



1
1.1

Срез по основным показателям.

Голос

Показатель	План	11.11	12.11	13.11	14.11	15.11	16.11	17.11	18.11	Среднее значение
Service Level	≥ 80 %	39.5	47.3	55.3	54.8	61.4	38.8	44.5	28.5	52.8
Handled Calls Rate (Процент принятых вызовов)	≥ 90 %	34.9	49.7	58.2	52.5	59.6	44	47.4	41.3	57.5
Average Handling Time	≤ 110 сек.	154.1	154.6	151.9	150.1	145.6	144.7	157	140.5	146.3
Average Ringing Time	≤ 3 сек.	2.3	2.2	2.4	2.7	2.4	2	2.2	1.9	2.5
Average Holding Time	≤ 30 сек.	57.9	59.8	59.9	59.6	66.9	54.3	73.6	76.8	63.0
Critical Error Accuracy	≥ 97 %.	96.7	79.5	79.3	91.2	89.3	100	90.5	93.5	86.3
Customer Satisfaction Index	≥ 80 %.	94.2	91.7	83.6	79.2	83.6	93.3	94.1	72.6	85.4
Конверсия Customer Satisfaction Index	≥ 10 %.	4.1	5	4.4	5.3	5.7	6	4.3	4.9	4.9
Utilization Rate	≥ 86 %.	82.8	86	82.2	85.5	87.8	86.8	84.1	87	79.6
Occupancy	≥ 70 %.									58.9
Repeat Calls	≤ 10 %.	12	13.9	14.9	18.6	17.4	17.5	13.8	13.4	12.9

1.2

Текст

Показатель	План	11.11	12.11	13.11	14.11	15.11	16.11	17.11	18.11	Среднее значение
Average Reaction Time	≤ 60 сек.	84	54.9	53.3	53.5	86.3	51.3	70.8	49.2	75.9
Average Speed To Answer	≤ 60 сек.	77.3	55.7	48.7	55.5	76	60.3	71.4	42	63.9
Utilization Rate	≥ 86 %.	103.9	101	84.4	96.6	121.5	102.1	72.6	81.2	95.2
Critical Error Accuracy	≥ 97 %.	88.9	91.7	100	100	100	100	100	100	97.5
Customer Satisfaction Index	≥ 80 %.	57.7	44.4	53.3	61.1	50	44.4	54.8	58.8	64.3
Конверсия Customer Satisfaction Index	≥ 10 %.	3.2	3.7	3.4	3.7	2.9	1.9	3.5	2.5	3.2

Rank	DoD	Проект	Статус	Запрос	Подгруппа	Причина	11.11	12.11	13.11	14.11	15.11	16.11	17.11	18.11	Итого	Сред.	Мин.	Макс.
1	▲ +38	O!Bank	Закрытый	М Помощь по приложению	Массовые затруднения без оформления заявки	Массовый инцидент "Затруднения в работе приложения" (без заявки)	10			3			2	325	340	85	2	325
2	—	O!Bank	Закрытый	М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)	Массовые затруднения без оформления заявки	Массовый инцидент "Затруднения по платежам" (без заявки)	4		1					118	123	41	1	118
3	▲ +35	O!Деньги	Закрытый	OD Помощь по приложению	Массовые затруднения без оформления заявки	Массовый инцидент "Затруднения в работе приложения" (без заявки)	3						4	115	122	40.7	3	115
4	▼ -2	O!Bank	Закрытый	М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)	Общие затруднения с проведением платежа	Клиент превысил лимиты	87	84	74	75	92	86	110	97	705	88.1	74	110
5	▼ -4	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Погашение кредита	С 20:00 рабочего дня система в порядке очереди спишет ДС за погашение кредита	87	57	34	28	22	34	127	85	474	59.2	22	127
6	▼ -3	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Погашение кредита	Уточнение информации о досрочном погашении кредита	61	53	53	47	58	24	60	48	404	50.5	24	61
7	▲ +10	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	18	26	19	18	15	7	21	38	162	20.2	7	38
8	▼ -1	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Погашение кредита	Уточнение информации о задолженности по кредиту	21	38	25	8	12	8	32	34	178	22.2	8	38
9	▼ -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)	25	24	27	22	28	33	32	32	223	27.9	22	33
10	▼ -5	O!Bank	Закрытый	М Помощь при ошибочном платеже	Отмена платежа	Ошибся в сервисе, по которому отмена доступна, направлен в офис	37	24	19	22	21	31	32	27	213	26.6	19	37
11	▲ +4	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Получение кредита	Клиент получил отказ в выдаче кредита	25	15	23	23	28	21	22	26	183	22.9	15	28
12	▼ -7	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Получение кредита	Уточнение информации о получении кредита (просто консультация)	33	40	36	35	35	37	44	26	286	35.8	26	44
13	▲ +9	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Изменения в условиях кредита	Клиент получил кредит «Экспресс» и уточняет условия его целевого использования	10	7	5	5	14	13	17	21	92	11.5	5	21
14	▲ +18	O!Bank	Закрытый	М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)	Уточнение информации по платежам	Уточнение статуса платежа (без оформления заявки)	21	15	14	9	11	17	11	21	119	14.9	9	21
15	▼ -4	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	12	13	13	18	5	11	23	20	115	14.4	5	23
16	▲ +4	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	12	13	11	13	10	11	19	19	108	13.5	10	19
17	▼ -5	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	15	15	12	7	17	21	23	19	129	16.1	7	23
18	▲ +15	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Погашение кредита	Не наступила дата погашении кредита	9	10	10	12	6	3	9	18	77	9.6	3	18
19	▼ -9	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)	17	9	14	6	10	17	23	18	114	14.2	6	23
20	▲ +3	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	11	7	8	6	6	11	15	17	81	10.1	6	17
21	▼ -5	O!Bank	Закрытый	М Помощь по лимитам	Информация о лимитах	Клиент желал узнать информацию по лимитам/ Увеличить лимиты	8	14	15	15	20	19	22	17	130	16.2	8	22
22	▼ -13	O!Bank	Закрытый	М Вопросы о Компании	Адреса филиалов	Абонент хотел узнать адреса и график работы филиалов O! Банка	11	24	22	21	29	9	26	17	159	19.9	9	29
23	▼ -13	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	26	14	26	37	27	18	25	17	190	23.8	14	37
24	▼ -11	O!Bank	В ожидании от NOD	М Помощь по картам O!Банк	Другое	Не найдена нужная причина	23	21	10	14	15	10	22	16	131	16.4	10	23
25	▼ -1	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Активный кредит	Клиент не смог разобраться, как вывести ДС, полученные в кредит, со счета (консультация)	24	9	7	10	20	13	16	15	114	14.2	7	24
26	▼ -7	O!Bank	В ожидании от NOD	М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)	Другое	Не найдена нужная причина	7	18	13	9	7	5	20	15	94	11.8	5	20
27	▼ -7	O!Bank	В ожидании от NOD	М Помощь по приложению	Другое	Не найдена нужная причина	9	7	4	2	4	7	18	14	65	8.1	2	18
28	▼ -7	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	12	17	16	10	9	18	14	114	14.2	9	18
29	▼ -13	O!Bank	В ожидании от NOD	М Помощь по кредитованию	Другое	Не найдена нужная причина	13	9	12	11	10	8	22	14	99	12.4	8	22
30	▼ -3	O!Bank	Закрытый	М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)	Условия перевода платежа	Уточнение информации по системам перевода ДС	10	13	26	17	13	9	14	14	116	14.5	9	26
31	▼ -3	O!Bank	В ожидании от Jira	М Помощь при ошибочном платеже	Создана заявка с предварительной причиной	Корректировка неверного платежа с O!Деньги	13	21	10	15	26	14	12	13	124	15.5	10	26
32	—	O!Bank	Закрытый	М Помощь по приложению	Консультация по приложению	Абонент хотел получить консультацию, как войти в приложение, как пользоваться им	18	10	14	8	9	7	11	12	89	11.1	7	18
33	▲ +1	O!Bank	Закрытый	М Помощь по приложению	Консультация по приложению	Клиент хотел узнать подробнее о счете по умолчанию/ Не смог разобраться самостоятельно как его выбрать	10	10	11	4	8	4	9	10	66	8.2	4	11
34	▲ +3	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	11	17	9	9	7	5	10	77	9.6	5	17
35	▼ -8	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.	6	8	16	6	3	10	12	9	70	8.8	3	16
36	▼ -8	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	6	8	13	10	13	12	9	82	10.2	6	13
37	▼ -16	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	6	8	9	9	19	11	20	9	91	11.4	6	20
38	▼ -1	O!Bank	Закрытый	М Помощь по идентификации	Условия прохождения идентификации	Процедура прохождения полной идентификации проводится только в офисе	9	8	8	16	16	4	8	9	78	9.8	4	16
39	▼ -4	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Погашение кредита	Клиент жалуется на финансовые трудности, просит отсрочку/ не начислять пени, проценты	6	27	10	7	7		6	8	71	10.1	6	27
40	▼ -15	O!Bank	Закрытый	М Вопросы о Компании	Адреса офисов	Абонент хотел узнать адреса офисов O!	12	9	5	8	21	11	16	8	90	11.2	5	21

5

Сводка по переходам IVR

5.1

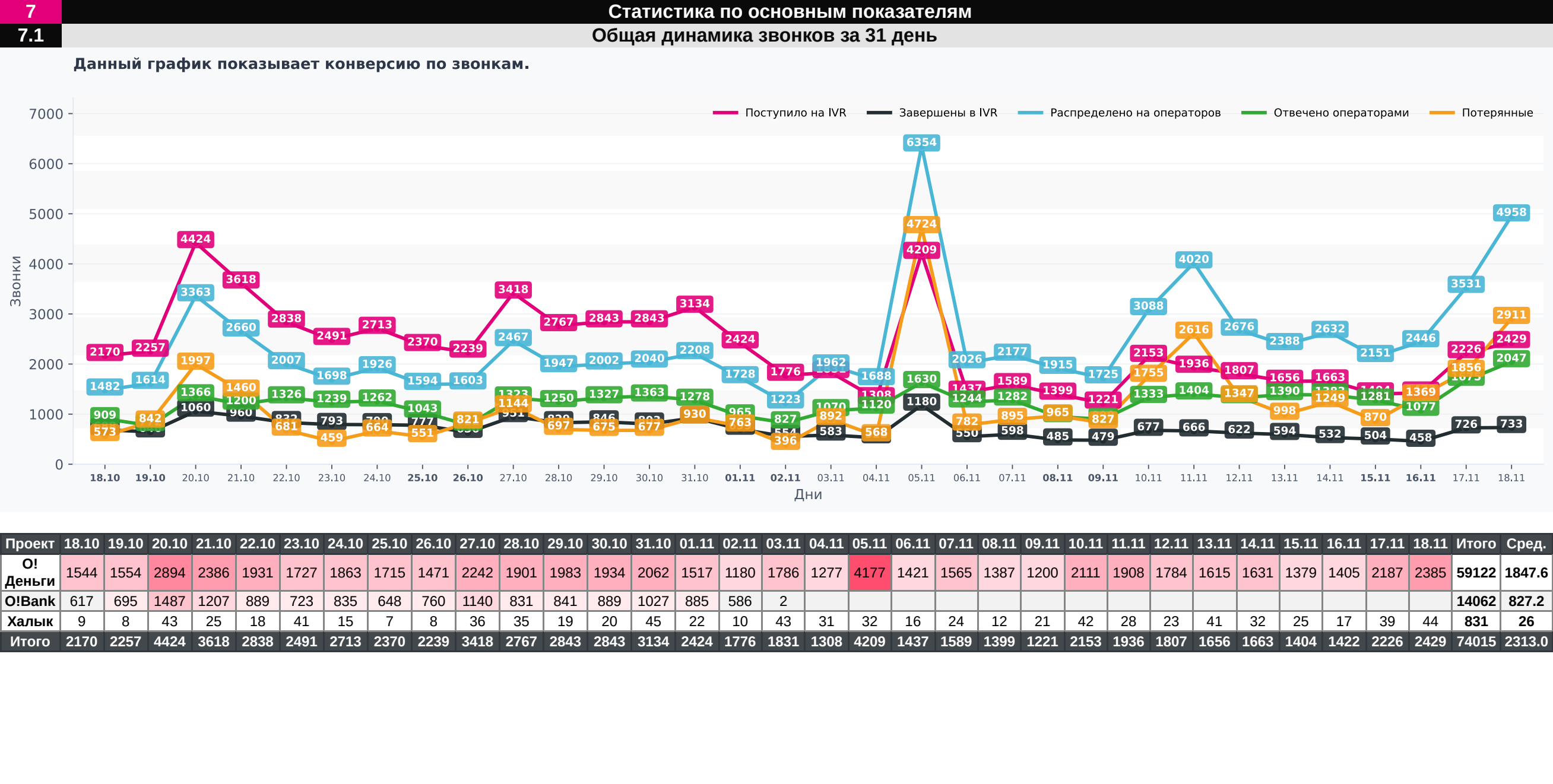
O!Bank + O!Деньги

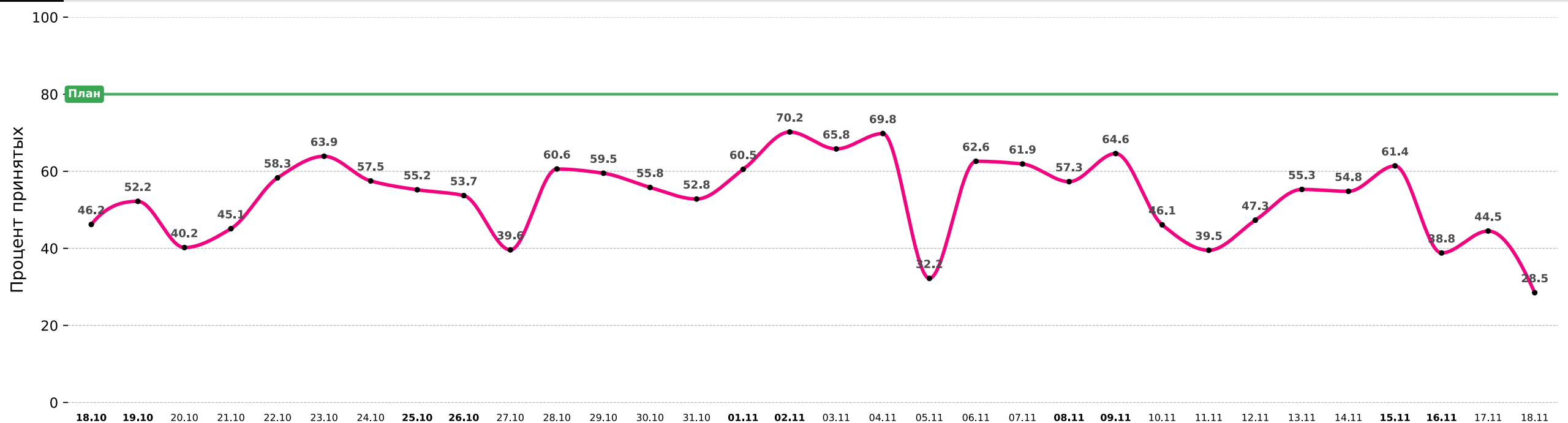
Rank	DoD	Название	Описание	11.11	12.11	13.11	14.11	15.11	16.11	17.11	18.11	Итого	Сред.	Мин.	Макс.
1	▼ -1	Клавиша 1 -> 1	Разблокировка и блокировка приложения	4	9	3	8	2	3	10	8	47	5.9	2	10
2	▲ +5	Клавиша 1 -> 2	Повысить статус идентификации	2		3	3		1	1	4	14	2.3	1	4
3	—	Клавиша 1 -> 3	Изменить доверенный номер	4	2	4		2	3		3	18	3	2	4
4	▲ +2	Клавиша 1 -> 4	Не поступает код регистрации	8	5	11	6	5	3	6	11	55	6.9	3	11
5	—	Клавиша 1 -> 5	Иные трудности с приложением	17	16	24	21	19	18	11	41	167	20.9	11	41
6	▲ +1	Клавиша 2 -> 1	Потребительские кредиты	47	62	64	52	40	32	91	76	464	58	32	91
7	▼ -1	Клавиша 2 -> 2	Кредиты для бизнеса	7	5	3	3	4	4	9	6	41	5.1	3	9
8	▼ -2	Клавиша 2 -> 3	Ипотека	3	3	1	2	3	1	2	1	16	2	1	3
9	—	Клавиша 2 -> 4	Автокредитование	3	3	2	1		1	2		12	2	1	3
10	▼ -2	Клавиша 2 -> 5	Узнать как погасить кредит или посмотреть график погашений	34	31	42	31	20	18	54	43	273	34.1	18	54
11	▼ -1	Клавиша 2 -> 6	Проблемы погашением кредита	61	68	50	50	42	38	97	59	465	58.1	38	97
12	▼ -1	Клавиша 3 -> 1	Заказать карту	4	2	1	2	2	1	3	4	19	2.4	1	4
13	▲ +1	Клавиша 3 -> 2	Разблокировка или блокировка карты	2	3	1	1	1	1	2	2	13	1.6	1	3
14	▼ -4	Клавиша 3 -> 3	Уточнить статус готовности карты	1	3	1	3	1	2	3	1	15	1.9	1	3
15	▲ +1	Клавиша 5 -> 1	Международные и внутренние переводы	39	43	28	24	40	28	34	44	280	35	24	44
16	▲ +1	Клавиша 5 -> 2	Не проводится или не поступает платеж	37	30	30	29	32	25	40	56	279	34.9	25	56
17	—	Клавиша 5 -> 3	Корректировка или отмена платежа	112	69	54	55	80	77	109	102	658	82.2	54	112

6

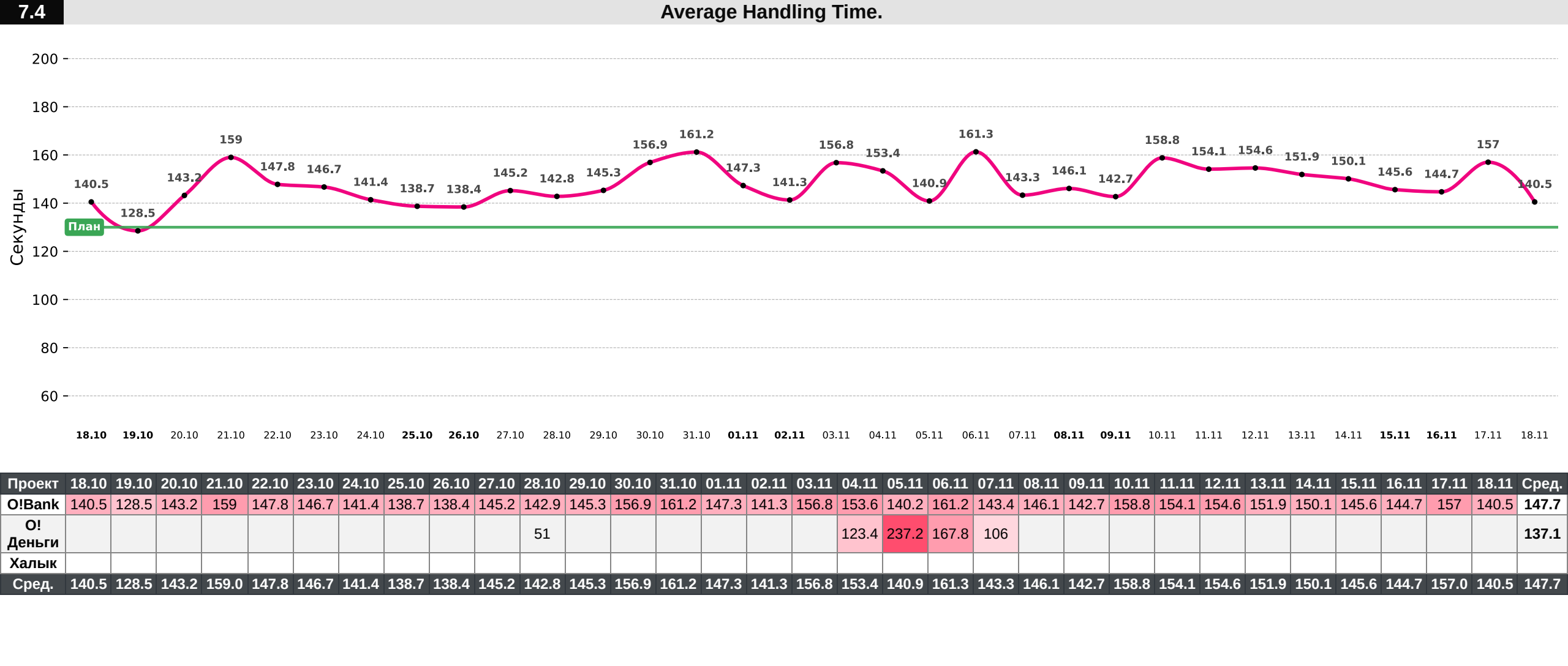
Сводка по проектам МР

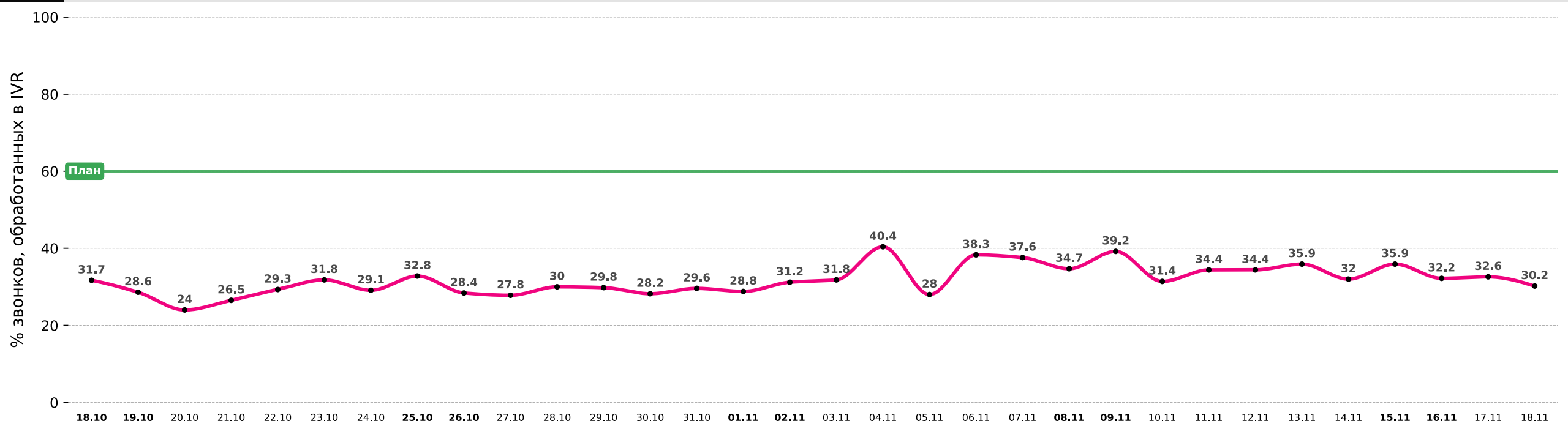
Период	18.10	19.10	20.10	21.10	22.10	23.10	24.10	25.10	26.10	27.10	28.10	29.10	30.10	31.10	01.11	02.11	03.11	04.11	05.11	06.11	07.11	08.11	09.11	10.11	11.11	12.11	13.11	14.11	15.11	16.11	17.11	18.11	Итого	Сред.	Мин.	Макс.
O!Bank																	203	350	876	381	383	300	378	533	742	458	486	470	312	288	454	644	7258	453.6	203	876
O!Bank - WhatsApp 99670000999	180	160	347	320	269	220	241	169	160	259	247	213	237	225	251	151	102	2	2														3755	197.6	2	347
O! - Bank direct obank.kg	17	26	32	37	34	36	31	24	24	27	43	53	42	36	36	41	34	22	1														596	31.4	1	53
O!Bank - Telegram o_bank_bot	28	23	40	23	25	27	28	27	15	26	36	34	50	36	25	24	39	14															520	28.9	14	50
O!Bank Text																		4	26	23	14	10	4	18	18	10	16	10	12	28	18	27	238	15.9	4	28
O!Bank - WhatsApp 996990988330			1	5	3			1	2	1			2	1		3	10	1															30	2.7	1	10
O!Bank - Telegram o_dengi_bot		2							1				2	2	1	1																	9	1.5	1	2
Итого	225	211	420	385	331	283	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	12406	387.7	202	905





Проект	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	17.11	18.11	Сред.
О!Bank	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	44.5	28.5	53.2
О!Деньги											100							50	33.3	46.2	100												65.9
Халык																																	
Сред.	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	44.5	28.5	53.2





Проект	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	17.11	18.11	Сред.
Халык	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	33.3	43.2	38.4
О!Деньги	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	32.6	29.9	32.9
О!Bank	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																25.3
Сред.	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	32.6	30.2	31.8

