



1
1.1

Срез по основным показателям.

Голос

Показатель	План	29.11	30.11	01.12	02.12	03.12	04.12	05.12	06.12	Среднее значение
Service Level	≥ 80 %	63.1	65.4	61.2	53.5	100	65.8	69.6	56.5	50.8
Handled Calls Rate (Процент принятых вызовов)	≥ 90 %	58.8	65.9	61.3	66.1	83.3	65.9	68	53.7	49.7
Average Handling Time	≤ 110 сек.	176.9	142.4	165.6	153.4	137.2	175.9	166.9	159.9	153.2
Average Ringing Time	≤ 3 сек.	2.5	2.4	2.5	2.3	3.4	2.5	2.6	2.3	2.3
Average Holding Time	≤ 30 сек.	79.8	56.6	67.5	67.9	3	76.6	68.4	82	64.6
Critical Error Accuracy	≥ 97 %.	93		33.3	86.4	92.6	83.3	92.9		91.5
Customer Satisfaction Index	≥ 80 %.	89.3	87.5	85.7	85.7	100				85.8
Конверсия Customer Satisfaction Index	≥ 10 %.	3.6	6.1	4.9	5	7.1				5.0
Utilization Rate	≥ 86 %.	76.8	89.8	78.3	81.8	0.3	78.2	79.9	79.4	76.4
Occupancy	≥ 70 %.									62.6
Repeat Calls	≤ 10 %.	14.4	12.2	13.2	15.3	0	12.4	14.7	14	14.1

1.2

Текст

Показатель	План	29.11	30.11	01.12	02.12	03.12	04.12	05.12	06.12	Среднее значение
Average Reaction Time	≤ 60 сек.	92	124.5	138.1	112.2	106.2	62.9	66.1	73.2	76.5
Average Speed To Answer	≤ 60 сек.	69	94.6	98.9	81.4	72.1	63.6	59.7	75.9	67.4
Utilization Rate	≥ 86 %.	78.9	103.6	78.5	54.6	0	87.4	82.2	80.3	84.5
Critical Error Accuracy	≥ 97 %.	100			87.5	100	77.8	100		98.8
Customer Satisfaction Index	≥ 80 %.	86.7	78.6	70	75	63.6	65	70.6	69.2	68.9
Конверсия Customer Satisfaction Index	≥ 10 %.	4.6	5.6	6.8	4.2	5.7	5.1	4.5	3.7	5.0

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	4	0	15	24	24	0	00:05	00:05	05:48	01:18	100	100	100	35.0
01:00:00	0	0	2	2	17	21	0	21	00:06	00:00	00:00	00:00	0	0		50
02:00:00	0	0	0	0	1	9	0	9	00:05	00:00	00:00	00:00	0	0		
03:00:00	0	0	0	0	3	3	0	3	00:05	00:00	00:00	00:00	0	0		
04:00:00	0	0	0	0		6	0	6	00:06	00:00	00:00	00:00	0	0		
05:00:00	0	0	0	0	1	4	0	4	00:02	00:00	00:00	00:00		0		
06:00:00	0	0	0	0	4	1	0	1	00:05	00:00	00:00	00:00	0	0		
07:00:00	3	2	2	0	3	6	5	1	00:05	00:05	02:57	00:51	100	83.3		7.3
08:00:00	4	3	4	1	8	14	7	7	00:06	00:04	04:50	00:27	87.5	50	100	20.9
09:00:00	9	6	6	0	41	55	53	2	01:05	00:04	11:28	05:21	81.1	96.4	100	49.2
10:00:00	11	7	6	-1	50	81	69	12	03:09	00:06	07:32	02:07	69.0	85.2	88.9	73.5
11:00:00	11	8	7	-1	80	98	77	21	02:21	00:05	13:41	05:38	50.6	78.6	100	71.8
12:00:00	12	7	5	-2	150	148	59	89	03:15	00:05	19:51	04:50	40.9	39.9	100	68.8
13:00:00	11	6	5	-1	106	169	77	92	03:37	00:05	11:43	05:19	37.0	45.6	50	89.6
14:00:00	8	4	3	-1	166	252	39	213	04:04	00:03	16:11	07:54	1.1	15.5	100	100
15:00:00	10	6	5	-1	150	309	65	244	03:48	00:04	14:13	07:19	2.1	21.0	100	100.0
16:00:00	10	5	5	0	110	254	64	190	03:51	00:03	14:46	02:52	1.3	25.2	85.7	100.0
17:00:00	11	9	9	0	88	158	137	21	02:31	00:04	10:23	01:53	59.7	86.7	63.6	89.7
18:00:00	11	9	9	0	80	116	107	9	01:27	00:06	09:54	02:06	64.5	92.2	75	77.9
19:00:00	12	12	12	0	81	93	92	1	00:06	00:06	06:16	00:58	100	98.9	100	38.6
20:00:00	11	13	12	-1	46	71	71	0	00:55	00:06	09:28	01:16	93.0	100	75	34.9
21:00:00	11	13	12	-1	53	65	65	0	00:05	00:05	06:28	02:23	100	100	100	25.3
22:00:00	6	8	8	0	35	61	60	1	00:05	00:05	06:14	01:18	100	98.4	100	39.7
23:00:00	6	8	6	-2	21	28	27	1	00:05	00:05	05:33	01:23	100	96.4	100	28.6
	160	130	122	-8	1309	2046	1098	948	04:04	00:06	19:51	07:54	56.5	53.7	85.7	53.8
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	20	20	0	03:45	02:08	01:00	00:45					
01:00:00	1	1	2	1	18	18	0	01:44	01:33	00:36	00:46					
02:00:00	1	1	2	1	9	9	0	01:59	01:03	00:43	00:24	50				
03:00:00	1	1	2	1	6	6	0	01:53	01:01	00:51	00:29	100				
04:00:00	1	1	1	0	3	3	0	01:10	00:38	00:53	00:29	100				
05:00:00	1	1	1	0	1	1	0	01:04	00:40	01:04	00:40					
06:00:00	1	1	1	0	1	1	0	00:11	00:22	00:11	00:22					
07:00:00	1	1	1	0	2	2	0	00:11	00:22	00:09	00:20					
08:00:00	2	2	1	-1	5	5	0	06:11	03:23	02:03	00:58	50				
09:00:00	3	2	1	-1	5	5	0	01:00	00:44	00:29	00:21	100				
10:00:00	3	2	1	-1	10	10	0	01:25	01:35	00:42	00:51	0				
11:00:00	2	2	1	-1	27	27	0	02:39	01:54	00:52	00:49					
12:00:00	2	2	1	-1	1	1	0	00:07	00:41	00:07	00:41					
13:00:00	2	2	1	-1				00:00	00:00	00:00	00:00	100				
14:00:00	3	2	1	-1	19	19	0	02:08	02:39	00:39	00:46					
15:00:00	3	2	1	-1	21	21	0	02:43	01:20	00:31	00:31	50				
16:00:00	2	1	1	0				00:00	00:00	00:00	00:00					
17:00:00	2	1	1	0	19	19	0	03:57	01:33	00:42	00:42					
18:00:00	2	2	0	-2	32	32	0	03:17	03:17	00:48	00:53					
19:00:00	2	2	0	-2	80	80	0	03:34	03:34	00:49	00:46					
20:00:00	2	2	1	-1	67	67	0	08:01	03:27	00:58	00:56	100				
21:00:00	2	2	1	-1	44	44	0	03:49	03:49	01:10	00:54					
22:00:00	1	1	0	-1	27	27	0	05:38	05:38	01:17	00:49	100				
23:00:00	1	1	1	0	20	20	0	03:08	01:58	00:45	00:54					
	42	36	25	-11	437	437	0	08:01	05:38	00:43		69.2				
3	Таблица актуальных аварийно-плановых работ															
				Дата начала	Время простоя	Сервис	Описание	Количество обращений								
				20.11.2025, 01:00		24д. 12ч. 01м.	О! Деньги	Технические работы на стороне MEGA с 01 до 06:00						0		
				06.12.2025, 13:38		07д. 23ч. 23м.	О! Банк	Затруднения с проведением платежей на сервис MBank через приложение МойО!						2		

4

ТОП40 причин обращений

Rank	DoD	Проект	Статус	Запрос	Подгруппа	Причина	29.11	30.11	01.12	02.12	03.12	04.12	05.12	06.12	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	13	24	84	34	17	19	64	62	317	39.6	13	84
2	▲ +2	O!Bank	Закрытый	М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)	Общие затруднения с проведением платежа	Клиент превысил лимиты	25	18	27	35	18	39	40	53	255	31.9	18	53
3	▲ +27	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	23	7	12	52	11	11	10	42	168	21	7	52
4	▲ +24	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.	12	4	8	42	18	16	11	38	149	18.6	4	42
5	▼ -3	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Погашение кредита	Уточнение информации о досрочном погашении кредита	24	32	46	65	20	57	55	32	331	41.4	20	65
6	▲ +3	O!Bank	Закрытый	М Помощь при ошибочном платеже	Отмена платежа	Ошибся в сервисе, по которому отмена доступна, направлен в офис	29	22	25	25	16	20	19	30	186	23.2	16	30
7	▲ +8	O!Деньги	Закрытый	OD Помощь при ошибочном платеже	Отмена платежа	Ошибся в сервисе, по которому отмена доступна, направлен в офис	8	15	6	25	5	12	17	26	114	14.2	5	26
8	▲ +4	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Получение кредита	Клиент получил отказ в выдаче кредита	16	25	27	21	20	23	18	25	175	21.9	16	27
9	▲ +5	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)	9	19	14	22	9	24	16	21	134	16.8	9	24
10	▲ +10	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	12	16	15	16	9	14	13	21	116	14.5	9	21
11	▼ -4	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)	13	19	23	29	20	13	27	21	165	20.6	13	29
12	▼ -7	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Получение кредита	Уточнение информации о получении кредита (просто консультация)	28	19	34	32	28	32	43	21	237	29.6	19	43
13	▲ +21	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	11	15	8	8	5	12	8	18	85	10.6	5	18
14	▲ +22	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	10	9	12	10	6	12	6	17	82	10.2	6	17
15	▲ +5	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)	14	11	9	15	6	11	15	16	97	12.1	6	16
16	▲ +16	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Получение кредита	ДС успешно поступили на кредитный счет	13	10	15	18	9	7	8	14	94	11.8	7	18
17	▲ +21	O!Bank	Закрытый	М Помощь по лимитам	Информация о лимитах	Клиент желал узнать информацию по лимитам/ Увеличить лимиты	19	13	14	8	8	9	6	14	91	11.4	6	19
18	▼ -7	O!Bank	Закрытый	М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)	Уточнение информации по платежам	Уточнение статуса платежа (без оформления заявки)	24	17	11	14	12	16	19	14	127	15.9	11	24
19	▼ -7	O!Bank	Закрытый	М Вопросы о Компании	Адреса филиалов	Абонент хотел узнать адреса и график работы филиалов O! Банка	8	8	20	20	4	18	18	14	110	13.8	4	20
20	▲ +1	O!Деньги	В ожидании от Jira	OD Помощь при ошибочном платеже	Создана заявка с предварительной причиной	Корректировка неверного платежа с O!Деньги.	13	28	13	7	8	13	13	13	108	13.5	7	28
21	▼ -15	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	7	10	13	6	3	10	20	12	81	10.1	3	20
22	▼ -18	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Активный кредит	Клиент не смог разобраться, как вывести ДС, полученные в кредит, со счета (консультация)	14	13	15	18	8	16	21	12	117	14.6	8	21
23	▲ +18	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	9	3	18	8	12	5	4	12	71	8.9	3	18
24	▼ -3	O!Bank	Закрытый	М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)	Условия перевода платежа	Уточнение информации по системам перевода ДС	12	4	19	14	4	15	15	12	95	11.9	4	19
25	—	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	3	6	15	14	5	16	12	11	82	10.2	3	16
26	▲ +2	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Погашение кредита	Уточнение информации о задолженности по кредиту	3	7	12	10	7	13	11	11	74	9.2	3	13
27	▲ +5	O!Bank	В ожидании от Jira	М Помощь по картам O!Банк	Создана заявка с предварительной причиной	Затруднения по операциям с карты O!Банк	7	3	8	18	6	10	9	10	71	8.9	3	18
28	▼ -16	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Изменения в условиях кредита	Клиент хотел узнать подробнее об условиях и причинах ввода страхования в продукте "Экспресс"	6	7	9	10	6	11	18	9	76	9.5	6	18
29	▼ -5	O!Bank	Закрытый	М Вопросы о Компании	Адреса офисов	Абонент хотел узнать адреса офисов O!	5	5	10	6	6	7	12	9	60	7.5	5	12
30	▼ -11	O!Bank	В ожидании от Jira	М Помощь по картам O!Банк	Создана заявка с предварительной причиной	Разблокировка карты VISA/ Элкарт O!Банка	8	3	11	17	11	10	15	9	84	10.5	3	17
31	▼ -16	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	7	18	13	4	11	16	8	82	10.2	4	18
32	—	O!Bank	В ожидании от NOD	М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)	Другое	Не найдена нужная причина	6	4	10	20	13	8	9	8	78	9.8	4	20
33	▲ +6	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	13	11	14	12	18	8	6	8	90	11.2	6	18
34	▼ -10	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	7	6	10	17	10	13	12	6	81	10.1	6	17
35	▼ -23	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Изменения в условиях кредита	Клиент получил кредит «Экспресс» и уточняет условия его целевого использования	10	9	14	15	6	10	18	6	88	11	6	18
36	▼ -1	O!Деньги	Закрытый	OD Помощь по лимитам	Информация о лимитах	Абонент желал узнать информацию по лимитам	5	4	4	11	7	12	9	6	58	7.2	4	12
37	▼ -8	O!Bank	В ожидании от Jira	М Помощь при ошибочном платеже	Создана заявка с предварительной причиной	Корректировка неверного платежа с O!Деньги	9	9	5	15	5	12	10	5	70	8.8	5	15
38	▼ -31	O!Bank	В ожидании от NOD	М Помощь по картам O!Банк	Другое	Не найдена нужная причина	5	11	5	10	8	15	20	4	78	9.8	4	20
39	▲ +1	O!Bank	Закрытый	М Помощь по картам O!Банк	Закрытая заявка	Абонент хотел получить информацию по заявке, которая уже рассмотрена и закрыта	5	2	11	17	10	6	4	3	58	7.2	2	17
40	▼ -16	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Погашение кредита	Не наступила дата погашении кредита	5	4	4	13	9	13	12	3	63	7.9	3	13

5

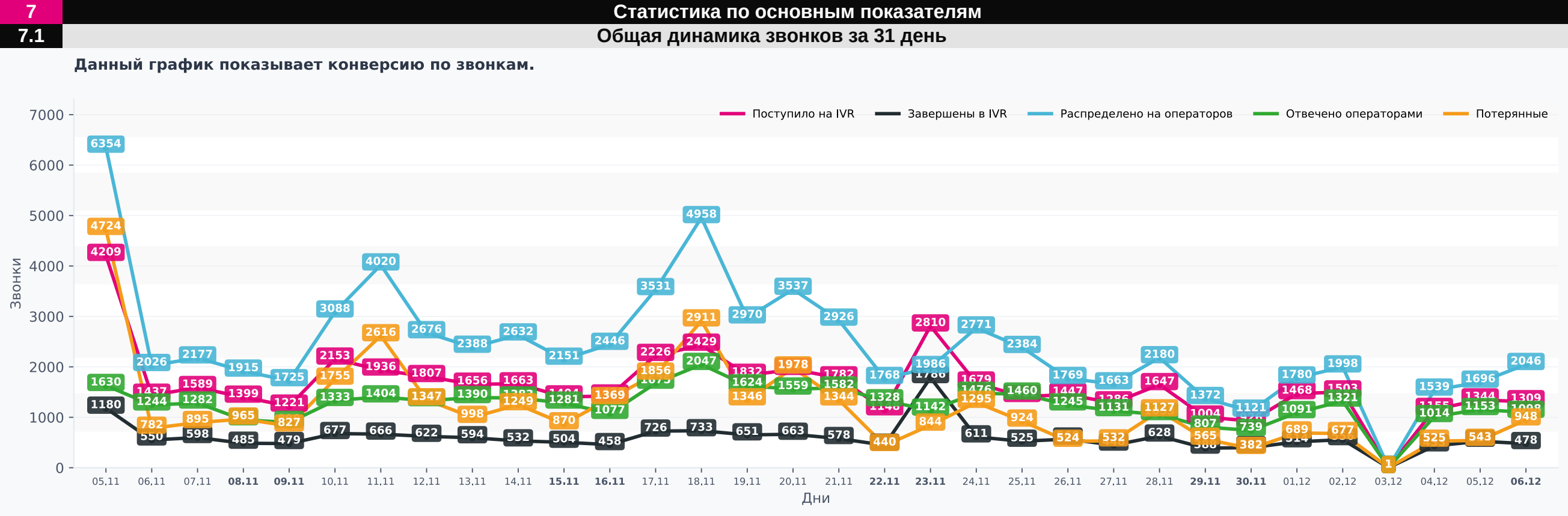
Сводка по переходам IVR

Rank	DoD	Название	Описание	29.11	30.11	01.12	02.12	03.12	04.12	05.12	06.12	Итого	Сред.	Мин.	Макс.
1	—	Клавиша 1 -> 1	Разблокировка и блокировка приложения			1						1	1	1	1
2	—	Клавиша 1 -> 3	Изменить доверенный номер			1						1	1	1	1
3	—	Клавиша 1 -> 4	Не поступает код регистрации			2						2	2	2	2
4	—	Клавиша 2 -> 1	Потребительские кредиты		1	1	1				1	4	1	1	1
5	—	Клавиша 2 -> 6	Проблемы погашением кредита	1								1	1	1	1
6	new	Клавиша 3 -> 1	Заказать карту								2	2	2	2	2
7	new	Клавиша 3 -> 2	Разблокировка или блокировка карты								2	2	2	2	2
8	—	Клавиша 3 -> 3	Уточнить статус готовности карты						1			1	1	1	1
9	—	Клавиша 5 -> 1	Международные и внутренние переводы							1		1	1	1	1
10	—	Клавиша 5 -> 2	Не проводится или не поступает платеж	1		1		1	1			4	1	1	1
11	—	Клавиша 5 -> 3	Корректировка или отмена платежа			2						2	2	2	2

6

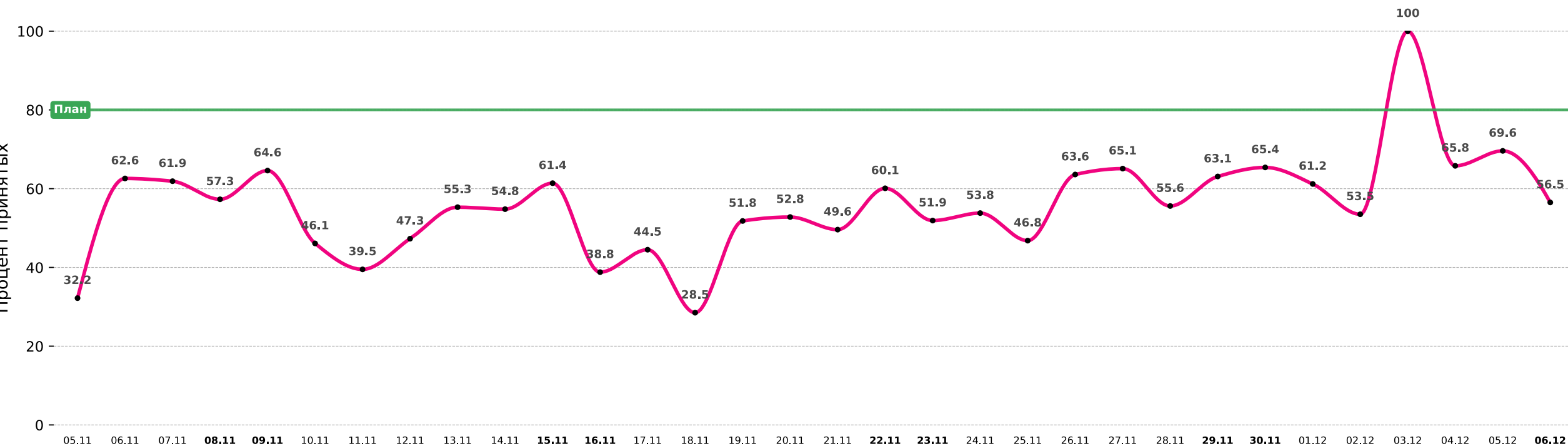
Сводка по проектам MP

Период	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	06.12	Итого	Сред.	Мин.	Макс.
O!Bank	876	381	383	300	378	533	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	13891	434.1	250	876
O!Bank Text	26	23	14	10	4	18	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	391	12.2	3	28
O! - Bank direct obank.kg	1																							1									2	1	1	1
O!Bank - WhatsApp 996700000999	2																																2	2	2	2
Итого	905	404	397	310	382	551	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	14286	446.4	254	905

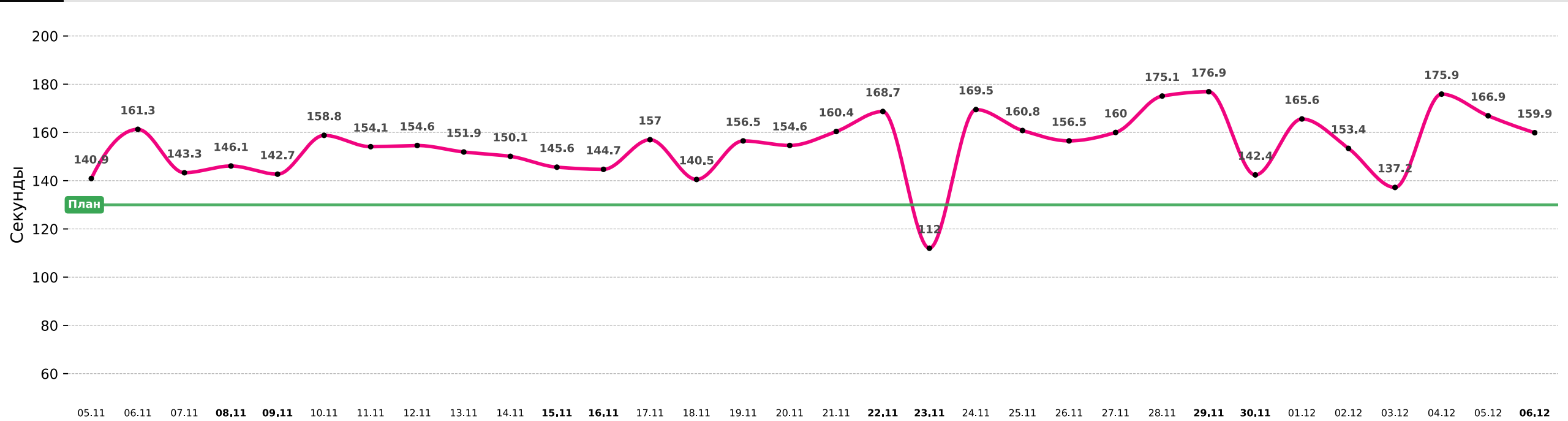


Проект	05.11	06.11	07.11	08.11	09.11	10.11	11.11	12.11	13.11	14.11	15.11	16.11	17.11	18.11	19.11	20.11	21.11	22.11	23.11	24.11	25.11	26.11	27.11	28.11	29.11	30.11	01.12	02.12	03.12	04.12	05.12	06.12	Итого	Сред.
О! Деньги	4177	1421	1565	1387	1200	2111	1908	1784	1615	1631	1379	1405	2187	2385	1787	1910	1767	1138	2799	1664	1400	1438	1274	1626	994	915	1440	1486	4	1143	1310	1296	51546	1610.8
Халык	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	13	709	22.9
О!Bank																																	0	
Итого	4209	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	52255	1633.0

Процент принятых

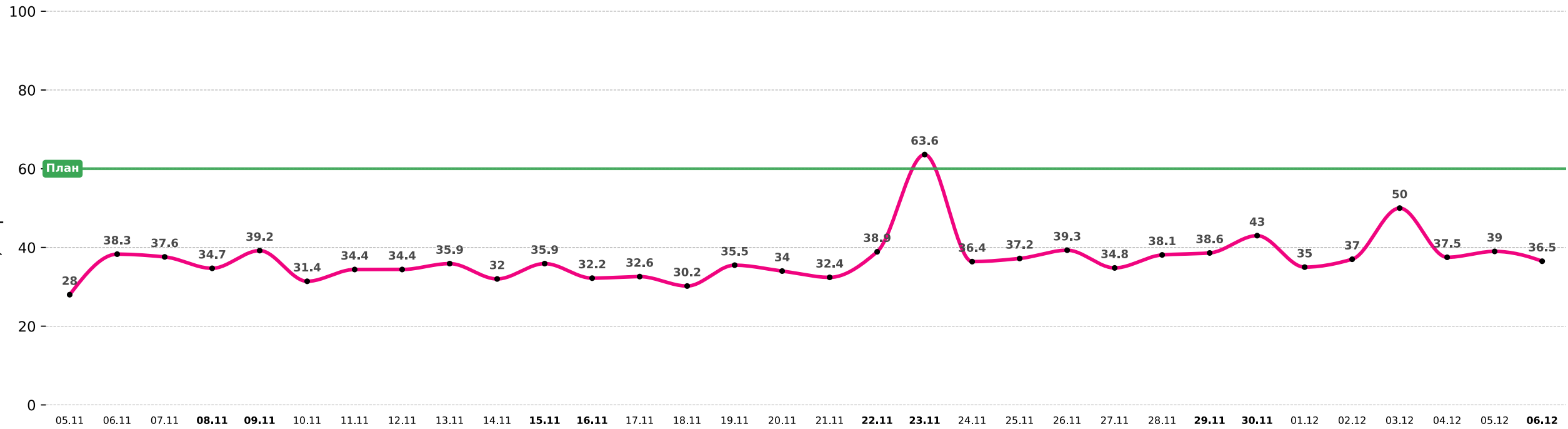


Проект	05.11	06.11	07.11	08.11	09.11	10.11	11.11	12.11	13.11	14.11	15.11	16.11	17.11	18.11	19.11	20.11	21.11	22.11	23.11	24.11	25.11	26.11	27.11	28.11	29.11	30.11	01.12	02.12	03.12	04.12	05.12	06.12	Сред.
О!Bank	32.1	62.7	61.8	57.3	64.6	46.1	39.5	47.3	55.3	54.8	61.4	38.8	44.5	28.5	51.8	52.8	49.6	60.1	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	56.5	55.7
О!Деньги	33.3	46.2	100																														59.8
Халык																																	
Сред.	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	56.5	55.7



Проект	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	06.12	Сред.
О! Банк	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	159.9	154.5
О! Деньги	237.2	167.8	106																														170.3
Халык																																	
Сред.	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	159.9	154.5

% звонков, обработанных в IVR



Проект	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	06.12	Сред.
Халык	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	38.5	41.2
О!Деньги	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	36.5	36.9
О!Bank																																	
Сред.	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	36.5	37.0

