

1

1.1

Срез по основным показателям.

Голос

Показатель	План	09.11	10.11	11.11	12.11	13.11	14.11	15.11	16.11	Среднее значение
Service Level	≥ 80 %	64.6	46.1	39.5	47.3	55.3	54.8	61.4	38.8	52.1
Handled Calls Rate (Процент принятых вызовов)	≥ 90 %	52.1	43.2	34.9	49.7	58.2	52.5	59.6	44	57.4
Average Handling Time	≤ 110 сек.	142.7	158.8	154.1	154.6	151.9	150.1	145.6	144.7	146.3
Average Ringing Time	≤ 3 сек.	2.5	2.3	2.3	2.2	2.4	2.7	2.4	2	2.5
Average Holding Time	≤ 30 сек.	60.6	59.8	57.9	59.8	59.9	59.6	66.9	54.3	63.4
Critical Error Accuracy	≥ 97 %.	100	89.8	96.7	79.5	79.3	91.2	89.3	100	86.3
Customer Satisfaction Index	≥ 80 %.	79.4	86.4	94.2	91.7	83.6	79.2	83.6	93.3	86.1
Конверсия Customer Satisfaction Index	≥ 10 %.	4.3	5.5	4.1	5	4.4	5.3	5.7	6	4.9
Utilization Rate	≥ 86 %.	89.2	80.8	82.8	86	82.2	85.5	87.8	86.8	79.2
Occupancy	≥ 70 %.									59.3
Repeat Calls	≤ 10 %.	13	13.4	12	13.9	14.9	18.6	17.4	17.5	13.0

1.2

Текст

Показатель	План	09.11	10.11	11.11	12.11	13.11	14.11	15.11	16.11	Среднее значение
Average Reaction Time	≤ 60 сек.	152.4	68.2	84	54.9	53.3	53.5	86.3	51.3	89.3
Average Speed To Answer	≤ 60 сек.	101.5	60.8	77.3	55.7	48.7	55.5	76	60.3	68.5
Utilization Rate	≥ 86 %.	63.1	96.5	103.9	101	84.4	96.6	121.5	102.1	97.8
Critical Error Accuracy	≥ 97 %.	100	100	88.9	91.7	100	100	100	100	97.5
Customer Satisfaction Index	≥ 80 %.	83.3	50	57.7	44.4	53.3	61.1	50	44.4	65.9
Конверсия Customer Satisfaction Index	≥ 10 %.	1.6	2.7	3.2	3.7	3.4	3.7	2.9	2.1	3.2

2	Профиль дня.																	
2.1	Голос																	
Часы	Эрланг	График	Факт	Дельта Факт и График	Поступило на IVR	Распределено на операторов	Отвешено 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	20	33	23	10	00:29	00:06	07:01	01:32	91.3	69.7	0	28.5		
01:00:00	3	3	4	1	9	19	17	2	02:44	00:05	07:25	00:44	88.9	89.5		20.1		
02:00:00	0	0	0	0	6	25	0	25	00:06	00:00	00:00	00:00	0	0	100	0		
03:00:00	0	0	0	0	8	13	0	13	00:05	00:00	00:00	00:00	0	0				
04:00:00	0	0	0	0	4	13	0	13	00:06	00:00	00:00	00:00	0	0				
05:00:00	0	0	0	0	2	2	0	2	00:05	00:00	00:00	00:00	0	0				
06:00:00	0	0	0	0	1	2	0	2	00:05	00:00	00:00	00:00	0	0				
07:00:00	3	3	3	0	4	10	8	2	00:04	00:04	02:31	00:00	100	80	100	11.1		
08:00:00	4	5	3	-2	21	30	28	2	03:28	00:04	13:29	01:32	82.1	93.3	75	71.5		
09:00:00	6	6	5	-1	27	64	55	9	03:15	00:04	19:59	02:05	71.9	85.9	100	72.9		
10:00:00	8	6	6	0	79	124	78	46	03:14	00:04	12:38	01:03	19.5	62.9	100	99.8		
11:00:00	8	6	6	0	81	127	80	47	03:22	00:04	11:27	02:26	17.6	63.0	100	100.0		
12:00:00	12	3	3	0	141	170	49	121	03:41	00:04	06:40	01:39	0	28.8	100	100.0		
13:00:00	11	1	3	2	138	219	52	167	04:02	00:04	09:19	02:32	5.9	23.7	100	100.0		
14:00:00	9	0	3	3	105	200	34	166	03:40	00:04	06:03	01:41	0	17	100	100		
15:00:00	9	0	2	2	127	231	33	198	03:48	00:04	06:04	01:26	5	14.3	100	100		
16:00:00	13	3	2	-1	138	227	26	201	03:48	00:04	08:12	02:41	9.9	11.5	100	92.5		
17:00:00	11	7	5	-2	100	203	72	131	03:22	00:05	10:21	02:45	29.3	35.5	66.7	90.4		
18:00:00	11	7	7	0	83	194	72	122	03:31	00:05	07:48	02:45	26.2	37.1	80	92.3		
19:00:00	14	10	8	-2	85	167	129	38	02:14	00:05	10:20	02:16	45.9	77.2	100	77.2		
20:00:00	12	10	10	0	90	128	103	25	03:18	00:04	09:25	02:48	59.4	80.5	100	65.5		
21:00:00	11	10	9	-1	68	105	103	2	03:40	00:05	07:06	01:51	78.8	98.1	100	50.8		
22:00:00	6	6	5	-1	60	88	65	23	02:44	00:04	06:45	02:30	61.2	73.9	100	71.3		
23:00:00	6	6	6	0	25	52	50	2	00:38	00:05	10:33	01:07	96	96.2	100	45.1		
	160	95	94	-1	1422	2446	1077	1369	04:02	00:06	19:59	02:48	38.8	44	93.4	70.3		

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	4	3	20	20	0	01:37	01:37	00:48	00:49							
01:00:00	1	1	3	2	11	11	0	04:03	04:03	00:52	01:05	0						
02:00:00	1	1	3	2	16	16	0	03:15	03:15	00:47	01:00							
03:00:00	1	1	3	2	11	11	0	01:56	01:21	00:45	01:04							
04:00:00	1	1	3	2	5	5	0	01:52	01:52	00:39	00:41							
05:00:00	1	1	1	0	8	8	0	01:46	01:38	00:55	00:53							
06:00:00	1	1	1	0	2	2	0	01:43	02:35	01:25	01:56							
07:00:00	1	0	1	1	1	1	0	01:52	01:52	01:52	01:52	100						
08:00:00	2	4	1	-3	18	18	0	01:15	01:15	00:28	00:33							
09:00:00	4	4	1	-3	11	11	0	03:45	03:45	01:05	00:56	100						
10:00:00	4	4	1	-3	31	31	0	02:51	02:06	00:42	00:41	0						
11:00:00	3	4	1	-3	22	22	0	08:18	08:18	01:02	00:53	0						
12:00:00	3	4	1	-3	12	12	0	02:57	01:48	00:48	00:40							
13:00:00	2	4	0	-4	12	12	0	02:20	02:20	00:33	00:39							
14:00:00	4	4	2	-2	20	20	0	03:08	02:27	00:32	00:42							
15:00:00	4	4	2	-2	2	2	0	01:19	00:54	00:50	00:40	66.7						
16:00:00	3	4	2	-2	1	1	0	00:18	00:53	00:11	00:41	0						
17:00:00	3	0	2	2	13	13	0	02:37	02:34	00:51	00:48							
18:00:00	2	0	2	2	12	12	0	01:26	01:26	00:21	00:24	100						
19:00:00	2	0	1	1	11	11	0	02:00	02:00	00:34	00:42							
20:00:00	2	0	2	2	19	19	0	02:51	03:40	00:46	00:55							
21:00:00	2	0	2	2	23	23	0	04:05	02:21	00:35	00:36							
22:00:00	1	0	2	2	23	23	0	03:48	03:48	00:38	00:29	0						
23:00:00	1	1	2	1	12	12	0	01:24	01:34	00:43	00:56							
	50	44	43	-1	316	316	0	08:18	08:18	00:47		45.5						

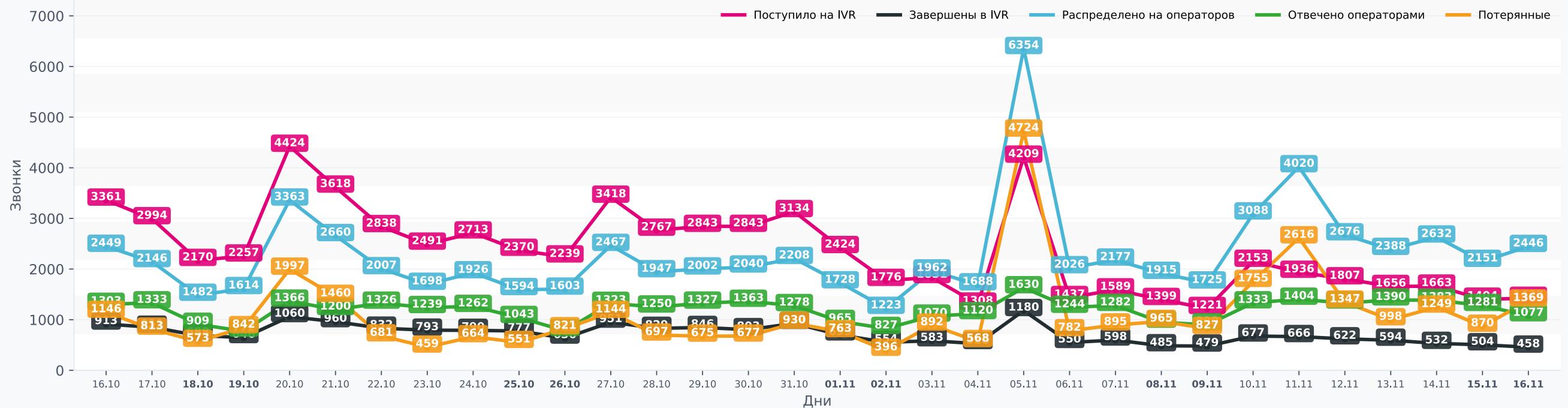
Таблица актуальных аварийно-плановых работ

4		ТОП40 причин обращений																																	
Rank	DoD	Проект		Статус		Запрос		Подгруппа		Причина		09.11		10.11		11.11		12.11		13.11		14.11		15.11		16.11		Итого		Сред.		Мин.		Макс.	
1	—	O!Bank		Закрытый		М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Общие затруднения с проведением платежа		Клиент превысил лимиты		68	71	87	84	74	75	92	86	637	79.6	68	92												
2	▲ +1	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Получение кредита		Уточнение информации о получении кредита (просто консультация)		35	26	33	40	36	35	35	37	277	34.6	26	40												
3	▲ +6	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Погашение кредита		С 20:00 рабочего дня система в порядке очереди списает ДС за погашение кредита		46	162	87	57	34	28	22	34	470	58.8	22	162												
4	▲ +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)		12	33	25	24	27	22	28	33	204	25.5	12	33												
5	▲ +5	O!Bank		Закрытый		М Помощь при ошибочном платеже		Отмена платежа		Ошибся в сервисе, по которому отмена доступна, направлен в офис		27	18	37	24	19	22	21	31	199	24.9	18	37												
6	▼ -4	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Погашение кредита		Уточнение информации о досрочном погашении кредита		23	55	61	53	53	47	58	24	374	46.8	23	61												
7	▼ -1	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Получение кредита		Клиент получил отказ в выдаче кредита		12	28	25	15	23	23	28	21	175	21.9	12	28												
8	▲ +7	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		13	11	15	15	12	7	17	21	111	13.9	7	21												
9	▲ +3	O!Bank		Закрытый		М Помощь по лимитам		Информация о лимитах		Клиент желал узнать информацию по лимитам/ увеличить лимиты		15	10	8	14	15	15	20	19	116	14.5	8	20												
10	▼ -3	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		15	30	26	14	26	37	27	18	193	24.1	14	37												
11	▲ +14	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 прошел платежа (кроме сервисов Грина и O! Банка)		9	12	17	9	14	6	10	17	94	11.8	6	17												
12	▲ +11	O!Bank		Закрытый		М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Уточнение информации по платежам		Уточнение статуса платежа (без оформления заявки)		23	20	21	15	14	9	11	17	130	16.2	9	23												
13	▼ -5	O!Bank		В ожидании от Jira		М Помощь при ошибочном платеже		Создана заявка с предварительной причиной		Корректировка неверного платежа с O!Деньги		16	12	13	21	10	15	26	14	127	15.9	10	26												
14	▼ -1	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Активный кредит		Клиент не смог разобраться, как вывести DC, полученные в кредит, со счета (консультация)		11	14	24	9	7	10	20	13	108	13.5	7	24												
15	▲ +4	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Изменения в условиях кредита		Клиент получил кредит «Экспресс» и уточняет условия его целевого использования		9	13	10	7	5	5	14	13	76	9.5	5	14												
16	▲ +11	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Изменения в условиях кредита		Клиент хотел узнать подробнее об условиях и причинах ввода страхований в продукте "Экспресс"		5	9	11	6	8	13	10	13	75	9.4	5	13												
17	▲ +7	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		11	18	12	13	11	13	10	11	99	12.4	10	18												
18	▲ +16	O!Деньги		Закрытый		OD Помощь по платежам на O!Банк (O!Деньги)		Не поступил платеж на O! Деньги		При проверке выявлено что DC успешно поступили		4	16	11	7	8	6	6	11	69	8.6	4	16												
19	▲ +17	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		8	6	12	13	13	18	5	11	86	10.8	5	18												
20	▼ -4	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 платежа с O!Деньги		10	14	6	8	9	9	19	11	86	10.8	6	19												
21	▼ -8	O!Bank		Закрытый		М Вопросы о Компании		Адреса офисов		Абонент хотел узнать адреса офисов O!		8	4	12	9	5	8	21	11	78	9.8	4	21												
22	▼ -5	O!Bank		В ожидании от NOD		М Помощь по картам O!Банк		Другое		Не найдена нужная причина		9	21	23	21	10	14	15	10	123	15.4	9	23												
23	▲ +16	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.		13	11	6</td																					

Статистика по основным показателям

Общая динамика звонков за 31 день

Данный график показывает конверсию по звонкам.



Проект	16.10	17.10	18.10	19.10	20.10	21.10	22.10	23.10	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	Итого	Сред.
О! Деньги	2380	1995	1544	1554	2894	2386	1931	1727	1863	1715	1471	2242	1901	1983	1934	2062	1517	1180	1786	1277	4177	1421	1565	1387	1200	2111	1908	1784	1615	1631	1379	1405	58925	1841.4
O!Bank	958	973	617	695	1487	1207	889	723	835	648	760	1140	831	841	889	1027	885	586	2												15993	841.7		
Халық	23	26	9	8	43	25	18	41	15	7	8	36	35	19	20	45	22	10	43	31	32	16	24	12	21	42	28	23	41	32	25	17	797	24.9
Итого	3361	2994	2170	2257	4424	3618	2838	2491	2713	2370	2239	3418	2767	2843	2843	3134	2424	1776	1831	1308	4209	1437	1589	1399	1221	2153	1936	1807	1656	1663	1404	1422	75715	2366.1

7.2

Service Level.

100 -

Процент принятых

80

20 -

0 -

16.10 17.10 18.10 19.10 20.10 21.10 22.10 23.10 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

План

Проект	16.10	17.10	18.10	19.10	20.10	21.10	22.10	23.10	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	Сред.
O!Bank	49.8	46.9	46.2	52.2	40.2	45.1	58.3	63.9	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	53.9
O!Деньги			100										100							50	33.3	46.2	100							71.6			
Халык																																	
Сред.	49.8	47.0	46.2	52.2	40.2	45.1	58.3	63.9	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	53.9

7.3

Handled Calls Rate.

100 -

План

80 -

Процент принятых

60 -

40 -

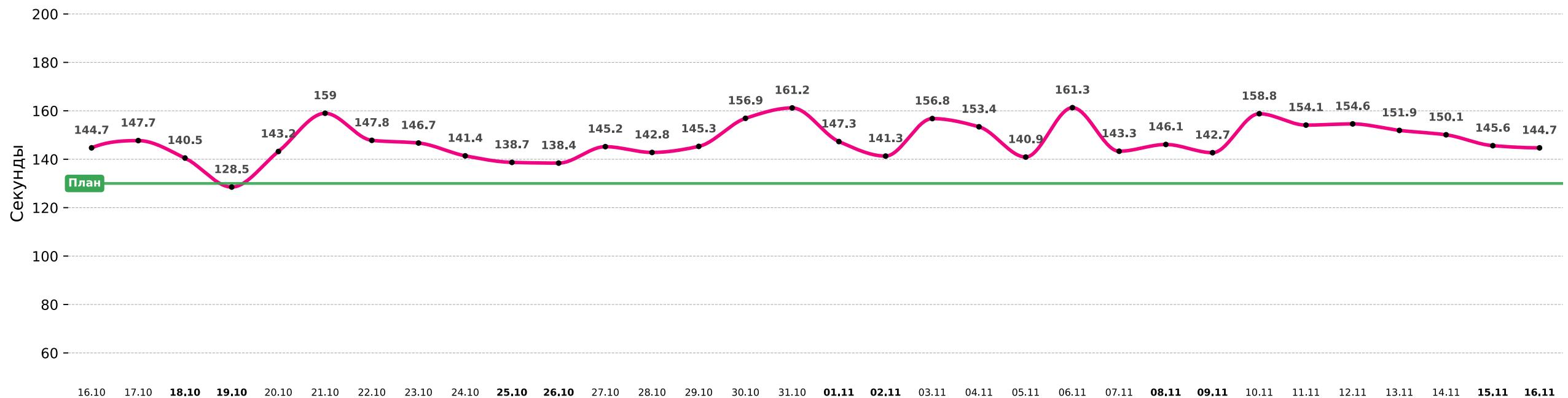
20 -

0 -

Проект	16.10	17.10	18.10	19.10	20.10	21.10	22.10	23.10	24.10	25.10	26.10	27.10	28.10	29.10	30.10	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	Сред.	
O!Bank	53.2	62.1	61.3	47.8	40.6	45.1	66.1	73	65.5	65.4	48.8	53.6	64.2	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	55.4
O!Деньги		100											100						83.3	100	92.3	100									95.9		
Халык																																	
Сред.	53.2	62.1	61.3	47.8	40.6	45.1	66.1	73.0	65.5	65.4	48.8	53.6	64.2	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	55.4



Average Handling Time.



Проект	16.10	17.10	18.10	19.10	20.10	21.10	22.10	23.10	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	Сред.
O!Bank	144.7	147.7	140.5	128.5	143.2	159.0	147.8	146.7	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	147.5
О! Деньги				172																123.4	237.2	167.8	106									142.9	
Халык																																	
Сред.	144.7	147.7	140.5	128.5	143.2	159.0	147.8	146.7	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	147.5

7.5

IVR Self Service Rate.

100

% звонков, обработанных в IVR

80

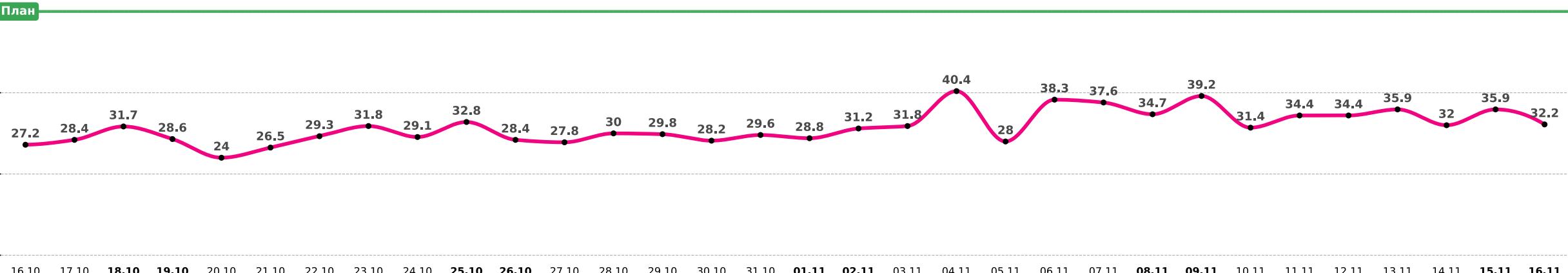
60

40

20

0

План



Проект	16.10	17.10	18.10	19.10	20.10	21.10	22.10	23.10	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	Сред.
Халык	17.4	38.5	22.2	37.5	32.6	40	44.4	26.8	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	37.7
O!Деньги	29.4	29.4	34	31.1	24.6	28.5	32.9	34	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	32.8
O!Bank	21.8	26.2	26.1	22.9	22.4	22.5	21.1	27	26.2	24.2	24.1	24.2	23.3	24	23.1	23	21.4	24.7	50												25.2		
Сред.	27.2	28.4	31.7	28.6	24.0	26.5	29.3	31.8	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	31.5

Repeat Calls. Все проекты.



Проект	16.10	17.10	18.10	19.10	20.10	21.10	22.10	23.10	24.10	25.10	26.10	27.10	28.10	29.10	30.10	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	Сред.
O!Bank	13.5	14.5	11.4	12.3	13.3	10.8	13.4	13.5	14.3	13.6	11	12.9	9.8	13.9	15	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	13.9
О!Деньги		0											0						0	8.3	0	0							1.4			
Сред.	13.5	14.4	11.4	12.3	13.3	10.8	13.4	13.5	14.3	13.6	11.0	12.9	9.8	13.9	15.0	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	13.9

