



1
1.1

Срез по основным показателям.

Голос

Показатель	План	17.11	18.11	19.11	20.11	21.11	22.11	23.11	24.11	Среднее значение
Service Level	≥ 80 %	44.5	28.5	51.8	52.8	49.6	60.1	51.9	53.8	54.2
Handled Calls Rate (Процент принятых вызовов)	≥ 90 %	47.4	41.3	54.7	44.1	54.1	75.1	57.5	53.3	61.0
Average Handling Time	≤ 110 сек.	157	140.5	156.5	154.6	160.4	168.7	112	169.5	146.9
Average Ringing Time	≤ 3 сек.	2.2	1.9	2.2	2.3	2.1	2.4	2.1	2.4	2.4
Average Holding Time	≤ 30 сек.	73.6	76.8	65.6	60.5	61.1	63.5	43.2	75.2	62.8
Critical Error Accuracy	≥ 97 %.	90.5	93.5	92.3	89.7	85.2	88.7	97.1	90.9	85.0
Customer Satisfaction Index	≥ 80 %.	94.1	72.6	88.4	88.6	78	78.8	91.4	81.8	85.1
Конверсия Customer Satisfaction Index	≥ 10 %.	4.3	4.9	4.6	5.5	5.6	4.4	3.8	4.2	4.8
Utilization Rate	≥ 86 %.	84.1	87	84.9	85.2	85.2	78.3	84.6	79.7	80.9
Occupancy	≥ 70 %.									59.9
Repeat Calls	≤ 10 %.	13.8	13.4	13.9	11.7	15	14.7	14.6	12.3	13.1

1.2

Текст

Показатель	План	17.11	18.11	19.11	20.11	21.11	22.11	23.11	24.11	Среднее значение
Average Reaction Time	≤ 60 сек.	70.8	49.2	55.7	60.9	79.5	56.9	30.6	66.9	61.2
Average Speed To Answer	≤ 60 сек.	71.4	42	61.9	53.6	67.5	50.1	41	67.4	59.7
Utilization Rate	≥ 86 %.	72.6	81.2	99	90.3	76.1	105.4	110.9	95	95.4
Critical Error Accuracy	≥ 97 %.	100	100	100	100	100	100	100	100	95.7
Customer Satisfaction Index	≥ 80 %.	54.8	63.6	54.5	71.4	64.3	80	46.2	56.3	63.8
Конверсия Customer Satisfaction Index	≥ 10 %.	3.5	2.5	3.8	4.2	3.8	3.9	4.5	4.6	3.4

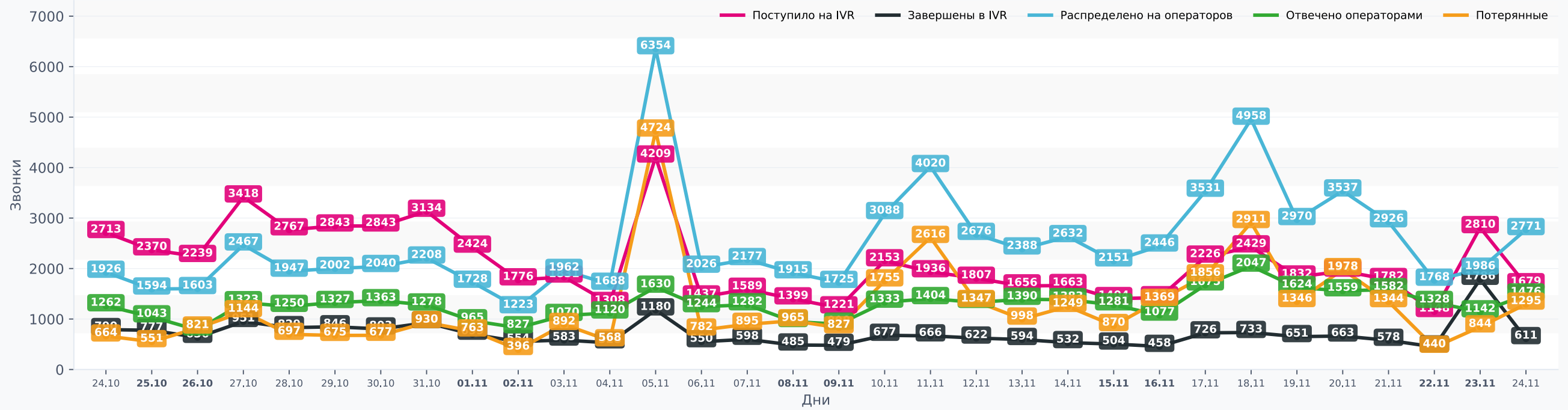
2	Профиль дня.															
2.1	Голос															
Часы	Эрланг	График	Факт	Дельта Факт и График	Поступило на IVR	Распределено на операторов	Отвечено операторами	Завершены в очереди	Maximum Waiting Time	Maximum Ringing Time	Maximum Speaking Time	Maximum Holding Time	Service Level	Handled Calls Rate	Customer Satisfaction Index	Occupancy
00:00:00	3	4	3	-1	22	41	21	20	03:57	00:05	10:35	01:43	72	51.2		57.1
01:00:00	3	4	3	-1	9	13	11	2	00:40	00:04	03:13	00:00	83.3	84.6		12.4
02:00:00	0	0	0	0	10	11	0	11	00:06	00:00	00:00	00:00	0	0	100	
03:00:00	0	0	0	0	2	8	0	8	00:06	00:00	00:00	00:00	0	0		
04:00:00	0	0	0	0	2	3	0	3	00:06	00:00	00:00	00:00	0	0		
05:00:00	0	0	0	0		6	0	6	00:02	00:00	00:00	00:00		0		
06:00:00	0	0	0	0	6	2	0	2	00:01	00:00	00:00	00:00		0		
07:00:00	4	6	4	-2	6	13	13	0	00:05	00:05	13:33	01:28	100	100		17.3
08:00:00	6	7	5	-2	24	34	33	1	01:45	00:05	06:15	02:21	82.4	97.1	50	38.0
09:00:00	10	10	7	-3	65	107	106	1	01:46	00:06	10:12	04:12	82.1	99.1	100	65.9
10:00:00	12	11	7	-4	91	143	136	7	02:43	00:07	13:29	04:29	67.9	95.1	100	80.1
11:00:00	12	11	7	-4	145	218	155	63	03:37	00:05	15:44	03:54	23.6	71.1	80	99.0
12:00:00	15	6	4	-2	167	258	101	157	03:48	00:06	15:30	04:04	5.7	39.1	80	100
13:00:00	13	5	6	1	135	195	95	100	03:36	00:10	07:57	04:38	9.9	48.7	100	100
14:00:00	9	2	3	1	178	307	27	280	03:57	00:03	10:34	03:38	1.4	8.8	66.7	100
15:00:00	9	2	2	0	228	408	17	391	04:16	00:04	17:40	04:11	0	4.2	100	100.0
16:00:00	13	7	7	0	187	241	94	147	02:50	00:04	10:36	04:40	39.2	39.0	100	92.4
17:00:00	11	11	10	-1	78	155	114	41	02:17	00:06	16:58	04:02	48.7	73.5	100	77.6
18:00:00	11	11	10	-1	116	179	128	51	02:53	00:06	14:02	04:20	53.5	71.5	60	88.1
19:00:00	14	13	12	-1	53	130	129	1	00:56	00:06	10:26	01:53	93.8	99.2	80	62.4
20:00:00	12	12	12	0	67	128	125	3	01:38	00:05	12:59	02:02	96.8	97.7	50	53.7
21:00:00	11	11	11	0	35	91	91	0	00:26	00:07	09:13	01:36	97.8	100	100	46.2
22:00:00	6	6	9	3	31	57	57	0	00:36	00:05	13:50	02:07	96.5	100		47.0
23:00:00	6	6	7	1	22	23	23	0	00:25	00:05	08:54	01:17	95.7	100	100	27.2
	180	145	129	-16	1679	2771	1476	1295	04:16	00:10	17:40	04:40	53.8	53.3	82.1	64.9
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	20	20	0	01:53	01:53	00:36	00:44					
01:00:00	1	1	2	1	16	16	0	02:31	02:31	00:54	00:57	100				
02:00:00	1	1	2	1	14	14	0	02:09	02:09	00:58	00:58					
03:00:00	1	1	2	1	15	15	0	01:06	01:15	00:30	00:39	100				
04:00:00	1	1	0	-1	15	15	0	00:51	01:09	00:24	00:45	50				
05:00:00	1	1	1	0	5	5	0	01:05	00:52	00:32	00:34					
06:00:00	1	1	1	0	2	2	0	00:26	00:33	00:18	00:25	0				
07:00:00	1	1	1	0	4	4	0	00:26	00:35	00:16	00:27	100				
08:00:00	2	3	1	-2	15	15	0	01:01	01:42	00:16	00:27					
09:00:00	4	3	1	-2	20	20	0	06:47	02:22	00:41	00:39	0				
10:00:00	4	3	1	-2	17	17	0	51:49	51:49	03:09	01:24	50				
11:00:00	3	3	1	-2	21	21	0	55:50	55:50	03:00	01:10					
12:00:00	3	3	1	-2	26	26	0	02:25	03:27	00:44	00:52	0				
13:00:00	2	3	2	-1	29	29	0	01:32	01:09	00:22	00:40	0				
14:00:00	4	3	3	0	34	34	0	03:12	02:28	00:45	00:49	100				
15:00:00	4	3	3	0	34	34	0	03:50	01:21	00:38	00:42					
16:00:00	3	2	3	1	17	17	0	01:30	05:33	00:42	01:10					
17:00:00	3	3	3	0	26	26	0	14:01	06:11	01:49	01:07	100				
18:00:00	2	4	3	-1	28	28	0	14:13	14:13	02:46	01:33					
19:00:00	2	4	2	-2	23	23	0	06:22	03:24	01:38	01:02					
20:00:00	2	4	3	-1	15	15	0	02:28	06:59	00:50	01:02					
21:00:00	2	4	3	-1	29	29	0	07:58	07:58	01:45	00:56					
22:00:00	1	1	2	1	12	12	0	04:04	04:04	01:19	00:55					
23:00:00	1	1	2	1	11	11	0	01:11	01:28	00:31	01:06					
	50	55	45	-10	448	448	0	55:50	55:50	01:03		56.2				
3	Таблица актуальных аварийно-плановых работ															
					Дата начала	Время простоя	Сервис	Описание	Количество обращений							
					20.11.2025, 01:00		24д. 17ч. 07м.	О! Деньги	Технические работы на стороне MEGA с 01 до 06:00			0				

ТОП40 причин обращений																								
Rank	DoD	Проект	Статус	Запрос	Подгруппа	Причина	17.11	18.11	19.11	20.11	21.11	22.11	23.11	24.11	Итого	Сред.	Мин.	Макс.						
1	—	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Погашение кредита	С 20:00 рабочего дня система в порядке очереди спишет ДС за погашение кредита	127	85	74	250	154	19	66	195	970	121.2	19	250						
2	—	O!Bank	Закрытый	М Помощь по переводам и оплатам с О!Денъги (О!Банк)	Общие затруднения с проведением платежа	Клиент превысил лимиты	110	97	124	102	99	96	58	84	770	96.2	58	124						
3	▲ +1	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Погашение кредита	Уточнение информации о досрочном погашении кредита	60	48	63	56	56	27	29	46	385	48.1	27	63						
4	▲ +22	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Погашение кредита	Уточнение информации о задолженности по кредиту	32	34	37	42	34	14	7	36	236	29.5	7	42						
5	▲ +25	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	23	20	19	20	30	14	6	27	159	19.9	6	30						
6	▲ +7	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Получение кредита	Уточнение информации о получении кредита (просто консультация)	44	26	37	28	33	23	16	27	234	29.2	16	44						
7	▲ +22	O!Bank	В ожидании от Jira	М Помощь по переводам и оплатам с О!Денъги (О!Банк)	Создана заявка с предварительной причиной	Затруднения с платежом	21	38	34	13	5	11	6	22	150	18.8	5	38						
8	▼ -2	O!Bank	Закрытый	М Помощь по переводам и оплатам с О!Денъги (О!Банк)	Консультация по проведению платежа	Абонент еще не провел платеж, обратился, чтобы получить консультацию о проведении платежа с баланса номера (возврат аванса)	32	32	27	24	20	26	19	22	202	25.2	19	32						
9	▼ -1	O!Денъги	Закрытый	OD Помощь по переводам и оплатам с О!Денъги (О!Банк)	Консультация по проведению платежа	Абонент еще не провел платеж, обратился, чтобы получить консультацию о проведении платежа с баланса номера (возврат аванса)	6	11	6	11	21	16	17	21	109	13.6	6	21						
10	▲ +28	O!Bank	Закрытый	М Вопросы о Компании	Адреса филиалов	Абонент хотел узнать адреса и график работы филиалов О! Банка	26	17	19	23	27	13	3	21	149	18.6	3	27						
11	▲ +9	O!Денъги	Закрытый	OD Помощь по платежам на O!Bank (O!Денъги)	Не поступил платеж на O! Денъги	24 часа не прошло с момента пополнения, направлен в поддержку сервиса, через который провел платежа (кроме сервисов Грина и O! Банка)	23	18	18	11	17	7	9	20	123	15.4	7	23						
12	▲ +7	O!Bank	Закрытый	М Помощь по переводам и оплатам с О!Денъги (О!Банк)	Уточнение информации по платежам	Уточнение статуса платежа (без оформления заявки)	11	21	32	24	17	15	13	20	153	19.1	11	32						
13	▲ +8	O!Bank	В ожидании от Jira	М Помощь по переводам и оплатам с О!Денъги (О!Банк)	Создана заявка с предварительной причиной	Разблокировка аккаунта O! Банк	25	17	33	21	19	24	11	20	170	21.2	11	33						
14	▲ +7	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Получение кредита	Клиент получил отказ в выдаче кредита	22	26	31	18	19	14	9	19	158	19.8	9	31						
15	▼ -3	O!Bank	Закрытый	М Помощь при ошибочном платеже	Отмена платежа	Ошибся в сервисе, по которому отмена доступна, направлен в офис	32	27	26	24	21	20	16	19	185	23.1	16	32						
16	▼ -10	O!Bank	Закрытый	М Помощь по лимитам	Информация о лимитах	Клиент желал узнать информацию по лимитам/ Увеличить лимиты	22	17	19	20	9	31	20	19	157	19.6	9	31						
17	▼ -9	O!Bank	В ожидании от NOD	М Помощь по картам O!Банк	Другое	Не найдена нужная причина	22	16	16	16	10	11	18	18	127	15.9	10	22						
18	▼ -11	O!Денъги	Закрытый	OD Помощь по переводам и оплатам с О!Денъги (О!Банк)	Общие затруднения с проведением платежа	Клиент превысил лимиты	10	4	1	13	21	29	19	16	113	14.1	1	29						
19	▼ -2	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Активный кредит	Клиент не смог разобраться, как вывести ДС, полученные в кредит, со счета (консультация)	16	15	15	10	18	8	14	16	112	14	8	18						
20	▲ +8	O!Bank	В ожидании от Jira	М Помощь при ошибочном платеже	Создана заявка с предварительной причиной	Корректировка неверного платежа с О!Денъги	12	13	16	16	13	17	6	14	107	13.4	6	17						
21	▲ +12	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! Денъги. Направлен к Партнеру, так как неверный платеж отменяется при получении заявки на отмену от Партнера	18	14	23	20	29	11	5	13	133	16.6	5	29						
22	▼ -7	O!Bank	Закрытый	М Помощь по переводам и оплатам с О!Денъги (О!Банк)	Условия перевода платежа	Уточнение информации по системам перевода ДС	14	14	18	12	8	21	14	13	114	14.2	8	21						
23	▲ +12	O!Bank	Закрытый	М Помощь по приложению	Консультация по приложению	Абонент хотел получить консультацию, как войти в приложение, как пользоваться им	11	12	12	9	10	6	4	12	76	9.5	4	12						
24	▲ +11	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Погашение кредита	Не наступила дата погашении кредита	9	18	21	16	5	4	4	11	88	11	4	21						
25	▼ -10	O!Денъги	В ожидании от Jira	OD Помощь по переводам и оплатам с О!Денъги (О!Банк)	Создана заявка с предварительной причиной	Разблокировка аккаунта O! Банк.	12	9	10	10	10	16	14	11	92	11.5	9	16						
26	▲ +8	O!Bank	В ожидании от NOD	М Помощь по кредитованию	Другое	Не найдена нужная причина	22	14	19	15	11	10	5	11	107	13.4	5	22						
27	▼ -8	O!Денъги	Закрытый	OD Помощь по платежам на O!Банк (O!Денъги)	Не поступил платеж на O! Денъги	При проверке выявлено что ДС успешно поступили	15	17	12	14	10	7	12	10	97	12.1	7	17						
28	▲ +2	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Активный кредит	Уточнение информации о статусе кредита	14	3	13	16	11	10	6	10	83	10.4	3	16						
29	▲ +10	O!Bank	Закрытый	М Помощь по переводам и оплатам с О!Денъги (О!Банк)	Закрытая заявка	Абонент хотел получить информацию по заявке, которая уже рассмотрена и закрыта	8	12	16	12	15	3	2	9	77	9.6	2	16						
30	▼ -20	O!Денъги	Закрытый	OD Помощь при ошибочном платеже	Отмена платежа	Ошибся в сервисе, по которому отмена доступна, направлен в офис	5	6	4	8	15	13	17	9	77	9.6	4	17						
31	▼ -17	O!Денъги	Закрытый	OD Помощь по платежам на O!Банк (O!Денъги)	Не поступил платеж на O! Денъги	ДС не поступают на O!Денъги (O!Банк) из-за лимита	5	10	9	15	10	11	15	9	84	10.5	5	15						
32	▼ -20	O!Bank	Закрытый	М Помощь по переводам и оплатам с О!Денъги (О!Банк)	Уточнение информации по платежам	Клиент хотел получить консультацию по платежам, но не прошел авторизацию для проверки информации в карточке CRM	23	19	30	12	14	27	16	8	149	18.6	8	30						
33	▼ -8	O!Bank	Закрытый	М Помощь по переводам и оплатам с О!Денъги (О!Банк)	Не проходит платеж с источника "Средства абонента"	Баланс корпоративного номера O! недоступен для платежей с О!Денъги	20	9	14	18	9	7	8	8	93	11.6	7	20						
34	▼ -14	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Изменения в условиях кредита	Клиент получил кредит «Экспресс» и уточняет условия его целевого использования	17	21	18	18	14	9	10	7	114	14.2	7	21						
35	▼ -9	O!Bank	Закрытый	М Вопросы о Компании	Адреса офисов	Абонент хотел узнать адреса офисов O!	16	8	18	9	18	10	7	7	93	11.6	7	18						
36	▼ -3	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	19	19	16	14	8	9	4	6	95	11.9	4	19						
37	▲ +2	O!Bank	В ожидании от NOD	М Помощь по переводам и оплатам с О!Денъги (О!Банк)	Другое	Не найдена нужная причина	20	15	9	19	9	8	2	6	88	11	2	20						
38	—	O!Денъги	Закрытый	OD Помощь по приложению	Массовые затруднения без оформления заявки	Массовый инцидент "Затруднения в работе приложения" (без заявки)	4	115			1		7		127	31.8	1	115						
39	—	O!Bank	Закрытый	М Помощь по переводам и оплатам с О!Денъги (О!Банк)	Массовые затруднения без оформления заявки	Массовый инцидент "Затруднения по платежам" (без заявки)		118			2				120	60	2	118						
40	—	O!Bank	Закрытый	М Помощь по приложению	Массовые затруднения без оформления заявки	Массовый инцидент "Затруднения в работе приложения" (без заявки)	2	325			2		34		363	90.8	2	325						

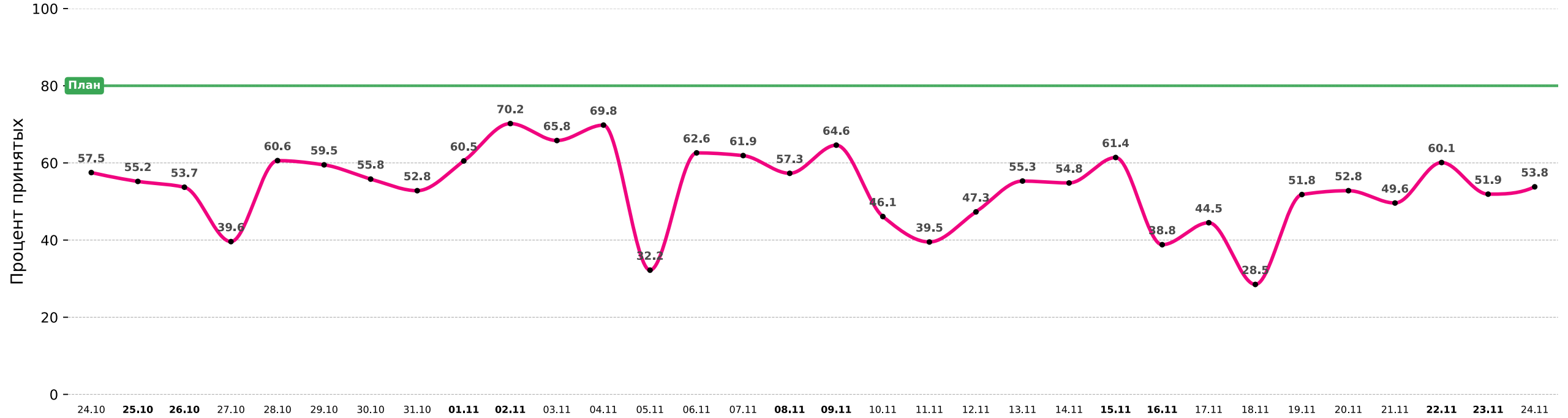
5	Сводка по переходам IVR																																	
5.1	O!Bank + O!Деньги																																	
	Rank	DoD	Название										Описание										17.11	18.11	19.11	20.11	21.11	22.11	23.11	24.11	Итого	Сред.	Мин.	Макс.
	1	▼ -4	Клавиша 1 -> 1										Разблокировка и блокировка приложения										10	8	9	6	7	2	10	1	53	6.6	1	10
	2	—	Клавиша 1 -> 2										Повысить статус идентификации										1	4	9		1	5	4		15	3	1	5
	3	—	Клавиша 1 -> 3										Изменить доверенный номер											3	3	3		3	3		15	3	3	3
	4	—	Клавиша 1 -> 4										Не поступает код регистрации										6	11	6	8	5	13	7	7	63	7.9	5	13
	5	▼ -4	Клавиша 1 -> 5										Иные трудности с приложением										11	41	13	21	20	22	26	25	179	22.4	11	41
	6	—	Клавиша 2 -> 1										Потребительские кредиты										91	76	57	68	52	42	34	69	489	61.1	34	91
	7	▲ +4	Клавиша 2 -> 2										Кредиты для бизнеса										9	6	12	6	16	5	3	17	74	9.2	3	17
	8	▲ +1	Клавиша 2 -> 3										Ипотека										2	1		1	3	1	1	1	10	1.4	1	3
	9	—	Клавиша 2 -> 4										Автокредитование										2		2	2	2	1	1		10	1.7	1	2
	10	▲ +3	Клавиша 2 -> 5										Узнать как погасить кредит или посмотреть график погашений										54	43	41	57	35	13	11	47	301	37.6	11	57
	11	▲ +3	Клавиша 2 -> 6										Проблемы погашением кредита										97	59	58	75	49	25	12	61	436	54.5	12	97
	12	—	Клавиша 3 -> 1										Заказать карту										3	4	4	3	5			2	21	3.5	2	5
	13	—	Клавиша 3 -> 2										Разблокировка или блокировка карты										2	2	3	2	1	2	3		15	2.1	1	3
	14	—	Клавиша 3 -> 3										Уточнить статус готовности карты										3	1	3	1	3	1		6	18	2.6	1	6
	15	▼ -1	Клавиша 5 -> 1										Международные и внутренние переводы										34	44	56	21	37	28	22	41	283	35.4	21	56
	16	▼ -1	Клавиша 5 -> 2										Не проводится или не поступает платеж										40	56	34	52	42	23	22	41	310	38.8	22	56
	17	—	Клавиша 5 -> 3										Корректировка или отмена платежа										109	102	71	75	114	77	49	78	675	84.4	49	114

6	Сводка по проектам МР																																					
	Период	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	23.11	24.11	Итого	Сред.	Мин.	Макс.	
O!Bank												203	350	876	381	383	300	378	533	742	458	486	470	312	288	454	644	577	625	458	278	250	442	9888	449.5	203	876	
O!Bank - WhatsApp 996700000999		241	169	160	259	247	213	237	225	251	151	102	2	2																				2259	173.8	2	259	
O! - Bank direct obank.kg		31	24	24	27	43	53	42	36	36	41	34	22	1																				414	31.8	1	53	
O!Bank - Telegram o_bank_bot		28	27	15	26	36	34	50	36	25	24	39	14																					354	29.5	14	50	
O!Bank Text													4	26	23	14	10	4	18	18	10	16	10	12	28	18	27	14	15	10	6	4	6	293	14	4	28	
O!Bank - WhatsApp 996990988330			1	2	1			2	1		3	10	1																						21	2.6	1	10
O!Bank - Telegram o_dengi_bot				1				2	2	1	1																								7	1.4	1	2
Итого		300	221	202	313	326	300	333	300	313	220	388	393	905	404	397	310	382	551	760	468	502	480	324	316	472	671	591	640	468	284	254	448	13236	413.6	202	905	

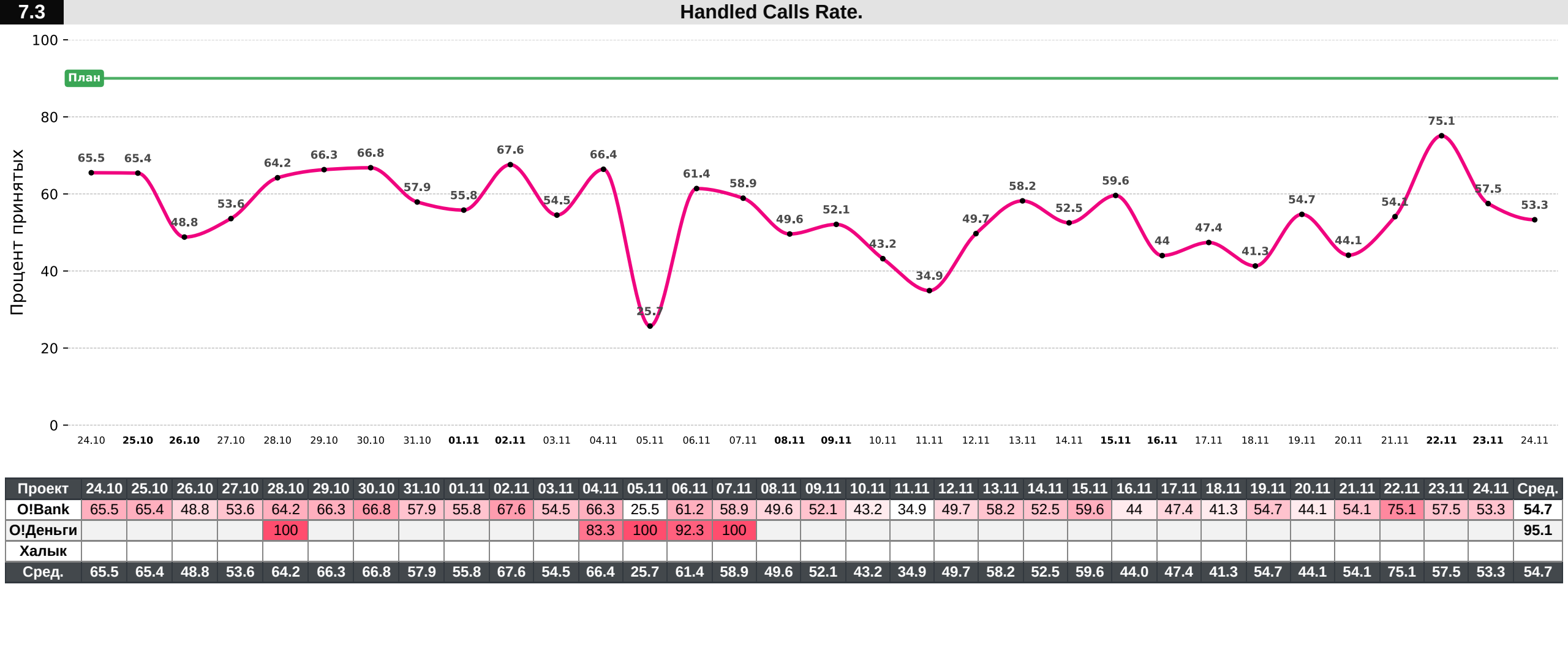
Данный график показывает конверсию по звонкам.

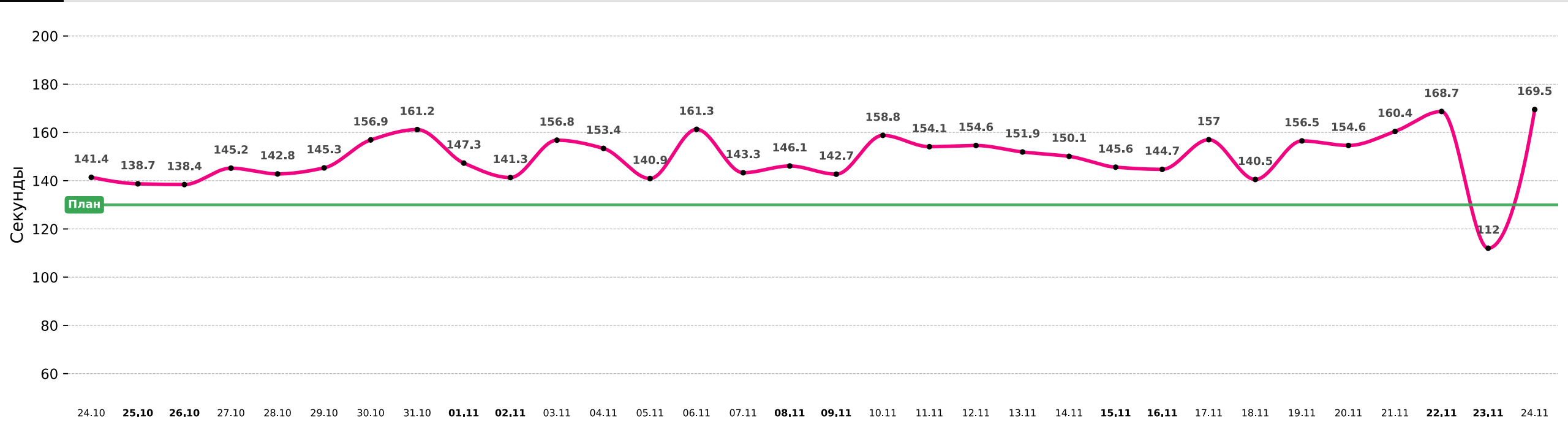


Проект	24.10	25.10	26.10	27.10	28.10	29.10	30.10	31.10	01.11	02.11	03.11	04.11	05.11	06.11	07.11	08.11	09.11	10.11	11.11	12.11	13.11	14.11	15.11	16.11	17.11	18.11	19.11	20.11	21.11	22.11	23.11	24.11	Итого	Сред.
О! Деньги	1863	1715	1471	2242	1901	1983	1934	2062	1517	1180	1786	1277	4177	1421	1565	1387	1200	2111	1908	1784	1615	1631	1379	1405	2187	2385	1787	1910	1767	1138	2799	1664	58151	1817.2
О!Bank	835	648	760	1140	831	841	889	1027	885	586	2																						8444	767.6
Халык	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	11	15	821	25.7
Итого	2713	2370	2239	3418	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	2810	1679	67416	2106.8



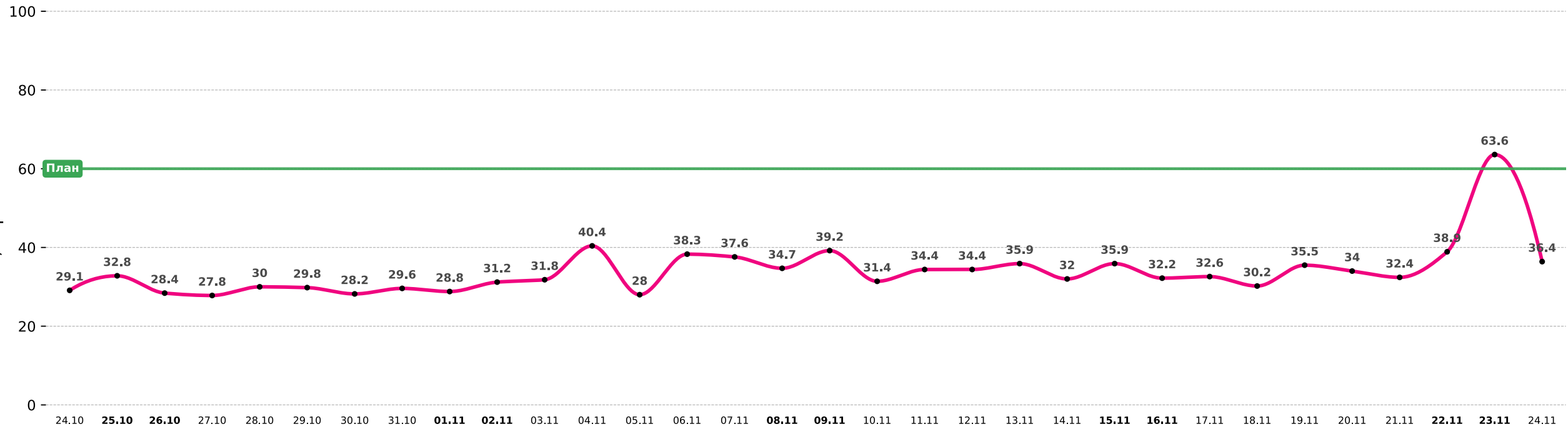
Проект	24.10	25.10	26.10	27.10	28.10	29.10	30.10	31.10	01.11	02.11	03.11	04.11	05.11	06.11	07.11	08.11	09.11	10.11	11.11	12.11	13.11	14.11	15.11	16.11	17.11	18.11	19.11	20.11	21.11	22.11	23.11	24.11	Сред.
О!Bank	57.5	55.2	53.7	39.6	60.6	59.5	55.8	52.8	60.5	70.2	65.8	69.9	32.1	62.7	61.8	57.3	64.6	46.1	39.5	47.3	55.3	54.8	61.4	38.8	44.5	28.5	51.8	52.8	49.6	60.1	51.9	53.8	53.6
О!Деньги					100							50	33.3	46.2	100																		65.9
Халык																																	
Сред.	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	51.9	53.8	53.6





Проект	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	23.11	24.11	Сред.
О!Bank	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	112	169.5	149.4
О! Деньги					51							123.4	237.2	167.8	106																		137.1
Халык																																	
Сред.	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	112.0	169.5	149.4

% звонков, обработанных в IVR



Проект	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	23.11	24.11	Сред.
Халык	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	72.7	33.3	40.8
О!Деньги	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	63.5	36.4	34.6
О!Bank	26.2	24.2	24.1	24.2	23.3	24	23.1	23	21.4	24.7	50																						26.2
Сред.	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	63.6	36.4	33.9

