



1

1.1

Срез по основным показателям.

Голос

Показатель	План	22.11	23.11	24.11	25.11	26.11	27.11	28.11	29.11	Среднее значение
Service Level	≥ 80 %	60.1	51.9	53.8	46.8	63.6	65.1	55.6	63.1	56.0
Handled Calls Rate (Процент принятых вызовов)	≥ 90 %	75.1	57.5	53.3	61.2	70.4	68	48.3	58.8	63.5
Average Handling Time	≤ 110 сек.	168.7	112	169.5	160.8	156.5	160	175.1	176.9	154.4
Average Ringing Time	≤ 3 сек.	2.4	2.1	2.4	2.3	2.7	2.5	2.4	2.5	2.4
Average Holding Time	≤ 30 сек.	63.5	43.2	75.2	70.2	64	65.7	85	79.8	66.5
Critical Error Accuracy	≥ 97 %.	88.7	97.1	90.9	90.9	93.6	93.9	90.7	93	85.8
Customer Satisfaction Index	≥ 80 %.	78.8	91.4	81.8	86.8	75	88.9	81.8	89.3	84.9
Конверсия Customer Satisfaction Index	≥ 10 %.	4.4	3.8	4.2	3.9	4.6	4.1	4.6	3.6	4.7
Utilization Rate	≥ 86 %.	75.6	84.6	79.7	80	82.3	82.4	78.2	76.8	79.9
Occupancy	≥ 70 %.									58.0
Repeat Calls	≤ 10 %.	14.7	14.6	12.3	12.5	13.6	12	10.9	14.4	14.0

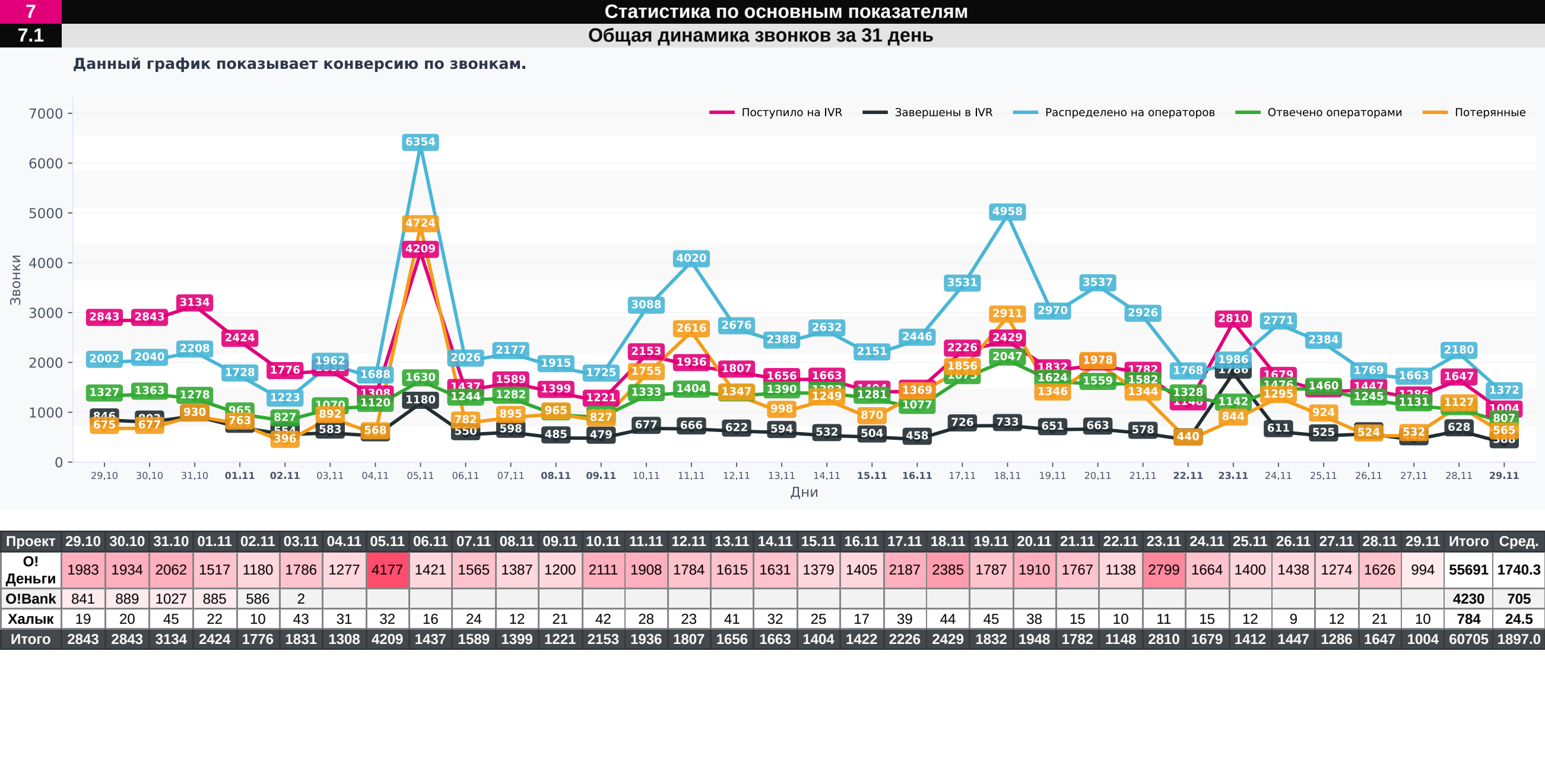
1.2

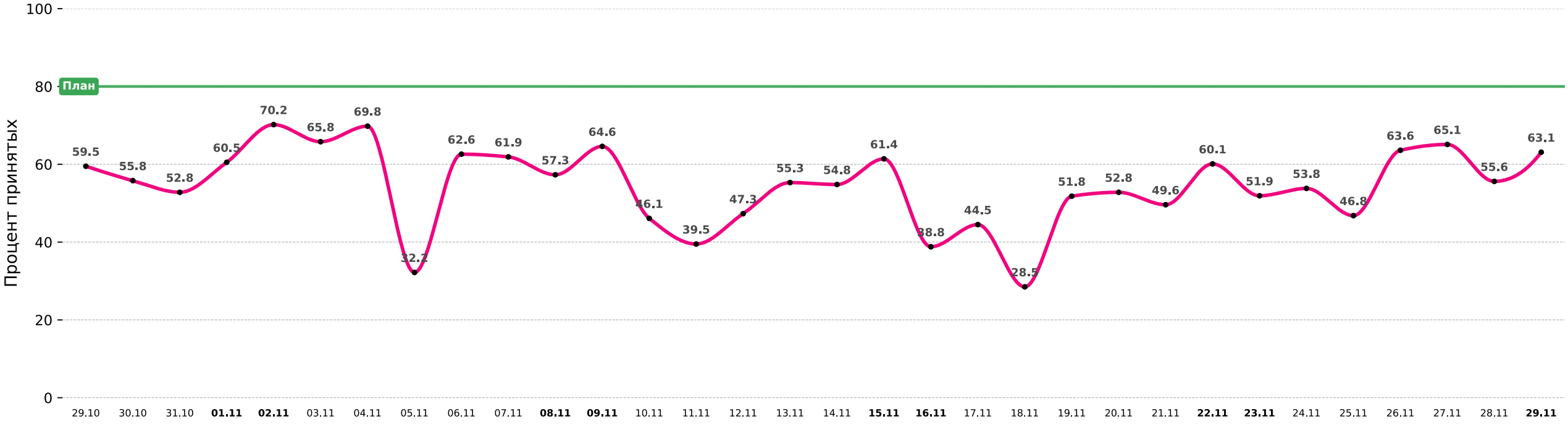
Текст

Показатель	План	22.11	23.11	24.11	25.11	26.11	27.11	28.11	29.11	Среднее значение
Average Reaction Time	≤ 60 сек.	56.9	30.6	66.9	70.9	56.7	70.4	101.5	92	49.1
Average Speed To Answer	≤ 60 сек.	50.1	41	67.4	59.1	53.5	65.1	79	69	53.4
Utilization Rate	≥ 86 %.	105.4	110.9	95	67	85	97	73.2	78.9	91.5
Critical Error Accuracy	≥ 97 %.	100	100	100	90.9	100	100	100	100	95.4
Customer Satisfaction Index	≥ 80 %.	80	46.2	56.3	77.3	94.4	80	62.5	86.7	66.8
Конверсия Customer Satisfaction Index	≥ 10 %.	3.9	4.5	4.6	5.8	6	5.7	7.2	4.6	3.7

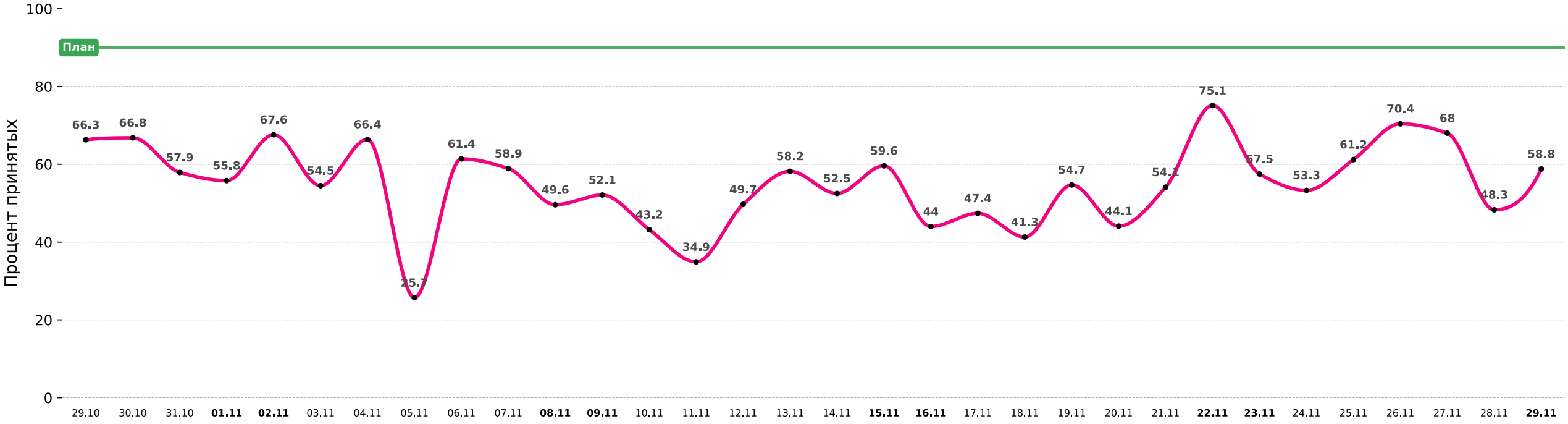
2	Профиль дня.															
2.1	Голос															
Часы	Эрланг	График	Факт	Дельта Факт и График	Поступило на IVR	Распределено на операторов	Отвечено операторами	Завершены в очереди	Maximum Waiting Time	Maximum Ringing Time	Maximum Speaking Time	Maximum Holding Time	Service Level	Handled Calls Rate	Customer Satisfaction Index	Occupancy
00:00:00	3	3	4	1	9	44	38	6	02:45	00:09	05:55	01:12	78.9	86.4		59.8
01:00:00	3	3	3	0	17	11	9	2	02:22	00:04	04:42	02:14	88.9	81.8		24.1
02:00:00	0	0	0	0	2	4	0	4	00:05	00:00	00:00	00:00	0	0		0
03:00:00	0	0	0	0	8	9	0	9	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					00:00	00:00	00:00	00:00				
06:00:00	0	0	0	0	3				00:00	00:00	00:00	00:00				
07:00:00	3	2	2	0	5	10	7	3	00:04	00:04	06:26	02:22	100	70		20.2
08:00:00	4	2	4	2	20	40	17	23	01:15	00:05	05:09	00:00	88.2	42.5		49.5
09:00:00	6	5	4	-1	48	37	37	0	01:44	00:05	16:25	03:47	97.3	100	100	38.2
10:00:00	8	7	5	-2	67	71	61	10	02:10	00:05	11:08	04:05	63.5	85.9	100	74.7
11:00:00	8	7	5	-2	61	79	66	13	02:20	00:07	12:11	03:04	74.6	83.5	0	75.0
12:00:00	12	5	4	-1	72	86	69	17	03:48	00:06	15:35	03:26	52.1	80.2		86.5
13:00:00	11	5	4	-1	81	100	53	47	03:38	00:06	13:46	05:15	43.3	53	100	83.2
14:00:00	9	2	1	-1	87	123	14	109	03:53	00:04	11:10	02:46	10.8	11.4		98.7
15:00:00	9	1	2	1	95	162	25	137	03:50	00:03	16:01	04:37	10.5	15.4		99.9
16:00:00	13	3	3	0	91	137	34	103	03:57	00:03	13:56	03:39	4.2	24.8	100	100
17:00:00	11	6	6	0	65	117	56	61	03:21	00:04	20:26	03:33	32.8	47.9	100	90.0
18:00:00	11	6	7	1	50	80	67	13	02:45	00:06	07:59	03:00	49.3	83.8	100	83.8
19:00:00	14	11	9	-2	66	64	62	2	01:03	00:06	12:36	03:18	98.4	96.9	100	35.0
20:00:00	12	10	9	-1	53	56	56	0	01:04	00:05	08:35	01:33	96.4	100	66.7	49.7
21:00:00	11	11	8	-3	46	70	69	1	01:54	00:05	13:23	01:30	95.7	98.6	100	41.2
22:00:00	6	8	6	-2	30	40	39	1	01:27	00:05	07:24	01:06	92.3	97.5	100	28.4
23:00:00	6	8	5	-3	28	31	28	3	01:54	00:04	06:21	01:09	89.7	90.3	0	28.2
	160	105	91	-14	1004	1372	807	565	03:57	00:09	20:26	05:15	63.1	58.8	89.3	57.2
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	3	2	21	21	0	24:26	13:09	03:06	02:30					
01:00:00	1	1	4	3	20	20	0	03:15	04:32	01:00	01:56					
02:00:00	1	1	4	3	12	12	0	03:19	06:07	01:14	02:02					
03:00:00	1	1	3	2	9	9	0	02:37	04:38	00:43	01:31					
04:00:00	1	1	2	1	2	2	0	01:11	01:11	00:45	00:39	100				
05:00:00	1	1	1	0	1	1	0	16:52	15:15	16:52	15:15					
06:00:00	1	1	1	0				00:00	00:00	00:00	00:00					
07:00:00	1	0	1	1				00:00	00:00	00:00	00:00	0				
08:00:00	2	2	1	-1	9	9	0	10:10	12:21	01:33	01:12	100				
09:00:00	4	2	1	-1	12	12	0	00:56	02:55	00:25	00:39	100				
10:00:00	4	2	1	-1	14	14	0	03:10	03:10	00:40	00:45	100				
11:00:00	3	2	1	-1	20	20	0	02:05	01:52	00:39	00:49	100				
12:00:00	3	2	1	-1	1	1	0	00:11	00:24	00:11	00:24					
13:00:00	2	2	1	-1	17	17	0	01:37	01:37	00:32	00:39					
14:00:00	4	2	1	-1	30	30	0	01:57	01:41	00:24	00:28					
15:00:00	4	2	1	-1	25	25	0	07:04	07:04	00:59	00:47	100				
16:00:00	3	2	1	-1	22	22	0	03:29	03:29	00:26	00:29	100				
17:00:00	3	1	1	0	38	38	0	05:15	09:44	00:39	00:47	100				
18:00:00	2	2	0	-2	23	23	0	04:01	02:24	00:47	00:50	100				
19:00:00	2	2	1	-1	17	17	0	07:22	03:17	01:11	01:01					
20:00:00	2	2	1	-1	14	14	0	02:01	01:29	00:43	00:38	0				
21:00:00	2	2	1	-1	16	16	0	02:36	01:44	00:47	00:41	100				
22:00:00	1	1	1	0	16	16	0	04:02	03:31	01:31	00:53					
23:00:00	1	1	2	1	17	17	0	01:07	03:38	00:26	01:25					
	50	36	35	-1	356	356	0	24:26	15:15	01:29		86.7				
3	Таблица актуальных аварийно-плановых работ															
					Дата начала	Время простоя	Сервис	Описание	Количество обращений							
					20.11.2025, 01:00		24д. 14ч. 34м.	О! Деньги	Технические работы на стороне MEGA с 01 до 06:00			0				

ТОП40 причин обращений																																						
Rank	DoD	Проект	Статус	Запрос	Подгруппа	Причина	22.11	23.11	24.11	25.11	26.11	27.11	28.11	29.11	Итого	Сред.	Мин.	Макс.																				
1	▲ +4	O!Bank	Закрытый	М Помощь при ошибочном платеже	Отмена платежа	Ошибся в сервисе, по которому отмена доступна, направлен в офис	20	16	19	22	20	23	30	29	179	22.4	16	30																				
2	▲ +1	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Получение кредита	Уточнение информации о получении кредита (просто консультация)	23	16	27	32	31	25	39	28	221	27.6	16	39																				
3	▼ -2	O!Bank	Закрытый	М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)	Общие затруднения с проведением платежа	Клиент превысил лимиты	96	58	84	84	89	105	101	25	642	80.2	25	105																				
4	—	O!Bank	Закрытый	М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)	Уточнение информации по платежам	Уточнение статуса платежа (без оформления заявки)	15	13	20	12	31	13	32	24	160	20	12	32																				
5	▼ -3	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Погашение кредита	Уточнение информации о досрочном погашении кредита	27	29	46	46	54	49	43	24	318	39.8	24	54																				
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	11	6	22	23	16	24	28	23	153	19.1	6	28																				
7	▲ +6	O!Bank	Закрытый	М Помощь по лимитам	Информация о лимитах	Клиент желал узнать информацию по лимитам/ Увеличить лимиты	31	20	19	13	13	23	18	19	156	19.5	13	31																				
8	▲ +2	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Получение кредита	Клиент получил отказ в выдаче кредита	14	9	19	19	14	23	21	16	135	16.9	9	23																				
9	▲ +16	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)	7	9	20	11	15	6	12	14	94	11.8	6	20																				
10	▲ +22	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Активный кредит	Клиент не смог разобраться, как вывести ДС, полученные в кредит, со счета (консультация)	8	14	16	12	16	13	9	14	102	12.8	8	16																				
11	▲ +21	O!Деньги	В ожидании от Jira	OD Помощь при ошибочном платеже	Создана заявка с предварительной причиной	Корректировка неверного платежа с O!Деньги.	9	7	12	8	11	10	6	13	76	9.5	6	13																				
12	▲ +7	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Получение кредита	ДС успешно поступили на кредитный счет	4	3	7	5	12	8	13	13	65	8.1	3	13																				
13	▲ +3	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)	26	19	22	22	17	18	15	13	152	19	13	26																				
14	▲ +16	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	24	11	20	10	14	14	10	13	116	14.5	10	24																				
15	▼ -5	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Погашение кредита	С 20:00 рабочего дня система в порядке очереди спишет ДС за погашение кредита	19	66	195	54	38	22	24	13	431	53.9	13	195																				
16	▼ -2	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.	8	11	7	10	12	13	15	12	88	11	7	15																				
17	▼ -9	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	27	16	8	15	17	14	23	12	132	16.5	8	27																				
18	▼ -4	O!Bank	Закрытый	М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)	Условия перевода платежа	Уточнение информации по системам перевода ДС	21	14	13	12	14	23	19	12	128	16	12	23																				
19	▲ +8	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	11	5	13	12	6	14	10	11	82	10.2	5	14																				
20	▲ +6	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	9	4	6	16	7	11	10	10	73	9.1	4	16																				
21	▼ -2	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Изменения в условиях кредита	Клиент получил кредит «Экспресс» и уточняет условия его целевого использования	9	10	7	9	5	5	14	10	69	8.6	5	14																				
22	▲ +9	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)	16	17	21	11	19	14	8	9	115	14.4	8	21																				
23	▲ +1	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	7	8	8	10	4	5	12	9	63	7.9	4	12																				
24	▲ +8	O!Bank	В ожидании от Jira	М Помощь при ошибочном платеже	Создана заявка с предварительной причиной	Корректировка неверного платежа с O!Деньги	17	6	14	10	6	15	9	9	86	10.8	6	17																				
25	▼ -8	O!Деньги	Закрытый	OD Помощь при ошибочном платеже	Отмена платежа	Ошибся в сервисе, по которому отмена доступна, направлен в офис	13	17	9	16	16	15	14	8	108	13.5	8	17																				
26	▼ -14	O!Bank	Закрытый	М Вопросы о Компании	Адреса филиалов	Абонент хотел узнать адреса и график работы филиалов O! Банка	13	3	21	21	23	23	20	8	132	16.5	3	23																				
27	▲ +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	7	12	10	10	5	16	6	7	73	9.1	5	16																				
28	▲ +12	O!Деньги	В ожидании от Jira	OD Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)	Создана заявка с предварительной причиной	Разблокировка аккаунта O! Банк.	16	14	11	9	22	9	2	6	89	11.1	2	22																				
29	—	O!Bank	Закрытый	М Помощь по картам O!Банк	Пропажа ДС	Клиент жалуется на пропажу ДС с карты или счета O!Банк	6	11	13	6	12	7	10	6	71	8.9	6	13																				
30	▲ +9	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Изменения в условиях кредита	Клиент хотел узнать подробнее об условиях и причинах ввода страхования в продукте "Экспресс"	11	7	9	7	6	11	5	6	62	7.8	5	11																				
31	▲ +3	O!Деньги	Закрытый	OD Вопросы о Компании	Адреса офисов	Абонент хотел узнать адреса офисов O!	18	4	7	11	6	11	5	5	67	8.4	4	18																				
32	▲ +3	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	14	6	27	12	11	12	5	5	92	11.5	5	27																				
33	▼ -24	O!Bank	В ожидании от NOD	М Помощь по картам O!Банк	Другое	Не найдена нужная причина	11	18	18	13	12	13	26	5	116	14.5	5	26																				
34	▼ -16	O!Bank	Закрытый	М Вопросы о Компании	Адреса офисов	Абонент хотел узнать адреса офисов O!	10	7	7	8	5	11	14	5	67	8.4	5	14																				
35	▼ -2	O!Деньги	Закрытый	OD Помощь по лимитам	Информация о лимитах	Абонент желал узнать информацию по лимитам	13	4	7	10	13	11	9	5	72	9	4	13																				
36	▼ -17	O!Деньги	Закрытый	OD Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)	Общие затруднения с проведением платежа	Клиент превысил лимиты	29	19	16	31	16	26	13	4	154	19.2	4	31																				
37	▼ -2	O!Bank	В ожидании от NOD	М Помощь по кредитованию	Другое	Не найдена нужная причина	10	5	11	18	12	11	7	4	78	9.8	4	18																				
38	▼ -17	O!Bank	Закрытый	М Помощь по приложению	Консультация по приложению	Абонент хотел получить консультацию, как войти в приложение, как пользоваться им	6	4	12	7	11	6	13	4	63	7.9	4	13																				
39	▼ -17	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	11	15	9	12	11	9	13	3	83	10.4	3	15																				
40	▼ -22	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Погашение кредита	Уточнение информации о задолженности по кредиту	14	7	36	28	23	11	14	3	136	17	3	36																				
5	Сводка по переходам IVR																																					
5.1	O!Bank + O!Деньги																																					
	Rank	DoD	Название												Описание												22.11	23.11	24.11	25.11	26.11	27.11	28.11	29.11	Итого	Сред.	Мин.	Макс.
	1	—	Клавиша 1 -> 1												Разблокировка и блокировка приложения												2	10	1	8	1				22	4.4	1	10
	2	—	Клавиша 1 -> 2												Повысить статус идентификации												5	4		2					11	3.7	2	5
	3	—	Клавиша 1 -> 3												Изменить доверенный номер												3	3		2	2				10	2.5	2	3
	4	—	Клавиша 1 -> 4												Не поступает код регистрации												13	7	7	1	4				32	6.4	1	13
	5	—	Клавиша 1 -> 5												Иные трудности с приложением												22	26	25	23	3				99	19.8	3	26
	6	—	Клавиша 2 -> 1												Потребительские кредиты												42	34	69	45	13				203	40.6	13	69
	7	—	Клавиша 2 -> 2												Кредиты для бизнеса												5	3	17	5					30	7.5	3	17
	8	—	Клавиша 2 -> 3												Ипотека												1	1	1	2	2				7	1.4	1	2
	9	—	Клавиша 2 -> 4												Автокредитование												1	1		2					4	1.3	1	2
	10	—	Клавиша 2 -> 5												Узнать как погасить кредит или посмотреть график погашений												13	11	47	29	10				110	22	10	47
	11	—	Клавиша 2 -> 6												Проблемы погашением кредита												25	12	61	38	7		1		144	24	1	61
	12	—	Клавиша 3 -> 1												Заказать карту														2					2	2	2	2	
	13	—	Клавиша 3 -> 2												Разблокировка или блокировка карты												2	3				2			7	2.3	2	3
	14	—	Клавиша 3 -> 3												Уточнить статус готовности карты												1		6	8	2				17	4.2	1	8
	15	—	Клавиша 5 -> 1												Международные и внутренние переводы												28	22	41	35	13				139	27.8	13	41
	16	—	Клавиша 5 -> 2												Не проводится или не поступает платеж												23	22	41	32	8			1	127	21.2	1	41
	17	—	Клавиша 5 -> 3												Корректировка или отмена платежа												77	49	78	64	14		1		283	47.2	1	78
6	Сводка по проектам МР																																					
Период	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	25.11	26.11	27.11	28.11	29.11	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	345	334	353	448	345	11713	433.8	203	876		
O!Bank - WhatsApp   996700009999	213	237	225	251	151	102	2	2																														

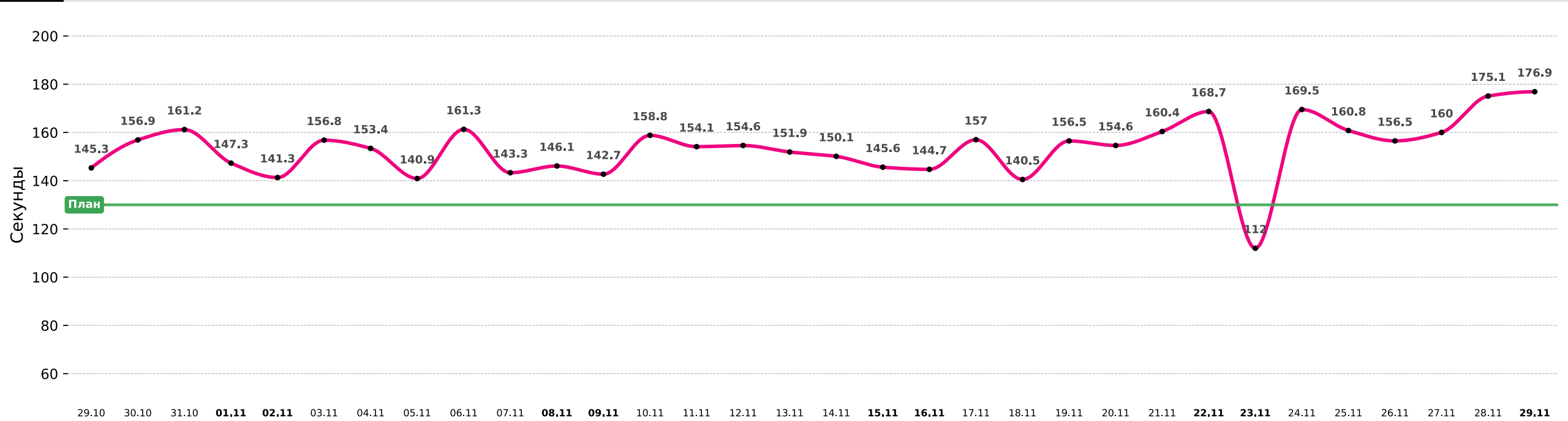




Проект	29.10	30.10	31.10	01.11	02.11	03.11	04.11	05.11	06.11	07.11	08.11	09.11	10.11	11.11	12.11	13.11	14.11	15.11	16.11	17.11	18.11	19.11	20.11	21.11	22.11	23.11	24.11	25.11	26.11	27.11	28.11	29.11	Сред.
О!Bank	59.5	55.8	52.8	60.5	70.2	65.8	69.9	32.1	62.7	61.8	57.3	64.6	46.1	39.5	47.3	55.3	54.8	61.4	38.8	44.5	28.5	51.8	52.8	49.6	60.1	51.9	53.8	46.8	63.6	65.1	55.6	63.1	54.5
О!Деньги							50	33.3	46.2	100																							57.4
Халык																																	
Сред.	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	46.8	63.6	65.1	55.6	63.1	54.5

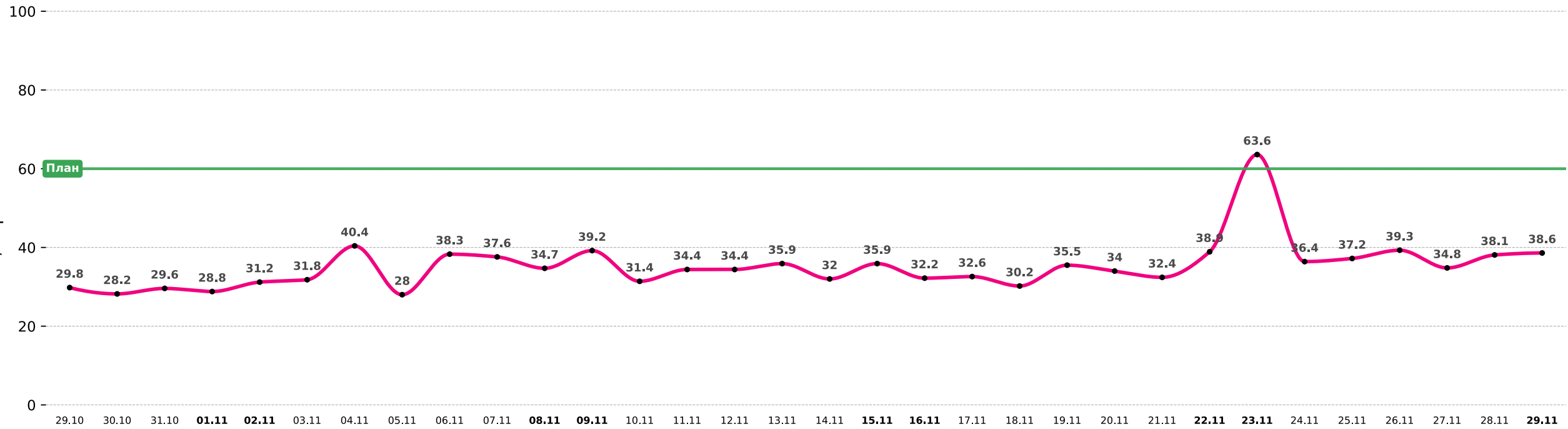


Проект	29.10	30.10	31.10	01.11	02.11	03.11	04.11	05.11	06.11	07.11	08.11	09.11	10.11	11.11	12.11	13.11	14.11	15.11	16.11	17.11	18.11	19.11	20.11	21.11	22.11	23.11	24.11	25.11	26.11	27.11	28.11	29.11	Сред.
О!Bank	66.3	66.8	57.9	55.8	67.6	54.5	66.3	25.5	61.2	58.9	49.6	52.1	43.2	34.9	49.7	58.2	52.5	59.6	44	47.4	41.3	54.7	44.1	54.1	75.1	57.5	53.3	61.2	70.4	68	48.3	58.8	55
О!Деньги							83.3	100	92.3	100																							93.9
Халык																																	
Сред.	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	57.5	53.3	61.2	70.4	68.0	48.3	58.8	55.0



Проект	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	25.11	26.11	27.11	28.11	29.11	Сред.
О!Bank	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	160.8	156.5	160	175.1	176.9	153.3
О! Деньги							123.4	237.2	167.8	106																							158.6
Халык																																	
Сред.	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	160.8	156.5	160.0	175.1	176.9	153.3

% звонков, обработанных в IVR



Проект	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	25.11	26.11	27.11	28.11	29.11	Сред.
Халык	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	50	22.2	25	57.1	50	41.7
О!Деньги	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	37.1	39.4	34.9	37.9	38.5	35.5
О!Bank	24	23.1	23	21.4	24.7	50																											27.7
Сред.	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	37.2	39.3	34.8	38.1	38.6	35.2

