

1

1.1

**Срез по основным показателям.**

**Голос**

Показатель	План	02.12	03.12	04.12	05.12	06.12	07.12	08.12	09.12	Среднее значение
<b>Service Level</b>	≥ 80 %	53.5	100	65.8	69.6	56.5	67.9	68.3	64.7	51.1
<b>Handled Calls Rate (Процент принятых вызовов)</b>	≥ 90 %	66.1	83.3	65.9	68	53.7	68.5	65.3	76.8	51.6
<b>Average Handling Time</b>	≤ 110 сек.	153.4	137.2	175.9	166.9	159.9	152.5	162.5	165.6	154.0
<b>Average Ringing Time</b>	≤ 3 сек.	2.3	3.4	2.5	2.6	2.3	2.5	2.6	2.5	2.3
<b>Average Holding Time</b>	≤ 30 сек.	67.9	3	76.6	68.4	82	79.3	88.4	85.2	65.8
<b>Critical Error Accuracy</b>	≥ 97 %.	86.4	92.6	83.3	92.9		100	92.9	88.9	91.2
<b>Customer Satisfaction Index</b>	≥ 80 %.	85.7	100					71.1		81.6
<b>Конверсия Customer Satisfaction Index</b>	≥ 10 %.	5	7.1					0	3.6	4.5
<b>Utilization Rate</b>	≥ 86 %.	81.8	0.3	78.2	79.9	79.4	81	89.4	79	75.9
<b>Occupancy</b>	≥ 70 %.									62.6
<b>Repeat Calls</b>	≤ 10 %.	15.3	0	12.4	14.7	14	15.8	11.8	14.8	14.1

1.2

**Текст**

Показатель	План	02.12	03.12	04.12	05.12	06.12	07.12	08.12	09.12	Среднее значение
<b>Average Reaction Time</b>	≤ 60 сек.	112.2	106.2	62.9	66.1	73.2	56.8	84.8	84.2	73.5
<b>Average Speed To Answer</b>	≤ 60 сек.	81.4	72.1	63.6	59.7	75.9	45.8	64.1	65.7	65.8
<b>Utilization Rate</b>	≥ 86 %.	54.6	0	87.4	82.2	80.3	75.6	76.4	72.2	82.7
<b>Critical Error Accuracy</b>	≥ 97 %.	87.5	100	77.8	100		100	100	100	98.6
<b>Customer Satisfaction Index</b>	≥ 80 %.	75	63.6	65	70.6	69.2	71.4	60	58.8	67.3
<b>Конверсия Customer Satisfaction Index</b>	≥ 10 %.	4.2	5.7	5.1	4.5	3.7	4.6	3.2	3.9	4.6

2	2.1	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	5	5	0	19	22	22	0	00:05	00:05	04:39	00:22	100	100	100	23.9			
01:00:00	0	0	1	1	9	16	0	16	00:05	00:00	00:00	00:00	0	0	0	0			
02:00:00	0	0	0	0	7	7	0	7	00:06	00:00	00:00	00:00	0	0	0				
03:00:00	0	0	0	0	5	6	0	6	00:02	00:00	00:00	00:00			0				
04:00:00	0	0	0	0	1	7	0	7	00:05	00:00	00:00	00:00	0	0	0				
05:00:00	0	0	0	0					00:00	00:00	00:00	00:00							
06:00:00	0	0	0	0	5	8	0	8	00:06	00:00	00:00	00:00	0	0	0				
07:00:00	3	2	3	1	10	17	9	8	00:04	00:04	07:24	00:00	100	52.9		24.0			
08:00:00	5	5	6	1	21	28	21	7	01:57	00:04	13:37	01:09	73.9	75		40.5			
09:00:00	10	9	9	0	47	72	72	0	00:06	00:06	05:27	03:04	100	100	100	43.4			
10:00:00	12	10	10	0	111	134	124	10	02:23	00:08	15:50	04:15	52.4	92.5	75	78.9			
11:00:00	18	12	12	0	105	112	105	7	01:57	00:07	15:05	04:02	88.7	93.8	50	69.5			
12:00:00	18	11	10	-1	75	117	104	13	02:19	00:06	11:58	04:57	73.4	88.9	100	74.9			
13:00:00	16	8	8	0	84	116	78	38	03:45	00:04	30:23	07:07	35.7	67.2	66.7	89.6			
14:00:00	15	5	6	1	124	139	58	81	03:21	00:06	12:02	03:46	8.7	41.7	50	100			
15:00:00	15	7	7	0	84	104	84	20	03:12	00:05	19:02	05:19	30.6	80.8	75	99.4			
16:00:00	9	5	5	0	135	177	60	117	03:49	00:06	15:26	03:50	9.0	33.9		99.9			
17:00:00	11	8	10	2	87	136	104	32	01:36	00:05	14:06	06:33	43.9	76.5	75	87.3			
18:00:00	11	8	9	1	65	111	104	7	01:49	00:05	12:27	02:40	67.3	93.7	66.7	75.3			
19:00:00	10	12	13	1	77	90	88	2	00:50	00:05	08:11	02:34	87.5	97.8	50	64.3			
20:00:00	11	14	12	-2	74	92	91	1	00:07	00:07	07:22	01:12	100	98.9	100	35.9			
21:00:00	11	14	12	-2	49	70	70	0	00:06	00:06	13:32	01:13	100	100	66.7	28.8			
22:00:00	6	10	9	-1	40	47	47	0	00:50	00:04	08:34	02:48	97.9	100		26.2			
23:00:00	6	10	8	-2	27	39	39	0	00:09	00:09	08:29	00:29	100	100	0	21.7			
	190	155	155	0	1261	1667	1280	387	03:49	00:09	30:23	07:07	64.7	76.8	71.1	55.2			

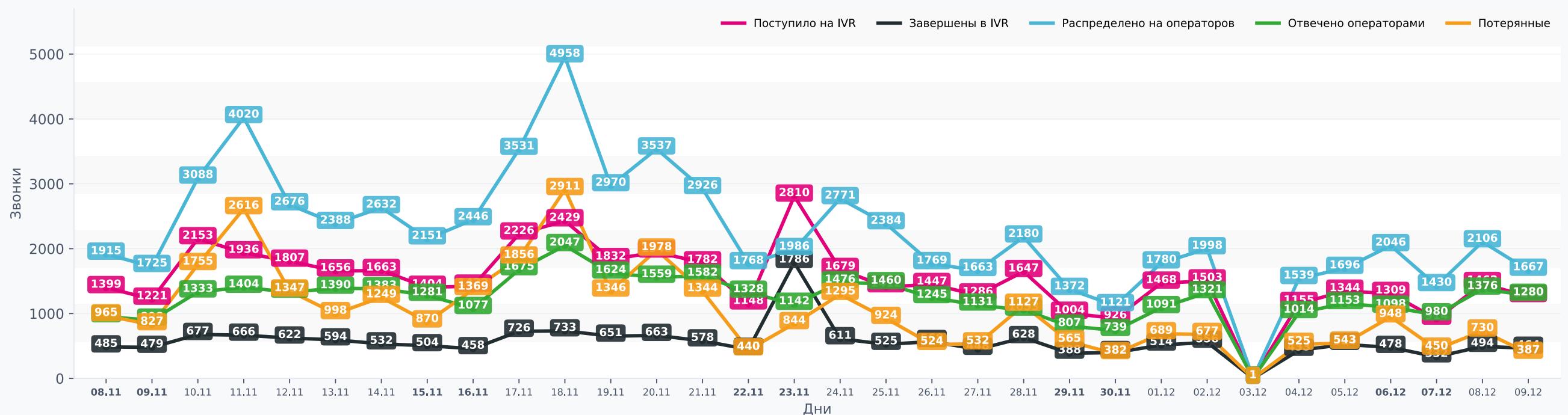
2.2	Текст																		
Часы	Эрланг	График	Факт	Дельта Факт и График	Всего закрытых чатов	Закрыто без задержки (операторами)	Закрыто с задержкой 12 часов (чат-ботом)	Maximum Reaction Time	Maximum Speed To Answer	Average Reaction Time	Average Speed To Answer		Customer Satisfaction Index						
00:00:00	1	1	2	1	45	45	0	03:19	02:07	00:27	00:41								
01:00:00	1	1	2	1	31	31	0	02:44	02:44	00:35	00:36								
02:00:00	1	1	2	1	12	12	0	00:54	00:54	00:22	00:33								
03:00:00	1	1	2	1	5	5	0	01:33	01:33	00:33	00:35	0							
04:00:00	1	1	1	0				00:00	00:00	00:00	00:00							50	
05:00:00	1	1	1	0	1	1	0	00:07	00:25	00:07	00:25							66.7	
06:00:00	1	1	1	0	1	1	0	00:40	00:40	00:24	00:34	0						0	
07:00:00	1	1	1	0	5	5	0	01:06	01:06	00:35	00:31							66.7	
08:00:00	2	2	1	-1	4	4	0	00:49	00:53	00:31	00:38								
09:00:00	4	3	1	-2	13	13	0	02:46	02:46	00:56	00:45	100							
10:00:00	4	3	1	-2	21	21	0	01:49	01:21	00:34	00:37	100							
11:00:00	3	3	1	-2	14	14	0	01:26	01:08	00:29	00:42								
12:00:00	3	3	1	-2	21	21	0	02:05	02:31	00:52	00:49	0							
13:00:00	2	3	1	-2	17	17	0	03:52	03:52	00:40	01:08								
14:00:00	4	3	1	-2	30	30	0	04:26	04:26	00:55	01:05								
15:00:00	4	3	2	-1	28	28	0	03:28	02:02	00:33	00:58								
16:00:00	3	2	2	0	9	9	0	00:57	05:03	00:28	01:26								
17:00:00	3	3	2	-1	11	11	0	05:37	02:50	00:43	00:51								
18:00:00	2	3	2	-1	19	19	0	10:09	09:59	02:43	01:49	100							
19:00:00	2	3	1	-2	35	35	0	09:13	08:50	02:44	02:28								
20:00:00	2	3	2	-1	46	46	0	30:07	30:07	07:37	03:43								
21:00:00	2	3	2	-1	41	41	0	45:03	45:03	10:58	05:35	0							

4	ТОП40 причин обращений																														
Rank	DoD	Проект		Статус		Запрос		Подгруппа		Причина		02.12		03.12		04.12		05.12		06.12		07.12		08.12		09.12		Итого	Сред.	Мин.	Макс.
1	▲ +2	O!Bank		Закрытый		М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Общие затруднения с проведением платежа		Клиент превысил лимиты		35	18	39	40	53	56	55	54	350	43.8	18	56								
2	—	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Погашение кредита		Уточнение информации о досрочном погашении кредита		65	20	57	55	32	18	64	52	363	45.4	18	65								
3	▲ +1	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Получение кредита		Уточнение информации о получении кредита (просто консультация)		32	28	32	43	21	25	41	36	258	32.2	21	43								
4	▲ +9	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)		29	20	13	27	21	27	18	33	188	23.5	13	33								
5	▼ -4	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Погашение кредита		С 20:00 рабочего дня система в порядке очереди спишет DC за погашение кредита		34	17	19	64	62	99	302	28	625	78.1	17	302								
6	▲ +3	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Получение кредита		Клиент получил отказ в выдаче кредита		21	20	23	18	25	16	23	26	172	21.5	16	26								
7	▼ -1	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Погашение кредита		Уточнение информации о задолженности по кредиту		10	7	13	11	11	10	25	25	112	14	7	25								
8	▲ +12	O!Деньги		Закрытый		OD Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Общие затруднения с проведением платежа		Клиент превысил лимиты		5	2	13	10	8	12	15	23	88	11	2	23								
9	▲ +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)		14	12	16	19	14	23	12	22	132	16.5	12	23								
10	▲ +23	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)		22	9	24	16	21	18	10	20	140	17.5	9	24								
11	▼ -5	O!Bank		Закрытый		М Вопросы о Компании		Адреса филиалов		Абонент хотел узнать адреса и график работы филиалов O!Банка		20	4	18	18	14	9	36	20	139	17.4	4	36								
12	▲ +20	O!Деньги		Закрытый		OD Помощь по лимитам		Информация о лимитах		Абонент желал узнать информацию по лимитам		11	7	12	9	6	18	11	19	93	11.6	6	19								
13	▼ -3	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		16	9	14	13	21	21	20	18	132	16.5	9	21								
14	▲ +3	O!Bank		Закрытый		M Помощь по лимитам		Информация о лимитах		Клиент желал узнать информацию по лимитам/ Увеличить лимиты		8	8	9	6	14	17	16	16	94	11.8	6	17								
15	▲ +14	O!Bank		Закрытый		M Помощь по кредитованию		Активный кредит		Клиент не смог разобраться, как вывести DC, полученные в кредит, со счета (консультация)		18	8	16	21	12	9	12	15	111	13.9	8	21								
16	▲ +19	O!Bank		Закрытый		M Помощь по кредитованию		Получение кредита		DC успешно поступили на кредитный счет		18	9	7	8	14	6	8	15	85	10.6	6	18								
17	▲ +1	O!Bank		В ожидании от NOD		M Помощь по картам O!Банк		Другое		Не найдена нужная причина		10	8	15	20	4	10	16	15	98	12.2	4	20								
18	▲ +21	O!Bank		Закрытый		M Помощь по кредитованию		Изменения в условиях кредита		Клиент получил кредит «Экспресс» и уточняет условия его целевого использования		15	6	10	18	6	13	6	14	88	11	6	18								
19	▲ +6	O!Деньги		Закрытый		OD Помощь по платежам на O!Банк (O!Деньги)		Не поступил платеж на O!Деньги		DC не поступают на O!Деньги (O!Банк) из-за лимита		14	5	16	12	11	10	13	13	94	11.8	5	16								
20	▼ -5	O!Bank		Закрытый		M Помощь по кредитованию		Изменения в условиях кредита		Клиент хотел узнать подробнее об условиях и причинах ввода страховки в продукте «Экспресс»		10	6	11	18	9	12	17	13	96	12	6	18								
21	▲ +7	O!Bank		Закрытый		M Помощь по кредитованию		Погашение кредита		Не наступила дата погашения кредита		13	9	13	12	3	9	10	12	81	10.1	3	13								
22	▲ +2	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 платеж (кроме сервисов Грина и O!Банка)		15	6	11	15	16	7	12	12	94	11.8	6	16								
23	▼ -9	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		17	10	13	12	6	11	16	12	97	12.1	6	17								
24	▲ +17	O!Bank		Закрытый		M Помощь при ошибочном платеже		Отмена платежа		Ошибка в сервисе, по которому отмена недоступна, необходимо обратиться в поддержку самого сервиса, на который проведен платеж		10	6	12	6	17	3	6	12	72	9	3	17								
25	▼ -15	O!Bank		Закрытый		M Помощь при ошибочном платеже		Отмена платежа		Ошибка в сервисе, по которому отмена доступна, направлена в офис</																					

## Статистика по основным показателям

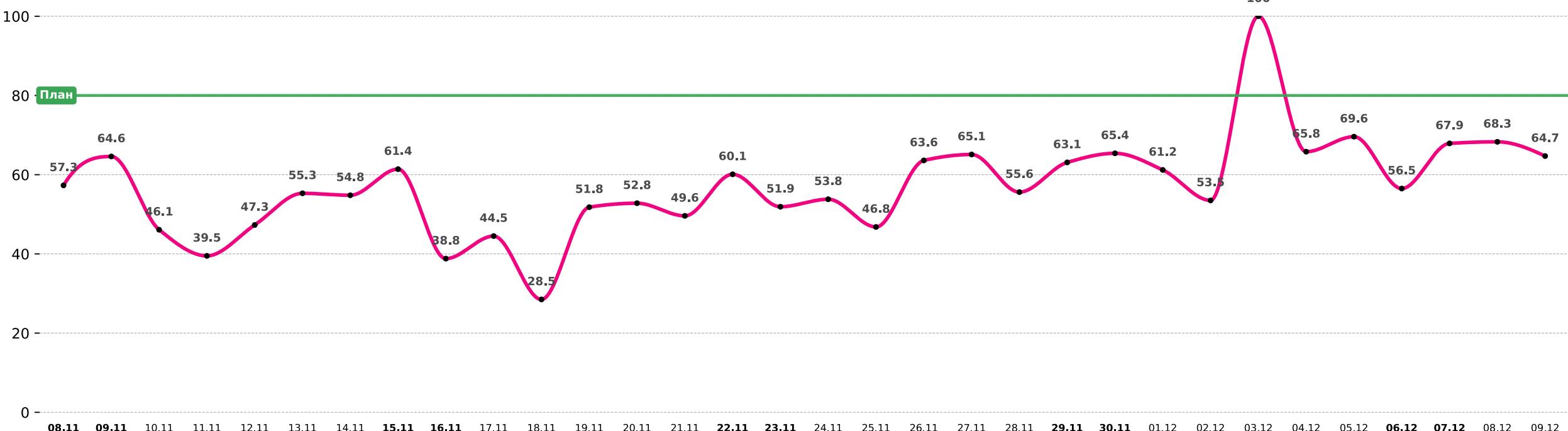
## Общая динамика звонков за 31 день

Данный график показывает конверсию по звонкам.



Проект	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	30.11	01.12	02.12	03.12	04.12	05.12	06.12	07.12	08.12	09.12	Итого	Сред.	
О! Деньги	1387	1200	2111	1908	1784	1615	1631	1379	1405	2187	2385	1787	1910	1767	1138	2799	1664	1400	1438	1274	1626	994	915	1440	1486	4	1143	1310	1296	897	1438	1248	47966	1498.9	
Халык	12	21	42	28	23	41	32	25	17	39	44	45	38	15	10	11	15	12	9	12	21	10	11	28	17		12	34	13	17	24	13	691	22.3	
O!Bank																														0					
Итого	1399	1221	2153	1936	1807	1656	1663	1404	1422	2226	2429	1832	1948	1782	1148	2810	1679	1412	1447	1286	1647	1004	926	1468	1503	4	1155	1344	1153	1309	914	1462	1261	48657	1520.5

Процент принятых



Проект	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	30.11	01.12	02.12	03.12	04.12	05.12	06.12	07.12	08.12	09.12	Сред.
O!Bank	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	65.4	61.2	53.5	100	65.8	69.6	56.5	67.9	68.3	64.7	57.0
О!Деньги																																	
Халык																																	
Сред.	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	65.4	61.2	53.5	100.0	65.8	69.6	56.5	67.9	68.3	64.7	57.0

7.3

## Handled Calls Rate.

100 -

80 -

20 -

0 -

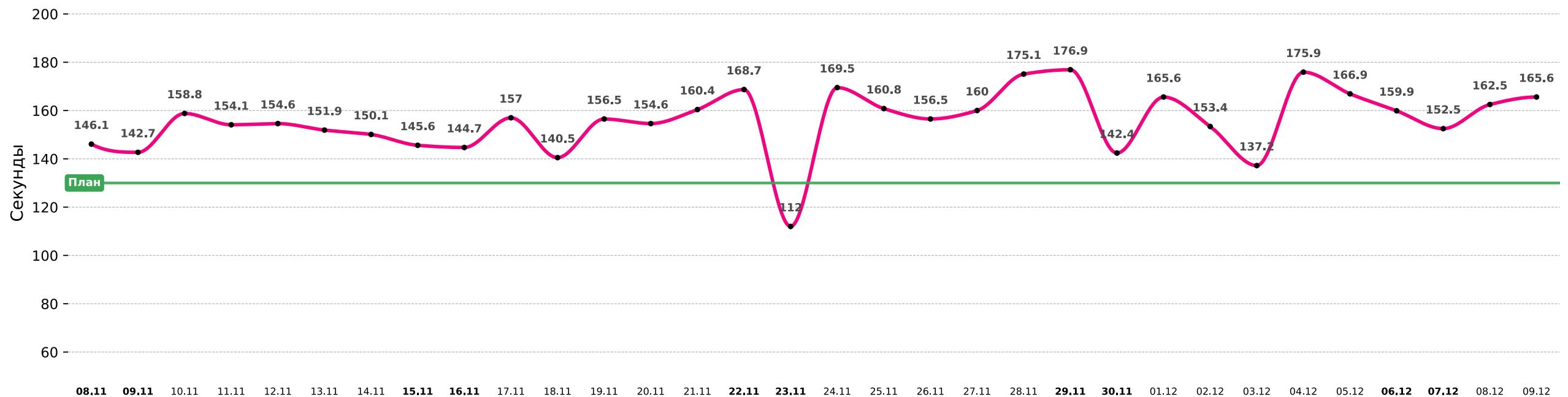
План

Процент принятых

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 30.11 01.12 02.12 03.12 04.12 05.12 06.12 07.12 08.12 09.12

Проект	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	30.11	01.12	02.12	03.12	04.12	05.12	06.12	07.12	08.12	09.12	Сред.
O!Bank	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	65.9	61.3	66.1	83.3	65.9	68	53.7	68.5	65.3	76.8	57.9
О!Деньги																																	
Халык																																	
Сред.	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	65.9	61.3	66.1	83.3	65.9	68.0	53.7	68.5	65.3	76.8	57.9

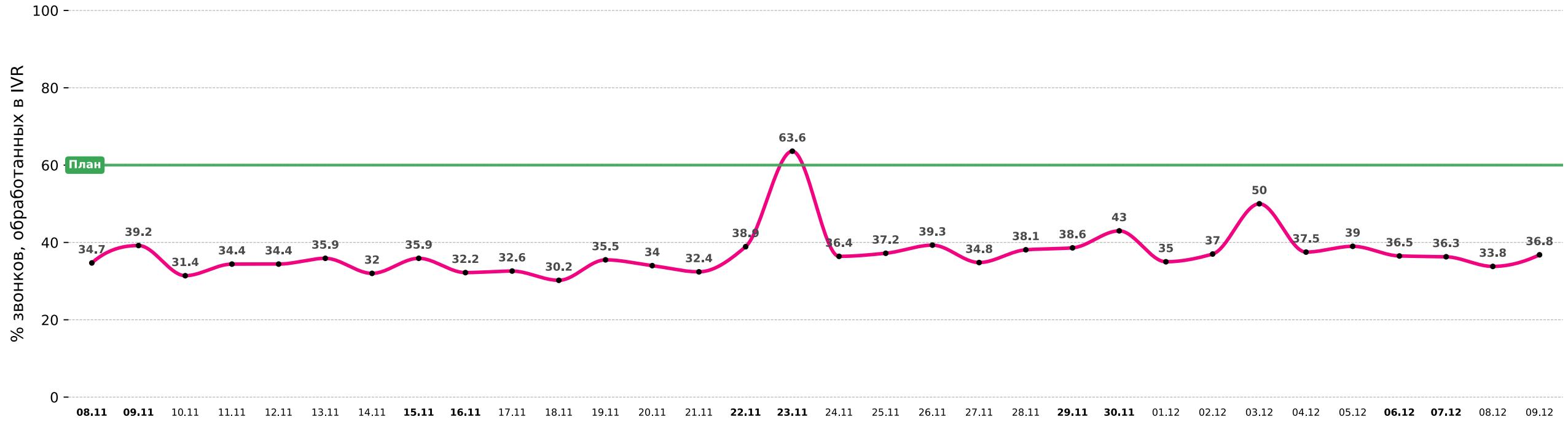
## Average Handling Time.



Проект	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	30.11	01.12	02.12	03.12	04.12	05.12	06.12	07.12	08.12	09.12	Сред.
O!Bank	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	169.5	160.8	156.5	160	175.1	176.9	142.4	165.6	153.4	137.2	175.9	166.9	159.9	152.5	162.5	165.6	155.6
О! Деньги																																	
Халык																																	
Сред.	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	142.4	165.6	153.4	137.2	175.9	166.9	159.9	152.5	162.5	165.6	155.6

7.5

## IVR Self Service Rate.



Проект	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	30.11	01.12	02.12	03.12	04.12	05.12	06.12	07.12	08.12	09.12	Сред.
Халык	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	45.5	39.3	11.8	50	29.4	38.5	58.8	25	76.9	41.9	
О!Деньги	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	43	34.9	37.3	50	37.4	39.2	36.5	35.9	33.9	36.4	37
О!Bank																																	
Сред.	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	43.0	35.0	37.0	50.0	37.5	39.0	36.5	36.3	33.8	36.8	37.1

## Repeat Calls. Все проекты.

