

1

1.1

Срез по основным показателям.

Голос

Показатель	План	15.11	16.11	17.11	18.11	19.11	20.11	21.11	22.11	Среднее значение
Service Level	≥ 80 %	61.4	38.8	44.5	28.5	51.8	52.8	49.6	60.1	55.6
Handled Calls Rate (Процент принятых вызовов)	≥ 90 %	59.6	44	47.4	41.3	54.7	44.1	54.1	75.1	62.6
Average Handling Time	≤ 110 сек.	145.6	144.7	157	140.5	156.5	154.6	160.4	168.7	147.0
Average Ringing Time	≤ 3 сек.	2.4	2	2.2	1.9	2.2	2.3	2.1	2.4	2.5
Average Holding Time	≤ 30 сек.	66.9	54.3	73.6	76.8	65.6	60.5	61.1	63.5	63.0
Critical Error Accuracy	≥ 97 %.	89.3	100	90.5	93.5	92.3	89.7	85.2	88.7	85.3
Customer Satisfaction Index	≥ 80 %.	83.6	93.3	94.1	72.6	88.4	88.6	78	78.8	85.1
Конверсия Customer Satisfaction Index	≥ 10 %.	5.7	6	4.3	4.9	4.6	5.5	5.6	4.4	4.9
Utilization Rate	≥ 86 %.	87.8	86.8	84.1	87	84.9	85.2	85.2	78.3	80.7
Occupancy	≥ 70 %.									58.7
Repeat Calls	≤ 10 %.	17.4	17.5	13.8	13.4	13.9	11.7	15	14.7	13.2

1.2

Текст

Показатель	План	15.11	16.11	17.11	18.11	19.11	20.11	21.11	22.11	Среднее значение
Average Reaction Time	≤ 60 сек.	86.3	51.3	70.8	49.2	55.7	60.9	79.5	56.9	62.1
Average Speed To Answer	≤ 60 сек.	76	60.3	71.4	42	61.9	53.6	67.5	50.1	59.7
Utilization Rate	≥ 86 %.	121.5	102.1	72.6	81.2	99	90.3	76.1	105.4	96.0
Critical Error Accuracy	≥ 97 %.	100	100	100	100	100	100	100	100	96.5
Customer Satisfaction Index	≥ 80 %.	50	44.4	54.8	63.6	54.5	71.4	64.3	80	64.8
Конверсия Customer Satisfaction Index	≥ 10 %.	2.9	1.9	3.5	2.5	3.8	4.2	3.8	3.9	3.3

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	5	3	-2	10	29	25	4	01:35	00:05	08:02	01:13	92	86.2	0	35.3		
01:00:00	3	5	3	-2	9	9	9	0	00:05	00:05	06:58	00:10	100	100		16.9		
02:00:00	0	0	0	0	2	12	0	12	00:06	00:00	00:00	00:00	0	0	100	0		
03:00:00	0	0	0	0	5	6	0	6	00:06	00:00	00:00	00:00	0	0				
04:00:00	0	0	0	0		1	0	1	00:05	00:00	00:00	00:00	0	0				
05:00:00	0	0	0	0	5	5	0	5	00:06	00:00	00:00	00:00	0	0				
06:00:00	0	0	0	0	5	6	0	6	00:05	00:00	00:00	00:00	0	0				
07:00:00	3	4	4	0	4	6	6	0	02:48	00:05	05:54	00:30	83.3	100		16.8		
08:00:00	4	6	6	0	16	18	16	2	01:37	00:04	05:46	01:11	88.2	88.9	100	23.3		
09:00:00	6	9	7	-2	62	75	74	1	01:11	00:08	11:18	02:07	89.2	98.7	100	58.5		
10:00:00	8	10	7	-3	77	102	98	4	01:34	00:08	12:32	02:31	91.8	96.1	25	61.8		
11:00:00	8	10	7	-3	106	130	102	28	02:32	00:09	12:52	06:10	68.9	78.5	100	74.4		
12:00:00	12	6	4	-2	76	141	102	39	02:52	00:06	19:36	03:54	29.6	72.3	100	98.7		
13:00:00	11	4	4	0	69	117	87	30	03:41	00:05	12:09	01:52	37.0	74.4	50	94.0		
14:00:00	9	1	5	4	109	123	114	9	02:05	00:06	10:44	03:28	53.0	92.7	66.7	89.9		
15:00:00	9	1	4	3	119	177	77	100	04:01	00:05	15:04	02:39	21.6	43.5	100	98.4		
16:00:00	13	4	5	1	105	193	70	123	03:40	00:05	33:37	03:59	3.4	36.3	100	100.0		
17:00:00	11	7	7	0	72	105	83	22	02:07	00:06	08:26	01:30	42.4	79.0	50	86.8		
18:00:00	11	7	8	1	57	125	89	36	03:31	00:04	32:56	04:16	24.2	71.2	57.1	90.9		
19:00:00	14	11	10	-1	64	100	99	1	00:55	00:06	20:26	06:38	89.9	99	100	48.5		
20:00:00	12	10	12	2	65	96	89	7	01:45	00:05	17:38	03:57	84.4	92.7	66.7	60.3		
21:00:00	11	12	12	0	59	88	85	3	00:12	00:05	11:53	01:18	98.8	96.6	100	39.9		
22:00:00	6	9	7	-2	41	64	64	0	00:34	00:05	06:49	00:21	98.4	100	100	38.7		
23:00:00	6	9	7	-2	11	40	39	1	00:17	00:05	09:29	00:44	100	97.5	100	20.7		
	160	130	122	-8	1148	1768	1328	440	04:01	00:09	33:37	06:38	60.1	75.1	79.2	59.4		

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	2	1	11	11	0	01:06	02:33	00:30	00:46							
01:00:00	1	1	2	1	4	4	0	00:59	01:22	00:22	00:49							
02:00:00	1	1	2	1	9	9	0	01:40	02:12	00:30	00:52							
03:00:00	1	1	2	1	2	2	0	01:25	01:41	00:44	00:59							
04:00:00	1	1	1	0	3	3	0	48:21	45:36	34:04	17:34							
05:00:00	1	1	1	0	4	4	0	40:38	09:38	21:18	05:59							
06:00:00	1	1	1	0	3	3	0	09:46	02:27	03:25	01:01							
07:00:00	1	0	1	1	1	1	0	00:11	01:05	00:11	01:05	100						
08:00:00	2	1	1	0	6	6	0	00:44	00:47	00:12	00:25							
09:00:00	4	1	1	0	6	6	0	02:57	02:57	00:44	00:41							
10:00:00	4	1	1	0	4	4	0	01:19	02:23	00:24	00:59	100						
11:00:00	3	1	1	0	21	21	0	01:42	02:16	00:25	01:04	100						
12:00:00	3	1	1	0	1	1	0	00:52	00:52	00:52	00:52	100						
13:00:00	2	1	0	-1	7	7	0	00:48	00:56	00:24	00:33	100						
14:00:00	4	1	1	0	33	33	0	02:00	14:31	00:14	01:08							
15:00:00	4	1	1	0	29	29	0	00:35	01:08	00:09	00:22							
16:00:00	3	1	1	0	18	18	0	01:43	02:01	00:29	00:42	0						
17:00:00	3	1	1	0	16	16	0	02:26	02:26	00:37	00:44	0						
18:00:00	2	2	0	-2	33	33	0	17:44	09:11	01:55	01:39							
19:00:00	2	2	1	-1	23	23	0	07:40	03:17	01:43	01:11	100						
20:00:00	2	2	1	-1	11	11	0	03:50	01:40	00:55	00:48							
21:00:00	2	2	1	-1	13	13	0	06:30	01:15	01:33	00:46							
22:00:00	1	1	1	0	9	9	0	02:20	01:51	00:56	00:43							
23:00:00	1	1	1	0	17	17	0	01:45	01:51	00:25	00:51							
	50	27	26	-1	284	284	0	48:21	45:36	03:02		80						

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

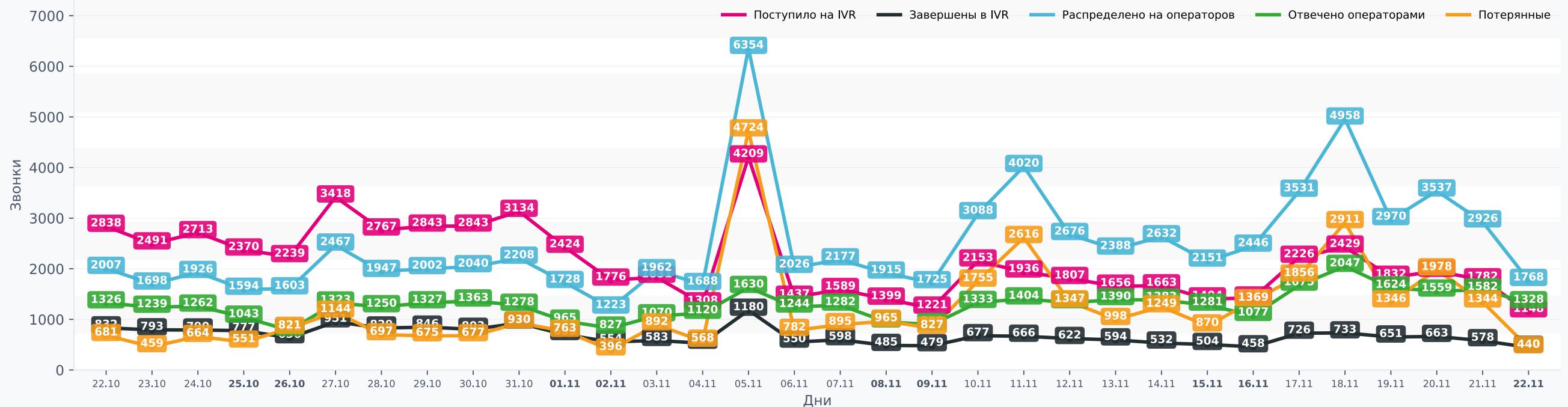
<tbl_r cells

4	ТОП40 причин обращений																																		
Rank	DoD	Проект		Статус		Запрос		Подгруппа		Причина		15.11		16.11		17.11		18.11		19.11		20.11		21.11		22.11		Итого		Сред.		Мин.		Макс.	
1	▲ +1	O!Bank		Закрытый		М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Общие затруднения с проведением платежа		Клиент превысил лимиты		92	86	110	97	124	102	99	96	806	100.8	86	124												
2	▲ +30	O!Bank		Закрытый		М Помощь по лимитам		Информация о лимитах		Клиент желал узнатъ информацию по лимитам/ Увеличить лимиты		20	19	22	17	19	20	9	31	157	19.6	9	31												
3	▲ +8	O!Деньги		Закрытый		ОД Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Общие затруднения с проведением платежа		Клиент превысил лимиты		3	3	10	4	1	13	21	29	84	10.5	1	29												
4	▲ +14	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		17	21	23	19	30	12	14	27	163	20.4	12	30												
5	▼ -1	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Погашение кредита		Уточнение информации о досрочном погашении кредита		58	24	60	48	63	56	56	27	392	49	24	63												
6	▲ +6	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)		28	33	32	32	27	24	20	26	222	27.8	20	33												
7	▲ +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		27	18	25	17	33	21	19	24	184	23	17	33												
8	▼ -3	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Получение кредита		Уточнение информации о получении кредита (просто консультация)		35	37	44	26	37	28	33	23	263	32.9	23	44												
9	▲ +25	O!Bank		Закрытый		М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Условия перевода платежа		Уточнение информации по системам перевода ДС		13	9	14	14	18	12	8	21	109	13.6	8	21												
10	▼ -1	O!Bank		Закрытый		М Помощь при ошибочном платеже		Отмена платежа		Ошибся в сервисе, по которому отмена недоступна, направлен в офис		21	31	32	27	26	24	21	20	202	25.2	20	32												
11	▼ -10	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Погашение кредита		С 20:00 рабочего дня система в порядке очереди спишет ДС за погашение кредита		22	34	127	85	74	250	154	19	765	95.6	19	250												
12	▲ +9	O!Bank		В ожидании от Jira		М Помощь при ошибочном платеже		Создана заявка с предварительной причиной		Корректировка неверного платежа с O!Деньги		26	14	12	13	16	16	13	17	127	15.9	12	26												
13	▼ -3	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)		2	4	6	11	6	11	21	16	77	9.6	2	21												
14	▲ +12	O!Деньги		В ожидании от Jira		ОД Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Создана заявка с предварительной причиной		Разблокировка аккаунта O! Банк.		3	10	12	9	10	10	10	16	80	10	3	16												
15	▲ +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)		11	17	11	21	32	24	17	15	148	18.5	11	32												
16	▼ -3	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Получение кредита		Клиент получил отказ в выдаче кредита		28	21	22	26	31	18	19	14	179	22.4	14	31												
17	▼ -12	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	11	23	20	19	20	30	14	142	17.8	5	30												
18	▼ -12	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Погашение кредита		Уточнение информации о задолженности по кредиту		12	8	32	34	37	42	34	14	213	26.6	8	42												
19	▼ -11	O!Bank		Закрытый		М Вопросы о Компании		Адреса филиалов		Абонент хотел узнать адреса и график работы филиалов O! Банка		29	9	26	17	19	23	27	13	163	20.4	9	29												
20	▲ +8	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Погашение кредита		Клиент не смог разобраться, как в приложении можно/ нужно погасить кредит (консультация)		7	8	11	11	10	9	10	12	78	9.8	7	12												
21	▲ +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		15	7	21	38	34	13	5	11	144	18	5	38												
22	▲ +5	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		9	7	5	10	9	15	10	11	76	9.5	5	15												
23	▲ +10	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Изменения в условиях кредита		Клиент хотел узнать подробнее об условиях и причинах ввода страхования в продукте "Экспресс"		10	13	12	9	7	8	8	11	78	9.8	7	13		</										

Статистика по основным показателям

Общая динамика звонков за 31 день

Данный график показывает конверсию по звонкам.



Проект	22.10	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	Итого	Сред.	
О! Деньги	1931	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	57346	1792.1	
O!Bank	889	723	835	648	760	1140	831	841	889	1027	885	586	2																	10056	773.5				
Халык	18	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	854	26.7	
Итого	2838	2491	2713	2370	2239	3418	3134	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	68256	2133.0

7.2

Service Level.

100 -

Процент принятых

80 -

20 -

0 -

22.10 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

План

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

Проект	22.10	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	Сред.
O!Bank	58.3	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	54.1
O!Деньги															50	33.3	46.2	100													65.9		
Халык																																	
Сред.	58.3	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	54.1

7.3

Handled Calls Rate.

100 -

План

Процент принятых

80 -

60 -

40 -

20 -

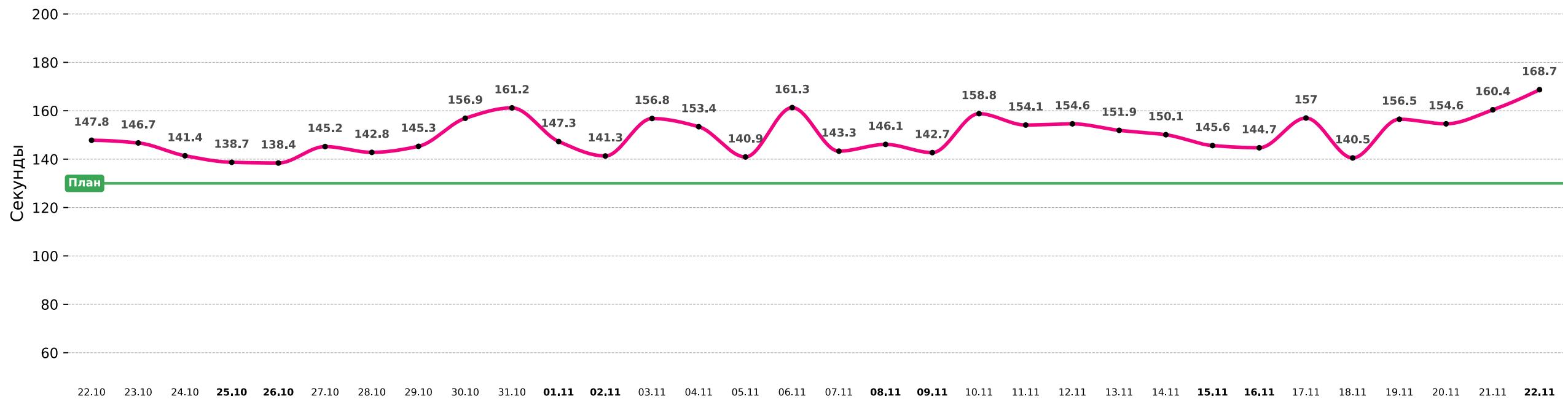
0 -

22.10 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

22.10 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 Сред.

Проект	22.10	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	Сред.
O!Bank	66.1	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	55.6
О!Деньги															83.3	100	92.3	100													95.1		
Халык																																	
Сред.	66.1	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	55.6

Average Handling Time.



Проект	22.10	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	Сред.
O!Bank	147.8	146.7	141.4	138.7	138.4	145.2	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	149.8
О! Деньги																	123.4	237.2	167.8	106											137.1		
Халык																																	
Сред.	147.8	146.7	141.4	138.7	138.4	145.2	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	149.8

7.5

IVR Self Service Rate.

100

% звонков, обработанных в IVR

80

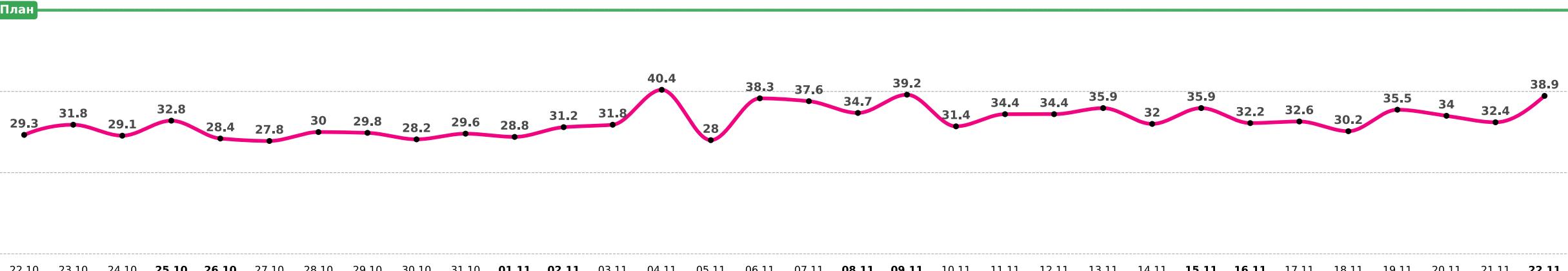
60

40

20

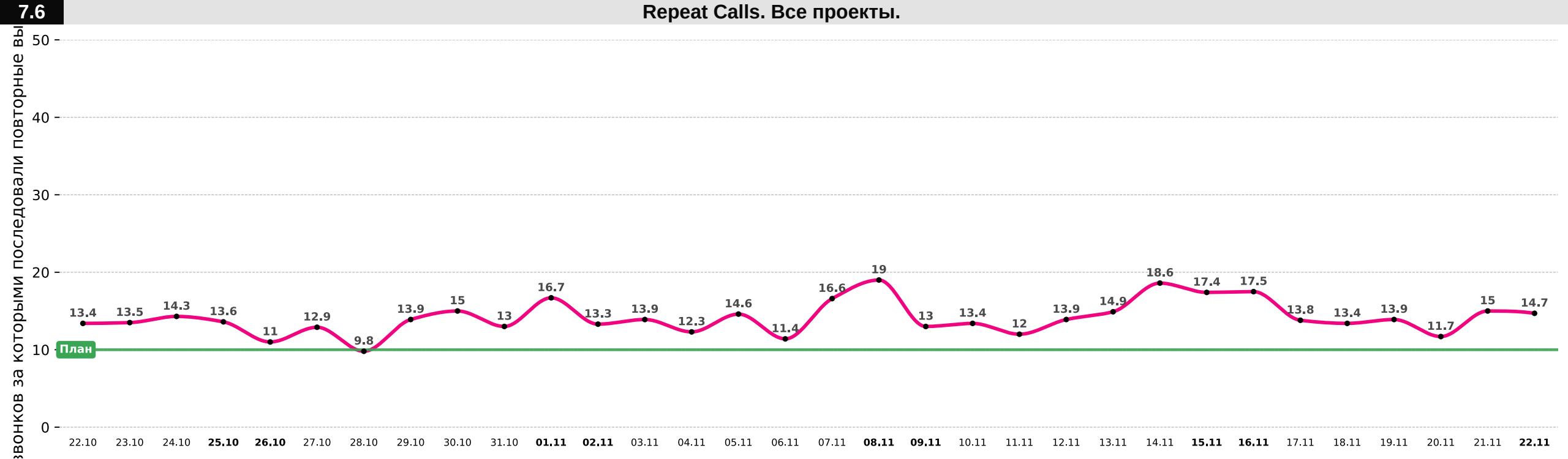
0

План



Проект	22.10	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	Сред.
Халык	44.4	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	39.7
О!Деньги	32.9	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	33.6
О!Bank	21.1	27	26.2	24.2	24.1	24.2	23.3	24	23.1	23	21.4	24.7	50																	25.9			
Сред.	29.3	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	32.7

Repeat Calls. Все проекты.



Проект	22.10	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	Сред.
O!Bank	13.4	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	14.1
О!Деньги							0							0	8.3	0	0														1.7		
Сред.	13.4	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	14.1

