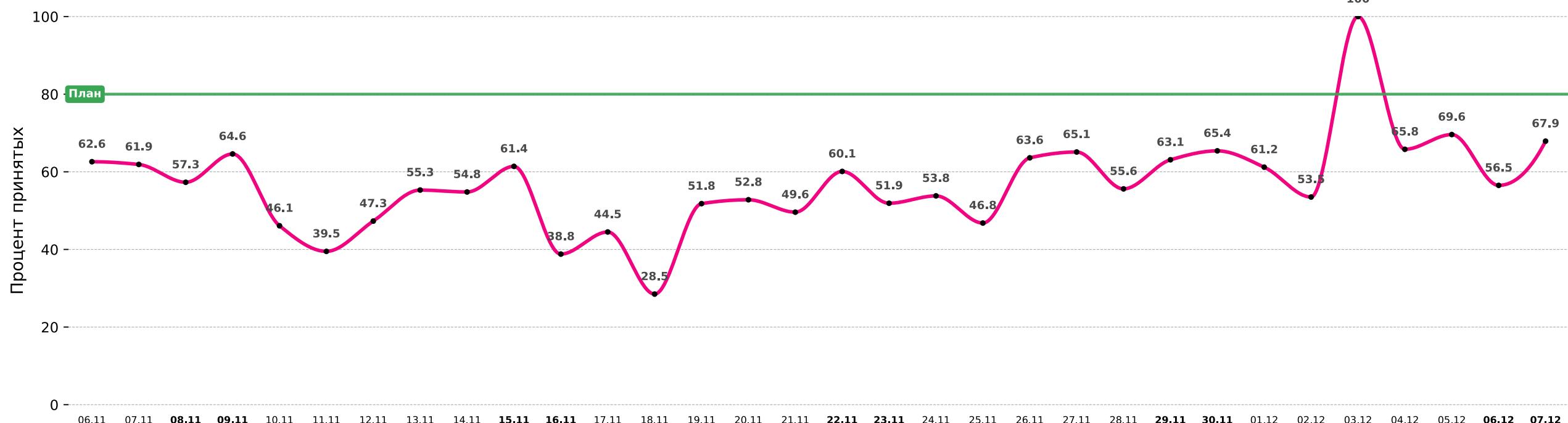
## Статистика по основным показателям

## Общая динамика звонков за 31 день

Данный график показывает конверсию по звонкам.



Проект	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	06.12	07.12	Итого	Сред.
О! Деньги	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	1296	897	48266	15083.3
Халык	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	13	17	694	22.4
O!Bank																														0				
Итого	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	1309	914	48960	1530.0



Проект	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	06.12	07.12	Сред.
O!Bank	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	56.5	67.9	56.8
О!Деньги	46.2	100																											73.1				
Халык																																	
Сред.	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	56.5	67.9	56.8

7.3

## Handled Calls Rate.

100 -

План

Процент принятых

80 -

60 -

40 -

20 -

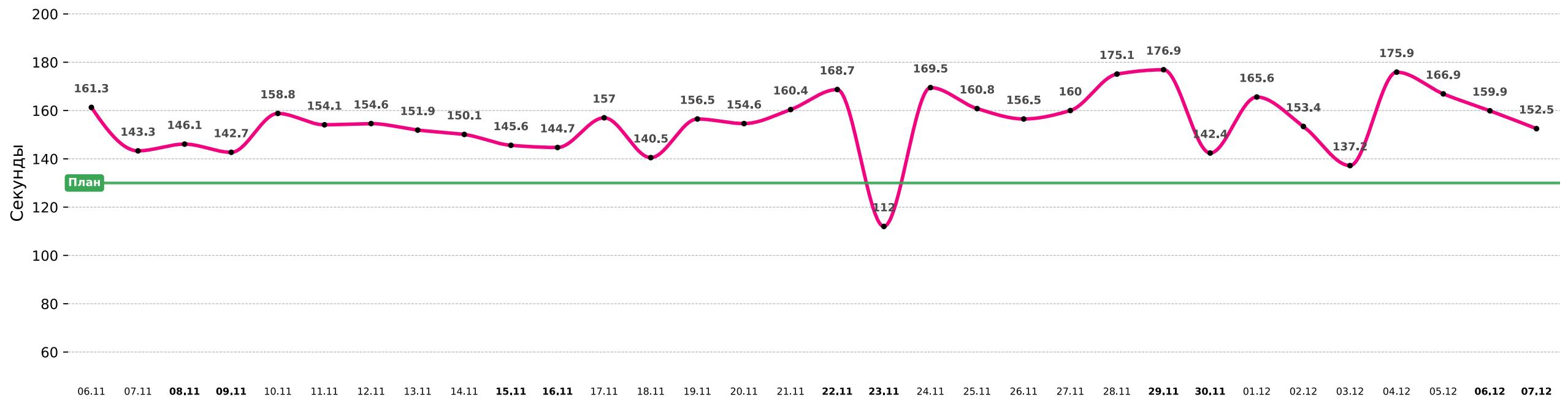
0 -

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 06.12 07.12



Проект	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	06.12	07.12	Сред.
O!Bank	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	53.7	68.5	57.2
О!Деньги	92.3	100																											96.2				
Халык																																	
Сред.	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	53.7	68.5	57.2

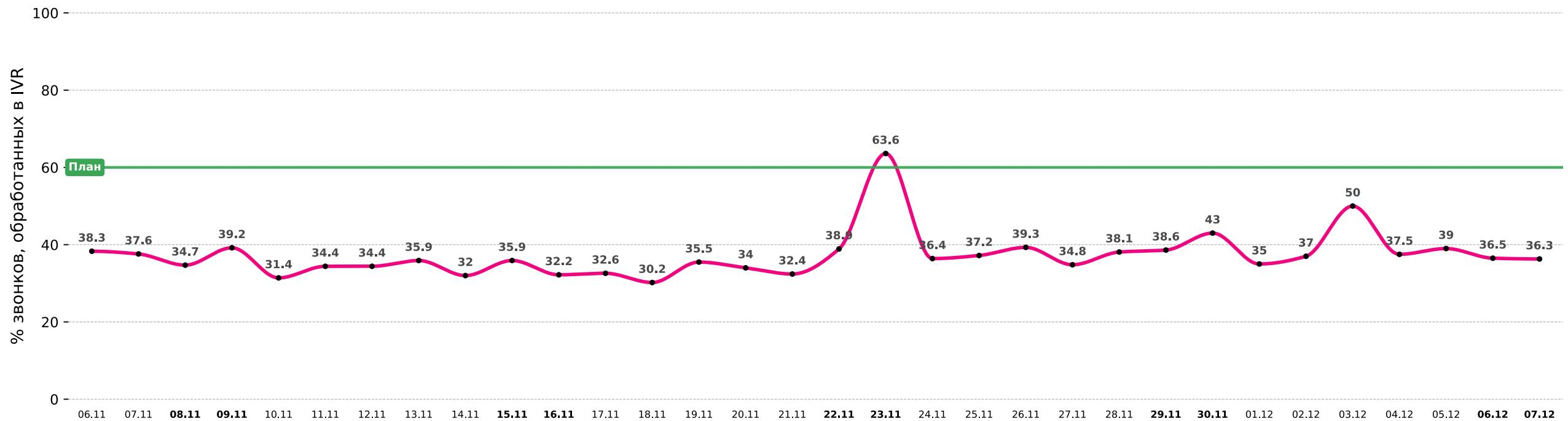
## Average Handling Time.



Проект	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	06.12	07.12	Сред.
O!Bank	161.2	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	154.9
О! Деньги	167.8	106																											136.9				
Халык																																	
Сред.	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	159.9	152.5	154.9

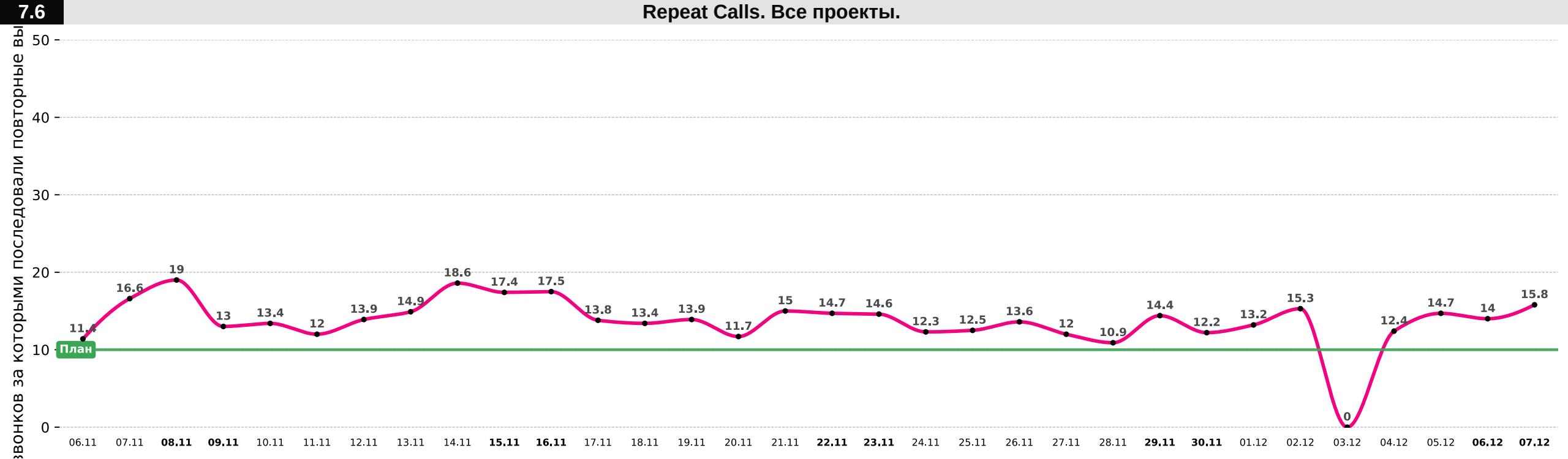
7.5

## IVR Self Service Rate.



Проект	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	06.12	07.12	Сред.
Халык	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	38.5	58.8	42.1
О!Деньги	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	36.5	35.9	37.2
О!Bank																																	
Сред.	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	36.5	36.3	37.2

## Repeat Calls. Все проекты.



Проект	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	06.12	07.12	Сред.
O!Bank	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	14	15.8	13.7
O!Деньги	0	0																											0				
Сред.	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	14.0	15.8	13.7

