

1

1.1

Срез по основным показателям.

Голос

Показатель	План	16.11	17.11	18.11	19.11	20.11	21.11	22.11	23.11	Среднее значение
Service Level	≥ 80 %	38.8	44.5	28.5	51.8	52.8	49.6	60.1	51.9	55.3
Handled Calls Rate (Процент принятых вызовов)	≥ 90 %	44	47.4	41.3	54.7	44.1	54.1	75.1	57.5	62.2
Average Handling Time	≤ 110 сек.	144.7	157	140.5	156.5	154.6	160.4	168.7	112	146.9
Average Ringing Time	≤ 3 сек.	2	2.2	1.9	2.2	2.3	2.1	2.4	2.1	2.4
Average Holding Time	≤ 30 сек.	54.3	73.6	76.8	65.6	60.5	61.1	63.5	43.2	63.1
Critical Error Accuracy	≥ 97 %.	100	90.5	93.5	92.3	89.7	85.2	88.7	97.1	85.4
Customer Satisfaction Index	≥ 80 %.	93.3	94.1	72.6	88.4	88.6	78	78.8	91.4	85.2
Конверсия Customer Satisfaction Index	≥ 10 %.	6	4.3	4.9	4.6	5.5	5.6	4.4	3.8	4.9
Utilization Rate	≥ 86 %.	86.8	84.1	87	84.9	85.2	85.2	78.3	84.6	80.9
Occupancy	≥ 70 %.									58.7
Repeat Calls	≤ 10 %.	17.5	13.8	13.4	13.9	11.7	15	14.7	14.6	13.1

1.2

Текст

Показатель	План	16.11	17.11	18.11	19.11	20.11	21.11	22.11	23.11	Среднее значение
Average Reaction Time	≤ 60 сек.	51.3	70.8	49.2	55.7	60.9	79.5	56.9	30.6	61.9
Average Speed To Answer	≤ 60 сек.	60.3	71.4	42	61.9	53.6	67.5	50.1	41	60.1
Utilization Rate	≥ 86 %.	102.1	72.6	81.2	99	90.3	76.1	105.4	110.9	95.9
Critical Error Accuracy	≥ 97 %.	100	100	100	100	100	100	100	100	96.2
Customer Satisfaction Index	≥ 80 %.	44.4	54.8	63.6	54.5	71.4	64.3	80	46.2	64.1
Конверсия Customer Satisfaction Index	≥ 10 %.	1.9	3.5	2.5	3.8	4.2	3.8	3.9	4.6	3.3

2	Профиль дня.																	
2.1	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	4	0	14	29	26	3	01:58	00:04	05:42	00:56	76.9	89.7	50	26.5		
01:00:00	3	4	4	0	17	26	25	1	00:54	00:05	08:51	00:32	88	96.2		28.3		
02:00:00	0	0	1	1	14	19	0	19	00:06	00:00	00:00	00:00	0	0	100	0		
03:00:00	0	0	0	0	4	5	0	5	00:06	00:00	00:00	00:00	0	0				
04:00:00	0	0	0	0	2	2	0	2	00:06	00:00	00:00	00:00	0	0				
05:00:00	0	0	0	0		1	0	1	00:05	00:00	00:00	00:00	0	0				
06:00:00	0	0	0	0	8	4	0	4	00:02	00:00	00:00	00:00		0				
07:00:00	3	4	3	-1	10	13	13	0	00:45	00:04	13:16	00:17	92.3	100	100	19.0		
08:00:00	4	4	4	0	13	16	16	0	01:23	00:05	04:10	00:00	93.8	100		21.8		
09:00:00	6	6	5	-1	44	53	52	1	01:02	00:04	05:44	00:59	92.5	98.1	33.3	49.3		
10:00:00	8	6	5	-1	41	95	66	29	03:12	00:03	11:31	01:59	47.2	69.5	100	86.6		
11:00:00	8	6	5	-1	65	108	71	37	02:49	00:03	14:35	01:38	35.6	65.7	100	98.1		
12:00:00	12	2	4	2	63	98	53	45	02:53	00:04	12:59	01:01	23.6	54.1	100	97.4		
13:00:00	11	2	4	2	82	131	48	83	03:42	00:03	17:17	01:19	21.3	36.6		99.7		
14:00:00	9	0	2	2	72	107	34	73	03:18	00:03	09:04	01:19	0	31.8	100	100		
15:00:00	9	0	2	2	273	250	39	211	03:31	00:03	06:42	01:22	9.6	15.6	100	99.4		
16:00:00	13	2	3	1	1383	229	60	169	03:46	00:05	03:42	00:59	21.3	26.2		55.4		
17:00:00	11	5	5	0	210	178	121	57	03:05	00:05	06:45	01:56	55.1	68.0	100	68.6		
18:00:00	11	5	5	0	225	221	138	83	03:24	00:04	07:51	01:07	41.6	62.4		82.6		
19:00:00	14	9	8	-1	89	104	98	6	01:38	00:05	07:31	01:36	72.4	94.2	100	63.9		
20:00:00	12	9	10	1	63	118	109	9	01:44	00:04	09:17	01:20	70.6	92.4	100	66.9		
21:00:00	11	11	9	-2	52	89	88	1	01:41	00:05	09:21	01:35	92.0	98.9	100	46.5		
22:00:00	6	8	7	-1	35	47	46	1	00:57	00:06	05:10	00:31	95.7	97.9	100	35.0		
23:00:00	6	8	6	-2	31	43	39	4	02:08	00:04	10:28	02:34	79.5	90.7	100	39.8		
	160	95	96	1	2810	1986	1142	844	03:46	00:06	17:17	02:34	51.9	57.5	91.7	60.4		

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	01:46	01:34	00:33	00:48							
01:00:00	1	1	3	2	11	11	0	01:49	01:25	00:33	00:50							
02:00:00	1	1	3	2	4	4	0	01:37	00:54	00:53	00:49							
03:00:00	1	1	3	2	2	2	0	00:59	01:44	00:40	00:40							
04:00:00	1	1	2	1	2	2	0	02:14	01:03	01:17	00:52							
05:00:00	1	1	1	0				00:00	00:00	00:00	00:00							
06:00:00	1	1	1	0	2	2	0	00:47	00:46	00:34	00:33	100						
07:00:00	1	0	1	1				00:00	00:00	00:00	00:00							
08:00:00	2	1	1	0	1	1	0	00:20	00:23	00:20	00:23						0	
09:00:00	4	2	1	-1	10	10	0	01:28	01:20	00:39	00:41	100						
10:00:00	4	2	1	-1	11	11	0	02:06	01:31	00:41	00:49	100						
11:00:00	3	2	1	-1	16	16	0	02:08	01:47	00:42	00:43	0						
12:00:00	3	2	1	-1	11	11	0	00:51	01:52	00:22	00:40	0						
13:00:00	2	2	1	-1	16	16	0	01:07	01:38	00:29	00:42							
14:00:00	4	2	2	0	19	19	0	02:48	01:45	00:48	00:37	50						
15:00:00	4	2	2	0	23	23	0	01:38	02:22	00:32	00:49							
16:00:00	3	2	2	0	2	2	0	01:01	01:10	00:37	01:07	0						
17:00:00	3	2	2	0	19	19	0	06:30	05:04	01:39	01:13							
18:00:00	2	1	1	0	21	21	0	13:09	13:09	02:01	01:18	50						
19:00:00	2	1	2	1	23	23	0	12:20	06:12	01:53	01:34							
20:00:00	2	1	2	1	11	11	0	08:28	06:27	05:01	01:55							
21:00:00	2	1	2	1	7	7	0	60:04	53:32	51:03	32:42	100						
22:00:00	1	0	2	2	15	15	0	63:41	62:49	37:24	13:37							
23:00:00	1	1	1	0	12	12	0	06:32	06:51	01:03	00:59						46.2	
	50	31	41	10	254	254	0	63:41	62:49	04:34								

3	Таблица актуальных аварийно-плановых работ																	
Дата начала	Время простоя	Сервис	Описание	Количество обращений														

<tbl_r cells="19" ix="3" maxc

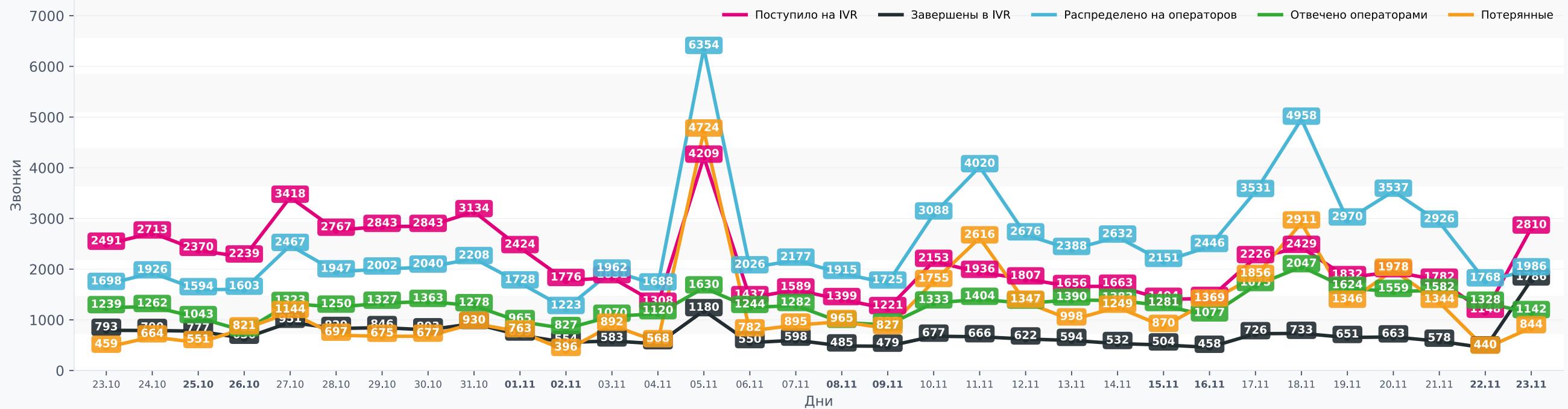
4		ТОП40 причин обращений																											
Rank	DoD	Проект	Статус	Запрос		Подгруппа		Причина	16.11		17.11		18.11		19.11		20.11		21.11		22.11		23.11		Итого		Сред.	Мин.	Макс.

1	▲ +10	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Погашение кредита	С 20:00 рабочего дня система в порядке очереди списнет ДС за погашение кредита	34	127	85	74	250	154	19	66	809	101.1	19	250													
2	▼ -1	O!Bank	Закрытый	М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)	Общие затруднения с проведением платежа	Клиент превысил лимиты	86	110	97	124	102	99	96	58	772	96.5	58	124													
3	—	O!Bank	Закрытый	М Помощь по приложению	Массовые затруднения без оформления заявки	Массовый инцидент "Затруднения в работе приложения" (без заявки)	2	325						2		34	363	90.8	2	325											
4	—	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Погашение кредита	Уточнение информации о досрочном погашении кредита	24	60	48	63	56	56	27	29	363	45.4	24	63													
5	▼ -3	O!Bank	Закрытый	М Помощь по лимитам	Информация о лимитах	Клиент желал узнать информацию о лимитах/ Увеличить лимиты	19	22	17	19	20	9	31	20	157	19.6	9	31													
6	▼ -4	O!Деньги	Закрытый	OD Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)	Общие затруднения с проведением платежа	Клиент превысил лимиты	3	10	4	1	13	21	29	19	100	12.5	1	29													
7	—	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)	33	32	32	27	24	20	26	19	213	26.6	19	33													
8	▲ +14	O!Bank	В ожидании от NOD	М Помощь по картам O!Банк	Другое	Не найдена нужная причина	10	22	16	16	16	10	11	18	119	14.9	10	22													
9	▲ +4	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)	4	6	11	6	11	21	16	17	92	11.5	4	21													
10	▲ +10	O!Деньги	Закрытый	OD Помощь при ошибочном платеже	Отмена платежа	Ошибся в сервисе, по которому отмена доступна, направлен в офис	5	5	6	4	8	15	13	17	73	9.1	4	17													
11	▼ -8	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	21	23	19	30	12	14	27	16	162	20.2	12	30													
12	▼ -1	O!Bank	Закрытый	М Помощь при ошибочном платеже	Отмена платежа	Ошибся в сервисе, по которому отмена доступна, направлен в офис	31	32	27	26	24	21	20	16	197	24.6	16	32													
13	▼ -4	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Получение кредита	Уточнение информации о получении кредита (просто консультация)	37	44	26	37	28	33	23	16	244	30.5	16	44													
14	▲ +11	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	7	5	10	9	15	10	11	15	82	10.2	5	15													
15	▼ -2	O!Деньги	В ожидании от Jira	OD Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)	Создана заявка с предварительной причиной	Разблокировка аккаунта O!Банк.	10	12	9	10	10	10	16	14	91	11.4	9	16													
16	▲ +16	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Активный кредит	Клиент не смог разобраться, как вывести кредит, полученные в кредит, со счета (консультация)	13	16	15	15	10	18	8	14	109	13.6	8	18													
17	▼ -6	O!Bank	Закрытый	М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)	Условия перевода платежа	Уточнение информации по системам перевода ДС	9	14	14	18	12	8	21	14	110	13.8	8	21													
18	▼ -3	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	21	32	24	17	15	13	150	18.8	11	32													
19	▲ +17	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	11	15	17	12	14	10	7	12	98	12.2	7	17													
20	▼ -13	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	18	25	17	33	21	19	24	11	168	21	11	33													
21	▲ +10	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Изменения в условиях кредита	Клиент получил кредит «Экспресс» и уточняет условия его целевого использования	13	17	21	18	18	14	9	10	120	15	9	21													
22	▲ +13	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)	17	23	18	18	11	17	7	9	120	15	7	23													
23	▼ -6	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Получение кредита	Клиент получил отказ в выдаче кредита	21	22	26	31	18	19	14	9	160	20	9	31													
24	▲ +10	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	11	20	9	14	18	9	7	8	96	12	7	20													
25	▼ -2	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Изменения в условиях кредита	Клиент хотел узнать подробнее об условиях и причинах ввода страхования в продукте "Экспресс"	13	12	9	7	8	8	11	7	75	9.4	7	13													
26	—	O!Деньги	Закрытый	OD Помощь по приложению	Массовые затруднения без оформления заявки	Массовый инцидент "Затруднения в работе приложения" (без заявки)	4	115						1		7	127	31.8	1	115											
27	▲ +3	O!Bank	Закрытый	М Вопросы о Компании	Адреса офисов	Абонент хотел узнать адреса офисов O!	11	16	8	18	9	18	10	7	97	12.1	7	18													
28	▼ -10	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Погашение кредита	Уточнение информации о задолженности по кредиту	8	32	34	37	42	34	14																		

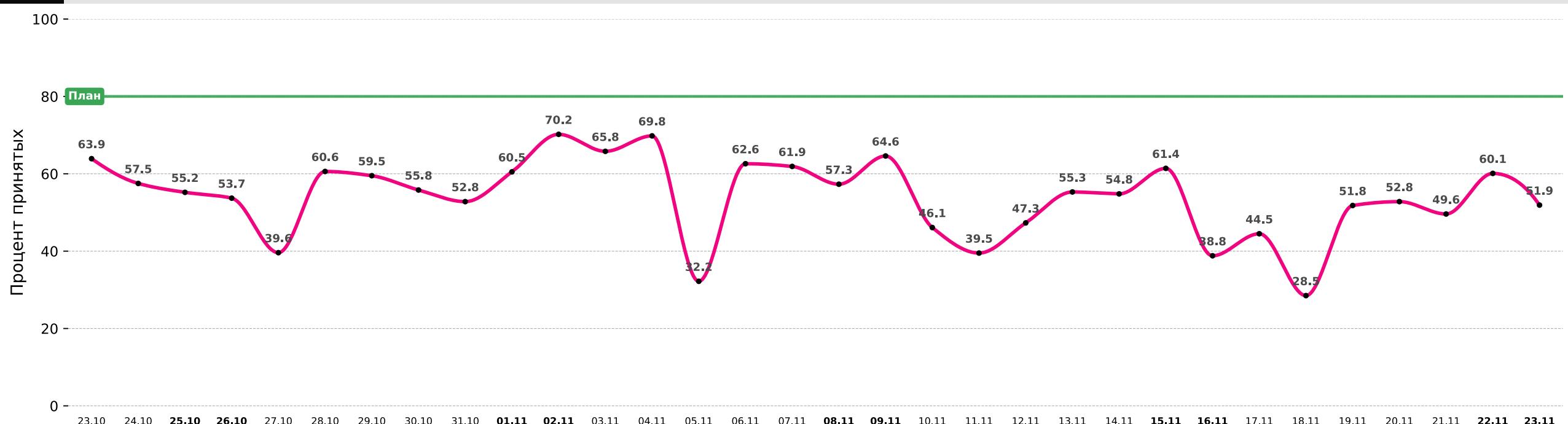
Статистика по основным показателям

Общая динамика звонков за 31 день

Данный график показывает конверсию по звонкам.



Проект	23.10	24.10	25.10	26.10	27.10	28.10	29.10	30.10	31.10	01.11	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	Итого	Сред.
О!Деньги	1727	1863	1715	1471	2242	1901	1983	1934	2062	1517	1180	1786	1277	4177	1421	1565	1387	1200	2111	1908	1784	1615	1631	1379	1405	2187	2385	1787	1910	1767	1138	2799	58214	1819.2
O!Bank	723	835	648	760	1140	831	841	889	1027	885	586	2																			9167	763.9		
Халык	41	15	7	8	36	35	19	20	45	22	10	43	31	32	16	24	12	21	42	28	23	41	32	25	17	39	44	45	38	15	10	11	847	26.5
Итого	2491	2713	2370	2239	3418	2767	2843	2843	3134	2424	1776	1831	1308	4209	1437	1589	1399	1221	2153	1936	1807	1656	1663	1404	1422	2226	2429	1832	1948	1782	1148	2810	68228	2132.1



Проект	23.10	24.10	25.10	26.10	27.10	28.10	29.10	30.10	31.10	01.11	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	Сред.
O!Bank	63.9	57.5	55.2	53.7	39.6	60.6	59.5	55.8	52.8	60.5	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	53.9
О!Деньги						100							50	33.3	46.2	100															65.9		
Халык																																	
Сред.	63.9	57.5	55.2	53.7	39.6	60.6	59.5	55.8	52.8	60.5	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	53.9

7.3

Handled Calls Rate.

100 -

Процент принятых

План

80 -

70 -

60 -

50 -

40 -

30 -

20 -

10 -

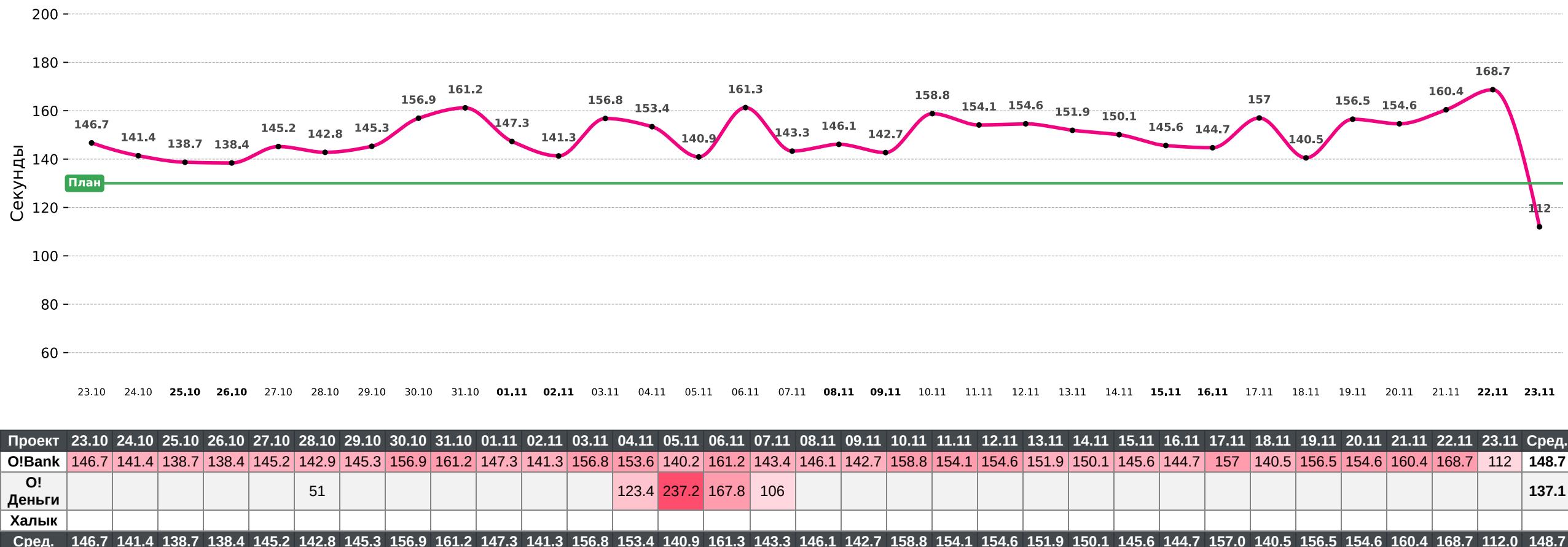
0 -

23.10 24.10 25.10 26.10 27.10 28.10 29.10 30.10 31.10 01.11 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

23.10 24.10 25.10 26.10 27.10 28.10 29.10 30.10 31.10 01.11 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 Сред.

Проект	23.10	24.10	25.10	26.10	27.10	28.10	29.10	30.10	31.10	01.11	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	Сред.
O!Bank	73	65.5	65.4	48.8	53.6	64.2	66.3	66.8	57.9	55.8	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	55.3
О!Деньги															83.3	100	92.3	100													95.1		
Халык																																	
Сред.	73.0	65.5	65.4	48.8	53.6	64.2	66.3	66.8	57.9	55.8	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	55.3

Average Handling Time.



7.5

IVR Self Service Rate.

100

% звонков, обработанных в IVR

80

60

40

20

0

План

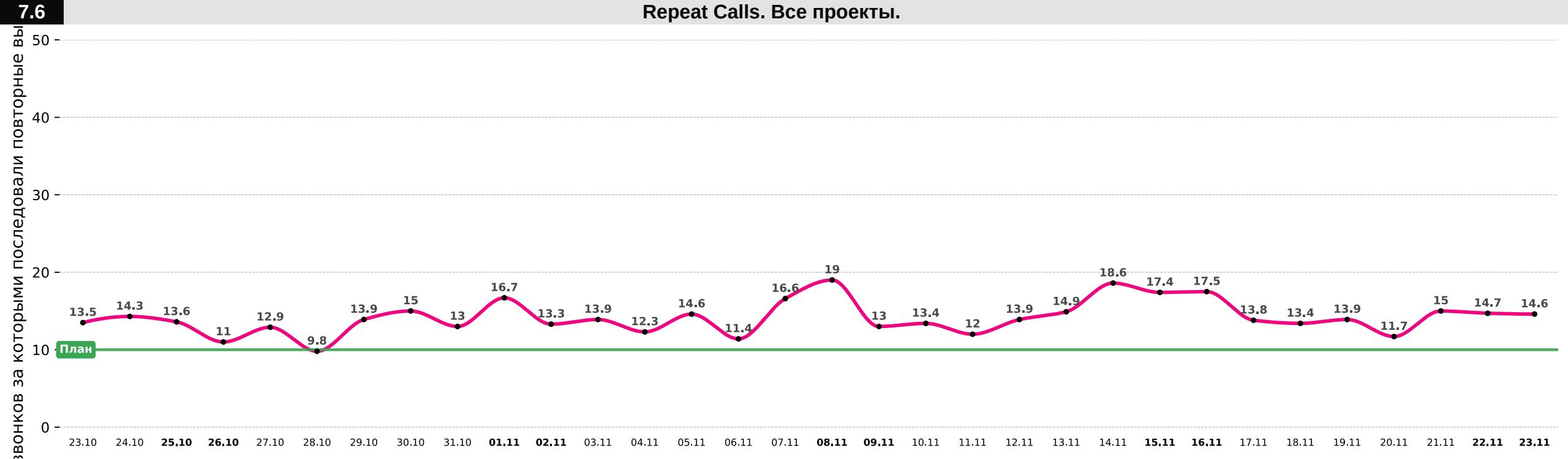
23.10 24.10 25.10 26.10 27.10 28.10 29.10 30.10 31.10 01.11 02.11 03.11 04.11 05.11 06.11 07.11 08.11 09.11 10.11 11.11 12.11 13.11 14.11 15.11 16.11 17.11 18.11 19.11 20.11 21.11 22.11 23.11

63.6

31.8 29.1 32.8 28.4 27.8 30.0 29.8 28.2 29.6 28.8 31.2 31.8 40.4 28 38.3 37.6 34.7 39.2 31.4 34.4 34.4 35.9 35.9 32.2 32.6 30.2 35.5 34.0 32.4 38.9 63.6 33.8

Проект	23.10	24.10	25.10	26.10	27.10	28.10	29.10	30.10	31.10	01.11	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	Сред.
Халык	26.8	46.7	28.6	12.5	50	37.1	42.1	30	42.2	50	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	40.6
О!Деньги	34	30.3	36	30.7	29.3	32.7	32.1	30.6	32.6	32.9	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	34.6
О!Bank	27	26.2	24.2	24.1	24.2	23.3	24	23.1	23	21.4	24.7	50																		26.3			
Сред.	31.8	29.1	32.8	28.4	27.8	30.0	29.8	28.2	29.6	28.8	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	33.8

Repeat Calls. Все проекты.



Проект	23.10	24.10	25.10	26.10	27.10	28.10	29.10	30.10	31.10	01.11	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	Сред.
O!Bank	13.5	14.3	13.6	11	12.9	9.8	13.9	15	13	16.7	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	14.2
О!Деньги						0								0	8.3	0	0													1.7			
Сред.	13.5	14.3	13.6	11.0	12.9	9.8	13.9	15.0	13.0	16.7	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	14.1

