

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

Профиль дня. Голос																	
Часы	Эрланг	График	Факт	Дельта Факт и График	Поступило на IVR	Распределено на операторов	Отвачено 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	

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					

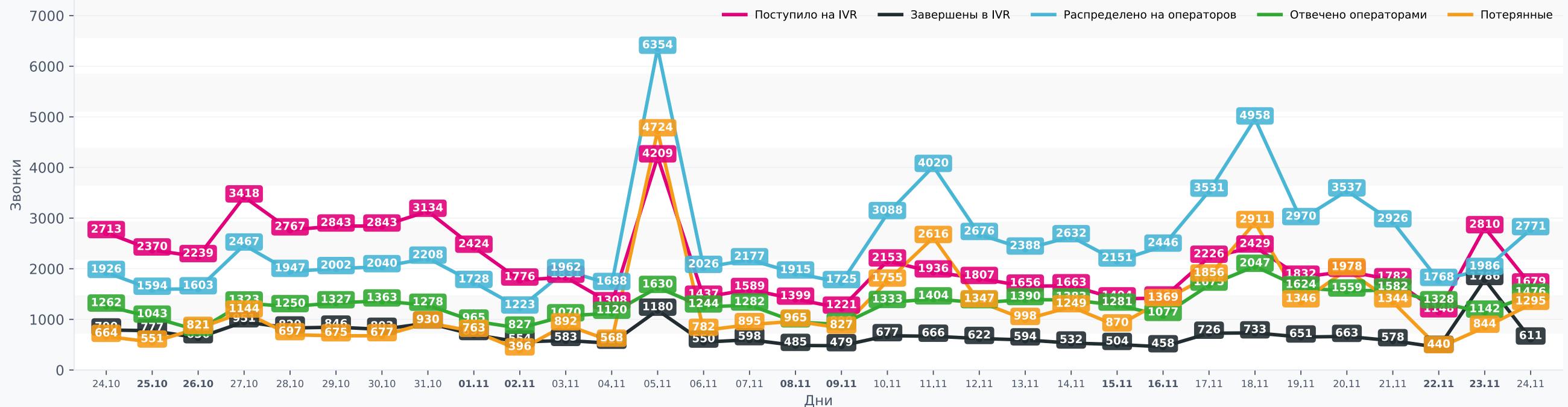
Таблица актуальных аварийно-плановых работ									
Дата начала	Время простоя	Сервис	Описание	Количество обращений					
20.11.2025, 01:00		24д. 17ч. 07м.	О! Деньги	Технич					

4	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 списет 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 O!Деньги (O!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 O!Деньги (O!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 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)		32	32	27	24	20	26	19	22	202	25.2	19	32
9	▼ -1	O!Деньги		Закрытый		ОД 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)		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 O! Банка		26	17	19	23	27	13	3	21	149	18.6	3	27
11	▲ +9	O!Деньги		Закрытый		ОД 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)		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 O!Деньги (O!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 O!Деньги (O!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		Ошибка в сервисе, по которому отмена доступна, направлена 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!Деньги		Закрытый		ОД Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!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 O!Деньги		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! Деньги. 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 O!Деньги (O!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 погашения кредита		9	18	21	16	5	4	4	11	88	11	4	21
25	▼ -10	O!Деньги		В ожидании от Jira		ОД Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!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</																					

Статистика по основным показателям

Общая динамика звонков за 31 день

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	
O!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	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

7.2

Service Level.

100 -

80 -

60 -

40 -

20 -

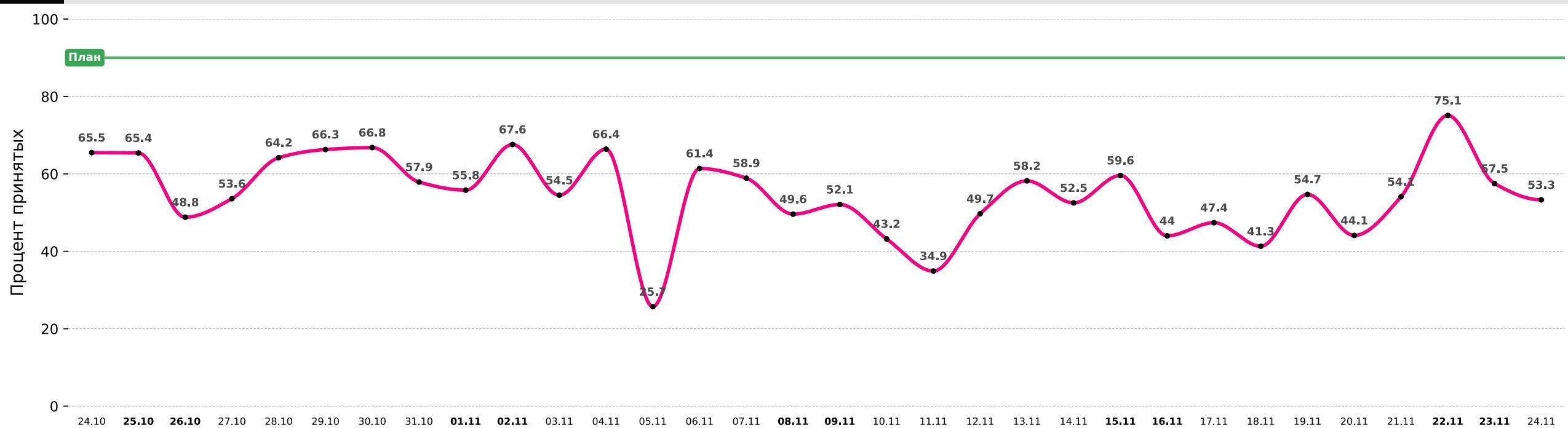
0 -

Процент принятых

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

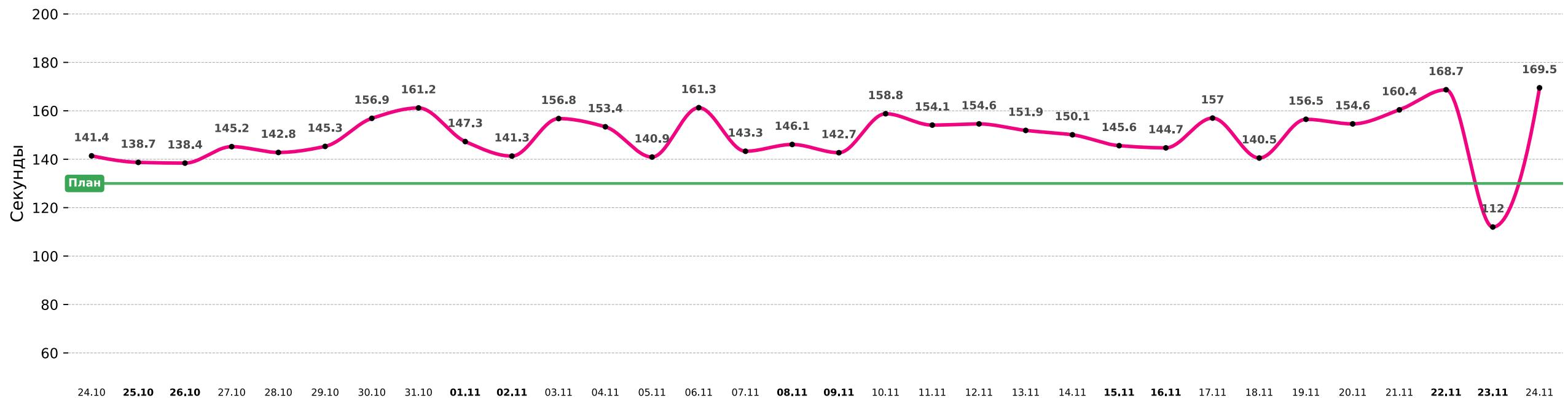
План

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.
O!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													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.
O!Bank	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	47.4	41.3	54.7	44.1	54.1	75.1	57.5	53.3	54.7
О!Деньги					100							83.3	100	92.3	100																95.1		
Халык																																	
Сред.	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	47.4	41.3	54.7	44.1	54.1	75.1	57.5	53.3	54.7

Average Handling Time.



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.
O!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

7.5

IVR Self Service Rate.

100

% звонков, обработанных в IVR

80

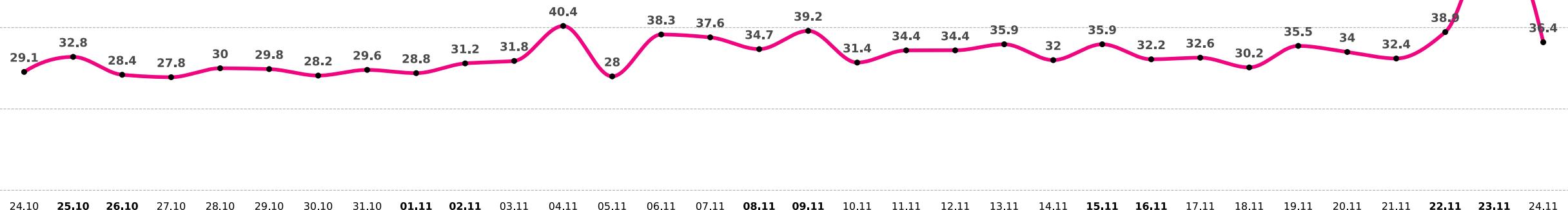
60

40

20

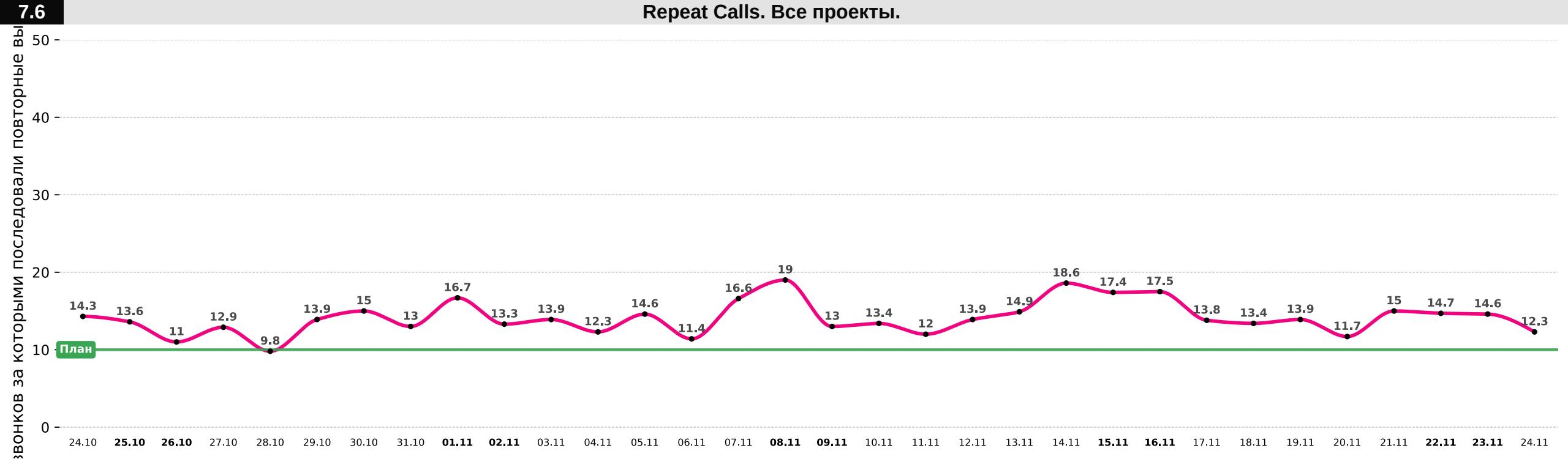
0

План



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

Repeat Calls. Все проекты.



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.
O!Bank	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	17.5	13.8	13.4	13.9	11.7	15	14.7	14.6	12.3	14.1
О!Деньги					0								0	8.3	0	0													1.7				
Сред.	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	17.5	13.8	13.4	13.9	11.7	15.0	14.7	14.6	12.3	14.1

