

1

1.1

Срез по основным показателям.

Голос

Показатель	План	21.11	22.11	23.11	24.11	25.11	26.11	27.11	28.11	Среднее значение
Service Level	≥ 80 %	49.6	60.1	51.9	53.8	46.8	63.6	65.1	55.6	57.1
Handled Calls Rate (Процент принятых вызовов)	≥ 90 %	54.1	75.1	57.5	53.3	61.2	70.4	68	48.3	63.7
Average Handling Time	≤ 110 сек.	160.4	168.7	112	169.5	160.8	156.5	160	175.1	151.6
Average Ringing Time	≤ 3 сек.	2.1	2.4	2.1	2.4	2.3	2.7	2.5	2.4	2.4
Average Holding Time	≤ 30 сек.	61.1	63.5	43.2	75.2	70.2	64	65.7	85	65.5
Critical Error Accuracy	≥ 97 %.	85.2	88.7	97.1	90.9	90.9	93.6	93.9	90.7	85.3
Customer Satisfaction Index	≥ 80 %.	78	78.8	91.4	81.8	86.8	75	88.9	81.8	84.8
Конверсия Customer Satisfaction Index	≥ 10 %.	5.6	4.4	3.8	4.2	3.9	4.6	4.1	4.6	4.8
Utilization Rate	≥ 86 %.	83	75.6	84.6	79.7	80	82.3	82.4	78.2	79.7
Occupancy	≥ 70 %.									58.5
Repeat Calls	≤ 10 %.	15	14.7	14.6	12.3	12.5	13.6	12	10.9	13.0

1.2

Текст

Показатель	План	21.11	22.11	23.11	24.11	25.11	26.11	27.11	28.11	Среднее значение
Average Reaction Time	≤ 60 сек.	79.5	56.9	30.6	66.9	70.9	56.7	70.4	101.5	59.7
Average Speed To Answer	≤ 60 сек.	67.5	50.1	41	67.4	59.1	53.5	65.1	79	58.4
Utilization Rate	≥ 86 %.	76.1	105.4	110.9	95	67	85	97	73.2	91.9
Critical Error Accuracy	≥ 97 %.	100	100	100	100	90.9	100	100	100	95.4
Customer Satisfaction Index	≥ 80 %.	64.3	80	46.2	56.3	77.3	94.4	80	62.5	66.2
Конверсия Customer Satisfaction Index	≥ 10 %.	3.8	3.9	4.5	4.6	5.8	6	5.7	7.2	3.7

2	Профиль дня.																	
2.1	Голос																	
Часы	Эрланг	График	Факт	Дельта Факт и График	Поступило на IVR	Распределено на операторов	Отвачено 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	15	23	23	0	01:01	00:05	05:13	02:19	91.3	100			22.3	
01:00:00	3	4	4	0	9	8	8	0	00:04	00:04	02:39	00:00	100	100			6.4	
02:00:00	0	0	0	0	11	8	0	8	00:05	00:00	00:00	00:00	0	0			0	
03:00:00	0	0	0	0	3	19	0	19	00:06	00:00	00:00	00:00	0	0				
04:00:00	0	0	0	0	5				00:00	00:00	00:00	00:00						
05:00:00	0	0	0	0	1	2	0	2	00:06	00:00	00:00	00:00	0	0				
06:00:00	0	0	0	0	8	11	0	11	00:05	00:00	00:00	00:00	0	0				
07:00:00	4	3	2	-1	9	6	6	0	00:03	00:03	06:03	00:00	100	100			18.5	
08:00:00	6	3	4	1	39	48	12	36	00:57	00:04	10:04	02:35	76.9	25	100	51.5		
09:00:00	10	7	6	-1	45	51	50	1	01:10	00:06	08:17	04:39	88	98.0	100	48.3		
10:00:00	12	8	7	-1	97	126	115	11	03:24	00:06	12:54	04:04	72.3	91.3	80	78.2		
11:00:00	12	8	7	-1	101	99	97	2	00:57	00:06	11:28	04:21	92.8	98.0	100	74.7		
12:00:00	15	6	7	1	102	95	92	3	01:16	00:08	09:39	04:35	81.7	96.8	50	77.0		
13:00:00	13	6	8	2	98	82	72	10	03:41	00:06	11:22	04:51	82.9	87.8	83.3	65.3		
14:00:00	9	2	2	0	149	295	14	281	04:02	00:03	15:23	02:40	2.4	4.7	100	99.9		
15:00:00	9	2	3	1	186	292	12	280	04:19	00:03	21:26	13:59	1.1	4.1	100	100		
16:00:00	13	6	6	0	137	240	52	188	03:52	00:04	18:49	04:12	3.6	21.7	20	100.0		
17:00:00	11	8	6	-2	122	146	58	88	03:45	00:04	14:43	03:07	11.8	39.7	100	96.5		
18:00:00	11	8	7	-1	135	216	68	148	03:48	00:05	16:21	04:48	13.8	31.5	100	97.2		
19:00:00	14	10	10	0	136	135	114	21	01:53	00:06	09:28	04:29	57.3	84.4	100	73.3		
20:00:00	12	9	10	1	100	111	101	10	02:22	00:05	09:51	01:25	78.6	91.0	75	67.7		
21:00:00	11	9	11	2	80	85	81	4	01:34	00:05	05:52	02:50	84.1	95.3	100	52.5		
22:00:00	6	6	6	0	37	44	40	4	01:39	00:05	06:32	01:54	85.4	90.9		33.1		
23:00:00	6	6	6	0	22	38	38	0	00:49	00:04	07:07	01:31	92.1	100		33.8		
	180	115	117	2	1647	2180	1053	1127	04:19	00:08	21:26	13:59	55.6	48.3	81.8	63.3		

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	4	3	12	12	0	01:54	01:49	00:47	00:59							
01:00:00	1	1	3	2	13	13	0	02:02	02:16	00:50	00:54							
02:00:00	1	1	3	2	4	4	0	00:58	00:44	00:28	00:33							
03:00:00	1	1	3	2	7	7	0	01:46	01:15	00:40	00:45	0						
04:00:00	1	1	1	0	4	4	0	01:58	01:30	01:05	01:16							
05:00:00	1	1	1	0	5	5	0	01:25	01:37	00:44	00:58							
06:00:00	1	1	1	0	2	2	0	00:57	01:22	00:45	01:07	100						
07:00:00	1	1	1	0	2	2	0	00:24	00:52	00:17	00:40	66.7						
08:00:00	2	4	1	-3	3	3	0	01:12	01:12	00:25	00:33	71.4						
09:00:00	4	4	1	-3	9	9	0	01:09	00:51	00:23	00:23	0						
10:00:00	4	4	1	-3	11	11	0	00:57	00:53	00:25	00:33	33.3						
11:00:00	3	4	1	-3	22	22	0	00:47	01:15	00:17	00:34	50						
12:00:00	3	4	1	-3	29	29	0	02:30	03:42	00:24	00:41							
13:00:00	2	4	2	-2	14	14	0	02:08	03:28	00:46	01:17	50						
14:00:00	4	4	3	-1	23	23	0	03:10	03:32	01:04	01:16	100						
15:00:00	4	4	3	-1	30	30	0	07:22	14:04	00:58	01:31	100						
16:00:00	3	3	3	0	26	26	0	03:37	03:40	00:36	00:52	100						
17:00:00	3	2	3	1	57	57	0	20:25	20:25	03:21	01:57	100						
18:00:00	2	3	3	0	55	55	0	29:32	29:32	03:34	02:17	100						
19:00:00	2	3	2	-1	47	47	0	10:51	13:39	01:26	01:38							
20:00:00	2	3	2	-1	28	28	0	59:52	59:52	03:17	01:31							
21:00:00	2	3	2	-1	28	28	0	07:40	06:45	01:39	01:12							
22:00:00	1	1	1	0	11	11	0	15:52	09:52	04:32	01:37							
23:00:00	1	1	3	2	16	16	0	08:38	08:38	01:27	01:50							
	50	59	49	-10	458	458	0	59:52	59:52	01:15		62.5						

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

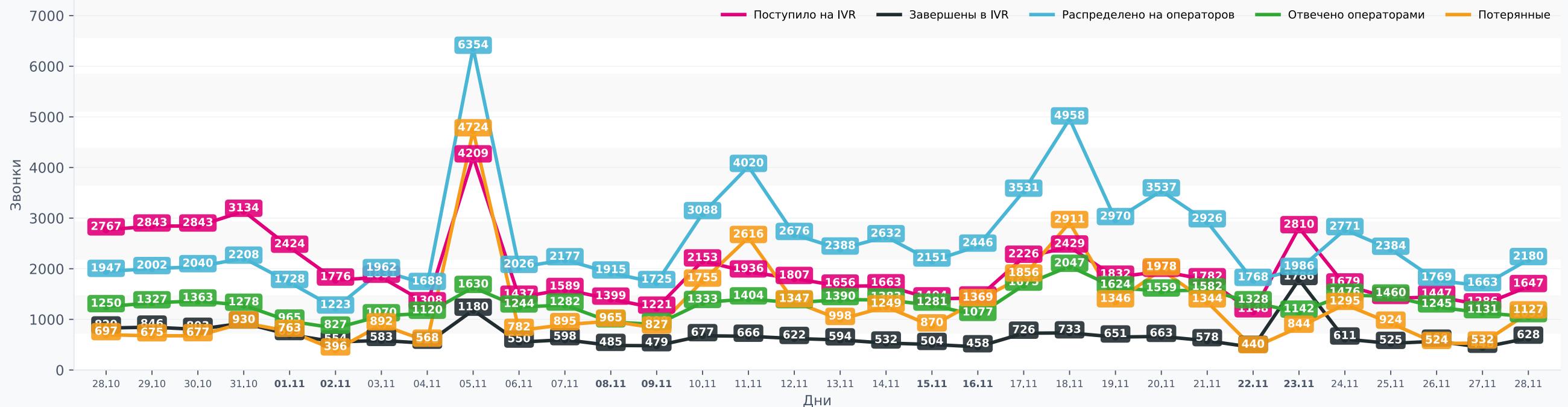
<tbl_r cells="2" ix="1" maxcspan="18" maxrspan

4		ТОП40 причин обращений																									
Rank	DoD	Проект		Статус		Запрос		Подгруппа		Причина		21.11	22.11	23.11	24.11	25.11	26.11	27.11	28.11	Итого	Сред.	Мин.	Макс.				
1	—	O!Bank		Закрытый		M Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Общие затруднения с проведением платежа		Клиент превысил лимиты		99	96	58	84	84	89	105	101	716	89.5	58	105				
2	—	O!Bank		Закрытый		M Помощь по кредитованию		Погашение кредита		Уточнение информации о досрочном погашении кредита		56	27	29	46	46	54	49	43	350	43.8	27	56				
3	▲ +1	O!Bank		Закрытый		M Помощь по кредитованию		Получение кредита		Уточнение информации о получении кредита (просто консультация)		33	23	16	27	32	31	25	39	226	28.2	16	39				
4	▲ +18	O!Bank		Закрытый		M Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Уточнение информации по платежам		Уточнение статуса платежа (без оформления заявки)		17	15	13	20	12	31	13	32	153	19.1	12	32				
5	▲ +1	O!Bank		Закрытый		M Помощь при ошибочном платеже		Отмена платежа		Ошибка в сервисе, по которому отмена доступна, направлен в офис		21	20	16	19	22	20	23	30	171	21.4	16	30				
6	▼ -1	O!Bank		В ожидании от Jira		M Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Создана заявка с предварительной причиной		Затруднения с платежом		5	11	6	22	23	16	24	28	135	16.9	5	28				
7	▲ +14	O!Bank		В ожидании от NOD		M Помощь по картам O!Банк		Другое		Не найдена нужная причина		10	11	18	18	13	12	13	26	121	15.1	10	26				
8	▲ +3	O!Bank		Закрытый		M Помощь по кредитованию		Погашение кредита		С 20:00 рабочего дня система в порядке очереди списет ДС за погашение кредита		154	19	66	195	54	38	22	24	572	71.5	19	195				
9	▲ +11	O!Bank		Закрытый		M 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		14	27	16	8	15	17	14	23	134	16.8	8	27				
10	—	O!Bank		Закрытый		M Помощь по кредитованию		Получение кредита		Клиент получил отказ в выдаче кредита		19	14	9	19	19	14	23	21	138	17.2	9	23				
11	▼ -2	O!Bank		Закрытый		M Вопросы о Компании		Адреса филиалов		Абонент хотел узнать адреса и график работы филиалов O! Банка		27	13	3	21	21	23	23	20	151	18.9	3	27				
12	▼ -4	O!Bank		Закрытый		M Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Условия перевода платежа		Уточнение информации по системам перевода ДС		8	21	14	13	12	14	23	19	124	15.5	8	23				
13	▼ -6	O!Bank		Закрытый		M Помощь по лимитам		Информация о лимитах		Клиент желал узнать информацию о лимитам/ Увеличить лимиты		9	31	20	19	13	13	23	18	146	18.2	9	31				
14	▲ +8	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.		6	8	11	7	10	12	13	15	82	10.2	6	15				
15	▼ -2	O!Bank		Закрытый		M 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)		20	26	19	22	22	17	18	15	159	19.9	15	26				
16	▼ -2	O!Деньги		Закрытый		OD Помощь при ошибочном платеже		Отмена платежа		Ошибка в сервисе, по которому отмена доступна, направлен в офис		15	13	17	9	16	16	15	14	115	14.4	9	17				
17	▲ +21	O!Bank		Закрытый		M Помощь по кредитованию		Изменения в условиях кредита		Клиент получил кредит «Экспресс» и уточняет условия его целевого использования		14	9	10	7	9	5	5	14	73	9.1	5	14				
18	▲ +12	O!Bank		Закрытый		M Вопросы о Компании		Адреса офисов		Абонент хотел узнать адреса офисов O!		18	10	7	7	8	5	11	14	80	10	5	18				
19	▲ +12	O!Bank		Закрытый		M Помощь по кредитованию		Погашение кредита		Уточнение информации о задолженности по кредиту		34	14	7	36	28	23	11	14	167	20.9	7	36				
20	▼ -18	O!Деньги		Закрытый		OD Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Общие затруднения с проведением платежа		Клиент превысил лимиты		21	29	19	16	31	16	26	13	171	21.4	13	31				
21	▲ +13	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		10	11	15	9	12	11	9	13	90	11.2	9	15				
22	▲ +18	O!Bank		Закрытый		M Помощь по приложению		Консультация по приложению		Абонент хотел получить консультацию, каквойти в приложение, как пользоваться им		10	6	4	12	7	11	6	13	69	8.6	4	13				
23	▲ +16	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 с баланса номера (возврат аванса)		17	7	9	20	11	15	6	12	97	12.1	6	20				
24	▲ +12	O!Bank		В ожидании от Jira		M Помощь по картам O!Банк		Создана заявка с предварительной причиной		Разблокировка карты VISA/ Элкарт O!Банка		21	9	1	9	10	5	8	11	74	9.2	1	21				
25	▲ +2	O!Bank		Закрытый		M Помощь при ошибочном платеже		Отмена платежа		Ошибка в сервисе, по которому отмена недоступна, необходимо обратиться в поддержку самого сервиса, на который проведен платеж		8	9	4	6	16	7	11	10	71	8.9	4	16				
26	▲ +9	O!Bank		Закрытый		M Помощь по картам O!Банк		Пропажа ДС		Клиент жалуется на пропажу ДС с карты или счета O!Банк		8	6	11	13	6	12	7	10	73	9.1	6	13				
27	▼ -9	O!Bank		Закрытый		M 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		29	11	5	13	12	6	14	10	100	12.5	5	29				
28	▼ -9	O!Bank		В ожидании от Jira		M Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Создана заявка с предварительной причиной		Разблокировка аккаунта O! Банк		19	24	11	20	10	14	14	10	122	15.2	10	24				
29	—	O!Деньги																									

Статистика по основным показателям

Общая динамика звонков за 31 день

Данный график показывает конверсию по звонкам.



Проект	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	24.11	25.11	26.11	27.11	28.11	Итого	Сред.
О! Деньги	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	1664	1400	1438	1274	1626	56598	1768.7
O!Bank	831	841	889	1027	885	586	2																									5061	723	
Халык	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	15	12	9	12	21	809	25.3
Итого	2767	2843	2843	3134	2424	1776	1831	1308	4209	1437	1589	1399	1211	2153	1936	1807	1656	1663	1404	1422	2226	2429	1832	1948	1782	1148	2810	1679	1412	1447	1286	1647	62468	1952.1

7.2

Service Level.

100 -

Процент принятых

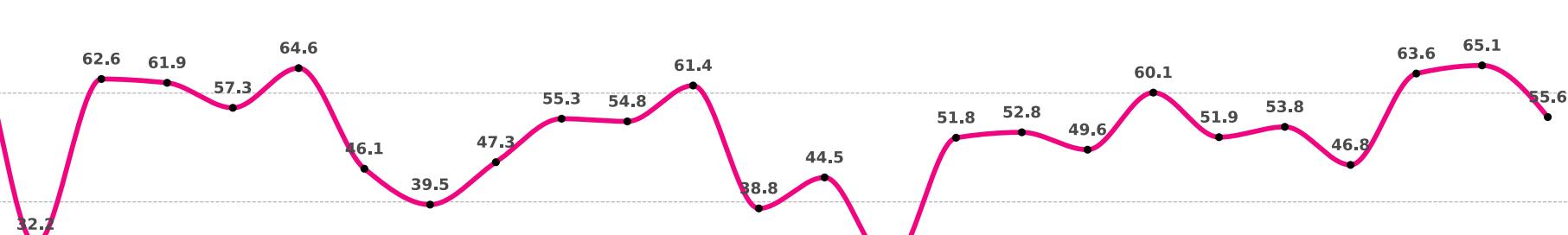
80 -

20 -

0 -

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 24.11 25.11 26.11 27.11 28.11

План



Проект	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	24.11	25.11	26.11	27.11	28.11	Сред.
O!Bank	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	53.8	46.8	63.6	65.1	55.6	54.4
О!Деньги	100							50	33.3	46.2	100																			65.9			
Халық																																	
Сред.	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	53.8	46.8	63.6	65.1	55.6	54.4

7.3

Handled Calls Rate.

100 -

План

80 -

Процент принятых

60 -

40 -

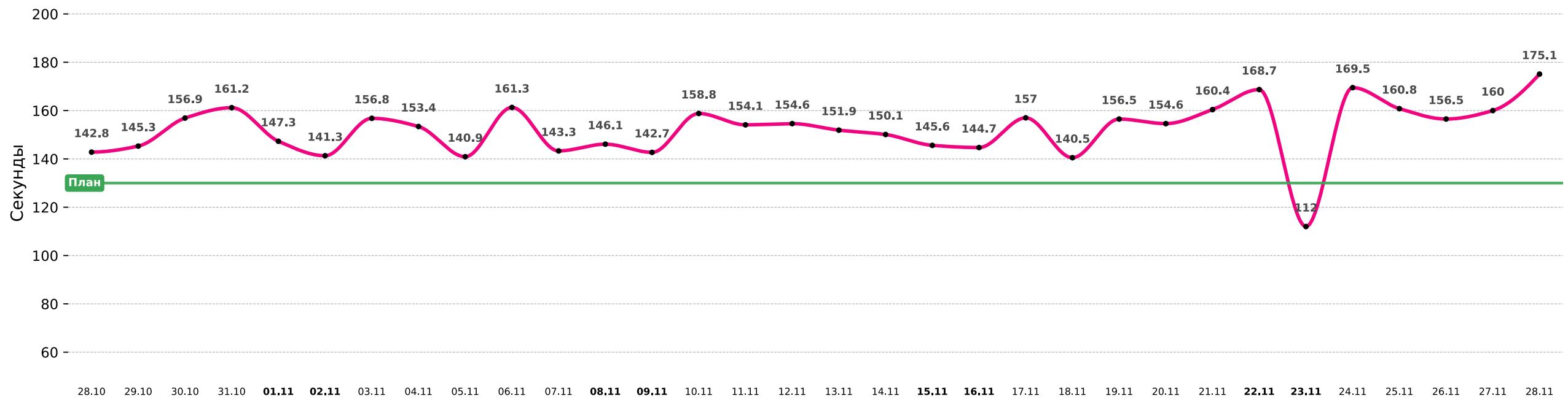
20 -

0 -

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 24.11 25.11 26.11 27.11 28.11

Проект	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	24.11	25.11	26.11	27.11	28.11	Сред.
O!Bank	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	53.3	61.2	70.4	68	48.3	55.1
О!Деньги	100								83.3	100	92.3	100																			95.1		
Халық																																	
Сред.	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	53.3	61.2	70.4	68.0	48.3	55.1

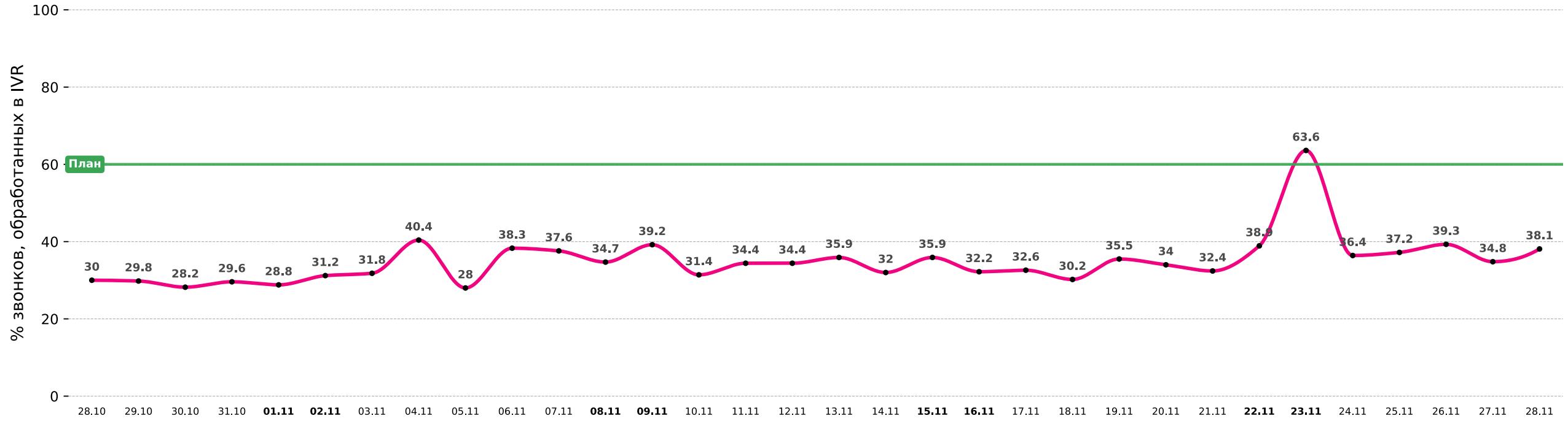
Average Handling Time.



Проект	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	24.11	25.11	26.11	27.11	28.11	Сред.
O!Bank	142.9	145.3	156.9	161.2	147.3	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	152.2
О! Деньги	51							123.4	237.2	167.8	106																			137.1			
Халык																																	
Сред.	142.8	145.3	156.9	161.2	147.3	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	152.2

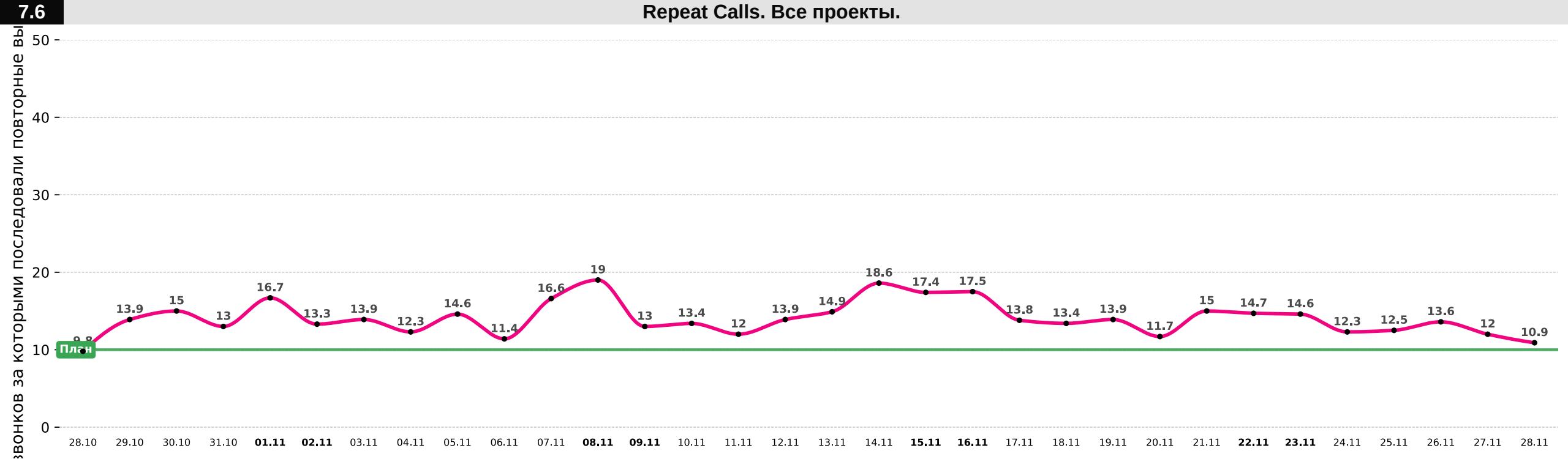
7.5

IVR Self Service Rate.



Проект	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	24.11	25.11	26.11	27.11	28.11	Сред.
Халык	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	33.3	50	22.2	25	57.1	41.3
О!Деньги	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	36.4	37.1	39.4	34.9	37.9	35.4
О!Bank	23.3	24	23.1	23	21.4	24.7	50																								27.1		
Сред.	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	36.4	37.2	39.3	34.8	38.1	34.9

Repeat Calls. Все проекты.



Проект	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	24.11	25.11	26.11	27.11	28.11	Сред.
O!Bank	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	12.3	12.5	13.6	12	10.9	14
O!Деньги	0							0	8.3	0	0																			1.7			
Сред.	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	12.3	12.5	13.6	12.0	10.9	14.0

