

1**1.1**

Срез по основным показателям.

Голос

Показатель	План	12.11	13.11	14.11	15.11	16.11	17.11	18.11	19.11	Среднее значение
Service Level	≥ 80 %	47.3	55.3	54.8	61.4	38.8	44.5	28.5	51.8	53.1
Handled Calls Rate (Процент принятых вызовов)	≥ 90 %	49.7	58.2	52.5	59.6	44	47.4	41.3	54.7	57.2
Average Handling Time	≤ 110 сек.	154.6	151.9	150.1	145.6	144.7	157	140.5	156.5	146.7
Average Ringing Time	≤ 3 сек.	2.2	2.4	2.7	2.4	2	2.2	1.9	2.2	2.5
Average Holding Time	≤ 30 сек.	59.8	59.9	59.6	66.9	54.3	73.6	76.8	65.6	62.8
Critical Error Accuracy	≥ 97 %.	79.5	79.3	91.2	89.3	100	90.5	93.5	92.3	86.3
Customer Satisfaction Index	≥ 80 %.	91.7	83.6	79.2	83.6	93.3	94.1	72.6	88.2	85.6
Конверсия Customer Satisfaction Index	≥ 10 %.	5	4.4	5.3	5.7	6	4.3	4.9	4.5	4.8
Utilization Rate	≥ 86 %.	86	82.2	85.5	87.8	86.8	84.1	87	84.9	80.0
Occupancy	≥ 70 %.									59.3
Repeat Calls	≤ 10 %.	13.9	14.9	18.6	17.4	17.5	13.8	13.4	13.9	12.9

1.2

Текст

Показатель	План	12.11	13.11	14.11	15.11	16.11	17.11	18.11	19.11	Среднее значение
Average Reaction Time	≤ 60 сек.	54.9	53.3	53.5	86.3	51.3	70.8	49.2	55.7	72.8
Average Speed To Answer	≤ 60 сек.	55.7	48.7	55.5	76	60.3	71.4	42	61.9	63.3
Utilization Rate	≥ 86 %.	101	84.4	96.6	121.5	102.1	72.6	81.2	99	95.5
Critical Error Accuracy	≥ 97 %.	91.7	100	100	100	100	100	100	100	97.5
Customer Satisfaction Index	≥ 80 %.	44.4	53.3	61.1	50	44.4	54.8	63.6	55.6	64.0
Конверсия Customer Satisfaction Index	≥ 10 %.	3.7	3.4	3.7	2.9	1.9	3.5	2.5	3.9	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	21	36	35	1	01:47	00:05	09:56	01:08	77.8	97.2	100	45.5		
01:00:00	3	3	4	1	15	21	21	0	01:24	00:05	10:15	02:00	95.2	100		29.7		
02:00:00	0	0	0	0	10	12	0	12	00:06	00:00	00:00	00:00	0	0	100	0		
03:00:00	0	0	0	0	1	4	0	4	00:05	00:00	00:00	00:00	0	0				
04:00:00	0	0	0	0	6	4	0	4	00:06	00:00	00:00	00:00	0	0				
05:00:00	0	0	0	0	5	5	0	5	00:05	00:00	00:00	00:00	0	0				
06:00:00	0	0	0	0	1	5	0	5	00:06	00:00	00:00	00:00	0	0				
07:00:00	4	5	5	0	13	17	15	2	00:05	00:05	05:24	01:02	100	88.2		17.5		
08:00:00	6	6	8	2	33	47	45	2	02:22	00:05	10:28	00:52	80.4	95.7	100	47.0		
09:00:00	10	12	11	-1	62	109	108	1	00:31	00:05	09:57	04:11	95.4	99.1	33.3	64.7		
10:00:00	12	13	12	-1	104	136	128	8	01:26	00:07	08:23	02:42	85.9	94.1	100	72.4		
11:00:00	12	13	12	-1	108	185	149	36	03:31	00:05	10:15	03:51	20.3	80.5	100	99.6		
12:00:00	15	9	8	-1	179	251	106	145	03:55	00:04	14:50	02:42	14.8	42.2	66.7	99.9		
13:00:00	13	8	8	0	152	231	113	118	03:09	00:04	10:59	01:49	12.3	48.9	85.7	100.0		
14:00:00	9	2	4	2	214	346	57	289	04:04	00:05	10:13	01:50	2.3	16.5	100	100.0		
15:00:00	9	2	3	1	216	359	40	319	04:14	00:04	14:15	03:08	0	11.1	100	100		
16:00:00	13	8	4	-4	191	291	72	219	03:53	00:05	12:22	05:53	4.4	24.7	100	99.9		
17:00:00	11	10	7	-3	135	180	111	69	03:16	00:04	10:43	02:47	25.9	61.7	71.4	97.3		
18:00:00	11	10	9	-1	89	208	111	97	03:20	00:06	09:25	03:23	11.7	53.4	100	99.2		
19:00:00	14	16	14	-2	85	137	133	4	01:11	00:06	17:15	03:03	88.7	97.1	87.5	62.5		
20:00:00	12	15	14	-1	55	131	130	1	01:10	00:06	12:30	02:21	94.7	99.2	100	57.2		
21:00:00	11	12	11	-1	60	110	110	0	00:23	00:05	09:38	01:59	99.1	100	100	53.1		
22:00:00	6	9	8	-1	47	87	84	3	00:49	00:05	06:04	00:35	96.4	96.6	100	41.2		
23:00:00	6	9	8	-1	30	58	56	2	00:28	00:28	14:28	01:43	98.2	96.6	100	37.0		
	180	165	154	-11	1832	2970	1624	1346	04:14	00:28	17:15	05:53	51.8	54.7	88.4	68.5		

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	19	19	0	02:31	02:31	00:32	00:35	0						
01:00:00	1	1	2	1	35	35	0	04:13	04:13	00:56	01:10	0						
02:00:00	1	1	2	1	12	12	0	02:29	20:38	00:27	02:35							
03:00:00	1	1	2	1	10	10	0	32:45	32:45	09:04	12:00	66.7						
04:00:00	1	1	1	0	13	13	0	44:18	44:18	10:48	09:04	100						
05:00:00	1	1	1	0	14	14	0	24:14	24:14	09:19	09:20	100						
06:00:00	1	1	1	0	7	7	0	35:57	35:57	22:00	22:00	100						
07:00:00	1	0	1	1	1	1	0	20:16	06:52	20:16	06:52	0						
08:00:00	2	3	1	-2	32	32	0	02:50	02:50	00:25	00:31	100						
09:00:00	4	3	1	-2	47	47	0	03:07	03:07	00:27	00:34	66.7						
10:00:00	4	3	1	-2	36	36	0	25:27	25:27	02:01	01:25	50						
11:00:00	3	3	1	-2	52	52	0	26:33	26:33	01:12	00:57	0						
12:00:00	3	3	1	-2	21	21	0	06:32	06:32	01:25	01:09	0						
13:00:00	2	3	1	-2	18	18	0	02:43	02:43	00:30	00:44							
14:00:00	4	3	2	-1	41	41	0	03:04	03:04	00:50	00:50							
15:00:00	4	3	2	-1	39	39	0	06:27	04:15	01:30	01:11							
16:00:00	3	3	2	-1	11	11	0	50:00	50:00	04:59	03:54							
17:00:00	3	1	2	1	40	40	0	05:38	05:38	00:49	00:51							
18:00:00	2	2	1	-1	29	29	0	04:46	04:46	01:22	01:16	100						
19:00:00	2	2	1	-1	39	39	0	58:59	58:59	02:33	02:35	0						
20:00:00	2	2	2	0	23	23	0	12:10	12:10	02:27	01:43							
21:00:00	2	2	2	0	26	26	0	29:19	29:19	04:10	02:03							
22:00:00	1	1	2	1	14	14	0	15:56	09:04	04:06	03:27							
23:00:00	1	1	2	1	12	12	0	00:50	00:50	00:27	00:34							
	50	45	36	-9	591	591	0	58:59	58:59	04:16		57.1						

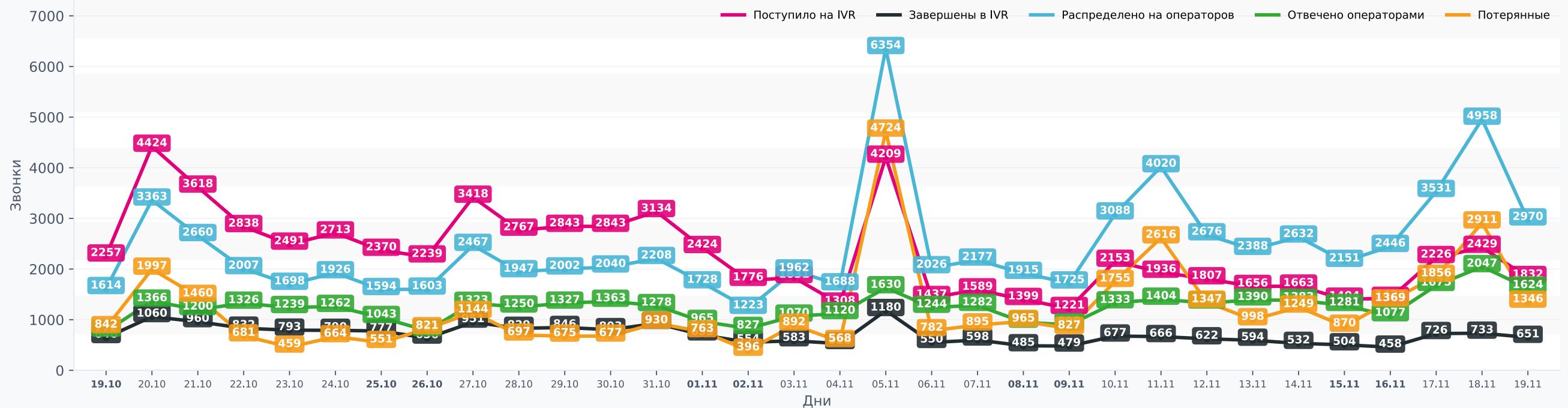
Таблица актуальных аварийно-плановых работ

4	ТОП40 причин обращений																																		
Rank	DoD	Проект		Статус		Запрос		Подгруппа		Причина		12.11		13.11		14.11		15.11		16.11		17.11		18.11		19.11		Итого		Сред.		Мин.		Макс.	
1	▲ +3	O!Bank		Закрытый		М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Общие затруднения с проведением платежа		Клиент превысил лимиты		84	74	75	92	86	110	97	124	742	92.8	74	124												
2	▲ +3	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Погашение кредита		С 20:00 рабочего дня система в порядке очереди списывает ДС за погашение кредита		57	34	28	22	34	127	85	74	461	57.6	22	127												
3	▲ +3	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Погашение кредита		Уточнение информации о досрочном погашении кредита		53	53	47	58	24	60	48	63	406	50.8	24	63												
4	▲ +7	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Получение кредита		Уточнение информации о получении кредита (просто консультация)		40	36	35	35	37	44	26	37	290	36.2	26	44												
5	▲ +3	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Погашение кредита		Уточнение информации о задолженности по кредиту		38	25	8	12	8	32	34	37	194	24.2	8	38												
6	▲ +1	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		26	19	18	15	7	21	38	34	178	22.2	7	38												
7	▲ +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		14	26	37	27	18	25	17	33	197	24.6	14	37												
8	▲ +6	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	14	9	11	17	11	21	32	130	16.2	9	32												
9	▲ +3	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Получение кредита		Клиент получил отказ в выдаче кредита		15	23	23	28	21	22	26	31	189	23.6	15	31												
10	▲ +8	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	12	7	17	21	23	19	30	144	18	7	30												
11	▼ -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)		24	27	22	28	33	32	32	27	225	28.1	22	33												
12	▼ -2	O!Bank		Закрытый		М Помощь при ошибочном платеже		Отмена платежа		Ошибся в сервисе, по которому отменила доступна, направлена в офис		24	19	22	21	31	32	27	26	202	25.2	19	32												
13	▲ +16	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 от Партнера		12	17	16	10	9	18	14	23	119	14.9	9	23												
14	▲ +5	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Погашение кредита		Не наступила дата погашения кредита		10	10	12	6	3	9	18	21	89	11.1	3	21												
15	▼ -2	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		13	13	18	5	11	23	20	19	122	15.2	5	23												
16	▲ +5	O!Bank		Закрытый		М Помощь по лимитам		Информация о лимитах		Клиент желает узнать информацию о лимитам/ увеличить лимиты		14	15	15	20	19	22	17	19	141	17.6	14	22												
17	▲ +13	O!Bank		В ожидании от NOD		М Помощь по кредитованию		Другое		Не найдена нужная причина		9	12	11	10	8	22	14	19	105	13.1	8	22												
18	▲ +5	O!Bank		Закрытый		М Вопросы о Компании		Адреса филиалов		Абонент хотел узнать адреса и график работы филиалов O! Банка		24	22	21	29	9	26	17	19	167	20.9	9	29												
19	▼ -1	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 платеж (кроме сервисов Грина и O! Банка)		9	14	6	10	17	23	18	18	115	14.4	6	23												
20	▼ -7	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Изменения в условиях кредита		Клиент получил кредит «Экспресс» и уточняет условия его целевого использования		7	5	5	14	13	17	21	18	100	12.5	5	21												
21	▲ +20	O!Bank		Закрытый		М Вопросы о Компании		Адреса офисов		Абонент хотел узнать адреса офисов O!		9	5	8	21	11	16	8	18	96	12	5	21												
22	▲ +10	O!Bank		Закрытый		М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Условия перевода платежа		Уточнение информации по системам перевода ДС		13	26	17	13	9	14	14	18	124															

Статистика по основным показателям

Общая динамика звонков за 31 день

Данный график показывает конверсию по звонкам.



Проект	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	19.11	Итого	Сред.
О! Деньги	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	2187	2385	1787	59365	1855.2
O!Bank	695	1487	1207	889	723	835	648	760	1140	831	841	889	1027	885	586	2															13445	840.3		
Халык	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	39	44	45	867	27.1
Итого	2257	4424	3618	2838	2491	2713	2370	2239	3418	2767	2843	2843	3134	2424	1776	1831	1308	4209	1437	1589	1221	2153	1936	1807	1615	1631	1379	1405	2187	2385	1787	73677	2302.4	

7.2

Service Level.

100 -

Процент принятых

80 -

20 -

0 -

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 19.11

Проект	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	19.11	Сред.
O!Bank	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	51.8	53.4

Проект	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	19.11	Сред.	
O!Деньги										100							50	33.3	46.2	100														65.9

Проект	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	19.11	Сред.
Халык																																	

Проект	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	19.11	Сред.
Сред.	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	51.8	53.4

7.3

Handled Calls Rate.

100 -

План

80 -

Процент принятых

60 -

40 -

20 -

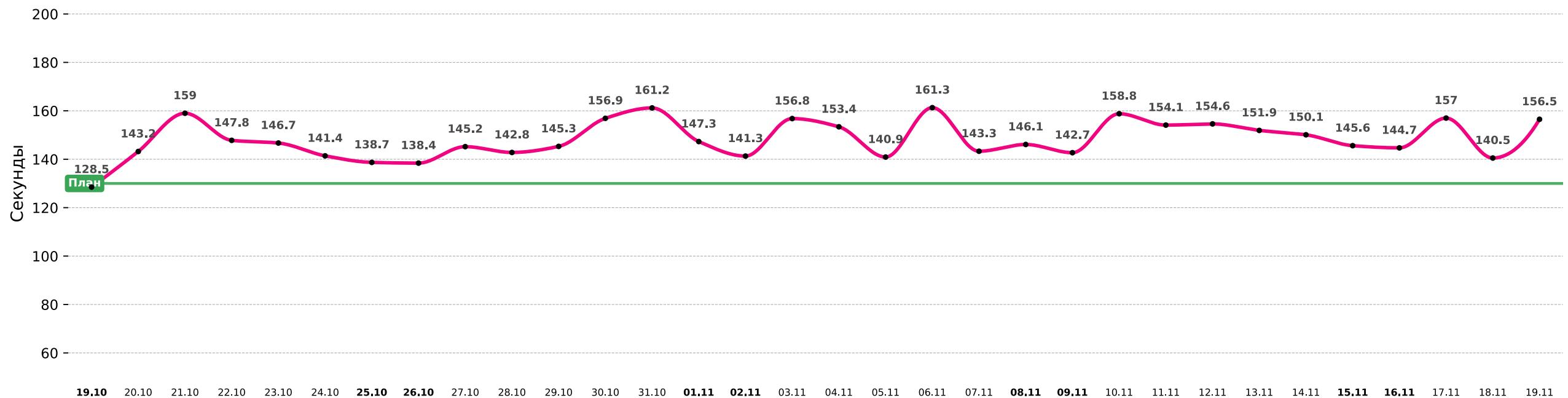
0 -

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 19.11



Проект	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	19.11	Сред.
O!Bank	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	47.4	41.3	54.7	54.3
О!Деньги										100							83.3	100	92.3	100											95.1		
Халык																																	
Сред.	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	47.4	41.3	54.7	54.3

Average Handling Time.



Проект	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	19.11	Сред.
O!Bank	128.5	143.2	159	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	157	140.5	156.5	148.2
О! Деньги																		123.4	237.2	167.8	106											137.1	
Халык																																	
Сред.	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	157.0	140.5	156.5	148.2

7.5

IVR Self Service Rate.

100

% звонков, обработанных в IVR

80

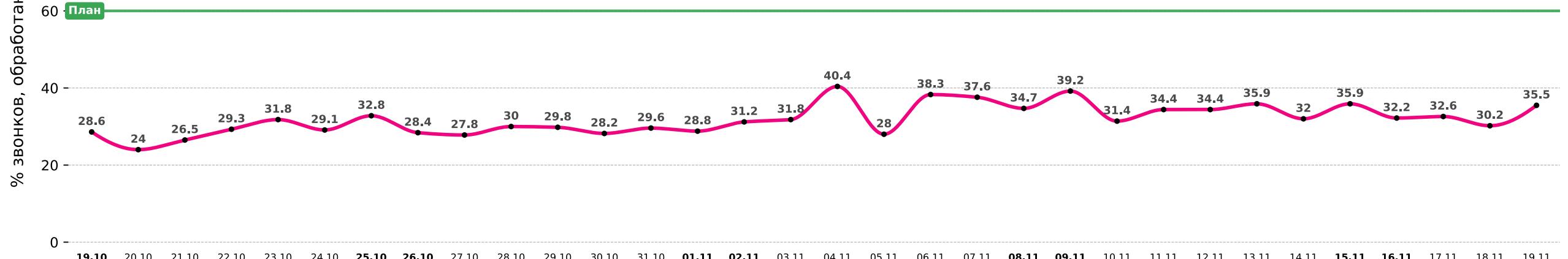
60

40

20

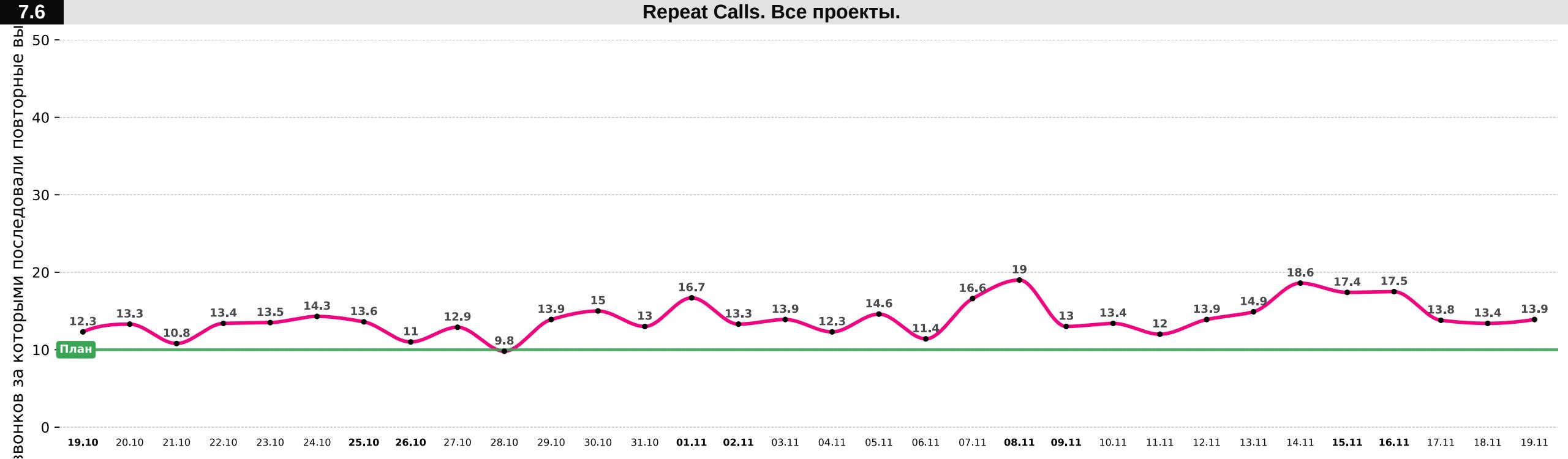
0

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 19.11



Проект	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	19.11	Сред.
Халык	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	46.7	39.1
О!Деньги	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	35.3	33
О!Bank	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.	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	35.5	31.9

Repeat Calls. Все проекты.



Проект	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	19.11	Сред.
O!Bank	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	17.5	13.8	13.4	13.9	14
O!Деньги										0							0	8.3	0	0												1.7	
Сред.	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	17.5	13.8	13.4	13.9	13.9

