

1

1.1

Срез по основным показателям.

Голос

Показатель	План	24.11	25.11	26.11	27.11	28.11	29.11	30.11	01.12	Среднее значение
Service Level	≥ 80 %	53.8	46.8	63.6	65.1	55.6	63.1	65.4	61.2	52.8
Handled Calls Rate (Процент принятых вызовов)	≥ 90 %	53.3	61.2	70.4	68	48.3	58.8	65.9	61.3	57.9
Average Handling Time	≤ 110 сек.	169.5	160.8	156.5	160	175.1	176.9	142.4	165.6	161.2
Average Ringing Time	≤ 3 сек.	2.4	2.3	2.7	2.5	2.4	2.5	2.4	2.5	2.4
Average Holding Time	≤ 30 сек.	75.2	70.2	64	65.7	85	79.8	56.6	67.5	72.3
Critical Error Accuracy	≥ 97 %.	90.9	90.9	93.6	93.9	90.7	93		33.3	86.7
Customer Satisfaction Index	≥ 80 %.	81.8	86.8	75	88.9	81.8	89.3	87.5	85.7	85.0
Конверсия Customer Satisfaction Index	≥ 10 %.	4.2	3.9	4.6	4.1	4.6	3.6	6.1	4.9	4.8
Utilization Rate	≥ 86 %.	79.7	80	82.3	82.4	78.2	76.8	89.8	78.3	80.6
Occupancy	≥ 70 %.									63.7
Repeat Calls	≤ 10 %.	12.3	12.5	13.6	12	10.9	14.4	12.2	13.2	13.0

1.2

Текст

Показатель	План	24.11	25.11	26.11	27.11	28.11	29.11	30.11	01.12	Среднее значение
Average Reaction Time	≤ 60 сек.	66.9	70.9	56.7	70.4	101.5	92	124.5	138.1	48.7
Average Speed To Answer	≤ 60 сек.	67.4	59.1	53.5	65.1	79	69	94.6	98.9	52.9
Utilization Rate	≥ 86 %.	95	67	85	97	73.2	78.9	103.6	78.5	90.1
Critical Error Accuracy	≥ 97 %.	100	90.9	100	100	100	100			100.0
Customer Satisfaction Index	≥ 80 %.	56.3	77.3	94.4	80	62.5	86.7	78.6	70	67.1
Конверсия Customer Satisfaction Index	≥ 10 %.	4.6	5.8	6	5.7	7.2	4.6	5.6	6.8	3.8

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	3	-2	26	25	15	10	02:50	00:05	09:24	01:27	76.5	60	100	29.1		
01:00:00	0	0	3	3	8	6	2	4	00:03	00:03	03:28	01:09	100	33.3		29.6		
02:00:00	0	0	0	0	3	7	0	7	00:06	00:00	00:00	00:00	0	0		0		
03:00:00	0	0	0	0	3	2	0	2	00:06	00:00	00:00	00:00	0	0				
04:00:00	0	0	0	0	4	4	0	4	00:01	00:00	00:00	00:00		0				
05:00:00	0	0	0	0	4	5	0	5	00:06	00:00	00:00	00:00	0	0				
06:00:00	0	0	0	0	2	1	0	1	00:01	00:00	00:00	00:00		0				
07:00:00	3	3	3	0	8	4	3	1	00:04	00:04	03:09	00:36	100	75	100	12.9		
08:00:00	5	6	4	-2	35	29	28	1	00:58	00:05	04:58	00:14	86.2	96.6		39.8		
09:00:00	10	9	9	0	51	56	54	2	02:16	00:05	18:40	02:14	92.6	96.4	100	51.1		
10:00:00	12	10	8	-2	93	111	100	11	02:29	00:05	12:13	03:05	73.5	90.1	100	87.0		
11:00:00	18	12	10	-2	107	114	99	15	02:17	00:05	11:22	03:34	54.5	86.8	100	89.4		
12:00:00	18	10	8	-2	119	139	62	77	03:27	00:07	09:30	02:14	9.5	44.6	0	100.0		
13:00:00	16	7	6	-1	139	173	67	106	03:55	00:05	09:52	03:52	18.4	38.7	100	100		
14:00:00	15	5	2	-3	165	175	36	139	03:56	00:04	12:06	03:41	7.8	20.6	100	100		
15:00:00	15	7	4	-3	130	181	47	134	03:53	00:05	11:12	04:00	6.2	26.0	100	100.0		
16:00:00	9	5	4	-1	120	202	54	148	03:42	00:05	13:23	02:28	0	26.7	66.7	100.0		
17:00:00	11	9	10	1	83	102	85	17	02:54	00:06	14:42	02:25	62.1	83.3	83.3	77.1		
18:00:00	11	9	10	1	86	84	81	3	01:38	00:07	11:56	03:50	85.2	96.4	100	59.7		
19:00:00	10	13	14	1	116	98	98	0	00:26	00:18	09:37	03:15	98.0	100	75	46.0		
20:00:00	11	15	16	1	67	87	86	1	00:05	00:05	07:31	01:45	100	98.9	75	26.2		
21:00:00	11	15	15	0	49	74	74	0	00:06	00:06	06:51	01:52	100	100	66.7	24.5		
22:00:00	6	10	8	-2	22	53	52	1	00:05	00:05	07:16	03:07	100	98.1	66.7	29.8		
23:00:00	6	10	8	-2	28	48	48	0	00:10	00:05	05:57	02:19	100	100	100	25.5		
	190	160	145	-15	1468	1780	1091	689	03:56	00:18	18:40	04:00	61.2	61.3	85.7	51.7		

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	12	12	0	02:52	02:15	00:41	01:16							
01:00:00	1	1	1	0	10	10	0	02:18	02:01	00:48	00:54	100						
02:00:00	1	1	2	1	5	5	0	01:07	01:02	00:35	00:42	50						
03:00:00	1	1	2	1	6	6	0	02:13	01:31	00:45	00:34	100						
04:00:00	1	1	0	-1				00:00	00:00	00:00	00:00	100						
05:00:00	1	1	1	0	1	1	0	00:17	00:17	00:17	00:17							
06:00:00	1	1	1	0	2	2	0	01:09	00:57	00:39	00:49	50						
07:00:00	1	2	1	-1	4	4	0	00:34	00:28	00:21	00:24							
08:00:00	2	3	1	-2	4	4	0	08:09	03:38	03:53	01:40	33.3						
09:00:00	4	4	1	-3	7	7	0	02:54	02:47	00:51	01:08	100						
10:00:00	4	4	1	-3	18	18	0	04:20	01:24	00:47	00:31	66.7						
11:00:00	3	4	1	-3	26	26	0	09:16	04:43	01:21	00:57	75						
12:00:00	3	4	1	-3	25	25	0	01:47	01:32	00:33	00:36	100						
13:00:00	2	4	2	-2	27	27	0	03:11	27:55	00:44	01:08	50						
14:00:00	4	4	2	-2	34	34	0	05:19	04:01	00:46	00:59	100						
15:00:00	4	4	3	-1	33	33	0	04:24	04:24	00:55	00:52	50						
16:00:00	3	2	3	1	21	21	0	05:47	06:17	01:33	01:32							
17:00:00	3	3	3	0	35	35	0	06:34	20:01	01:12	01:36							
18:00:00	2	3	2	-1	41	41	0	09:57	19:25	02:02	01:35							
19:00:00	2	3	3	0	35	35	0	14:28	07:16	01:21	01:02							
20:00:00	2	3	2	-1	28	28	0	04:20	02:13	01:15	00:55							
21:00:00	2	3	3	0	20	20	0	02:59	01:18	00:44	00:38							
22:00:00	1	1	1	0	10	10	0	04:20	03:54	02:31	01:37							
23:00:00	1	1	3	2	23	23	0	02:15	02:15	00:51	00:52						70	
	50	59	42	-17	427	427	0	14:28	27:55	01:03								

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

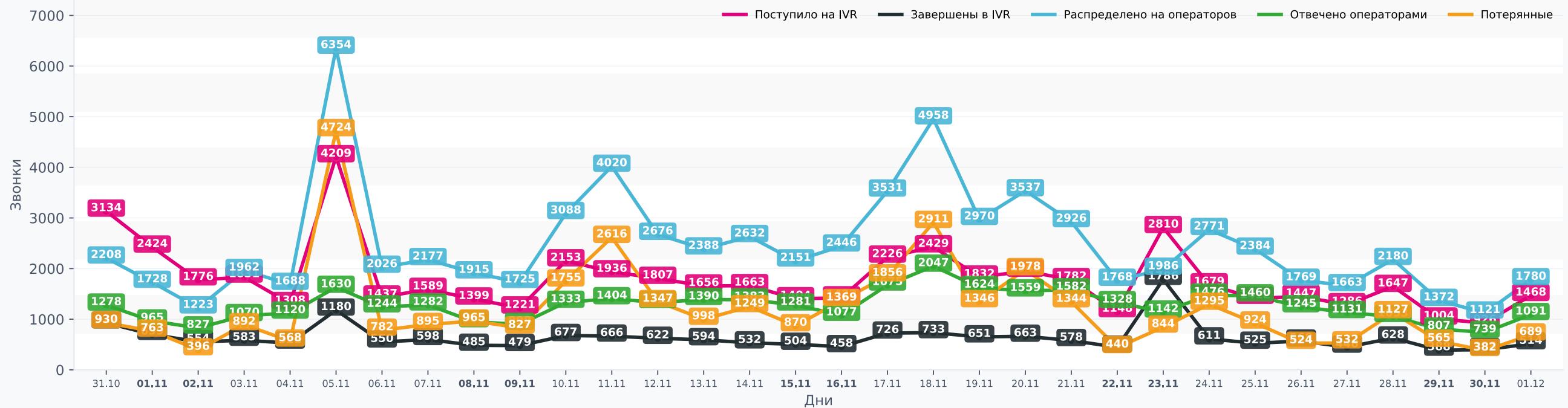
<tbl_r cells="5" ix="2" maxcspan

4	ТОП40 причин обращений																									
Rank	DoD	Проект		Статус		Запрос		Подгруппа		Причина		24.11	25.11	26.11	27.11	28.11	29.11	30.11	01.12	Итого	Сред.	Мин.	Макс.			
1	▲ +3	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Погашение кредита		С 20:00 рабочего дня система в порядке очереди спишет ДС за погашение кредита		195	54	38	22	24	13	24	84	454	56.8	13	195			
2	▼ -1	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Погашение кредита		Уточнение информации о досрочном погашении кредита		46	46	54	49	43	24	32	46	340	42.5	24	54			
3	▲ +4	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Получение кредита		Уточнение информации о получении кредита (просто консультация)		27	32	31	25	39	28	19	34	235	29.4	19	39			
4	▼ -2	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Получение кредита		Клиент получил отказ в выдаче кредита		19	19	14	23	21	16	25	27	164	20.5	14	27			
5	▲ +5	O!Bank		Закрытый		М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Общие затруднения с проведением платежа		Клиент превысил лимиты		84	84	89	105	101	25	18	27	533	66.6	18	105			
6	▼ -1	O!Bank		Закрытый		М Помощь при ошибочном платеже		Отмена платежа		Ошибся в сервисе, по которому отмена доступна, направлен в офис		19	22	20	23	30	29	22	25	190	23.8	19	30			
7	▼ -1	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)		22	22	17	18	15	13	19	23	149	18.6	13	23			
8	▲ +17	O!Bank		Закрытый		М Вопросы о Компании		Адреса филиалов		Абонент хотел узнать адреса и график работы филиалов O!Банка		21	21	23	23	20	8	8	20	144	18	8	23			
9	▲ +24	O!Bank		Закрытый		М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Условия перевода платежа		Уточнение информации по системам перевода ДС		13	12	14	23	19	12	4	19	116	14.5	4	23			
10	▲ +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		27	12	11	12	5	5	7	18	97	12.1	5	27			
11	▲ +27	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		8	10	4	5	12	9	3	18	69	8.6	3	18			
12	▲ +3	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Активный кредит		Клиент не смог разобраться, как вывести ДС, полученные в кредит, со счета (консультация)		16	12	16	13	9	14	13	15	108	13.5	9	16			
13	▲ +8	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Получение кредита		ДС успешно поступили на кредитный счет		7	5	12	8	13	13	10	15	83	10.4	5	15			
14	▼ -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		8	15	17	14	23	12	16	15	120	15	8	23			
15	▲ +16	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		9	12	11	9	13	3	6	15	78	9.8	3	15			
16	▼ -10	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 по платежам с баланса номера (возврат аванса)		21	11	19	14	8	9	19	14	115	14.4	8	21			
17	▲ +5	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Изменения в условиях кредита		Клиент получил кредит «Экспресс» и уточняет условия его целевого использования		7	9	5	5	14	10	9	14	73	9.1	5	14			
18	▼ -2	O!Bank		Закрытый		М Помощь по лимитам		Информация о лимитах		Клиент желал узнать информацию по лимитам/ Увеличить лимиты		19	13	13	23	18	19	13	14	132	16.5	13	23			
19	—	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		20	10	14	14	10	13	11	14	106	13.2	10	20			
20	—	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		11	6	12	5	6	7	10	13	70	8.8	5	13			
21	▼ -19	O!Деньги		В ожидании от Jira		OD Помощь при ошибочном платеже		Создана заявка с предварительной причиной		Корректировка неверного платежа с O!Деньги.		12	8	11	10	6	13	28	13	101	12.6	6	28			
22	▲ +5	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		22	23	16	24	28	23	7	12	155	19.4	7	28			
23	—	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		6	16	7	11	10	10	9	12	81	10.1	6	16			
24	▲ +4	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Погашение кредита		Уточнение информации о задолженности по кредиту		36	28	23	11	14	3	7	12	134	16.8	3	36			
25	▲ +9	O!Bank		Закрытый		М Помощь по приложению		Консультация по приложению		Абонент хотел получить консультацию, как войти в приложение, как пользоваться им		12	7	11	6	13	4	4	12	69	8.6	4	13			
26	▼ -16</																									

Статистика по основным показателям

Общая динамика звонков за 31 день

Данный график показывает конверсию по звонкам.



Проект	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	29.11	30.11	01.12	Итого	Сред.
О!Деньги	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	994	915	1440	54129	1691.5
O!Bank	1027	885	586	2																											2500	625		
Халык	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	10	11	28	784	24.5
Итого	3134	2424	1776	1831	1308	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	57413	1794.2

7.2

Service Level.

100 -

Процент принятых

80

20 -

0 -

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 29.11 30.11 01.12

План

Проект	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	29.11	30.11	01.12	Сред.
O!Bank	52.8	60.5	70.2	65.8	69.8	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	54.8
O!Деньги						50		33.3	46.2	100																				57.4			
Халық																																	
Сред.	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	63.1	65.4	61.2	54.8

100 -

План

80 -

Процент принятых

60 -

40 -

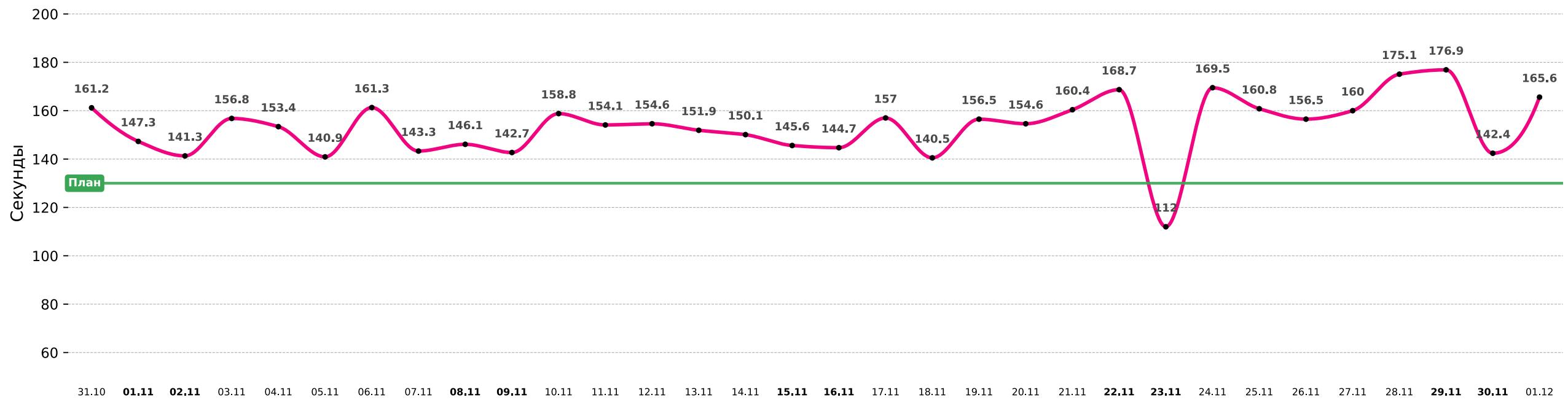
20 -

0 -

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 29.11 30.11 01.12



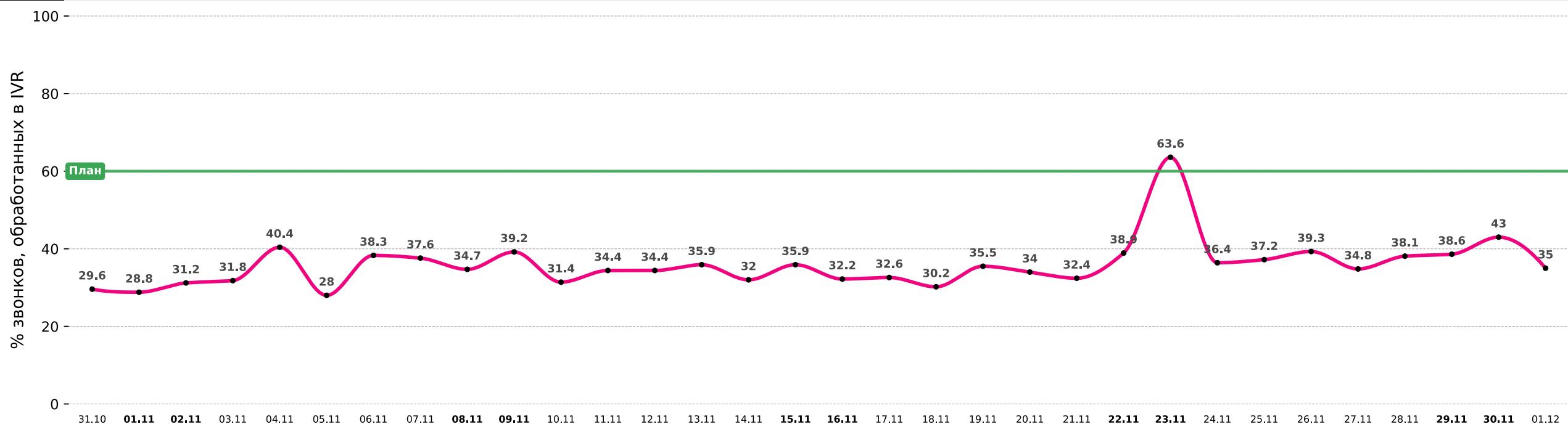
Average Handling Time.



Проект	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	29.11	30.11	Сред.	
O!Bank	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	176.9	142.4	165.6	153.4
О! Деньги					123.4	237.2	167.8	106																						158.6			
Халык																																	
Сред.	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	176.9	142.4	165.6	153.5

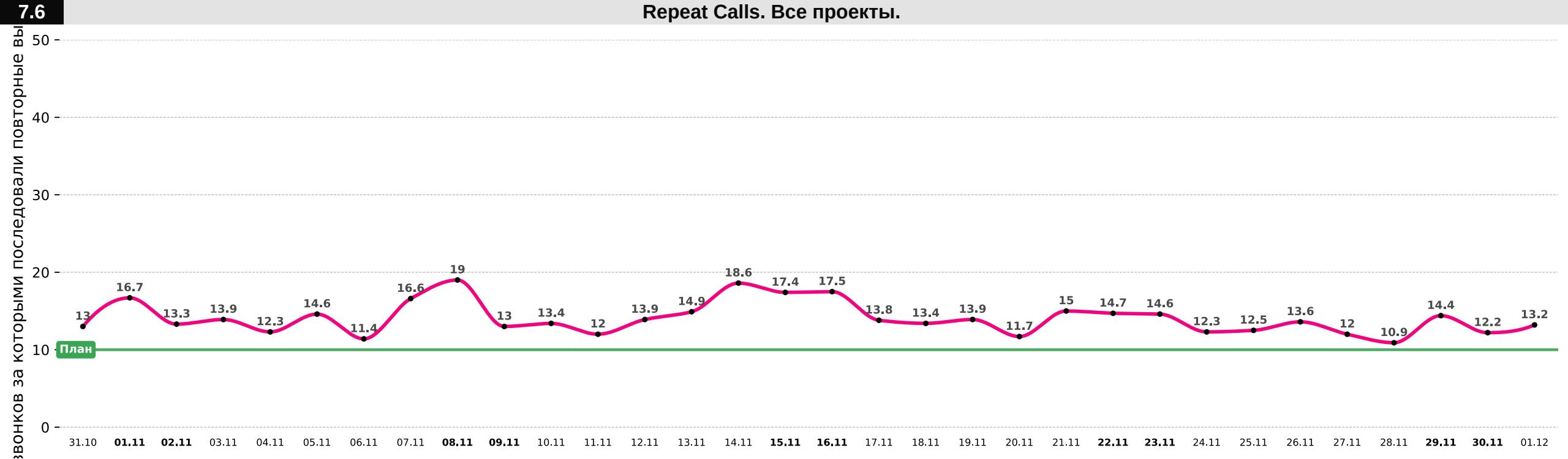
7.5

IVR Self Service Rate.



Проект	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	29.11	30.11	01.12	Сред.
Халык	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	50	45.5	39.3	42.1
O!Деньги	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	38.5	43	34.9	36
O!Bank	23	21.4	24.7	50																										29.8			
Сред.	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	38.6	43.0	35.0	35.8

Repeat Calls. Все проекты.



Проект	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	29.11	30.11	01.12	Сред.
O!Bank	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	14.4	12.2	13.2	14.1
O!Деньги					0	8.3	0	0																						2.1			
Сред.	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	14.4	12.2	13.2	14.1

