



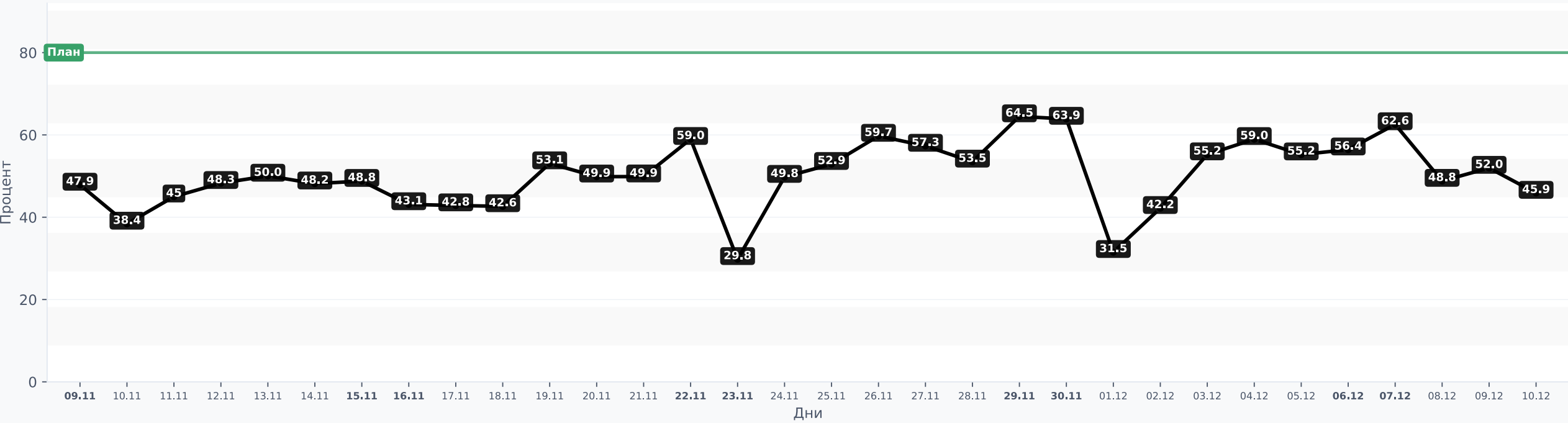
1

ВСЕ ПРОЕКТЫ

1.1

Динамика по SL за 31 день по всем проектам

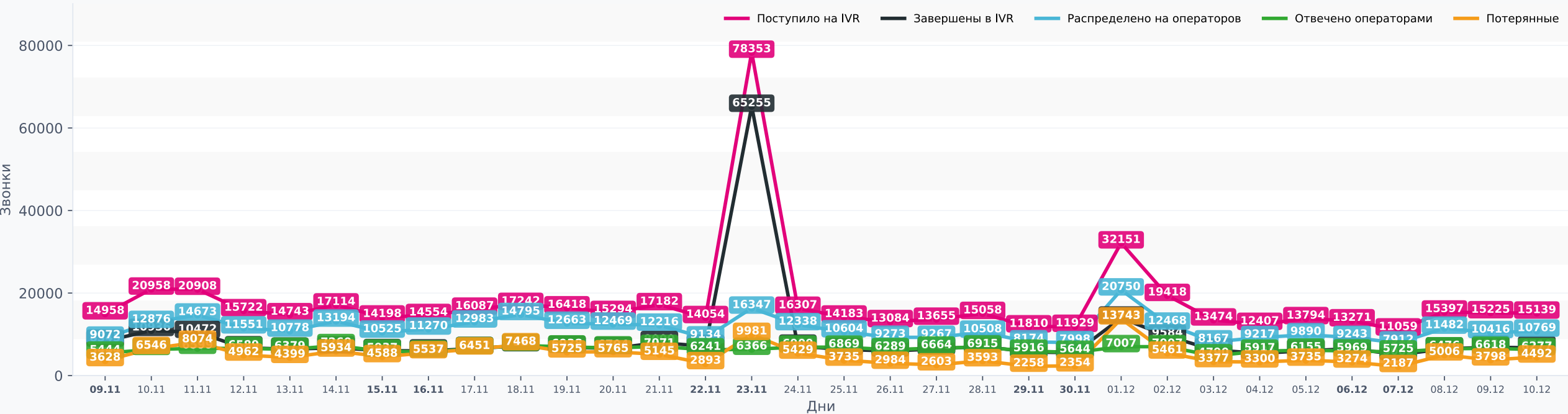
Данный график показывает процент вызовов, которые были приняты операторами в рамках установленной цели



1.2

Общая динамика звонков за 31 день по всем проектам

Данный график показывает конверсию по звонкам



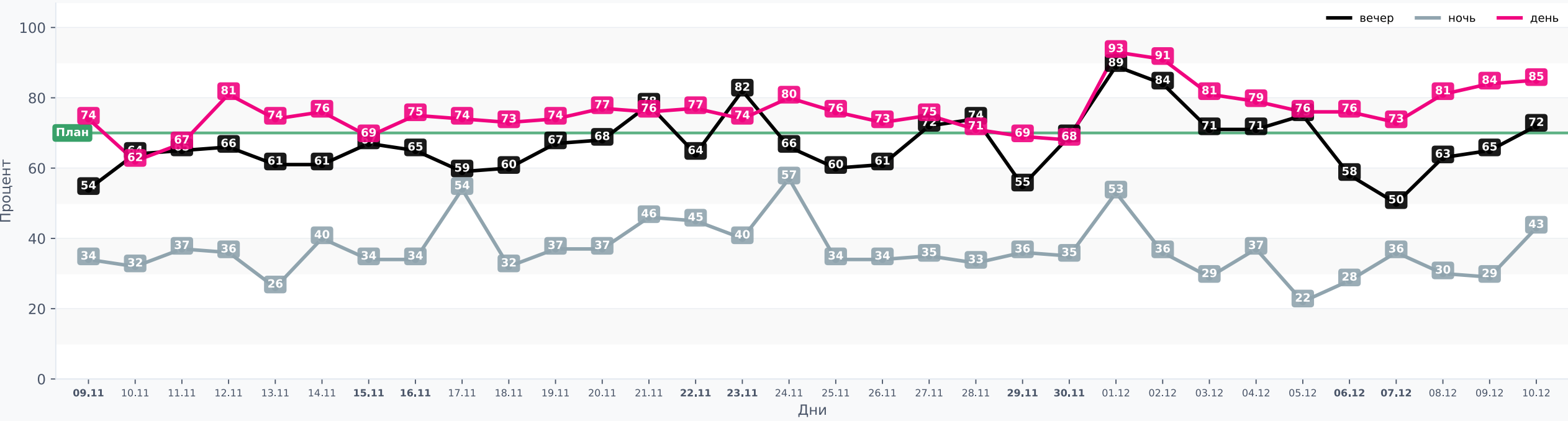
2

Оссурансу

2.1

По времени

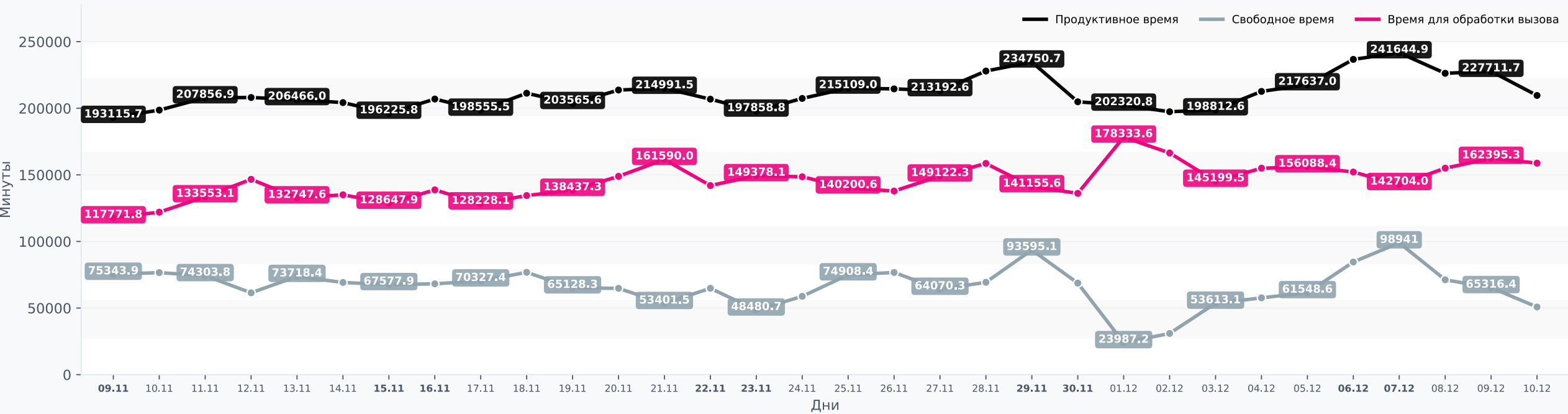
Данный график показывает процент занятости операторов



2.2

Продуктивное время и время для обработки вызова

Данный график показывает продуктивное время и время обработки вызова



Динамика кол-ва операторов за отчетный день					
Часы	1. План исходя из Эрланга	2. Кол-во операторов по факту	3. Кол-во операторов по в трудозатратах	Разница: 1 - 2	Разница: 1 - 3
00:00:00	13	13	13	0	0
01:00:00	0	1	0	-1	0
02:00:00	0	0	0	0	0
03:00:00	0	0	0	0	0
04:00:00	0	0	0	0	0
05:00:00	0	0	0	0	0
06:00:00	0	0	0	0	0
07:00:00	11	11	11	0	0
08:00:00	17	15	17	2	0
09:00:00	24	23	23	1	1
10:00:00	35	25	26	10	9
11:00:00	43	27	29	16	14
12:00:00	48	20	23	28	25
13:00:00	42	16	17	26	25
14:00:00	39	12	12	27	27
15:00:00	43	12	14	31	29
16:00:00	40	17	15	23	25
17:00:00	34	25	23	9	11
18:00:00	39	30	30	9	9
19:00:00	43	36	39	7	4
20:00:00	41	46	47	-5	-6
21:00:00	36	41	43	-5	-7
22:00:00	26	29	30	-3	-4
23:00:00	21	22	23	-1	-2
	595	421	435	174	160

3.2	Динамика кол-ва операторов по факту по часам за 31 день																																								
Кол-во	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	07.12	08.12	09.12	10.12	Итого	Сред.	Мин.	Макс.					
00:00:00	11	11	12	12	10	10	11	12	11	11	12	12	13	13	11	11	13	15	13	14	15	10	11	12	12	6	12	10	13	13	15	13	380	11.9	6	15					
01:00:00	9	7	8	8	7	7	7	10	7	9	9	10	9	9	9	8	10	11	10	11	12	8	9	3	0	3	1	4	2	0	2	1	220	6.9	0	12					
02:00:00	0	2	2	1	1	1	1	1	3	2	1	1	2	1	2	0	2	1	2	2	3	2	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	36	1.1	0	3					
03:00:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0						
04:00:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0						
05:00:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0						
06:00:00	0	2	1	1	1	2	1	1	1	0	2	2	0	0	4	2	2	2	1	1	1	1	2	4	2	2	1	2	2	2	2	0	0	45	1.4	0	4				
07:00:00	9	11	11	14	12	12	12	10	11	13	14	12	10	10	8	11	12	11	13	10	10	8	12	11	10	13	15	11	10	12	12	12	362	11.3	8	15					
08:00:00	13	16	21	21	19	18	18	12	17	20	22	22	20	16	14	18	22	20	19	20	18	15	17	19	14	19	23	15	14	18	19	15	574	17.9	12	23					
09:00:00	16	22	24	25	24	23	22	17	21	26	28	28	26	20	18	24	27	24	25	26	20	19	21	24	16	25	26	21	19	24	24	22	727	22.7	16	28					
10:00:00	21	25	27	29	27	26	24	21	24	29	31	30	29	22	19	25	27	26	26	28	23	21	22	27	17	28	29	23	22	26	27	25	806	25.2	17	31					
11:00:00	21	24	25	28	26	25	24	21	26	29	31	30	29	22	19	25	27	26	27	28	23	21	22	27	17	28	28	22	21	26	27	26	801	25	17	31					
12:00:00	16	17	16	20	24	18	18	14	16	19	20	18	20	19	14	19	21	21	22	20	18	17	16	20	12	19	19	20	16	23	22	20	594	18.6	12	24					
13:00:00	13	13	11	15	18	17	12	12	13	14	16	14	14	14	10	15	14	16	17	19	13	12	10	14	8	12	12	14	12	16	13	14	437	13.7	8	19					
14:00:00	11	9	8	15	14	13	10	10	12	11	10	11	12	12	8	11	12	13	15	13	11	10	8	10	7	10	10	13	11	12	9	11	352	11	7	15					
15:00:00	11	11	10	12	13	14	10	9	12	8	9	15	12	14	13	11	14	12	18	15	17	13	14	12	10	12	10	11	13	12	12	10	389	12.2	8	18					
16:00:00	15	21	18	19	20	19	15	13	18	18	14	20	21	18	19	22	19	19	24	22	20	15	18	18	12	18	15	16	18	18	16	16	574	17.9	12	24					
17:00:00	21	26	24	24	24	24	21	20	28	24	24	26	26	25	25	27	23	24	24	20	26	22	25	22	12	24	25	25	26	25	27	25	764	23.9	12	28					
18:00:00	28	36	34	29	31	30	28	29	33	34	29	33	30	31	27	33	30	28	27	26	32	26	28	26	19	29	28	31	31	33	30	31	950	29.7	19	36					
19:00:00	35	42	40	38	39	39	33	34	42	39	39	41	38	34	34	38	36	36	35	34	34	31	36	36	23	37	38	38	42	42	40	37	1180	36.9	23	42					
20:00:00	35	42	39	39	39	40	33	35	41	39	39	41	39	36	36	40	36	36	34	34	33	33	43	39	25	44	40	43	45	50	43	46	1237	38.7	25	50					
21:00:00	35	40	37	38	38	41	33	35	41	40	40	42	37	36	33	37	34	37	33	36	31	32	37	34	20	36	35	39	39	46	37	41	1170	36.6	20	46					
22:00:00	29	31	31	29	29	32	26	25	31	32	31	31	31	27	26	28	28	28	25	29	26	27	25	26	17	26	24	28	28	29	29	29	893	27.9	17	32					
23:00:00	19	20	21	21	20	22	17	18	18	20	22	22	20	17	16	18	22	20	20	24	17	19	21	20	10	18	20	17	23	22	18	22	624	19.5	10	24					
Итого	368	428	420	438	436	433	376	359	426	437	443	461	438	396	365	423	431	426	430	432	403	362	399	404	263	410	411	403	407	449	422	416	13115	409.8	263	461					

3.3	Динамика кол-ва операторов и уровня сервиса по Линии 707											
	<table><tr><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	0	0	0	0	0	0	0	0			
0	0	0	0	0	0	0	0					
3.4	Динамика кол-ва операторов и уровня сервиса по Saima											

00000

3.5	Динамика кол-ва операторов и уровня сервиса по О!Банк											
	<table><tr><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	0	0	0	0	0	0	0	0			
0	0	0	0	0	0	0	0					
3.6	Динамика кол-ва операторов и уровня сервиса по О!Агент											

00000

3.7

Динамика кол-ва операторов и уровня сервиса по О!Терминалы



3.8

Динамика кол-ва операторов и уровня сервиса по Акча-Булак

00000

3.9

Динамика кол-ва операторов и уровня сервиса по О!Касса

0	0	0	0	0	0	0	0			
---	---	---	---	---	---	---	---	--	--	--

4

4.1

Динамика по кол-ву времени в статусах за 31 день (минуты)

4.1.1

Время	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	07.12	08.12	09.12	10.12	Итого	Сред.	Мин.	Макс.
Отсутствует	2756	3750	3611	3630	3796	3695	2197	2546	3378	3559	3689	4165	4081	3844	2945	3846	4020	3531	2976	3531	3118	2525	3231	4000	2181	4142	3232	2960	3413	3245	3674	3100	108367	3386.5	2181	4165
Блокировка по инициативе супервайзера	1469	2173	1954	2006	1890	2039	791	1140	1874	1894	1995	2012	2269	2060	1451	2281	2372	1833	1279	1432	1065	543	941	1440	694	1730	956	903	1196	650	1018	693	48043	1501.3	543	2372
Кофе	1048	1234	1347	1243	1277	1262	1147	1140	1185	1275	1312	1416	1399	1174	1091	1222	1213	1298	1243	1310	1195	1121	1331	1403	816	1451	1326	1285	1417	1442	1489	1331	40443	1263.8	816	1489
Обед	118	176	169	216	297	232	184	173	169	177	233	288	294	198	182	230	241	225	292	176	236	237	81	81	113	113	178	61	69	117	120	124	5800	181.2	61	297
Итого	5391	7333	7081	7095	7260	7228	4319	4999	6606	6905	7229	7881	8043	7276	5669	7579	7846	6887	5790	6449	5614	4426	5584	6924	3804	7436	5692	5209	6095	5454	6301	5248	202653	6332.9	3804	8043

4.1.2

Время	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	07.12	08.12	09.12	10.12	Итого	Сред.	Мин.	Макс.
offline	97251	93120	129572	115014	99555	130407	104733	93791	100991	94260	118724	142908	122089	106544	98464	87611	114923	112875	98254	107402	122583	100605	108086	79299	59288	132011	108820	85614	54735	132066	115083	74631	3341309	104415.9	54735	142908
online	18866	21853	21740	22227	22557	22352	18860	19449	21492	22407	22617	24649	23458	21650	18576	22240	22216	22318	21764	22286	21539	19436	21671	20997	14136	23503	22786	23039	23450	24647	23516	22719	695016	21719.2	14136	24649
available	16172	17924	18259	18612	18627	18708	16597	16555	18229	18777	18963	20293	19531	17743	15711	18483	18014	18625	18523	19041	18319	16853	18682	18130	11824	19112	19594	19920	20101	21389	19733	19548	586592	18331	11824	21389
speaking	9287	10982	11793	12537	11657	11494	10672	11212	11970	12399	12811	13361	14323	11559	11241	12403	11720	11116	11917	12567	10734	10329	13973	13761	8536	12152	12549	12030	11135	12768	13097	13041	381126	11910.2	8536	14323
speaking#voice	9287	10982	11793	12537	11657	11494	10672	11212	11970	12399	12811	13361	14323	11559	11241	12403	11720	11116	11917	12567	10734	10329	13973	13761	8536	12152	12549	12030	11135	12753	13097	13041	381111	11909.7	8536	14323
normal	6718	6712	6404	5909	6809	6830	5860	5348	6131	6148	6088	6705	5087	6046	4506	5614	6344	7501	6446	6086	7477	6264	4701	4636	3207	6649	6853	7766	8629	8251	6853	6259	200837	6276.2	3207	8629
standoff	864	2476	3140	2331	823	912	188	1523	4951	4043	2902	5799	11854	687	482	837	6953	206	1873	1880	1827	410	215	681	1960	1317	2319	273	928	2332	1530	1574	70090	2190.3	188	11854
away	192	278	244	323	571	326	217	221	263	314	328	669	360	556	355	290	374	325	399	311	301	258	185	195	129	187	239	146	173	365	229	190	9513	297.3	129	669
custom2																				390	488	495	691	868	492	679	639	562	543	701	853	802	8203	631	390	868
ringing	158	164	200	203	233	241	168	171	175	199	201	205	220	187	177	191	202	188	190	197	203	187	186	219	146	197	212	210	215	234	228	229	6336	198	146	241
ringing#voice	134	134	169	168	186	192	135	143	146	167	163	159	180	156	146	165	158	156	160	161	164	154	161	177	121	159	171	163	171	183	191	189	5182	161.9	121	192
away - TechnicalBreak	30	20	9	34	20	12	12	17	8	11	16	40	17	8	72	10	16	19	25	7		2	4	7		3	2		1				422	16.2	1	72
away - PrepareToWork	16			1	2			1	2	6	2	3	1	1	9	1	4	1	3	3	9	2	6	3	1	30	37	48	75	41	67	39	414	14.8	1	75
accident	2	4	5	3	24	10	3		5	2	7	12	5	7	17	1	4	14	18	6	2	1	21	14	1	5	9	1	8	29	2	9	251	8.1	1	29
away - initializing																								1						1	1		3	1	1	1
Итого	158977	164649	203328	189899	172721	202978	168117	159643	176333	171132	195633	228164	211448	176703	160997	160249	192648	184460	171489	182904	194380	165325	182555	152749	108377	208156	186779	161802	131299	215760	194480	152271	5686405	177700.2	108377	228164

4.2

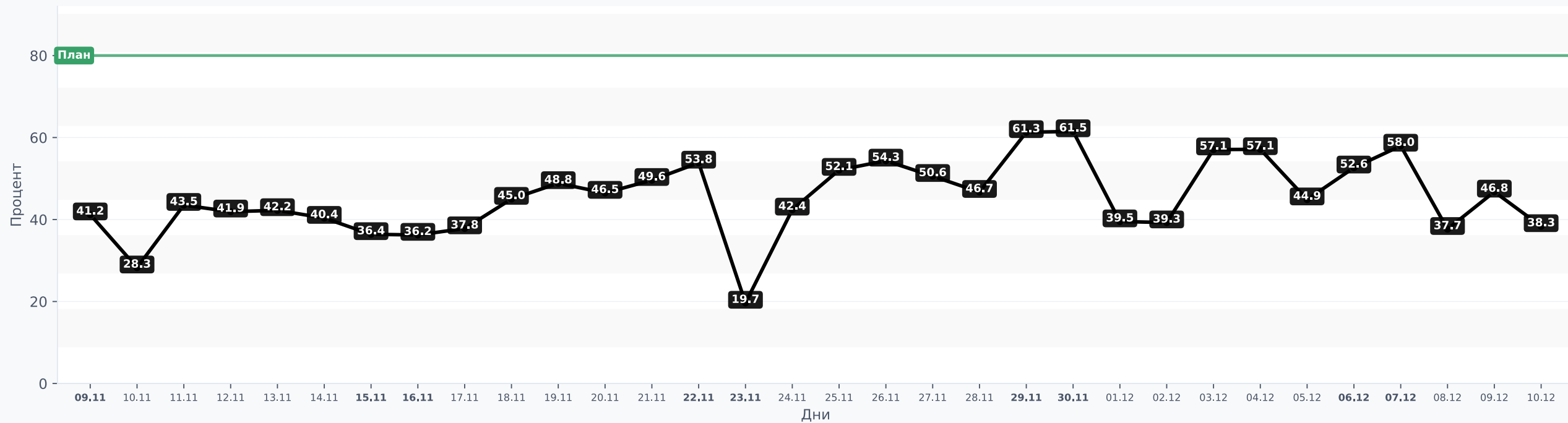
4.2.1

Кол-во	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	07.12	08.12	09.12	10.12	Итого	Сред.	Мин.	Макс.
Отсутствует	1215	1461	1594	1777	1890	1560	1253	1430	1590	1763	1903	2047	1617	1668	1866	1776	2192	2095	1680	1673	1843	1475	1822	2227	1666	1993	1871	1883	1977	1893	2280	2219	57199	1787.5	1215	2280
Блокировка по инициативе супервайзера	685	896	882	1017	910	792	683	861	1013	1050	1052	1220	1008	996	1139	1120	1207	1085	756	408	219	183	384	445	269	347	360	287	270	407	515	441	22907	715.8	183	1220
Кофе	192	246	238	267	288	249	226	217	242	202	244																									

Детализация по проектам
ОСНОВНАЯ ЛИНИЯ - 707

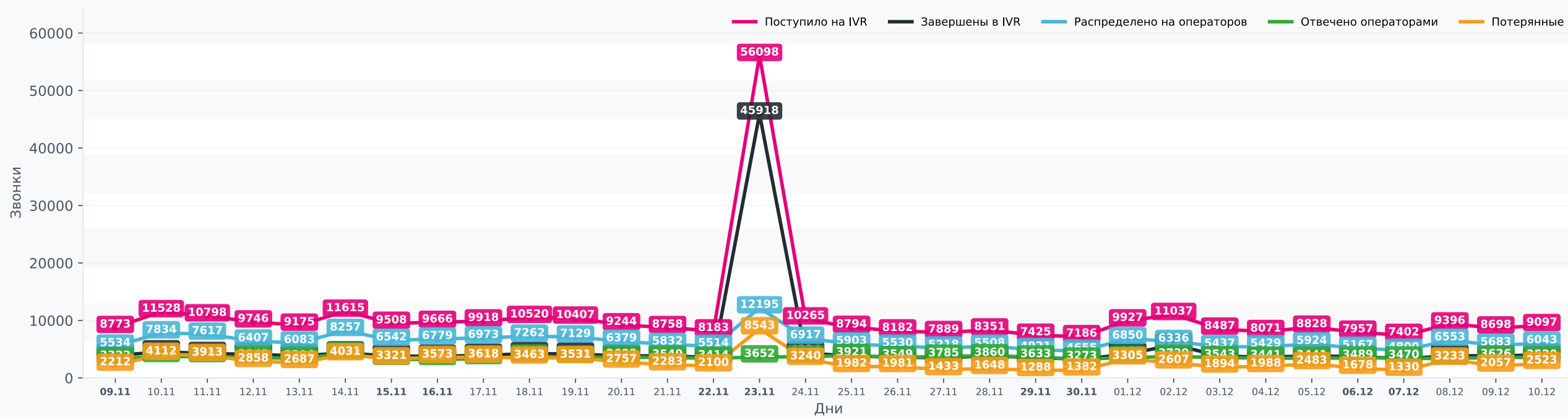
Динамика по SL за 31 день по всем проектам

Данный график показывает процент вызовов, которые были приняты операторами в рамках установленной цели



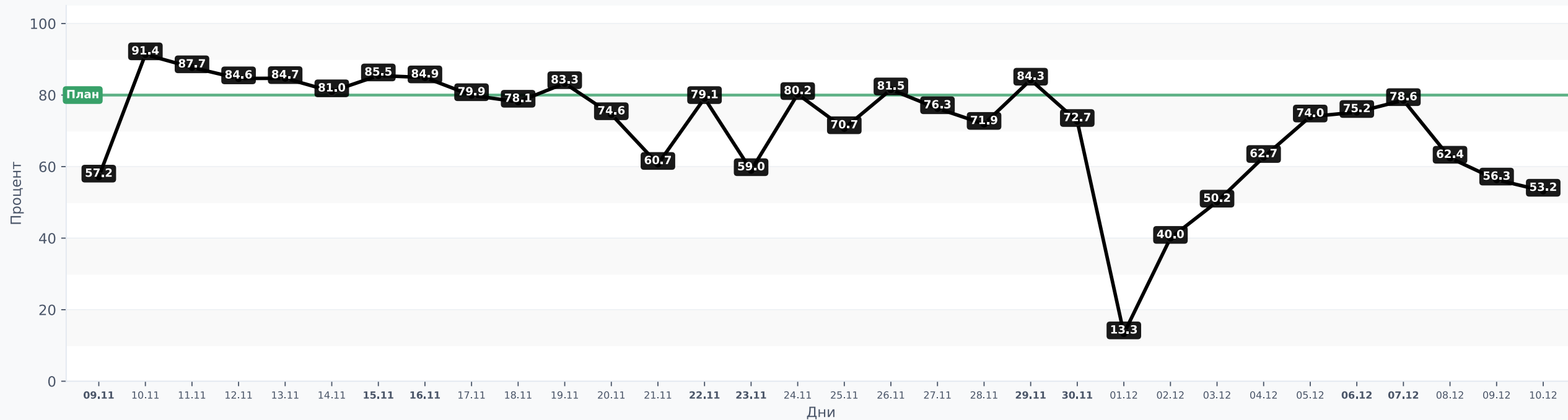
Общая динамика звонков за 31 день по всем проектам

Данный график показывает конверсию по звонкам



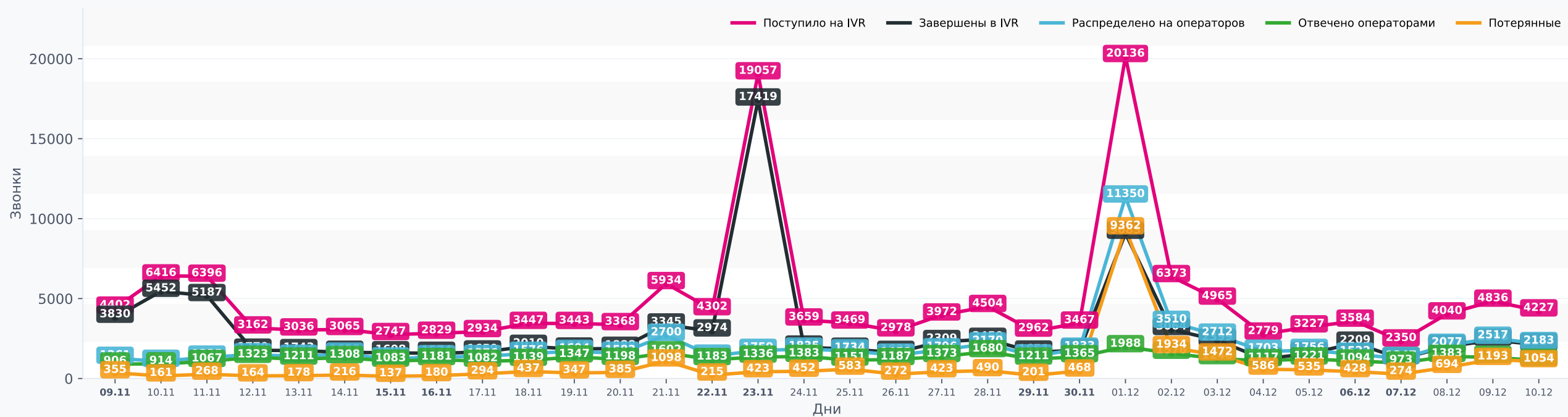
Динамика по SL за 31 день по всем проектам

Данный график показывает процент вызовов, которые были приняты операторами в рамках установленной цели



Общая динамика звонков за 31 день по всем проектам

Данный график показывает конверсию по звонкам



Процент

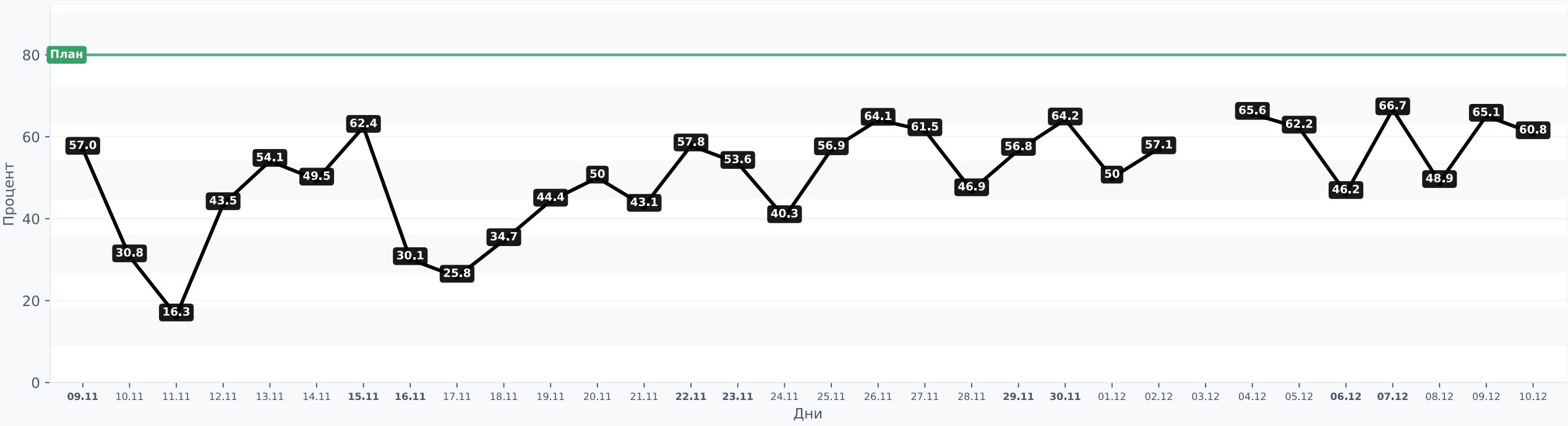


Звонки



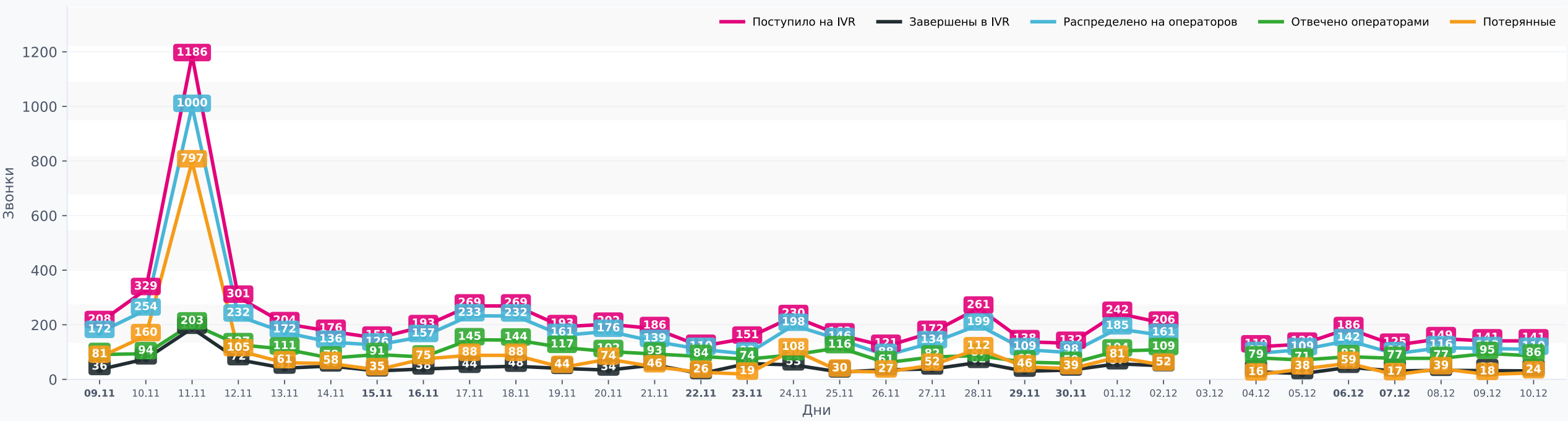
О! ТЕРМИНАЛЫ - 799
Динамика по SL за 31 день по всем проектам

Данный график показывает процент вызовов, которые были приняты операторами в рамках установленной цели

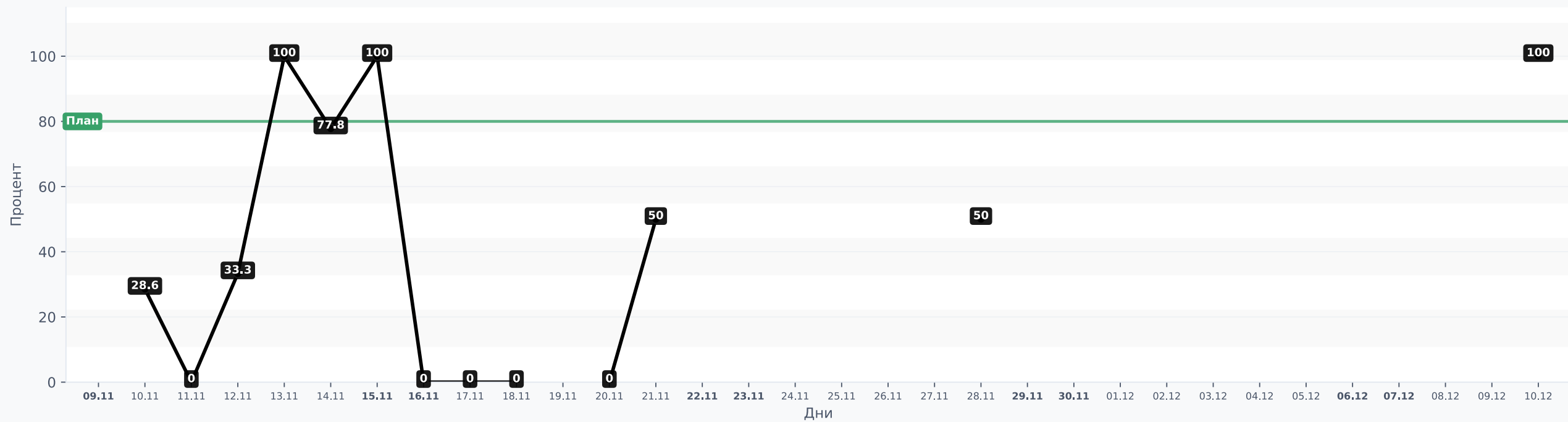


Общая динамика звонков за 31 день по всем проектам

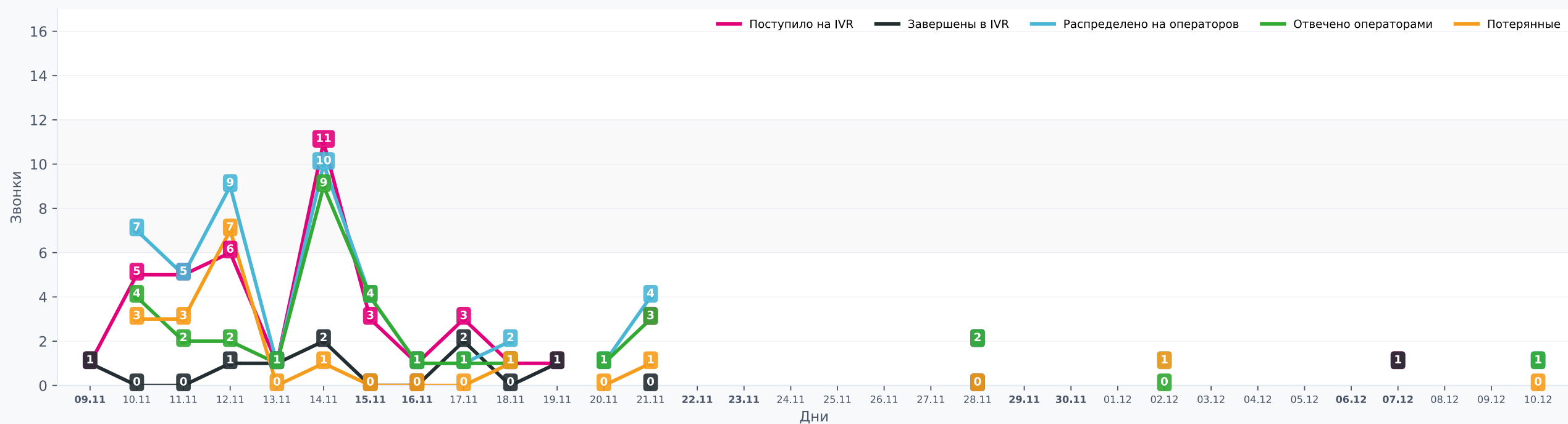
Данный график показывает конверсию по звонкам



Данный график показывает процент вызовов, которые были приняты операторами в рамках установленной цели

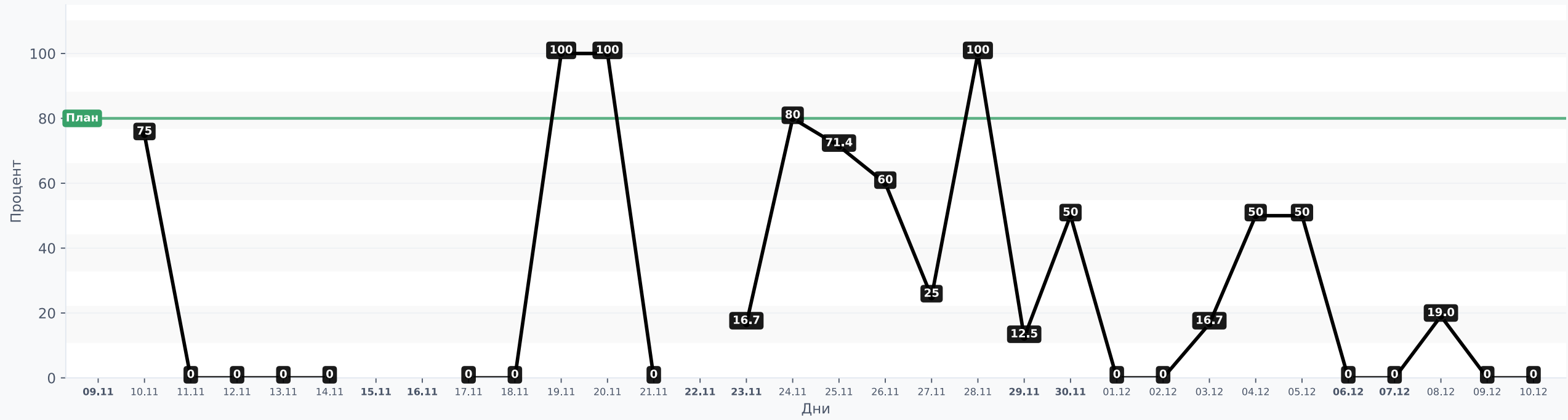


Данный график показывает конверсию по звонкам



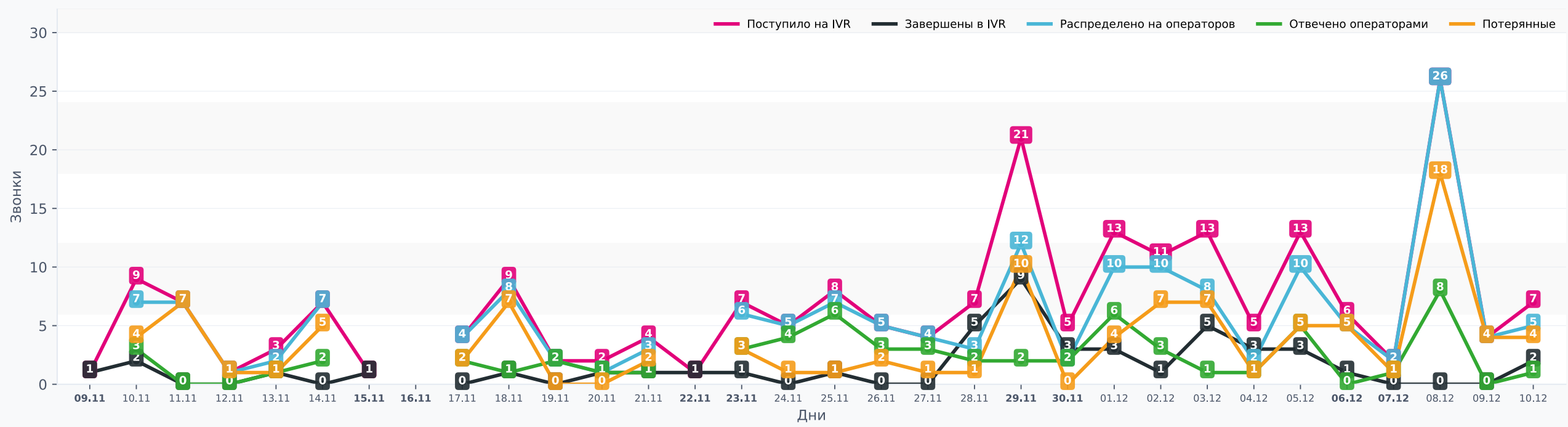
Динамика по SL за 31 день по всем проектам

Данный график показывает процент вызовов, которые были приняты операторами в рамках установленной цели



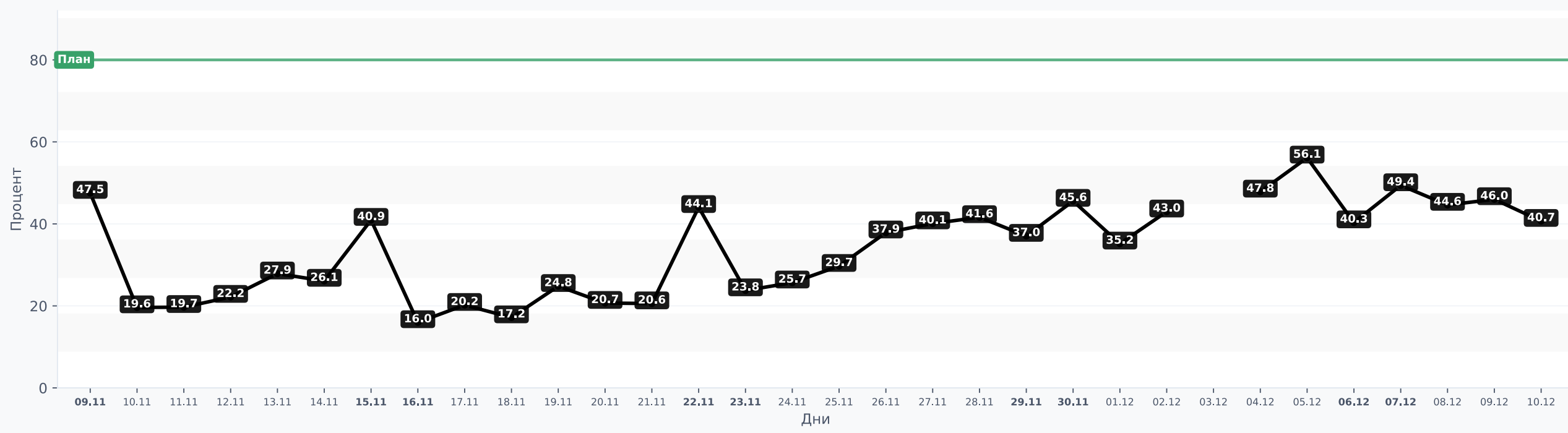
Общая динамика звонков за 31 день по всем проектам

Данный график показывает конверсию по звонкам



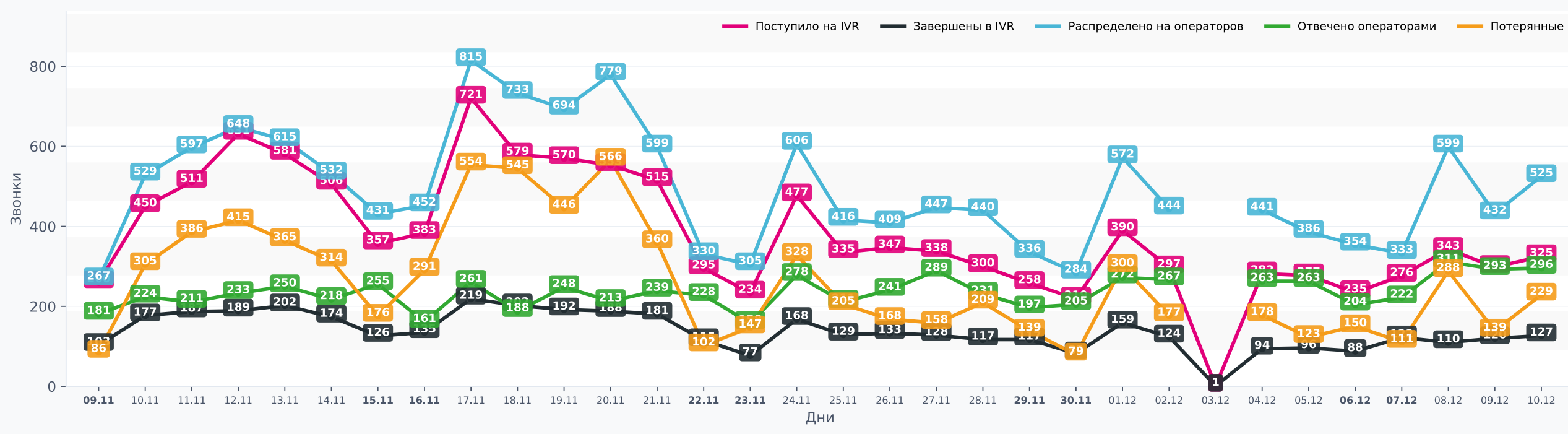
Динамика по SL за 31 день по всем проектам

Данный график показывает процент вызовов, которые были приняты операторами в рамках установленной цели



Общая динамика звонков за 31 день по всем проектам

Данный график показывает конверсию по звонкам



6.1	Динамика по кол-ву времени в статусах по операторам за 31 день (минуты)																																							
Отсутствует																																								
Время	Группа	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	07.12	08.12	09.12	10.12	Итого	Сред.	Мин.	Макс.			
atolkunbekkyzy	ГОО2		300.1	236.4	78.1	54.1	68.6	46.8		153.7	86.6	59.4	119.7	257.2	419.9		276.7	416.5	322.1	359.8	274.3	301.6		298.8	308		101.1	56.8	117.3		106.7	93	44.5	4957.8	190.7	44.5	419.9			
irakhimzhanov	ГОО1	51.8	52.5	35.7	66.5	51.2	289.2	25.2	64.9	310.7	332.1	317.7	304.7	300.6	299.8	120.1	219.6	47.6	48.6				38.6	41	60.4	75	68.8	87.1		62.6	221	71.7	80.5	3745.2	133.8	25.2	332.1			
gkerimova	ГОО3		182.2	105.1	93.9	107.6	163			144.5	173.6	112.1	105	117			117.2	126.3	86.9	194.4	159.2			106.9	129.4	168.9	149.9	196.7			119.2	127	98.1	3084.1	134.1	86.9	196.7			
aabylykasyimova	ГОО1	38.3		44.5	55.2	48.6	160.1	29		125.6	27.2	178.9	54.1	46.6	34	40.9		249.2	42.9	38.4	39.4	26.7	14.8	9.5	165.5	322.7	310.7	317	312.8	39.5		39	40.7	2851.8	101.9	9.5	322.7			
ddiushenov	ГОО1		44.5	39.4	64.7	37.4	8.5	0.1		257.4	318.6	297.3	296	301.5	241.7		74	59.8	66	50.4	39.2	28.9		114.2	34.9	65.6	28.4	34.5	35.4			43.8	7.3	2589.5	99.6	0.1	318.6			
dismailov	ГОО2		28.5	34	56.8	124.8		82.6		33.1	36.9	21.8	33.3	98	360.8		267	307.2	335.8	55.6	19.5	142.2		87.7	80.1		30.7	32	50.6		26.2	40.7	33.2	2447.4	94.1	19.5	360.8			
rkhabirov	ГОО3	121.7	118.8	82.5	117.3	127.8			96.9	130.2	139.2	135.7	165			107.3	161.1	152	132.9	124.6			118.7	40.7	47.3	53.9	46.4		39.2	36.4	26.2	52.6	65.6	2440	97.6	26.2	165			
zbazarbaeva	ГОО1	300.9	299.1	284.2	280.1	301.6			72.4	60.9	40.1	50.3	49.6	41.9		34.2	49.2	35.8	37.6	65	40.1		34	45.3	40.8	41.5	32.4	36.4		37.4	31.7	45.2	45.1	2432.8	90.1	31.7	301.6			
nsalyeva	ГОО3			87.2	142.6	109.6	139.8	132	127.8			108.4	181.4	120.9	123.1	93.1			113.1	139.5	136.4	132.4	99			126.8	166.2	115.3						2394.6	126	87.2	181.4			
fbaktybekova	ГОО2	62.4	197.5	241.1	269.7	270.5	244.7		83.1	54.5	82.7	55.7	54.8					54.3	41.5				124.6		50.5		88.4	59.2	33.2	29.3	29.5	49.1	58.2	2234.5	101.6	29.3	270.5			
dabbyganieva	ГОО1	314.8	300.8	297.2	297.6	300	171			25.1	48.2	32.6	29.7	25.4					27.7	26	27.9	18.1		22.8	26.3	21.1	19.7	23.9		33.4	30.5	30.7	23.5	2174	90.6	18.1	314.8			
zhzhanbolotuulu	ГОО3	128.2	92			136.5	162	127.8	107.1	84.7			155.2	100.4	79.4	116.1		143.4		117.4	60.6	108.1	110	41.4	51.4		48.2	22.4	25	23.9	30.4	42.5		2114.1	88.1	22.4	162			
ukeneshbekov	ГОО2		109	109.6	68	100.4	98.3	59.6		70.1	138.4	90	56.6	92.4	54.6		173.2	108	144	56.5	81	57.1		36.4	52.4		55.6	21.9	27.1		28.6	39.1	24.6	1952.5	75.1	21.9	173.2			
aamangediev	ГОО2	55	49.6	33.5	71.4	53.9	38.4		83.8	59.1	87	61.2	87.2	69.7		115.4	74.6	60.8	63.6	20.1	285.8		64	78	123		78.6	42.6	48.6		66	58.6		1929.5	74.2	20.1	285.8			
fasylybekova	ГОО3				158.3	102.1	106.7	106			86	91.3	105.3	102.9	129		96.6		97.6	107.6	95.5	93.8		38.6	44.4	37.6	37.3		42.8	22.3	65			1766.7	84.1	22.3	158.3			
zhsagynbekuulu	ГОО2		86.2	87	73.5	71.6	77	84		60.9	62.1	89.7	74.5	79.6	48		56.4	111.9	70.4	50.7	34.5	51.2		68.7	33.3		212.9				41.2	52.3	39.6	1717.2	71.6	33.3	212.9			
fakhunbaeva	ГОО1	88.2	67.2	76.4	71.1	81.5		74.7	83.3	75.7	67.2	81.2	86.3		102.9	70.8	85.3	69.3	75.6	54		76.7	35.4	38		20.1	27.3	22.6	54.1	30	37.7	45	1697.6	62.9	20.1	102.9				
azhanibekov	ГОО1	23.2	31.4	36.2	19.5	34.9	90.9	20.5	1.9	34.1	36.6	37.2	45	39.1	54.1	70	30.7	101	26.9	13.7		72	35.6	47.4	81.7	86.8	86.2	89.5	12.1	14.5	87.8	232	50.6	1643.1	53	1.9	232			
azmambetov	ГОО2		68.8	69.9	77.3	58.7	109.1	52.5		107.1	75.9	80.5	90.1	108.8	44		78.7	91	77.2						62.8		53.8	47.1		26.5	26.6	89.4	52.8	1548.6	70.4	26.5	109.1			
asiraev	ГОО1													101.4	96.9	107.4	92.8	92.4			104.1	95.5	91.6	97.8	98.8															

