

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	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	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						

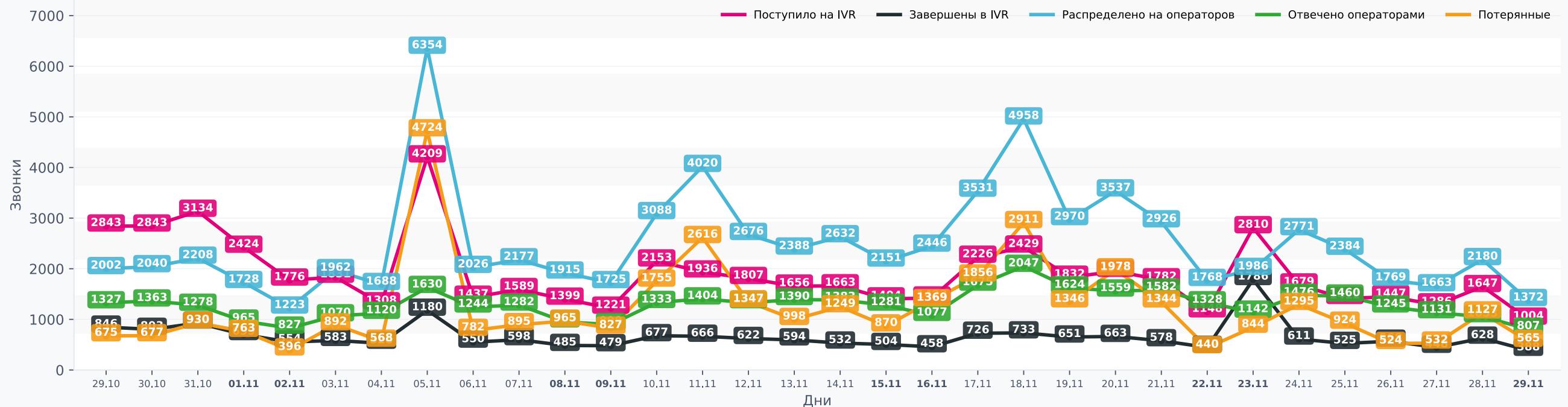
||
||
||

4	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		Ошибка 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 о 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		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)		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		ОД 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 списывает 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		ОД 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		Ошибка 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		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)		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 источником "Средства абонента"		Баланс корпоративного номера О! 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		ОД Помощь при ошибочном платеже		Отмена платежа		Ошибка в сервисе, по которому отмена недоступна, 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		ОД Помощь по платежам на O!Банк (O!Деньги)																		

Статистика по основным показателям

Общая динамика звонков за 31 день

Данный график показывает конверсию по звонкам.



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	Итого	Сред.
О! Деньги	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	1400	1438	1274	1626	994	55691	1740.3
O!Bank	841	889	1027	885	586	2																									4230	705		
Халык	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	12	9	12	21	10	784	24.5
Итого	2843	2843	3134	2424	1776	1831	1308	4209	1437	1589	1399	1221	2153	1936	1807	1656	1663	1404	1422	2226	1832	1948	1782	1148	2810	1679	1412	1447	1286	1647	1004	60705	1897.0	

7.2

Service Level.

100 -

Процент принятых

80 -

20 -

0 -

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

План

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.
O!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

7.3

Handled Calls Rate.

100 -

План

Процент принятых

80 -

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

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

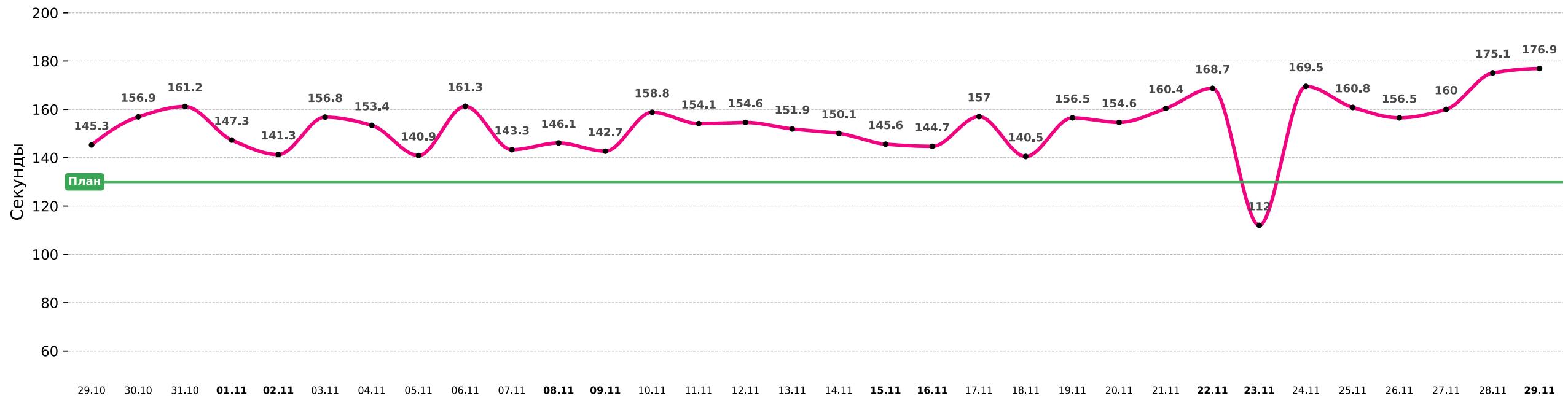
20 -

0 -

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

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.
O!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

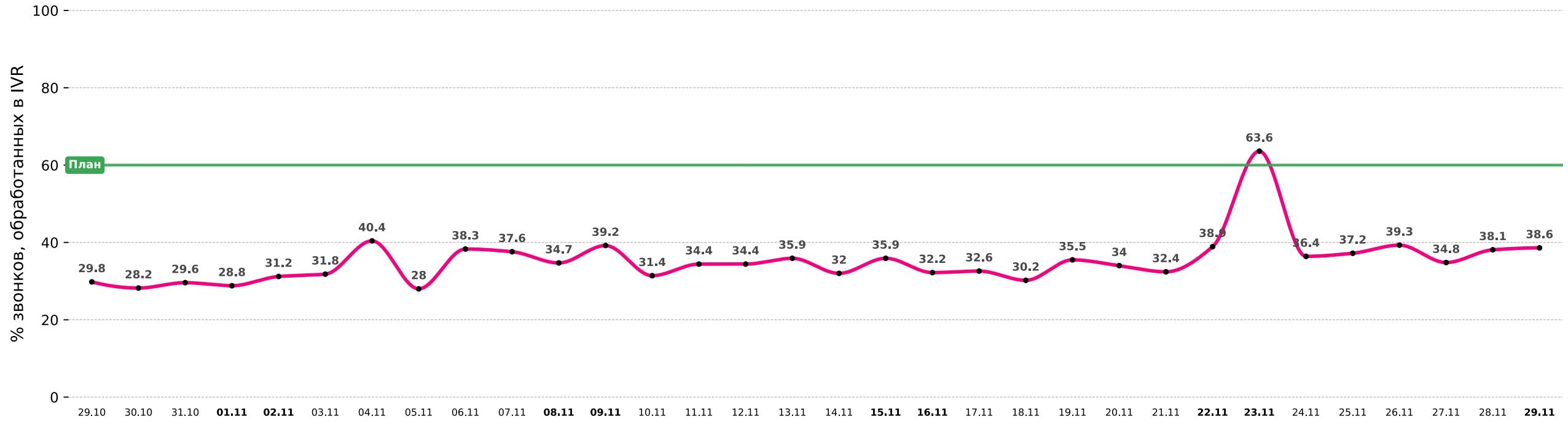
Average Handling Time.



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.
O!Bank	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	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

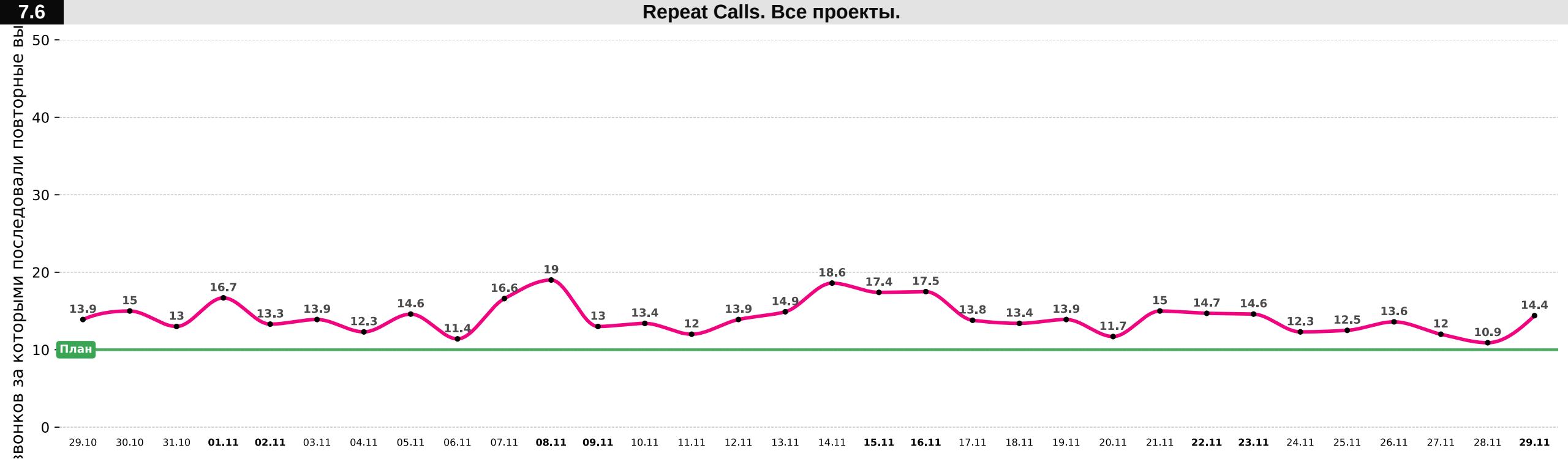
7.5

IVR Self Service Rate.



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

Repeat Calls. Все проекты.



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.
O!Bank	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	12.5	13.6	12	10.9	14.4	14.2
O!Деньги								0	8.3	0	0																			2.1			
Сред.	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	12.5	13.6	12.0	10.9	14.4	14.2

