



1

Срез по основным показателям.

1.1

Голос

Показатель	План	02.12	03.12	04.12	05.12	06.12	07.12	08.12	09.12	Среднее значение
Service Level	≥ 80 %	53.5	100	65.8	69.6	56.5	67.9	68.3	64.7	51.1
Handled Calls Rate (Процент принятых вызовов)	≥ 90 %	66.1	83.3	65.9	68	53.7	68.5	65.3	76.8	51.6
Average Handling Time	≤ 110 сек.	153.4	137.2	175.9	166.9	159.9	152.5	162.5	165.6	154.0
Average Ringing Time	≤ 3 сек.	2.3	3.4	2.5	2.6	2.3	2.5	2.6	2.5	2.3
Average Holding Time	≤ 30 сек.	67.9	3	76.6	68.4	82	79.3	88.4	85.2	65.8
Critical Error Accuracy	≥ 97 %.	86.4	92.6	83.3	92.9		100	92.9	88.9	91.2
Customer Satisfaction Index	≥ 80 %.	85.7	100						71.1	81.6
Конверсия Customer Satisfaction Index	≥ 10 %.	5	7.1					0	3.6	4.5
Utilization Rate	≥ 86 %.	81.8	0.3	78.2	79.9	79.4	81	89.4	79	75.9
Occupancy	≥ 70 %.									62.6
Repeat Calls	≤ 10 %.	15.3	0	12.4	14.7	14	15.8	11.8	14.8	14.1

1.2

Текст

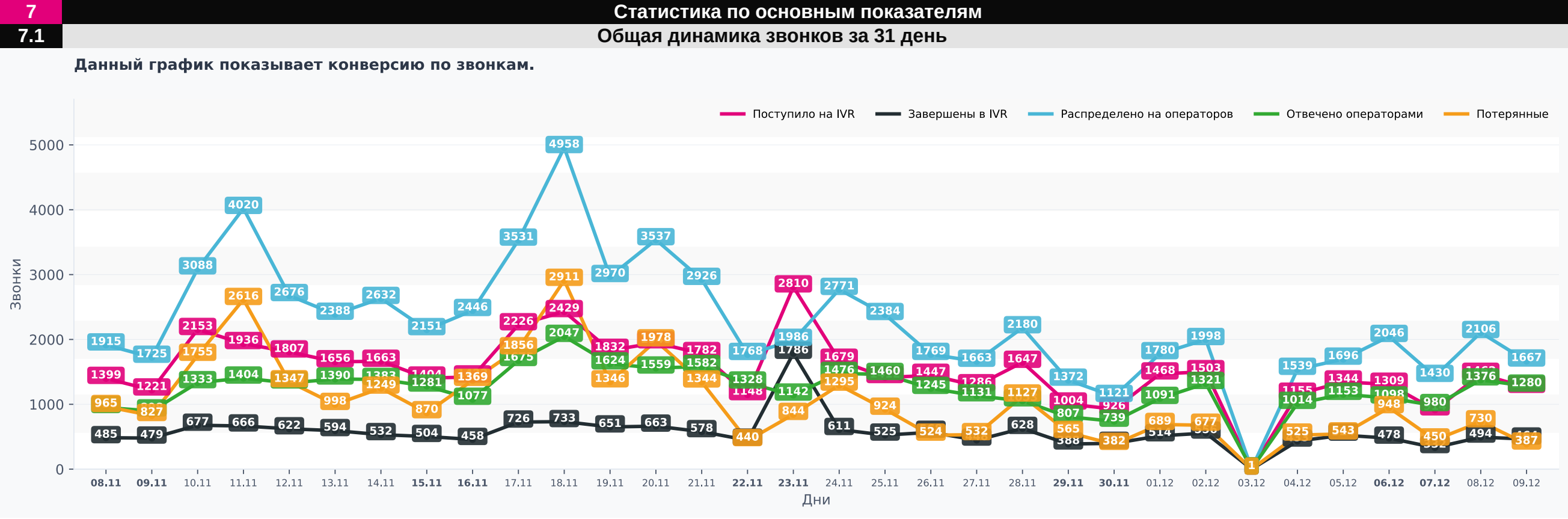
Показатель	План	02.12	03.12	04.12	05.12	06.12	07.12	08.12	09.12	Среднее значение
Average Reaction Time	≤ 60 сек.	112.2	106.2	62.9	66.1	73.2	56.8	84.8	84.2	73.5
Average Speed To Answer	≤ 60 сек.	81.4	72.1	63.6	59.7	75.9	45.8	64.1	65.7	65.8
Utilization Rate	≥ 86 %.	54.6	0	87.4	82.2	80.3	75.6	76.4	72.2	82.7
Critical Error Accuracy	≥ 97 %.	87.5	100	77.8	100		100	100	100	98.6
Customer Satisfaction Index	≥ 80 %.	75	63.6	65	70.6	69.2	71.4	60	58.8	67.3
Конверсия Customer Satisfaction Index	≥ 10 %.	4.2	5.7	5.1	4.5	3.7	4.6	3.2	3.9	4.6

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	5	5	0	19	22	22	0	00:05	00:05	04:39	00:22	100	100	100	23.9
01:00:00	0	0	1	1	9	16	0	16	00:05	00:00	00:00	00:00	0	0		0
02:00:00	0	0	0	0	7	7	0	7	00:06	00:00	00:00	00:00	0	0		
03:00:00	0	0	0	0	5	6	0	6	00:02	00:00	00:00	00:00		0		
04:00:00	0	0	0	0	1	7	0	7	00:05	00:00	00:00	00:00	0	0		
05:00:00	0	0	0	0					00:00	00:00	00:00	00:00				
06:00:00	0	0	0	0	5	8	0	8	00:06	00:00	00:00	00:00	0	0		
07:00:00	3	2	3	1	10	17	9	8	00:04	00:04	07:24	00:00	100	52.9		24.0
08:00:00	5	5	6	1	21	28	21	7	01:57	00:04	13:37	01:09	73.9	75		40.5
09:00:00	10	9	9	0	47	72	72	0	00:06	00:06	05:27	03:04	100	100	100	43.4
10:00:00	12	10	10	0	111	134	124	10	02:23	00:08	15:50	04:15	52.4	92.5	75	78.9
11:00:00	18	12	12	0	105	112	105	7	01:57	00:07	15:05	04:02	88.7	93.8	50	69.5
12:00:00	18	11	10	-1	75	117	104	13	02:19	00:06	11:58	04:57	73.4	88.9	100	74.9
13:00:00	16	8	8	0	84	116	78	38	03:45	00:04	30:23	07:07	35.7	67.2	66.7	89.6
14:00:00	15	5	6	1	124	139	58	81	03:21	00:06	12:02	03:46	8.7	41.7	50	100
15:00:00	15	7	7	0	84	104	84	20	03:12	00:05	19:02	05:19	30.6	80.8	75	99.4
16:00:00	9	5	5	0	135	177	60	117	03:49	00:06	15:26	03:50	9.0	33.9		99.9
17:00:00	11	8	10	2	87	136	104	32	01:36	00:05	14:06	06:33	43.9	76.5	75	87.3
18:00:00	11	8	9	1	65	111	104	7	01:49	00:05	12:27	02:40	67.3	93.7	66.7	75.3
19:00:00	10	12	13	1	77	90	88	2	00:50	00:05	08:11	02:34	87.5	97.8	50	64.3
20:00:00	11	14	12	-2	74	92	91	1	00:07	00:07	07:22	01:12	100	98.9	100	35.9
21:00:00	11	14	12	-2	49	70	70	0	00:06	00:06	13:32	01:13	100	100	66.7	28.8
22:00:00	6	10	9	-1	40	47	47	0	00:50	00:04	08:34	02:48	97.9	100		26.2
23:00:00	6	10	8	-2	27	39	39	0	00:09	00:09	08:29	00:29	100	100	0	21.7
	190	155	155	0	1261	1667	1280	387	03:49	00:09	30:23	07:07	64.7	76.8	71.1	55.2

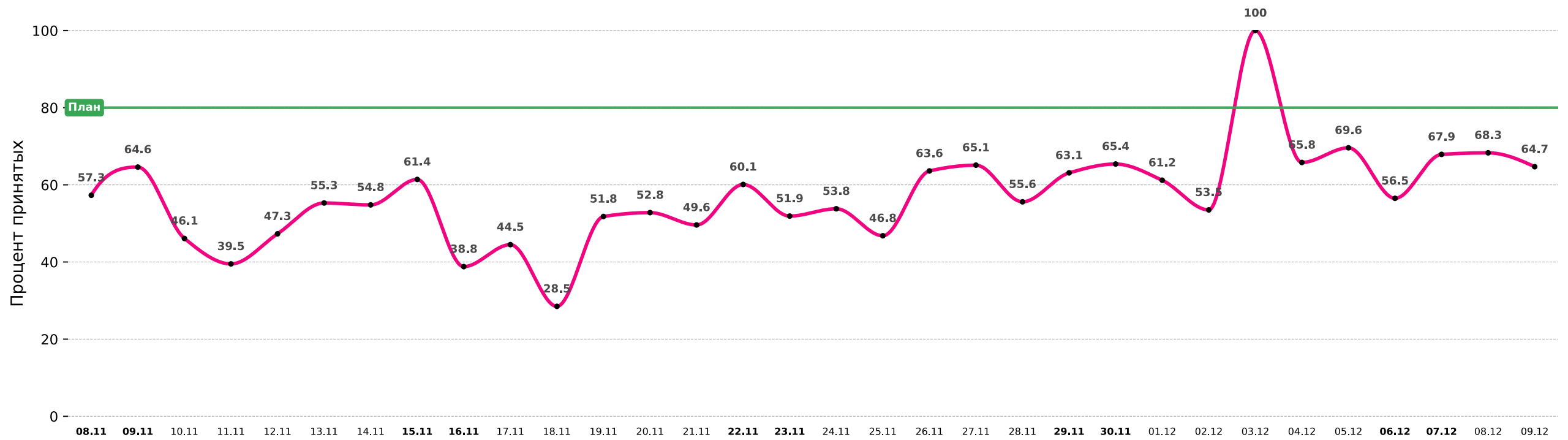
2.2	Текст												
Часы	Эрланг	График	Факт	Дельта Факт и График	Всего закрытых чатов	Закрыто без задержки (операторами)	Закрыто с задержкой 12 часов (чат-ботом)	Maximum Reaction Time	Maximum Speed To Answer	Average Reaction Time	Average Speed To Answer	Customer Satisfaction Index	
00:00:00	1	1	2	1	45	45	0	03:19	02:07	00:27	00:41		
01:00:00	1	1	2	1	31	31	0	02:44	02:44	00:35	00:36		
02:00:00	1	1	2	1	12	12	0	00:54	00:54	00:22	00:33		
03:00:00	1	1	2	1	5	5	0	01:33	01:33	00:33	00:35	0	
04:00:00	1	1	1	0				00:00	00:00	00:00	00:00	50	
05:00:00	1	1	1	0	1	1	0	00:07	00:25	00:07	00:25	66.7	
06:00:00	1	1	1	0	1	1	0	00:40	00:40	00:24	00:34	0	
07:00:00	1	1	1	0	5	5	0	01:06	01:06	00:35	00:31	66.7	
08:00:00	2	2	1	-1	4	4	0	00:49	00:53	00:31	00:38		
09:00:00	4	3	1	-2	13	13	0	02:46	02:46	00:56	00:45	100	
10:00:00	4	3	1	-2	21	21	0	01:49	01:21	00:34	00:37	100	
11:00:00	3	3	1	-2	14	14	0	01:26	01:08	00:29	00:42		
12:00:00	3	3	1	-2	21	21	0	02:05	02:31	00:52	00:49	0	
13:00:00	2	3	1	-2	17	17	0	03:52	03:52	00:40	01:08		
14:00:00	4	3	1	-2	30	30	0	04:26	04:26	00:55	01:05		
15:00:00	4	3	2	-1	28	28	0	03:28	02:02	00:33	00:58		
16:00:00	3	2	2	0	9	9	0	00:57	05:03	00:28	01:26		
17:00:00	3	3	2	-1	11	11	0	05:37	02:50	00:43	00:51		
18:00:00	2	3	2	-1	19	19	0	10:09	09:59	02:43	01:49	100	
19:00:00	2	3	1	-2	35	35	0	09:13	08:50	02:44	02:28		
20:00:00	2	3	2	-1	46	46	0	30:07	30:07	07:37	03:43		
21:00:00	2	3	2	-1	41	41	0	45:03	45:03	10:58	05:35	0	
22:00:00	1	1	1	0	20	20	0	25:55	12:58	08:07	04:25		
23:00:00	1	1	1	0	23	23	0	05:21	06:18	00:41	01:04		
	50	50	34	-16	452	452	0	45:03	45:03	01:46		58.8	

3	Таблица актуальных аварийно-плановых работ						
	Дата начала	Время простоя	Сервис	Описание	Количество обращений		
	20.11.2025, 01:00		24д. 11ч. 27м.	О! Деньги	Технические работы на стороне MEGA с 01 до 06:00	0	
	06.12.2025, 13:38		07д. 22ч. 49м.	О! Банк	Затруднения с проведением платежей на сервис MBank через приложение МойО!	0	

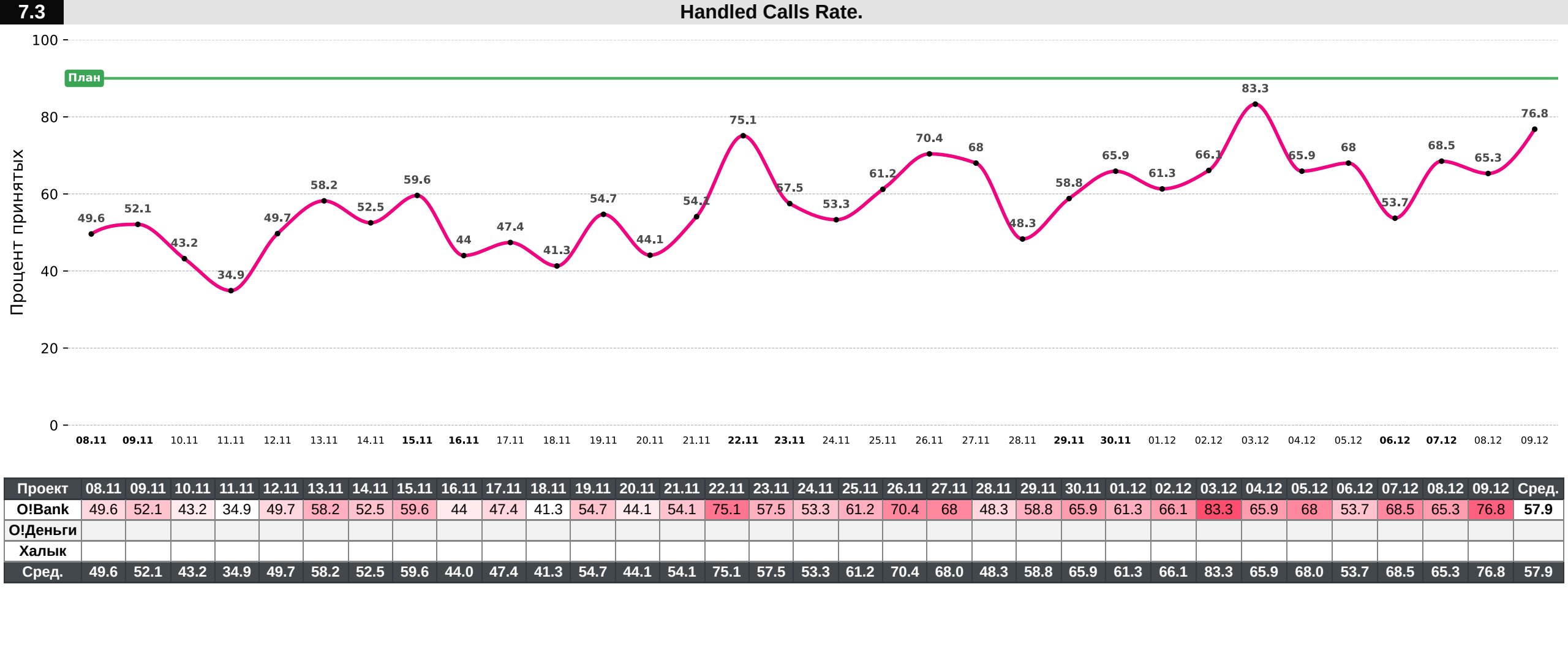
ТОП40 причин обращений																																					
Rank	DoD	Проект	Статус	Запрос	Подгруппа	Причина	02.12	03.12	04.12	05.12	06.12	07.12	08.12	09.12	Итого	Сред.	Мин.	Макс.																			
1	▲ +2	O!Bank	Закрытый	М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)	Общие затруднения с проведением платежа	Клиент превысил лимиты	35	18	39	40	53	56	55	54	350	43.8	18	56																			
2	—	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Погашение кредита	Уточнение информации о досрочном погашении кредита	65	20	57	55	32	18	64	52	363	45.4	18	65																			
3	▲ +1	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Получение кредита	Уточнение информации о получении кредита (просто консультация)	32	28	32	43	21	25	41	36	258	32.2	21	43																			
4	▲ +9	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)	29	20	13	27	21	27	18	33	188	23.5	13	33																			
5	▼ -4	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Погашение кредита	С 20:00 рабочего дня система в порядке очереди спишет ДС за погашение кредита	34	17	19	64	62	99	302	28	625	78.1	17	302																			
6	▲ +3	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Получение кредита	Клиент получил отказ в выдаче кредита	21	20	23	18	25	16	23	26	172	21.5	16	26																			
7	▼ -1	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Погашение кредита	Уточнение информации о задолженности по кредиту	10	7	13	11	11	10	25	25	112	14	7	25																			
8	▲ +12	O!Деньги	Закрытый	OD Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)	Общие затруднения с проведением платежа	Клиент превысил лимиты	5	2	13	10	8	12	15	23	88	11	2	23																			
9	▲ +18	O!Bank	Закрытый	М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)	Уточнение информации по платежам	Уточнение статуса платежа (без оформления заявки)	14	12	16	19	14	23	12	22	132	16.5	12	23																			
10	▲ +23	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)	22	9	24	16	21	18	10	20	140	17.5	9	24																			
11	▼ -5	O!Bank	Закрытый	М Вопросы о Компании	Адреса филиалов	Абонент хотел узнать адреса и график работы филиалов O!Банка	20	4	18	18	14	9	36	20	139	17.4	4	36																			
12	▲ +20	O!Деньги	Закрытый	OD Помощь по лимитам	Информация о лимитах	Абонент желал узнать информацию по лимитам	11	7	12	9	6	18	11	19	93	11.6	6	19																			
13	▼ -3	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	16	9	14	13	21	21	20	18	132	16.5	9	21																			
14	▲ +3	O!Bank	Закрытый	М Помощь по лимитам	Информация о лимитах	Клиент желал узнать информацию по лимитам/ Увеличить лимиты	8	8	9	6	14	17	16	16	94	11.8	6	17																			
15	▲ +14	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Активный кредит	Клиент не смог разобраться, как вывести ДС, полученные в кредит, со счета (консультация)	18	8	16	21	12	9	12	15	111	13.9	8	21																			
16	▲ +19	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Получение кредита	ДС успешно поступили на кредитный счет	18	9	7	8	14	6	8	15	85	10.6	6	18																			
17	▲ +1	O!Bank	В ожидании от NOD	М Помощь по картам O!Банк	Другое	Не найдена нужная причина	10	8	15	20	4	10	16	15	98	12.2	4	20																			
18	▲ +21	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Изменения в условиях кредита	Клиент получил кредит «Экспресс» и уточняет условия его целевого использования	15	6	10	18	6	13	6	14	88	11	6	18																			
19	▲ +6	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	14	5	16	12	11	10	13	13	94	11.8	5	16																			
20	▼ -5	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	6	11	18	9	12	17	13	96	12	6	18																			
21	▲ +7	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Погашение кредита	Не наступила дата погашении кредита	13	9	13	12	3	9	10	12	81	10.1	3	13																			
22	▲ +2	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	6	11	15	16	7	12	12	94	11.8	6	16																			
23	▼ -9	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	17	10	13	12	6	11	16	12	97	12.1	6	17																			
24	▲ +17	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	6	12	6	17	3	6	12	72	9	3	17																			
25	▼ -15	O!Bank	Закрытый	М Помощь при ошибочном платеже	Отмена платежа	Ошибся в сервисе, по которому отмена доступна, направлен в офис	25	16	20	19	30	23	24	12	169	21.1	12	30																			
26	▲ +1	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	5	12	8	18	12	13	12	88	11	5	18																			
27	▼ -13	O!Bank	Закрытый	М Вопросы о Компании	Адреса офисов	Абонент хотел узнать адреса офисов O!	6	6	7	12	9	12	19	12	83	10.4	6	19																			
28	▲ +6	O!Bank	Закрытый	М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)	Условия перевода платежа	Уточнение информации по системам перевода ДС	14	4	15	15	12	11	11	12	94	11.8	4	15																			
29	▼ -6	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	52	11	11	10	42	12	13	11	162	20.2	10	52																			
30	▼ -18	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	13	4	11	16	8	8	19	11	90	11.2	4	19																			
31	▲ +5	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.	42	18	16	11	38	31	7	10	173	21.6	7	42																			
32	▼ -23	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	12	18	8	6	8	9	23	10	94	11.8	6	23																			
33	▼ -11	O!Bank	В ожидании от Jira	М Помощь при ошибочном платеже	Создана заявка с предварительной причиной	Корректировка неверного платежа с O!Деньги	15	5	12	10	5	8	13	9	77	9.6	5	15																			
34	▼ -13	O!Деньги	В ожидании от Jira	OD Помощь при ошибочном платеже	Создана заявка с предварительной причиной	Корректировка неверного платежа с O!Деньги.	7	8	13	13	13	18	15	9	96	12	7	18																			
35	▼ -22	O!Bank	В ожидании от Jira	М Помощь по картам O!Банк	Создана заявка с предварительной причиной	Универсальная причина для создания заявки по картам O! Банка	6	4	7	13	4	3	18	8	63	7.9	3	18																			
36	—	O!Bank	В ожидании от Jira	М Помощь по картам O!Банк	Создана заявка с предварительной причиной	Разблокировка карты VISA/ Элкарт O!Банка	17	11	10	15	9	9	8	8	87	10.9	8	17																			
37	▼ -20	O!Деньги	Закрытый	OD Помощь при ошибочном платеже	Отмена платежа	Ошибся в сервисе, по которому отмена доступна, направлен в офис	25	5	12	17	26	22	16	7	130	16.2	5	26																			
38	▲ +3	O!Bank	В ожидании от Jira	М Помощь по картам O!Банк	Создана заявка с предварительной причиной	Затруднения по операциям с карты O!Банк	18	6	10	9	10	5	5	7	70	8.8	5	18																			
39	▼ -12	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	6	3	10	20	12	8	12	6	77	9.6	3	20																			
40	▼ -13	O!Bank	В ожидании от NOD	М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)	Другое	Не найдена нужная причина	20	13	8	9	8	8	12	6	84	10.5	6	20																			
5	Сводка по переходам IVR																																				
5.1	O!Bank + O!Деньги																																				
	Rank	DoD	Название				Описание				02.12	03.12	04.12	05.12	06.12	07.12	08.12	Итого	Сред.	Мин.	Макс.																
	1	—	Клавиша 2 -> 1				Потребительские кредиты				1				1		3	5	1.7	1	3																
	2	new	Клавиша 2 -> 3				Ипотека										1	1	1	1	1																
	3	new	Клавиша 2 -> 6				Проблемы погашением кредита										1	1	1	1	1																
	4	—	Клавиша 3 -> 1				Заказать карту								2			2	2	2	2																
	5	—	Клавиша 3 -> 2				Разблокировка или блокировка карты								2		1	3	1.5	1	2																
	6	—	Клавиша 3 -> 3				Уточнить статус готовности карты						1					1	1	1	1																
	7	—	Клавиша 5 -> 1				Международные и внутренние переводы							1				1	1	1	1																
	8	—	Клавиша 5 -> 2				Не проводится или не поступает платеж						1	1				2	1	1	1																
6	Сводка по проектам MP																																				
Период	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	07.12	08.12	09.12	Итого	Сред.	Мин.	Макс.	
O!Bank	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	301	460	387	13399	418.7	250	742	
O!Bank Text	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	8	16	9	361	11.3	3	28
O! - Bank direct obank.kg																				1													1	1	1	1	
Итого	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	309	476	396	13761	430.0	254	760	

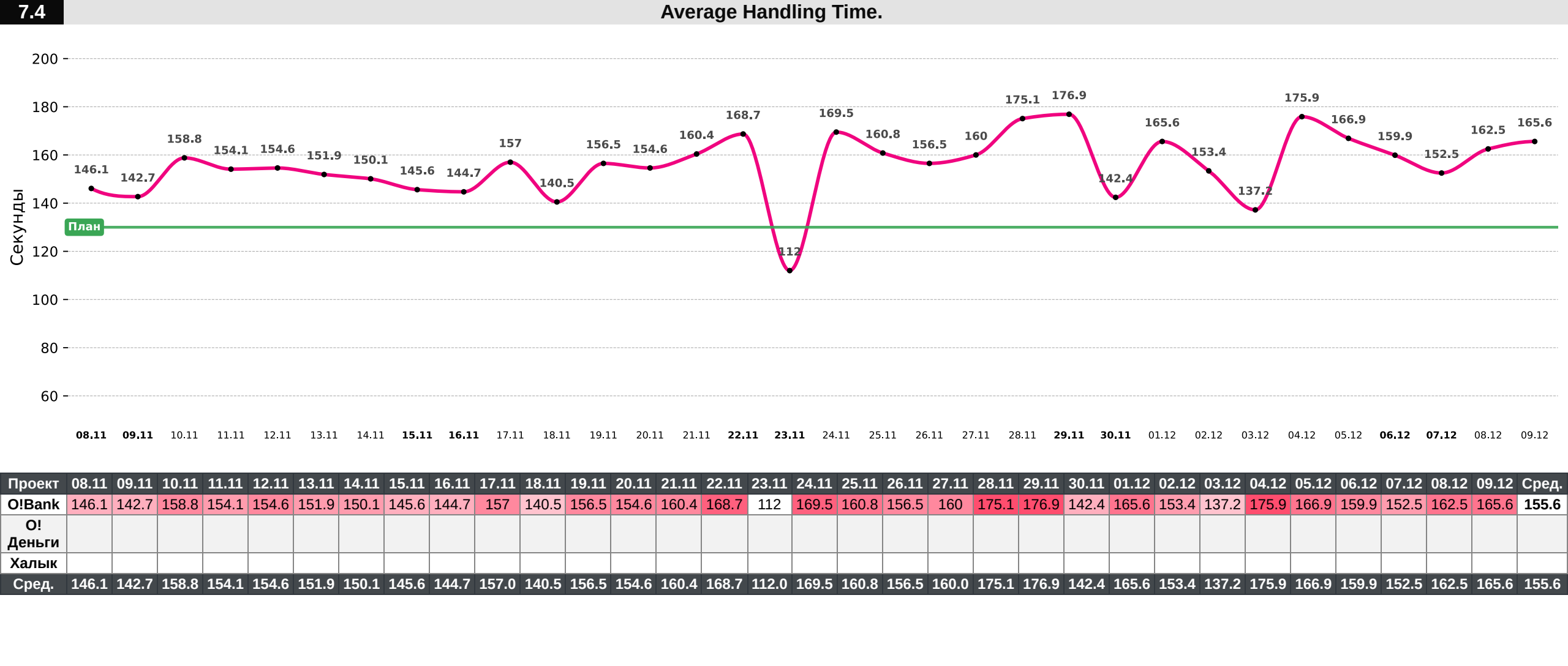


Проект	08.11	09.11	10.11	11.11	12.11	13.11	14.11	15.11	16.11	17.11	18.11	19.11	20.11	21.11	22.11	23.11	24.11	25.11	26.11	27.11	28.11	29.11	30.11	01.12	02.12	03.12	04.12	05.12	06.12	07.12	08.12	09.12	Итого	Сред.
О! Деньги	1387	1200	2111	1908	1784	1615	1631	1379	1405	2187	2385	1787	1910	1767	1138	2799	1664	1400	1438	1274	1626	994	915	1440	1486	4	1143	1310	1296	897	1438	1248	47966	1498.9
Халык	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	17	24	13	691	22.3
О!Bank																																	0	
Итого	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	914	1462	1261	48657	1520.5

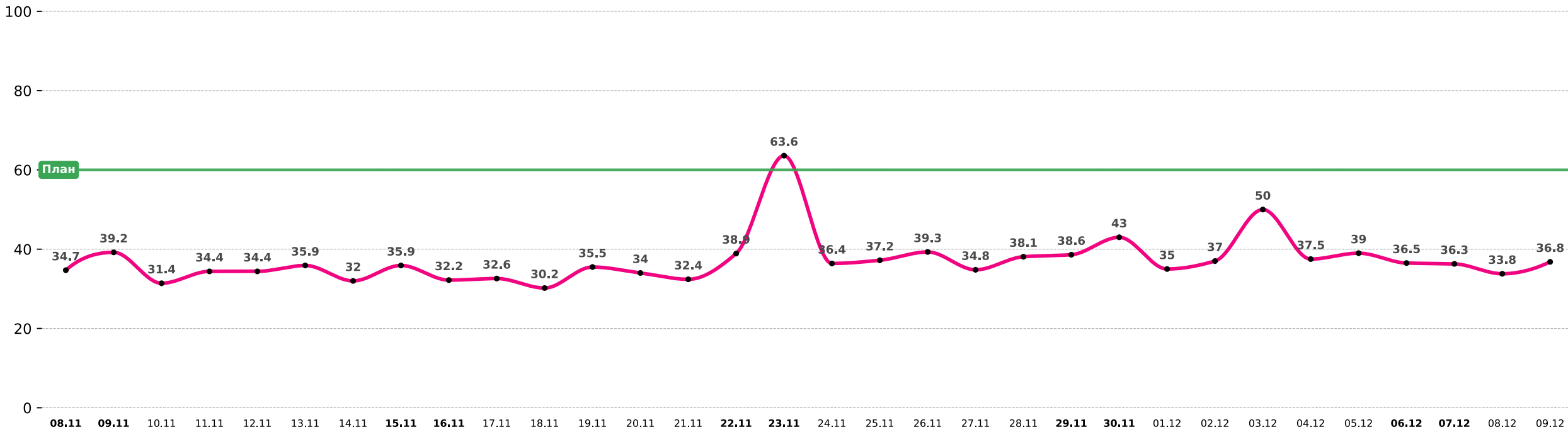


Проект	08.11	09.11	10.11	11.11	12.11	13.11	14.11	15.11	16.11	17.11	18.11	19.11	20.11	21.11	22.11	23.11	24.11	25.11	26.11	27.11	28.11	29.11	30.11	01.12	02.12	03.12	04.12	05.12	06.12	07.12	08.12	09.12	Сред.
О!Bank	57.3	64.6	46.1	39.5	47.3	55.3	54.8	61.4	38.8	44.5	28.5	51.8	52.8	49.6	60.1	51.9	53.8	46.8	63.6	65.1	55.6	63.1	65.4	61.2	53.5	100	65.8	69.6	56.5	67.9	68.3	64.7	57
О!Деньги																																	
Халык																																	
Сред.	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	67.9	68.3	64.7	57.0





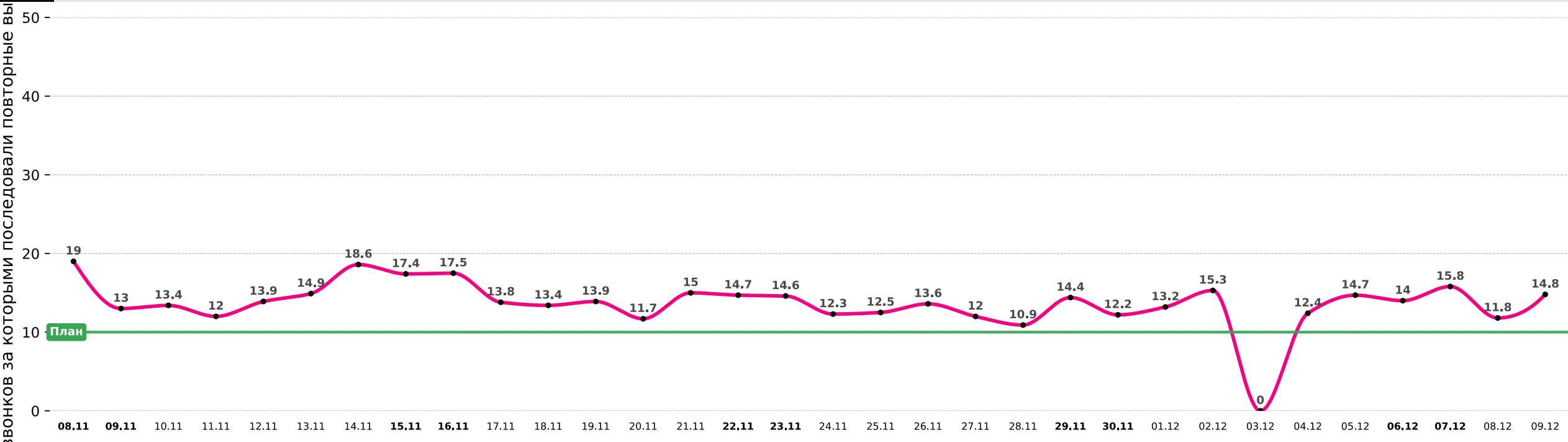
% звонков, обработанных в IVR



Проект	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	07.12	08.12	09.12	Сред.
Халык	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	58.8	25	76.9	41.9
О!Деньги	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	35.9	33.9	36.4	37
О!Bank																																	
Сред.	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	36.3	33.8	36.8	37.1

7.6

Repeat Calls. Все проекты.



Проект	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	07.12	08.12	09.12	Сред.
О!Bank	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	14.4	12.2	13.2	15.3	0	12.4	14.7	14	15.8	11.8	14.8	13.6
Сред.	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	14.4	12.2	13.2	15.3	0.0	12.4	14.7	14.0	15.8	11.8	14.8	13.6

8

Общая динамика SLA по закрытым задачам

8.1

О! Деньги - 999/0700 000 999

