



1
1.1

Срез по основным показателям.

Голос

Показатель	План	05.12	06.12	07.12	08.12	09.12	10.12	11.12	12.12	Среднее значение
Service Level	≥ 80 %	69.6	56.5	67.9	68.3	64.7	64.5	65.2	67.1	50.7
Handled Calls Rate (Процент принятых вызовов)	≥ 90 %	68	53.7	68.5	65.3	76.8	65.5	74.2	70.8	52.2
Average Handling Time	≤ 110 сек.	166.9	159.9	152.5	162.5	165.6	173	160.6	170	154.4
Average Ringing Time	≤ 3 сек.	2.6	2.3	2.5	2.6	2.5	2.6	2.7	2.7	2.3
Average Holding Time	≤ 30 сек.	68.4	82	79.3	88.4	85.2	81.2	77.5	82.6	66.4
Critical Error Accuracy	≥ 97 %.	92.9		100	92.9	88.9	91.2	80	88.2	91.0
Customer Satisfaction Index	≥ 80 %.					71.1	73.5	83.7	85.7	81.3
Конверсия Customer Satisfaction Index	≥ 10 %.				0	3.6	4.2	4.4	4.6	4.4
Utilization Rate	≥ 86 %.	79.9	79.4	81	89.4	79	84	69.7	76.9	75.9
Occupancy	≥ 70 %.									63.3
Repeat Calls	≤ 10 %.	14.7	14	15.8	11.8	14.8	15.6	12.4	13.7	14.0

1.2

Текст

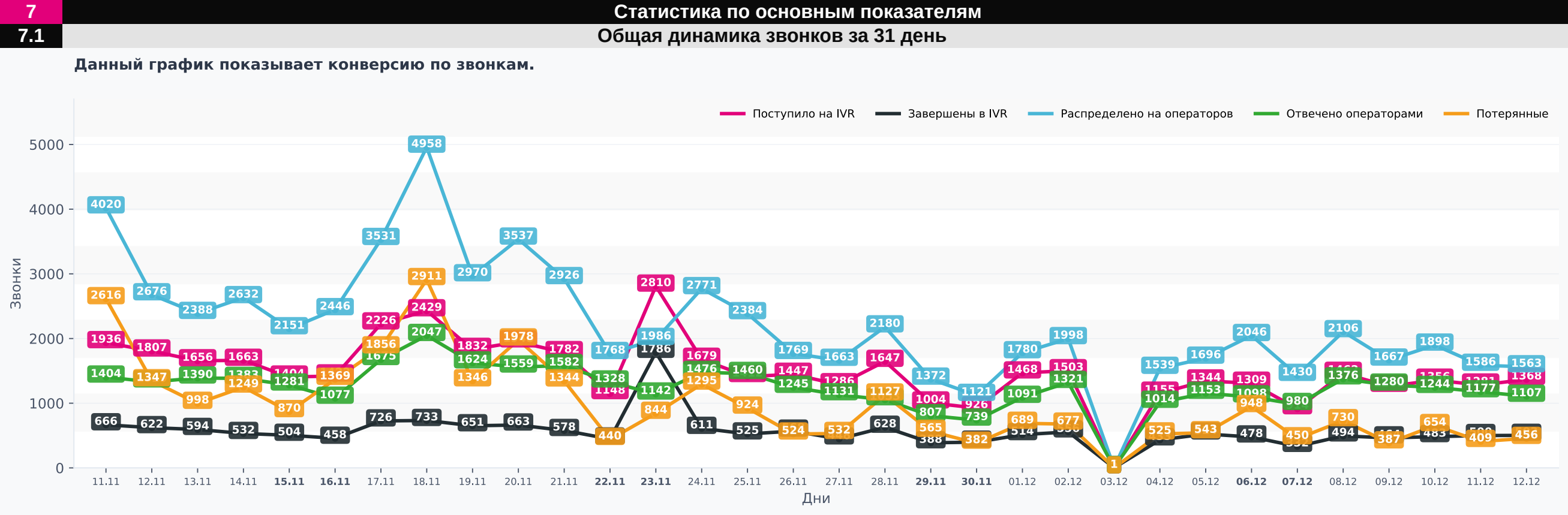
Показатель	План	05.12	06.12	07.12	08.12	09.12	10.12	11.12	12.12	Среднее значение
Average Reaction Time	≤ 60 сек.	66.1	73.2	56.8	84.8	84.2	51.6	51	56.6	69.6
Average Speed To Answer	≤ 60 сек.	59.7	75.9	45.8	64.1	65.7	50.5	46	50.3	64.6
Utilization Rate	≥ 86 %.	82.2	80.3	75.6	76.4	72.2	44.2	64.6	84.1	80.3
Critical Error Accuracy	≥ 97 %.	100		100	100	100	100	100	100	98.4
Customer Satisfaction Index	≥ 80 %.	70.6	69.2	71.4	60	63.2	63.6	66.7	94.4	69.3
Конверсия Customer Satisfaction Index	≥ 10 %.	4.5	3.7	4.6	3.2	4.3	4.4	3.5	3.9	4.4

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	4	5	1	30	18	18	0	00:53	00:05	04:43	00:02	94.4	100		28.7
01:00:00	0	0	0	0	16	13	0	13	00:05	00:00	00:00	00:00	0	0		0
02:00:00	0	0	0	0	11	18	0	18	00:06	00:00	00:00	00:00	0	0		
03:00:00	0	0	0	0	3	4	0	4	00:06	00:00	00:00	00:00	0	0		
04:00:00	0	0	0	0	2	2	0	2	00:05	00:00	00:00	00:00	0	0		
05:00:00	0	0	0	0	10	20	0	20	00:06	00:00	00:00	00:00	0	0		
06:00:00	0	0	1	1	5	9	0	9	00:06	00:00	00:00	00:00	0	0		97.9
07:00:00	3	3	4	1	4	5	5	0	00:04	00:04	03:33	00:00	100	100	100	4.4
08:00:00	5	5	8	3	23	21	21	0	00:05	00:05	08:14	01:28	100	100	66.7	25.7
09:00:00	10	9	11	2	48	48	47	1	00:06	00:06	09:37	02:06	100	97.9	100	33.2
10:00:00	12	10	13	3	107	82	82	0	00:12	00:06	11:54	01:56	100	100	87.5	43.3
11:00:00	18	14	14	0	98	104	102	2	00:37	00:05	23:13	08:13	95.1	98.1	100	59.0
12:00:00	18	12	12	0	94	97	97	0	01:17	00:07	12:17	06:37	83.5	100	50	81.0
13:00:00	16	10	8	-2	102	119	86	33	03:35	00:04	15:51	04:33	22.3	72.3	100	99.7
14:00:00	15	7	5	-2	117	171	43	128	04:03	00:03	19:35	03:26	3.2	25.1	0	100
15:00:00	15	9	6	-3	139	190	68	122	04:12	00:04	19:37	05:22	4.7	35.8	100	100
16:00:00	9	5	5	0	104	133	48	85	03:59	00:06	10:07	04:32	8.9	36.1	50	100.0
17:00:00	11	8	9	1	93	95	85	10	01:53	00:11	12:15	02:51	72.1	89.5	100	74.4
18:00:00	11	8	9	1	110	102	99	3	01:28	00:06	23:34	02:32	62	97.1	80	83.1
19:00:00	10	11	12	1	74	74	72	2	01:37	00:05	08:44	01:21	84.9	97.3	75	44.6
20:00:00	11	12	13	1	74	76	75	1	00:06	00:06	19:35	01:47	100	98.7	100	33.4
21:00:00	11	12	12	0	34	71	68	3	00:56	00:05	12:02	01:54	97.1	95.8	100	34.9
22:00:00	6	8	9	1	41	62	62	0	01:41	00:06	07:25	00:34	96.8	100	100	32.0
23:00:00	6	8	8	0	29	29	29	0	00:06	00:06	05:40	00:44	100	100	100	27.5
	190	155	164	9	1368	1563	1107	456	04:12	00:11	23:34	08:13	67.1	70.8	85.7	49.7

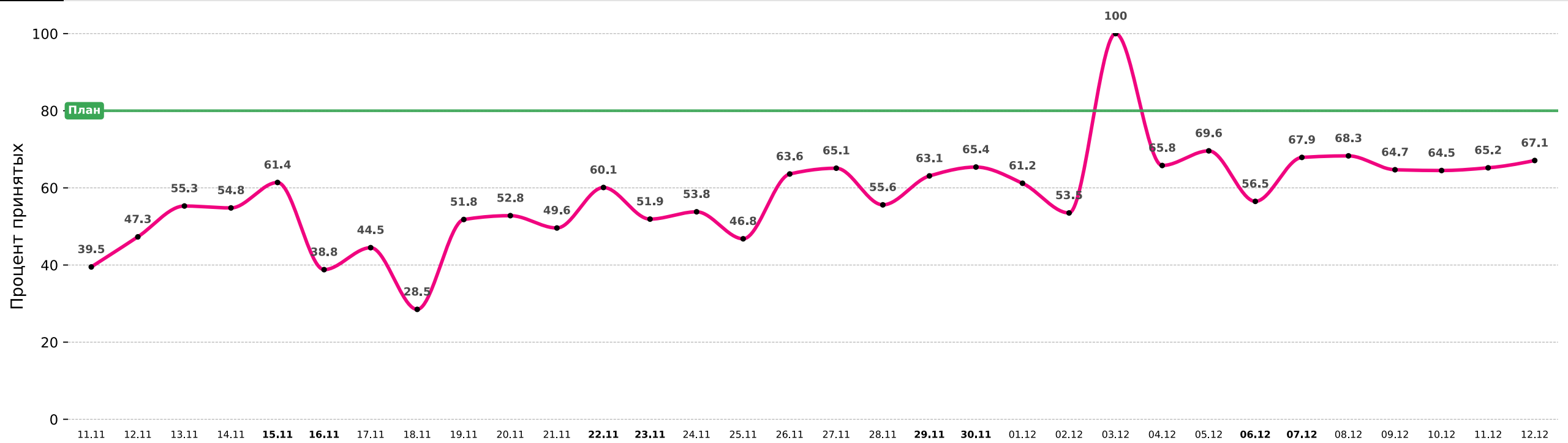
2.2	Текст												
Часы	Эрланг	График	Факт	Дельта Факт и График	Всего закрытых чатов	Закрыто без задержки (операторами)	Закрыто с задержкой 12 часов (чат-ботом)	Maximum Reaction Time	Maximum Speed To Answer	Average Reaction Time	Average Speed To Answer	Customer Satisfaction Index	
00:00:00	1	1	2	1	33	33	0	06:54	04:04	01:07	01:14		
01:00:00	1	1	2	1	27	27	0	02:27	01:00	00:20	00:29		
02:00:00	1	1	1	0	33	33	0	04:21	04:21	00:44	00:47		
03:00:00	1	1	1	0	16	16	0	03:43	02:13	00:54	01:11	100	
04:00:00	1	1	1	0	4	4	0	00:44	00:44	00:19	00:26		
05:00:00	1	1	1	0	3	3	0	02:37	01:07	01:18	00:49		
06:00:00	1	1	1	0	3	3	0	00:21	00:44	00:12	00:30	100	
07:00:00	1	2	1	-1	5	5	0	03:49	03:49	01:04	00:42	100	
08:00:00	2	3	1	-2	7	7	0	01:39	00:48	00:30	00:35	100	
09:00:00	4	4	1	-3	13	13	0	02:21	01:41	00:57	00:43	100	
10:00:00	4	4	1	-3	20	20	0	02:52	03:30	00:51	00:51	100	
11:00:00	3	4	1	-3	17	17	0	00:54	01:12	00:23	00:30	100	
12:00:00	3	4	1	-3	27	27	0	01:33	01:20	00:30	00:33		
13:00:00	2	4	3	-1	28	28	0	03:09	01:44	00:46	00:42	100	
14:00:00	4	4	2	-2	24	24	0	02:23	01:28	00:36	00:39		
15:00:00	4	4	3	-1	32	32	0	03:22	01:41	00:36	00:37		
16:00:00	3	2	3	1	20	20	0	03:53	02:20	01:05	01:04		
17:00:00	3	3	3	0	20	20	0	03:48	03:18	01:03	00:54	100	
18:00:00	2	3	3	0	35	35	0	04:41	04:38	01:34	01:08	100	
19:00:00	2	3	3	0	39	39	0	04:26	04:26	01:05	01:01	66.7	
20:00:00	2	3	3	0	21	21	0	03:06	03:06	00:50	00:50	100	
21:00:00	2	3	3	0	28	28	0	11:38	04:38	01:54	01:17		
22:00:00	1	1	1	0	12	12	0	11:01	03:03	02:55	01:34		
23:00:00	1	1	2	1	28	28	0	02:13	02:13	00:36	00:43		
	50	59	44	-15	495	495	0	11:38	04:38	00:55		94.4	

3	Таблица актуальных аварийно-плановых работ						
	Дата начала	Время простоя	Сервис	Описание	Количество обращений		
	20.11.2025, 01:00		24д. 12ч. 34м.	О! Деньги	Технические работы на стороне MEGA с 01 до 06:00	0	
	06.12.2025, 13:38		07д. 23ч. 56м.	О! Банк	Затруднения с проведением платежей на сервис MBank через приложение МойО!	0	

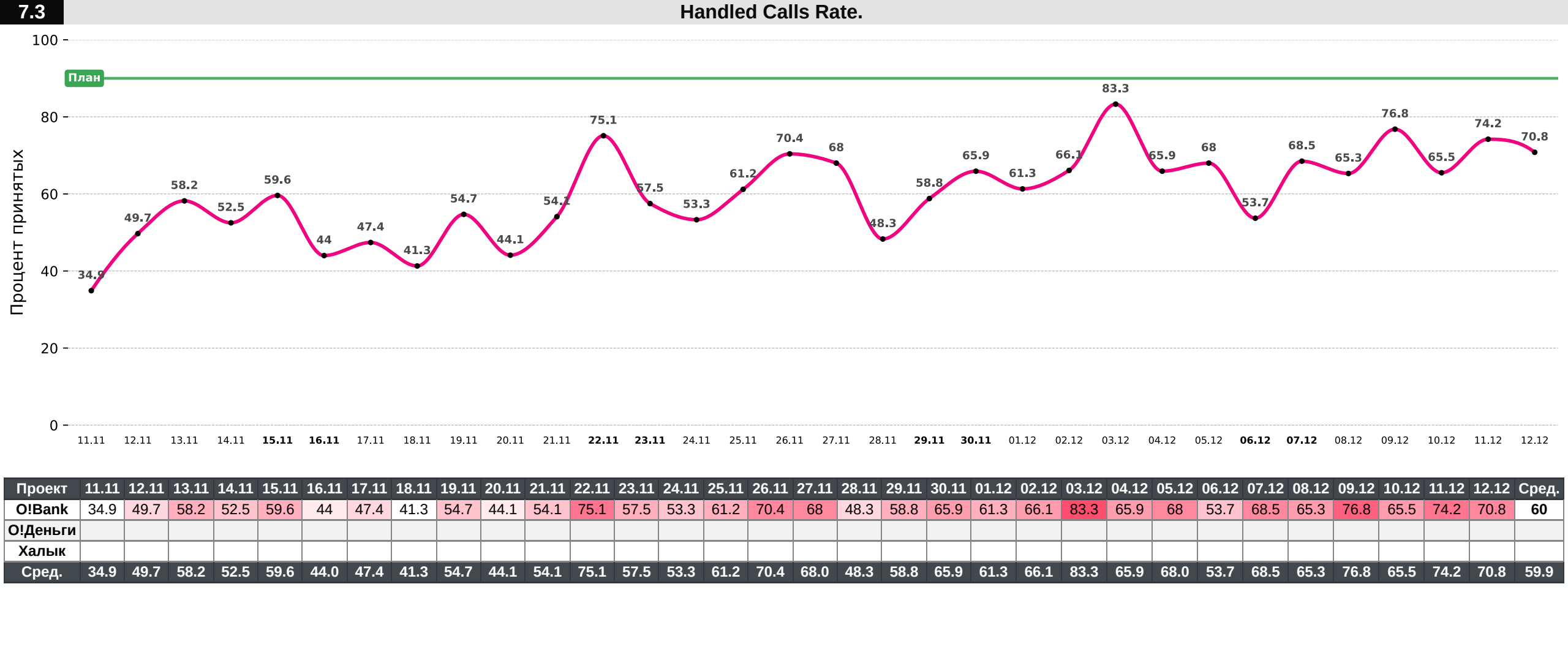
ТОП40 причин обращений																																				
Rank	DoD	Проект	Статус	Запрос		Подгруппа		Причина		05.12	06.12	07.12	08.12	09.12	10.12	11.12	12.12	Итого	Сред.	Мин.	Макс.															
1	—	O!Bank	Закрытый	М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Общие затруднения с проведением платежа		Клиент превысил лимиты		40	53	56	55	54	63	67	74	462	57.8	40	74															
2	▲ +2	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию		Получение кредита		Уточнение информации о получении кредита (просто консультация)		43	21	25	41	36	28	41	48	283	35.4	21	48															
3	—	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию		Погашение кредита		Уточнение информации о досрочном погашении кредита		55	32	18	64	52	48	54	48	371	46.4	18	64															
4	▼ -3	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию		Погашение кредита		С 20:00 рабочего дня система в порядке очереди спишет ДС за погашение кредита		64	62	99	302	28	85	58	31	729	91.1	28	302															
5	▲ +3	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)		27	21	27	18	33	26	24	31	207	25.9	18	33															
6	▲ +4	O!Деньги	Закрытый	OD Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Общие затруднения с проведением платежа		Клиент превысил лимиты		10	8	12	15	23	19	20	29	136	17	8	29															
7	▲ +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)		16	21	18	10	20	14	21	26	146	18.2	10	26															
8	▲ +4	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		13	21	21	20	18	23	19	26	161	20.1	13	26															
9	▲ +2	O!Bank	Закрытый	М Вопросы о Компании		Адреса филиалов		Абонент хотел узнать адреса и график работы филиалов O!Банка		18	14	9	36	20	15	19	24	155	19.4	9	36															
10	▲ +14	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию		Получение кредита		ДС успешно поступили на кредитный счет		8	14	6	8	15	8	11	20	90	11.2	6	20															
11	▼ -5	O!Bank	Закрытый	М Помощь при ошибочном платеже		Отмена платежа		Ошибся в сервисе, по которому отмена доступна, направлен в офис		19	30	23	24	12	21	25	18	172	21.5	12	30															
12	▲ +28	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)		15	16	7	12	12	11	4	18	95	11.9	4	18															
13	▲ +2	O!Bank	Закрытый	М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Уточнение информации по платежам		Уточнение статуса платежа (без оформления заявки)		19	14	23	12	22	14	15	17	136	17	12	23															
14	▲ +23	O!Bank	Закрытый	М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Условия перевода платежа		Уточнение информации по системам перевода ДС		15	12	11	11	12	12	7	17	97	12.1	7	17															
15	▲ +3	O!Деньги	В ожидании от Jira	OD Помощь при ошибочном платеже		Создана заявка с предварительной причиной		Корректировка неверного платежа с O!Деньги.		13	13	18	15	9	16	14	16	114	14.2	9	18															
16	▲ +4	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию		Активный кредит		Клиент не смог разобраться, как вывести ДС, полученные в кредит, со счета (консультация)		21	12	9	12	15	13	14	16	112	14	9	21															
17	▲ +1	O!Деньги	Закрытый	OD Помощь при ошибочном платеже		Отмена платежа		Ошибся в сервисе, по которому отмена доступна, направлен в офис		17	26	22	16	7	16	14	15	133	16.6	7	26															
18	▼ -4	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию		Погашение кредита		Уточнение информации о задолженности по кредиту		11	11	10	25	25	17	18	15	132	16.5	10	25															
19	▼ -15	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию		Получение кредита		Клиент получил отказ в выдаче кредита		18	25	16	23	26	33	29	14	184	23	14	33															
20	▲ +15	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		8	18	12	13	12	16	8	14	101	12.6	8	18															
21	▲ +2	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	17	3	6	12	12	11	13	80	10	3	17															
22	▲ +13	O!Деньги	В ожидании от Jira	OD Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Создана заявка с предварительной причиной		Затруднения с платежом.		11	38	31	7	10	8	8	12	125	15.6	7	38															
23	▲ +5	O!Bank	Закрытый	М Вопросы о Компании		Адреса офисов		Абонент хотел узнать адреса офисов O!		12	9	12	19	12	15	10	12	101	12.6	9	19															
24	▲ +6	O!Деньги	Закрытый	OD Помощь по лимитам		Информация о лимитах		Абонент желал узнать информацию по лимитам		9	6	18	11	19	11	9	11	94	11.8	6	19															
25	▲ +11	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		12	6	11	16	12	7	7	11	82	10.2	6	16															
26	▲ +6	O!Bank	В ожидании от NOD	М Помощь по картам O!Банк		Другое		Не найдена нужная причина		20	4	10	16	15	12	9	11	97	12.1	4	20															
27	▲ +3	O!Bank	Закрытый	М Помощь по лимитам		Информация о лимитах		Клиент желал узнать информацию по лимитам/ Увеличить лимиты		6	14	17	16	16	14	10	11	104	13	6	17															
28	▼ -15	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию		Изменения в условиях кредита		Клиент получил кредит «Экспресс» и уточняет условия его целевого использования		18	6	13	6	14	11	17	10	95	11.9	6	18															
29	▼ -12	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		6	8	9	23	10	7	15	10	88	11	6	23															
30	▲ +1	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию		Погашение кредита		Не наступила дата погашении кредита		12	3	9	10	12	18	9	8	81	10.1	3	18															
31	▼ -2	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		20	12	8	12	6	7	10	8	83	10.4	6	20															
32	▲ +7	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		12	11	10	13	13	10	5	8	82	10.2	5	13															
33	▼ -24	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		16	8	8	19	11	19	21	7	109	13.6	7	21															
34	▼ -9	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		10	42	12	13	11	11	10	6	115	14.4	6	42															
35	▼ -19	O!Bank	Закрытый	М Помощь по приложению		Консультация по приложению		Абонент хотел получить консультацию, как войти в приложение, как пользоваться им		10	6	5	7	6	10	14	6	64	8	5	14															
36	▼ -1	O!Bank	В ожидании от Jira	М Помощь при ошибочном платеже		Создана заявка с предварительной причиной		Корректировка неверного платежа с O!Деньги		10	5	8	13	9	15	8	6	74	9.2	5	15															
37	▼ -16	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	3	3	8	14	14	12	5	69	8.6	3	14															
38	▼ -12	O!Bank	В ожидании от NOD	М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Другое		Не найдена нужная причина		9	8	8	12	6	10	10	5	68	8.5	5	12															
39	▼ -18	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию		Изменения в условиях кредита		Клиент хотел узнать подробнее об условиях и причинах ввода страхования в продукте "Экспресс"		18	9	12	17	13	18	13	3	103	12.9	3	18															
40	▼ -5	O!Bank	В ожидании от Jira	М Помощь по картам O!Банк		Создана заявка с предварительной причиной		Разблокировка карты VISA/ Элкарт O!Банка		15	9	9	8	8	8	8	1	66	8.2	1	15															
5	Сводка по переходам IVR																																			
5.1	O!Bank + O!Деньги																																			
Rank	DoD	Название				Описание												05.12	06.12	07.12	08.12	09.12	10.12	11.12	12.12	Итого	Сред.	Мин.	Макс.							
1	—	Клавиша 1 -> 5				Иные трудности с приложением																		1		1	1	1	1							
2	—	Клавиша 2 -> 1				Потребительские кредиты													1		3			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 -> 1				Заказать карту													2						2	2	2	2								
6	—	Клавиша 3 -> 2				Разблокировка или блокировка карты													2		1		1			4	1.3	1	2							
7	—	Клавиша 5 -> 1				Международные и внутренние переводы												1								1	1	1	1							
6	Сводка по проектам MP																																			
Период	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	08.12	09.12	10.12	11.12	12.12	Итого	Сред.	Мин.	Макс.
O!Bank	742	458	486	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	13558	423.7	250	742
O!Bank Text	18	10	16	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	357	11.2	3	28
O! - Bank direct obank.kg																		1															1	1	1	1
Итого	760	468	502	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	13916	434.9	254	760

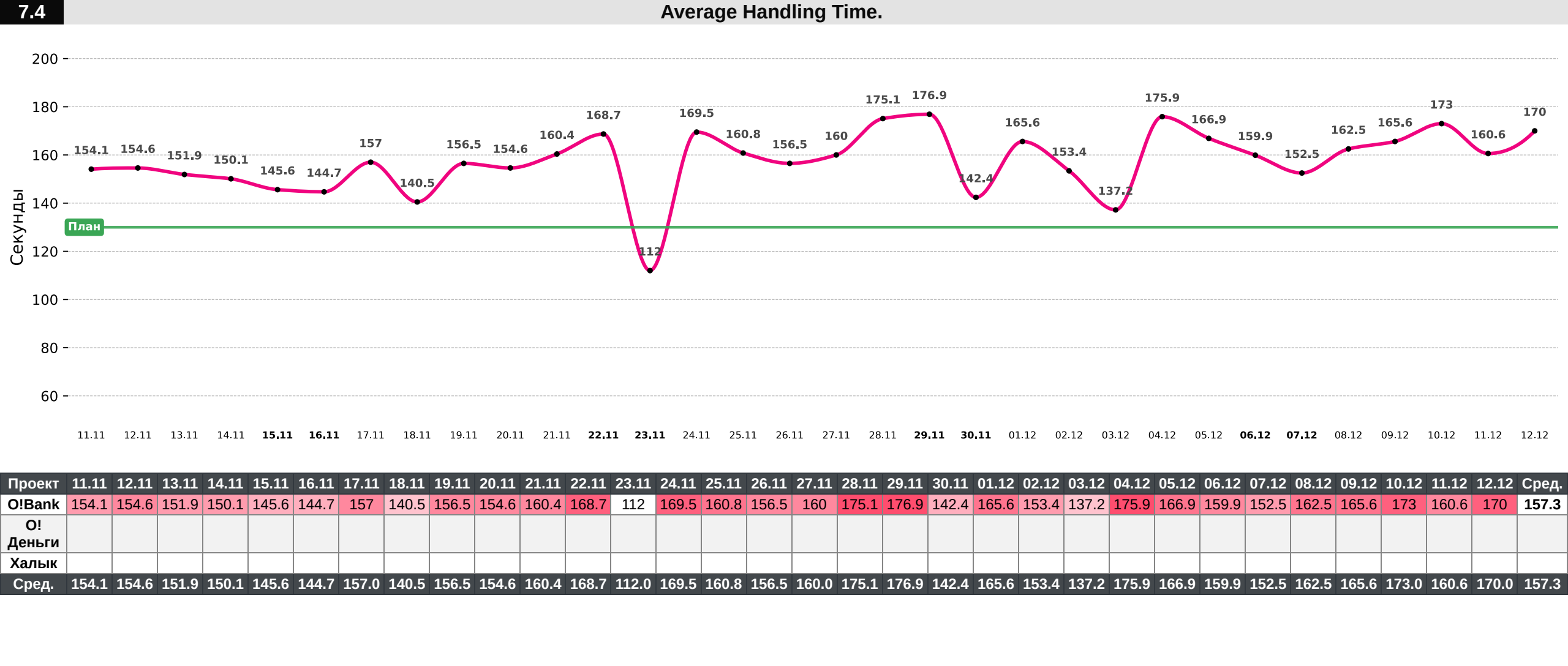


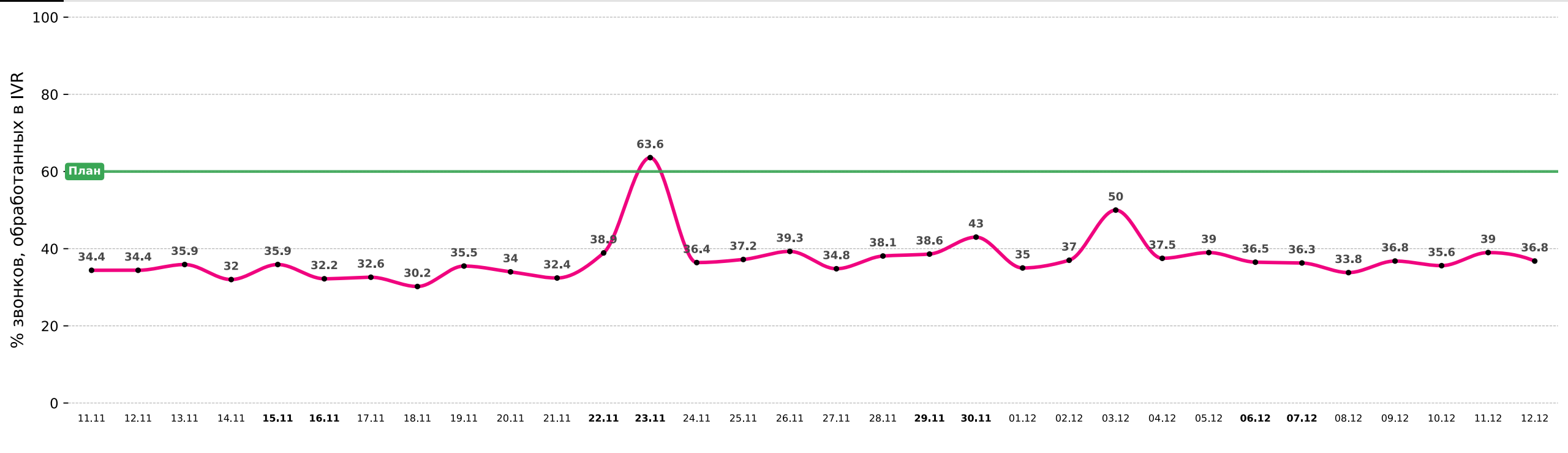
Проект	11.11	12.11	13.11	14.11	15.11	16.11	17.11	18.11	19.11	20.11	21.11	22.11	23.11	24.11	25.11	26.11	27.11	28.11	29.11	30.11	01.12	02.12	03.12	04.12	05.12	06.12	07.12	08.12	09.12	10.12	11.12	12.12	Итого	Сред.
О! Деньги	1908	1784	1615	1631	1379	1405	2187	2385	1787	1910	1767	1138	2799	1664	1400	1438	1274	1626	994	915	1440	1486	4	1143	1310	1296	897	1438	1248	1338	1257	1349	47212	1475.4
Халык	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	24	13	18	24	19	677	21.8
О!Bank																																	0	
Итого	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	1462	1261	1356	1281	1368	47889	1496.5



Проект	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	08.12	09.12	10.12	11.12	12.12	Сред.
О!Bank	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	68.3	64.7	64.5	65.2	67.1	57.9
О!Деньги																																	
Халык																																	
Сред.	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	68.3	64.7	64.5	65.2	67.1	57.9







Проект	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	08.12	09.12	10.12	11.12	12.12	Сред.
Халык	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	25	76.9	33.3	45.8	42.1	43
О!Деньги	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	33.9	36.4	35.7	38.9	36.7	37.2
О!Bank																																	
Сред.	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	33.8	36.8	35.6	39.0	36.8	37.3

