

1

1.1

Срез по основным показателям.

Голос

Показатель	План	04.12	05.12	06.12	07.12	08.12	09.12	10.12	11.12	Среднее значение
Service Level	≥ 80 %	65.8	69.6	56.5	67.9	68.3	64.7	64.5	65.2	50.5
Handled Calls Rate (Процент принятых вызовов)	≥ 90 %	65.9	68	53.7	68.5	65.3	76.8	65.5	74.2	51.6
Average Handling Time	≤ 110 сек.	175.9	166.9	159.9	152.5	162.5	165.6	173	160.6	154.6
Average Ringing Time	≤ 3 сек.	2.5	2.6	2.3	2.5	2.6	2.5	2.6	2.7	2.3
Average Holding Time	≤ 30 сек.	76.6	68.4	82	79.3	88.4	85.2	81.2	77.5	66.1
Critical Error Accuracy	≥ 97 %.	83.3	92.9		100	92.9	88.9	91.2	80	90.9
Customer Satisfaction Index	≥ 80 %.						71.1	73.5	83.7	80.5
Конверсия Customer Satisfaction Index	≥ 10 %.					0	3.6	4.2	4.4	4.4
Utilization Rate	≥ 86 %.	78.2	79.9	79.4	81	89.4	79	84	69.7	75.8
Occupancy	≥ 70 %.									63.4
Repeat Calls	≤ 10 %.	12.4	14.7	14	15.8	11.8	14.8	15.6	12.4	13.9

1.2

Текст

Показатель	План	04.12	05.12	06.12	07.12	08.12	09.12	10.12	11.12	Среднее значение
Average Reaction Time	≤ 60 сек.	62.9	66.1	73.2	56.8	84.8	84.2	51.6	51	69.6
Average Speed To Answer	≤ 60 сек.	63.6	59.7	75.9	45.8	64.1	65.7	50.5	46	64.4
Utilization Rate	≥ 86 %.	87.4	82.2	80.3	75.6	76.4	72.2	44.2	64.6	80.7
Critical Error Accuracy	≥ 97 %.	77.8	100		100	100	100	100	100	98.5
Customer Satisfaction Index	≥ 80 %.	65	70.6	69.2	71.4	60	63.2	63.6	66.7	67.1
Конверсия Customer Satisfaction Index	≥ 10 %.	5.1	4.5	3.7	4.6	3.2	4.3	4.4	3.5	4.5

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	4	0	16	38	28	10	03:05	00:05	08:53	01:29	89.7	73.7		44.2
01:00:00	0	0	0	0	10	18	4	14	00:23	00:05	02:09	00:01	23.1	22.2		0
02:00:00	0	0	0	0	3	15	0	15	00:06	00:00	00:00	00:00	0	0		
03:00:00	0	0	0	0	10	8	0	8	00:05	00:00	00:00	00:00	0	0		
04:00:00	0	0	0	0					00:00	00:00	00:00	00:00				
05:00:00	0	0	0	0	1	3	0	3	00:06	00:00	00:00	00:00	0	0		
06:00:00	0	0	0	0	3	2	0	2	00:06	00:00	00:00	00:00	0	0		
07:00:00	3	3	4	1	7	8	8	0	00:06	00:05	03:21	00:00	100	100		10.9
08:00:00	5	6	7	1	19	20	20	0	00:09	00:06	08:36	00:00	100	100	100	27.6
09:00:00	10	10	10	0	60	62	62	0	00:10	00:06	06:57	01:55	100	100	80	34.6
10:00:00	12	11	12	1	66	97	97	0	00:46	00:07	06:37	02:08	92.8	100	66.7	56.8
11:00:00	18	15	13	-2	76	97	97	0	00:48	00:07	16:54	06:27	99.0	100	100	61.1
12:00:00	18	13	10	-3	87	108	100	8	03:10	00:06	12:18	07:32	59.6	92.6	100	74.8
13:00:00	16	10	8	-2	91	106	88	18	02:56	00:06	16:11	04:40	51.1	83.0	100	89.0
14:00:00	15	7	6	-1	126	147	55	92	03:53	00:06	14:10	05:37	4.7	37.4	80	100
15:00:00	15	8	6	-2	157	134	60	74	03:09	00:08	13:16	04:12	16.7	44.8	100	98.3
16:00:00	9	4	5	1	101	127	49	78	03:36	00:09	09:33	02:02	0	38.6	100	100
17:00:00	11	8	9	1	91	126	89	37	03:22	00:06	10:53	04:17	29.3	70.6	83.3	92.2
18:00:00	11	8	8	0	92	135	98	37	02:12	00:06	10:13	02:44	58.2	72.6	50	81.1
19:00:00	10	11	12	1	78	120	109	11	01:29	00:06	08:51	02:33	80	90.8	100	58.7
20:00:00	11	13	13	0	72	93	93	0	01:01	00:06	10:30	01:00	92.5	100	100	40.8
21:00:00	11	13	13	0	51	55	54	1	00:37	00:06	07:55	01:09	98.1	98.2	100	31.0
22:00:00	6	8	8	0	42	40	40	0	01:16	00:05	05:48	00:43	97.5	100	50	27.9
23:00:00	6	8	6	-2	22	27	26	1	01:30	00:08	05:45	03:22	88.5	96.3	50	30.3
	190	160	154	-6	1281	1586	1177	409	03:53	00:09	16:54	07:32	65.2	74.2	83.7	54.1

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	1	0	34	34	0	01:12	01:19	00:26	00:35	0				
01:00:00	1	1	1	0	32	32	0	01:09	01:09	00:28	00:33					
02:00:00	1	1	1	0	36	36	0	03:14	03:14	00:38	00:38					
03:00:00	1	1	1	0	39	39	0	08:29	06:10	00:54	00:52	100				
04:00:00	1	1	1	0	30	30	0	01:54	01:54	00:29	00:28	0				
05:00:00	1	1	1	0	4	4	0	00:40	01:03	00:27	00:48	100				
06:00:00	1	1	1	0	1	1	0	00:53	00:53	00:53	00:53	100				
07:00:00	1	2	1	-1	4	4	0	16:03	08:06	02:49	01:39	100				
08:00:00	2	3	1	-2	6	6	0	00:47	00:48	00:27	00:27	0				
09:00:00	4	4	1	-3	5	5	0	00:31	01:16	00:14	00:50	50				
10:00:00	4	4	1	-3	19	19	0	01:18	01:19	00:30	00:36					
11:00:00	3	4	1	-3	21	21	0	01:25	01:35	00:34	00:45					
12:00:00	3	4	1	-3	27	27	0	01:02	01:15	00:25	00:39	66.7				
13:00:00	2	4	2	-2	38	38	0	01:41	01:30	00:32	00:38					
14:00:00	4	4	2	-2	27	27	0	02:48	01:34	00:35	00:55					
15:00:00	4	4	3	-1	21	21	0	03:36	03:36	00:43	00:47					
16:00:00	3	2	3	1	20	20	0	03:51	01:18	00:38	00:52					
17:00:00	3	3	3	0	15	15	0	02:32	01:31	00:48	00:40	100				
18:00:00	2	3	3	0	15	15	0	05:41	05:07	02:42	01:40					
19:00:00	2	3	2	-1	15	15	0	16:12	16:12	05:39	02:28					
20:00:00	2	3	2	-1	21	21	0	09:24	09:24	04:55	03:00					
21:00:00	2	3	2	-1	26	26	0	09:18	09:18	02:57	01:48					
22:00:00	1	1	1	0	20	20	0	06:59	06:59	02:25	01:35					
23:00:00	1	1	1	0	25	25	0	03:56	03:56	00:55	00:56					
	50	59	37	-22	501	501	0	16:12	16:12	01:20		66.7				

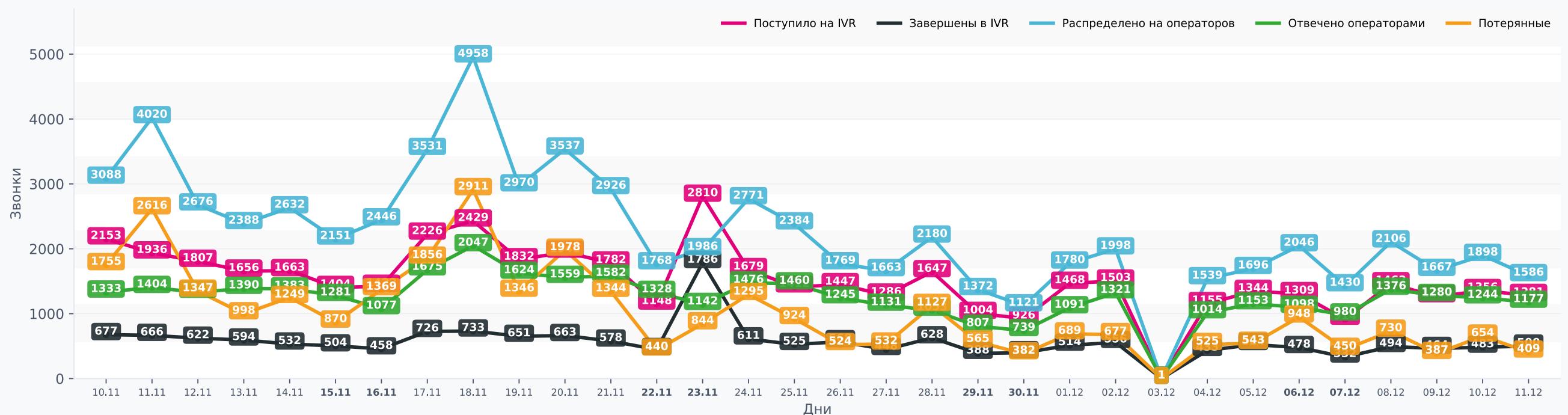
Таблица актуальных аварийно-плановых работ	
--------------------------------------------	--

4	ТОП40 причин обращений																														
Rank	DoD	Проект		Статус		Запрос		Подгруппа		Причина		04.12		05.12		06.12		07.12		08.12		09.12		10.12		11.12		Итого	Сред.	Мин.	Макс.
1	▲ +1	O!Bank		Закрытый		М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Общие затруднения с проведением платежа		Клиент превысил лимиты		39		40		53		56		55		54		63		67		427	53.4	39	67
2	▼ -1	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Погашение кредита		С 20:00 рабочего дня система в порядке очереди списет DC за погашение кредита		19		64		62		99		302		28		85		58		717	89.6	19	302
3	—	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Погашение кредита		Уточнение информации о досрочном погашении кредита		57		55		32		18		64		52		48		54		380	47.5	18	64
4	▲ +1	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Получение кредита		Уточнение информации о получении кредита (просто консультация)		32		43		21		25		41		36		28		41		267	33.4	21	43
5	▼ -1	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Получение кредита		Клиент получил отказ в выдаче кредита		23		18		25		16		23		26		33		29		193	24.1	16	33
6	▲ +2	O!Bank		Закрытый		М Помощь при ошибочном платеже		Отмена платежа		Ошибка в сервисе, по которому отмена доступна, направлен в офис		20		19		30		23		24		12		21		25		174	21.8	12	30
7	▼ -1	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)		13		27		21		27		18		33		26		24		189	23.6	13	33
8	▲ +14	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)		24		16		21		18		10		20		14		21		144	18	10	24
9	▲ +1	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		11		16		8		8		19		11		19		21		113	14.1	8	21
10	▼ -1	O!Деньги		Закрытый		OD Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Общие затруднения с проведением платежа		Клиент превысил лимиты		13		10		8		12		15		23		19		20		120	15	8	23
11	▼ -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		14		13		21		21		20		18		23		19		149	18.6	13	23
12	▲ +8	O!Bank		Закрытый		M Вопросы о Компании		Адреса филиалов		Абонент хотел узнать адреса и график работы филиалов O!Банка		18		18		14		9		36		20		15		19		149	18.6	9	36
13	—	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Погашение кредита		Уточнение информации о задолженности по кредиту		13		11		11		10		25		25		17		18		130	16.2	10	25
14	▲ +17	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Изменения в условиях кредита		Клиент получил кредит «Экспресс» и уточняет условия его целевого использования		10		18		6		13		6		14		11		17		95	11.9	6	18
15	▲ +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)		16		19		14		23		12		22		14		15		135	16.9	12	23
16	▲ +22	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		8		6		8		9		23		10		7		15		8			

Статистика по основным показателям

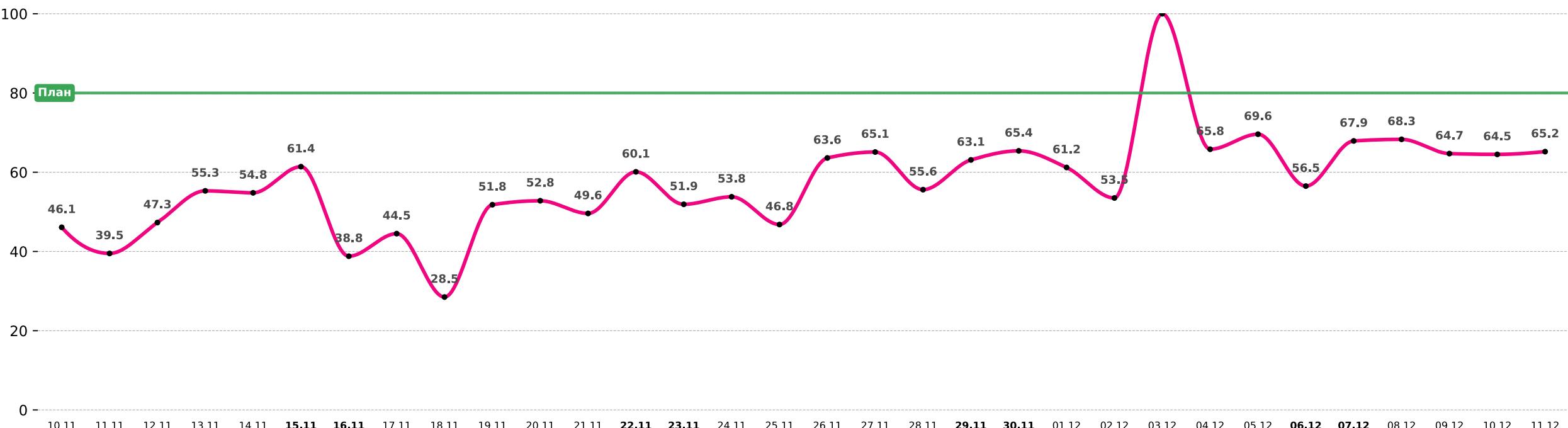
Общая динамика звонков за 31 день

Данный график показывает конверсию по звонкам.



Проект	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	10.12	11.12	Итого	Сред.
О! Деньги	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	1338	1257	47974	1499.2
Халык	42	28	23	41	32	25	17	39	44	45	38	15	10	11	15	12	9	12	21	10	11	28	17	4	12	34	13	17	24	13	18	24	700	22.6
O!Bank																														0				
Итого	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	1309	1098	948	1261	1356	1281	48674	1521.1

Процент принятых



Проект	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	10.12	11.12	Сред.
O!Bank	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	64.5	65.2	57.3
О!Деньги																																	
Халық																																	
Сред.	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	64.5	65.2	57.3

7.3

Handled Calls Rate.

100 -

Процент принятых

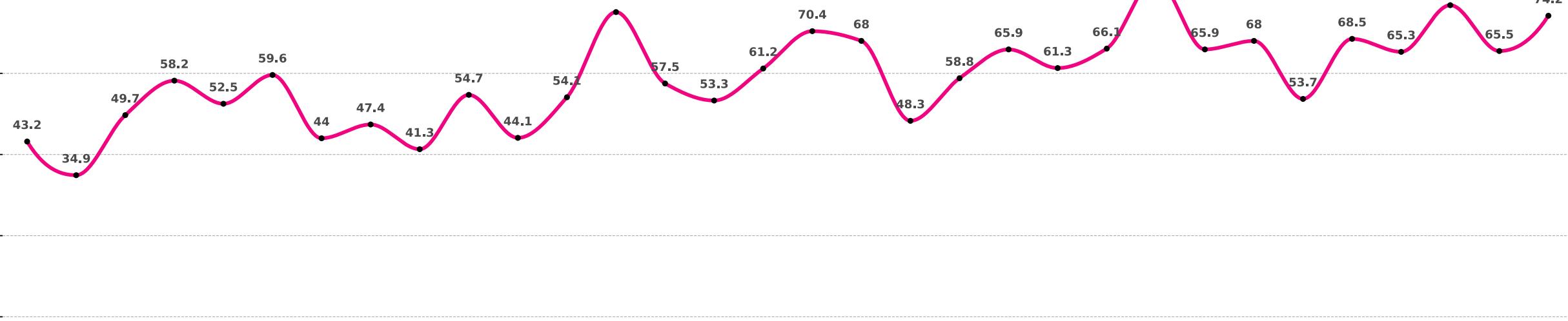
План

80 -

20 -

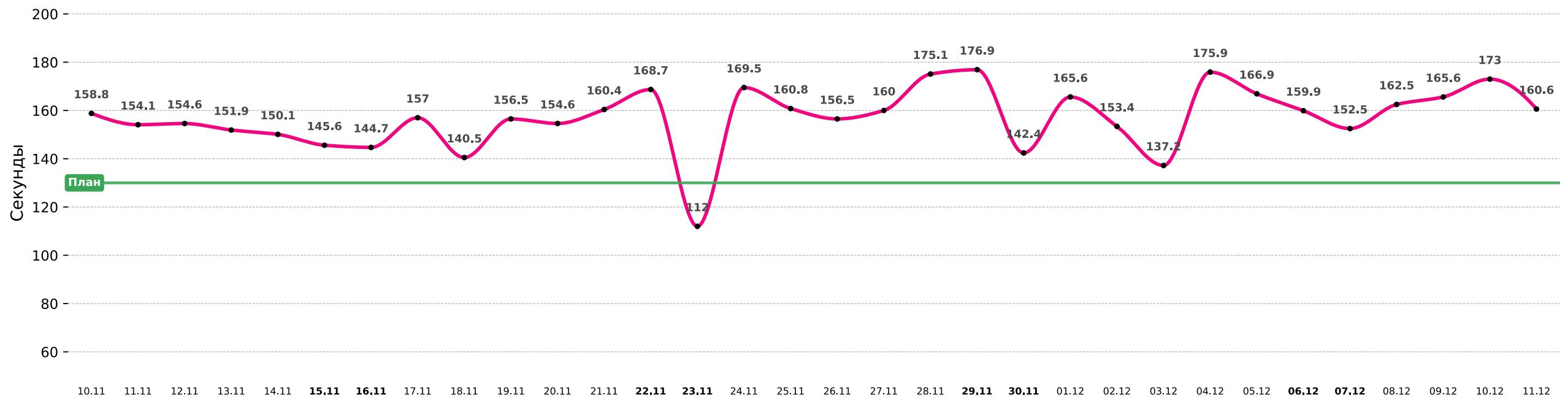
0 -

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 10.12 11.12



Проект	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	10.12	11.12	Сред.
O!Bank	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	65.5	74.2	59.1
О!Деньги																																	
Халык																																	
Сред.	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	65.5	74.2	59.1

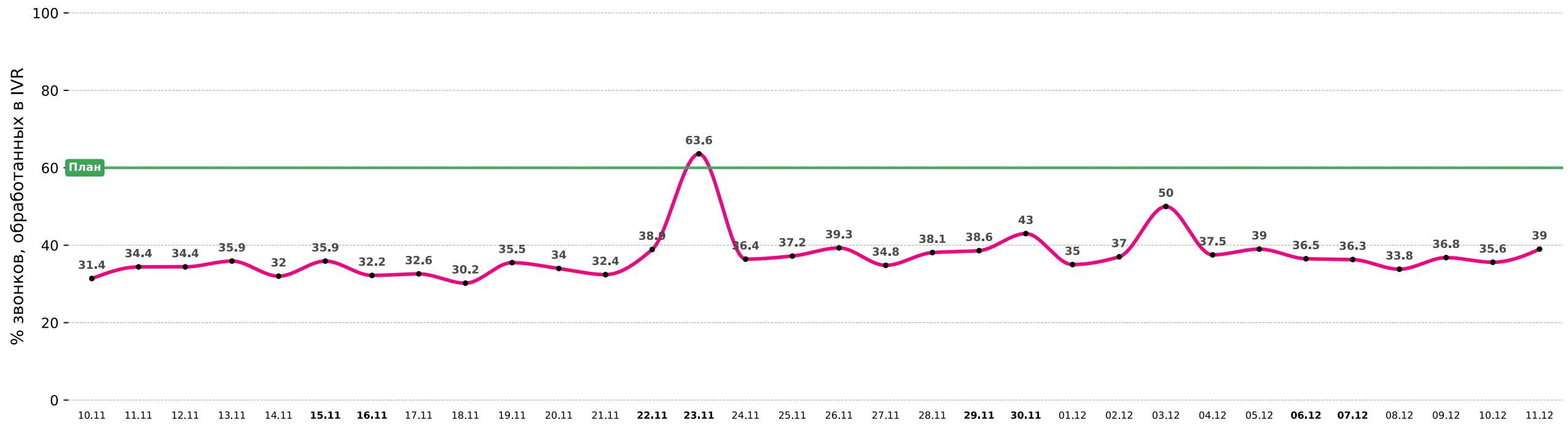
Average Handling Time.



Проект	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	10.12	11.12	Сред.
O!Bank	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	173.0	160.6	157.0
О! Деньги																																	
Халык																																	
Сред.	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	173.0	160.6	157.0

7.5

IVR Self Service Rate.



Проект	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	10.12	11.12	Сред.
Халык	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	33.3	45.8	43
О!Деньги	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	35.7	38.9	37
О!Bank																																	
Сред.	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	35.6	39.0	37.1



Проект	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	10.12	11.12	Сред.
O!Bank	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	12.2	13.2	15.3	0	12.4	14.7	14	15.8	11.8	14.8	15.6	12.4	13.5
Сред.	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	12.2	13.2	15.3	0.0	12.4	14.7	14.0	15.8	11.8	14.8	15.6	12.4	13.5

Общая динамика SLA по закрытым задачам
О! Деньги - 999/0700 000 999

