

1**1.1**

Срез по основным показателям.

Голос

Показатель	План	08.12	09.12	10.12	11.12	12.12	13.12	14.12	15.12	Среднее значение
Service Level	≥ 80 %	68.3	64.7	64.5	65.2	67.1	72.7	71	63.6	51.5
Handled Calls Rate (Процент принятых вызовов)	≥ 90 %	65.3	76.8	65.5	74.2	70.8	74.7	74	67.1	53.6
Average Handling Time	≤ 110 сек.	162.5	165.6	173	160.6	170	151	152.9	166.5	154.6
Average Ringing Time	≤ 3 сек.	2.6	2.5	2.6	2.7	2.7	2.8	2.7	2.5	2.3
Average Holding Time	≤ 30 сек.	88.4	85.2	81.2	77.5	82.6	77	76.6	85.3	67.6
Critical Error Accuracy	≥ 97 %.	92.9	88.9	91.2	80	88.2	87.1	96.2	91	91.9
Customer Satisfaction Index	≥ 80 %.		71.7	73.5	83.7	85.7	90.5	90	90.5	84.1
Конверсия Customer Satisfaction Index	≥ 10 %.	0	3.7	4.2	4.4	4.6	4.6	4.8	4.6	4.5
Utilization Rate	≥ 86 %.	88.8	79	84	69.7	76.9	84.7	87.8	82.9	76.8
Occupancy	≥ 70 %.									63.1
Repeat Calls	≤ 10 %.	11.8	14.8	15.6	12.4	13.7	13.8	16.1		14.0

1.2

Текст

Показатель	План	08.12	09.12	10.12	11.12	12.12	13.12	14.12	15.12	Среднее значение
Average Reaction Time	≤ 60 сек.	84.8	84.2	51.6	51	56.6	85	46.7	55.1	69.8
Average Speed To Answer	≤ 60 сек.	64.1	65.7	50.5	46	50.3	68.3	41.4	53.5	64.9
Utilization Rate	≥ 86 %.	76.4	72.2	44.2	64.6	84.1	72.7	95.7	82.4	79.1
Critical Error Accuracy	≥ 97 %.	100	100	100	100	100	100	90	100	99.4
Customer Satisfaction Index	≥ 80 %.	60	63.2	63.6	66.7	94.4	90	62.5	71	70.1
Конверсия Customer Satisfaction Index	≥ 10 %.	3.2	4.3	4.4	3.5	3.8	2.6	2.5	5.1	4.3

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	4	-1	21	30	30	0	02:31	00:07	07:12	01:13	90	100	100	44.4	
01:00:00	0	0	1	1	20	22	0	22	00:06	00:00	00:00	00:00	0	0	0	0	
02:00:00	0	0	0	0	10	6	0	6	00:05	00:00	00:00	00:00	0	0	0		
03:00:00	0	0	0	0					00:00	00:00	00:00	00:00					
04:00:00	0	0	0	0	2				00:00	00:00	00:00	00:00					
05:00:00	0	0	0	0		3	0	3	00:05	00:00	00:00	00:00	0	0			
06:00:00	0	0	0	0	8	7	0	7	00:02	00:00	00:00	00:00		0			
07:00:00	3	4	4	0	9	7	7	0	00:05	00:05	07:19	00:00	100	100	100	18.3	
08:00:00	5	7	7	0	16	30	30	0	00:06	00:04	08:27	01:05	100	100	100	29.1	
09:00:00	10	10	10	0	49	73	73	0	01:01	00:06	07:53	03:07	95.9	100	83.3	43.4	
10:00:00	12	11	11	0	78	104	103	1	01:45	00:05	09:11	02:30	67.0	99.0	100	83.7	
11:00:00	18	15	11	-4	94	122	113	9	01:30	00:05	14:43	05:00	76.1	92.6	100	81.7	
12:00:00	18	13	11	-2	122	125	122	3	01:20	00:07	09:34	06:18	76.2	97.6	83.3	76.2	
13:00:00	16	10	9	-1	140	146	77	69	03:19	00:04	13:13	08:36	33.8	52.7	83.3	90.5	
14:00:00	15	8	7	-1	156	215	58	157	04:16	00:05	18:37	10:02	6.4	27.0	100	100.0	
15:00:00	15	10	8	-2	142	319	88	231	03:38	00:05	30:32	09:30	4.5	27.6	33.3	100.0	
16:00:00	9	6	6	0	98	231	79	152	03:33	00:05	12:23	05:38	14.4	34.2	80	100.0	
17:00:00	11	10	11	1	101	153	126	27	03:04	00:07	11:41	03:35	35.8	82.4	100	92.2	
18:00:00	11	10	10	0	75	138	123	15	03:06	00:05	09:39	01:52	73.6	89.1	100	79.3	
19:00:00	10	13	13	0	80	126	117	9	01:02	00:05	18:00	03:00	95.7	92.9		63.3	
20:00:00	11	15	15	0	60	102	102	0	00:05	00:05	12:08	02:07	100	100	100	37.8	
21:00:00	11	15	15	0	46	88	88	0	00:07	00:07	07:48	04:16	100	100	100	34.3	
22:00:00	6	9	11	2	61	65	65	0	00:21	00:05	06:32	01:08	98.5	100	100	38.9	
23:00:00	6	9	9	0	35	46	46	0	00:35	00:05	13:31	05:28	97.8	100	100	31.4	
	190	180	173	-7	1423	2158	1447	711	04:16	00:07	30:32	10:02	63.6	67.1	90.5	62.7	

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	33	33	0	02:24	02:24	00:40	00:45						
01:00:00	1	1	0	-1	33	33	0	03:14	03:14	00:42	00:41						
02:00:00	1	1	1	0	31	31	0	01:33	01:33	00:32	00:42	100					
03:00:00	1	1	1	0	21	21	0	01:47	01:47	00:30	00:39	100					
04:00:00	1	1	0	-1	5	5	0	01:22	00:45	00:45	00:35	100					
05:00:00	1	1	1	0	1	1	0	00:31	00:26	00:31	00:26	100					
06:00:00	1	1	1	0	5	5	0	00:41	00:46	00:25	00:30	75					
07:00:00	1	2	1	-1	9	9	0	01:57	01:57	00:31	00:38	0					
08:00:00	2	2	1	-1	10	10	0	01:43	01:20	00:51	00:46	66.7					
09:00:00	4	3	1	-2	14	14	0	02:01	01:43	00:31	00:28	33.3					
10:00:00	4	3	1	-2	22	22	0	01:51	01:31	00:27	00:34	50					
11:00:00	3	3	1	-2	33	33	0	02:37	02:10	00:39	00:46						
12:00:00	3	3	1	-2	40	40	0	04:49	02:11	00:47	00:47	0					
13:00:00	2	3	2	-1	28	28	0	04:32	03:26	00:48	00:54						
14:00:00	4	3	2	-1	43	43	0	05:42	05:42	01:00	01:00	50					
15:00:00	4	3	3	0	45	45	0	05:57	05:37	00:57	01:01	100					
16:00:00	3	1	3	2	19	19	0	01:23	01:24	00:25	00:53	100					
17:00:00	3	3	3	0	46	46	0	04:09	04:09	00:41	00:43						
18:00:00	2	3	3	0	51	51	0	04:12	04:12	00:44	00:50	100					
19:00:00	2	3	2	-1	59	59	0	08:11	08:11	01:18	01:09	100					
20:00:00	2	3	2	-1	36	36	0	07:19	08:05	01:26	01:08	100					
21:00:00	2	3	3	0	27	27	0	06:35	03:43	01:24	00:54						
22:00:00	1	1	1	0	6	6	0	07:02	07:02	01:31	00:58	100					
23:00:00	1	1	3	2	13	13	0	05:15	03:23	01:07	01:02						71
	50	50	39	-11	630	630	0	08:11	08:11	00:48							

Таблица актуальных аварийно-плановых работ																	
Количество обращений																	

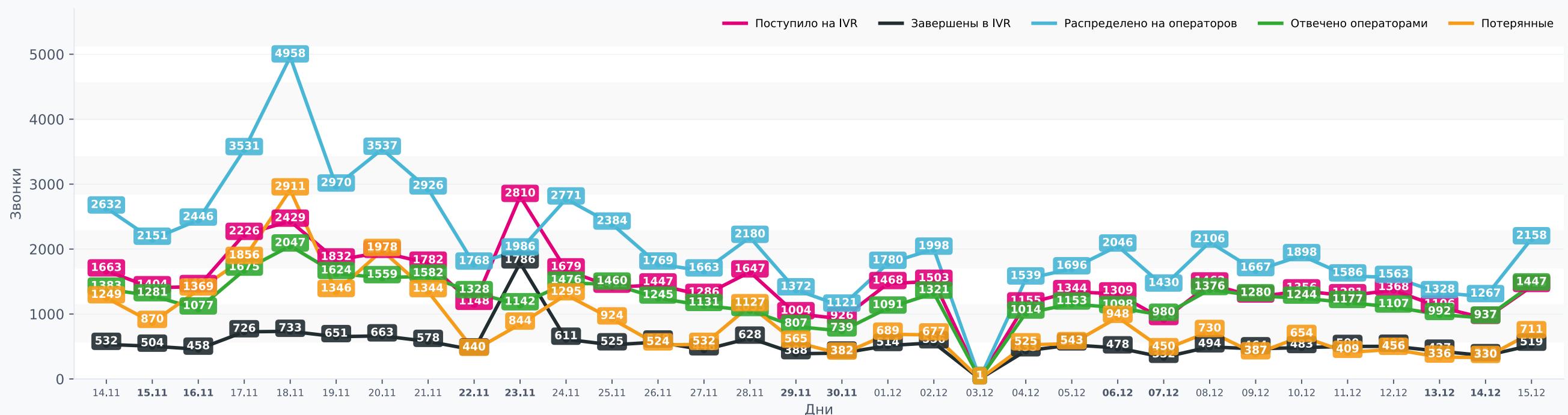
<tbl_r cells="

4	ТОП40 причин обращений																											
Rank	DoD	Проект		Статус		Запрос		Подгруппа		Причина		08.12	09.12	10.12	11.12	12.12	13.12	14.12	15.12	Итого	Сред.	Мин.	Макс.					
1	▲ +5	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Погашение кредита		С 20:00 рабочего дня система в порядке очереди списет ДС за погашение кредита		302	28	85	58	31	15	18	106	643	80.4	15	302					
2	▼ -1	O!Bank		Закрытый		М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Общие затруднения с проведением платежа		Клиент превысил лимиты		55	54	63	67	74	83	81	86	563	70.4	54	86					
3	▼ -1	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Получение кредита		Уточнение информации о получении кредита (просто консультация)		41	36	28	41	48	46	34	55	329	41.1	28	55					
4	▼ -1	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Погашение кредита		Уточнение информации о досрочном погашении кредита		64	52	48	54	48	26	33	47	372	46.5	26	64					
5	▲ +2	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Получение кредита		Клиент получил отказ в выдаче кредита		23	26	33	29	14	29	18	34	206	25.8	14	34					
6	▲ +2	O!Деньги		Закрытый		ОД Помощь по лимитам		Информация о лимитах		Абонент желал узнать информацию по лимитам		11	19	11	9	11	11	15	28	115	14.4	9	28					
7	▲ +11	O!Деньги		Закрытый		ОД Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Общие затруднения с проведением платежа		Клиент превысил лимиты		15	23	19	20	29	16	12	28	162	20.2	12	29					
8	▲ +1	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Изменения в условиях кредита		Клиент хотел узнать подробнее об условиях и причинах ввода страхования в продукте "Экспресс"		17	13	18	13	3	15	15	27	121	15.1	3	27					
9	▲ +17	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)		18	33	26	24	31	23	10	27	192	24	10	33					
10	▲ +1	O!Bank		Закрытый		М Помощь при ошибочном платеже		Отмена платежа		Ошибся в сервисе, по которому отмена доступна, направлен в офис		24	12	21	25	18	21	14	24	159	19.9	12	25					
11	▲ +10	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Активный кредит		Клиент не смог разобраться, как вывести ДС, полученные в кредит, со счета (консультация)		12	15	13	14	16	18	12	23	123	15.4	12	23					
12	▼ -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		20	18	23	19	26	11	23	22	162	20.2	11	26					
13	▲ +15	O!Bank		Закрытый		М Вопросы о Компании		Адреса филиалов		Абонент хотел узнать адреса и график работы филиалов O!Банка		36	20	15	19	24	12	9	22	157	19.6	9	36					
14	▲ +18	O!Деньги		Закрытый		ОД Помощь при ошибочном платеже		Отмена платежа		Ошибся в сервисе, по которому отмена доступна, направлен в офис		16	7	16	14	15	22	8	20	118	14.8	7	22					
15	▲ +7	O!Bank		Закрытый		М Помощь по картам O!Банк		Пропажа ДС		Клиент жалуется на пропажу ДС с карты или счета O!Банк		2	10	6	10	7	13	12	20	80	10	2	20					
16	▼ -1	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)		10	20	14	21	26	21	13	19	144	18	10	26					
17	▲ +5	O!Деньги		Закрытый		ОД Помощь по платежам на O!Банк (O!Деньги)		Не поступил платеж на O!Деньги (O!Банк) из-за лимита		ДС не поступают на O!Деньги (O!Банк) из-за лимита		13	13	10	5	8	18	11	19	97	12.1	5	19					
18	▼ -11	O!Bank		Закрытый		М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Уточнение статуса платежа (без оформления заявки)		Уточнение статуса платежа (без оформления заявки)		12	22	14	15	17	10	22	19	131	16.4	10	22					
19	▲ +19	O!Bank		В ожидании от NOD		М Помощь по картам O!Банк		Другое		Не найдена нужная причина		16	15	12	9	13	13	6	18	102	12.8	6	18					
20	▼ -8	O!Bank		Закрытый		М Помощь по лимитам		Информация о лимитах		Клиент желал узнать информацию по лимитам/ Увеличить лимиты		16	16	14	10	11	24	14	18	123	15.4	10	24					
21	▲ +9	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Погашение кредита		Уточнение информации о задолженности по кредиту		25	25	17	18	15	8	8	18	134	16.8	8	25					
22	▲ +2	O!Bank		В ожидании от Jira		М Помощь при ошибочном платеже		Создана заявка с предварительной причиной		Корректировка неверного платежа с O!Деньги		13	9	15	8	6	13	10	17	91	11.4	6	17					
23	▼ -4	O!Деньги		Закрытый		ОД 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		12	6	7	10	8	11	12	16	82	10.2	6	16					
24	▼ -11	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		13	12	16	8	14	14	13	15	105	13.1	8	16					
25	▲ +15	O!Bank		В ожидании от NOD		М Помощь по кредитованию		Другое		Не найдена нужная причина		17	6	11	6	7												

Статистика по основным показателям

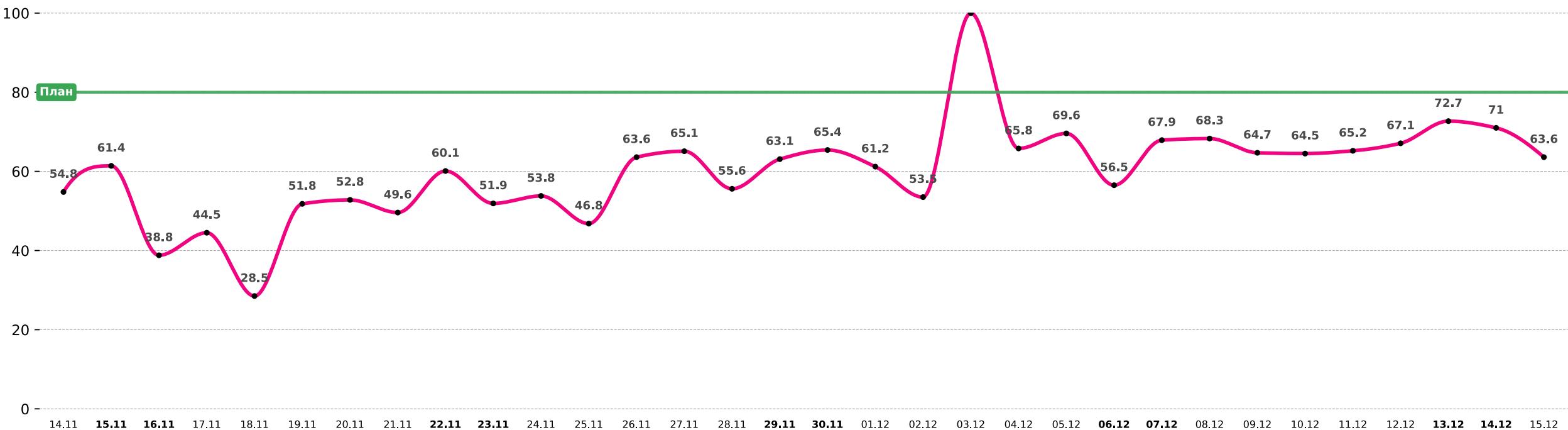
Общая динамика звонков за 31 день

Данный график показывает конверсию по звонкам.



Проект	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	12.12	13.12	14.12	15.12	Итого	Сред.
О! Деньги	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	1349	1091	926	1407	45329	1416.5
Халык	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	18	24	19	15	6	16	622	20.1
O!Bank																													0					
Итого	1663	1404	1422	2226	2429	1832	1948	1782	1148	2810	1679	1412	1447	1286	1647	1004	926	1468	1503	4	1155	1344	1309	914	1462	1261	1356	1281	1368	1106	932	1423	45951	1436.0

Процент принятых



Проект	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	12.12	13.12	14.12	15.12	Сред.
O!Bank	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	67.1	72.7	71	63.6	60
О!Деньги																														100	100		
Халық																																	
Сред.	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	64.5	65.2	67.1	72.7	71.0	63.6	60.0

7.3

Handled Calls Rate.

100 -

План

Процент принятых

80 -

60 -

40 -

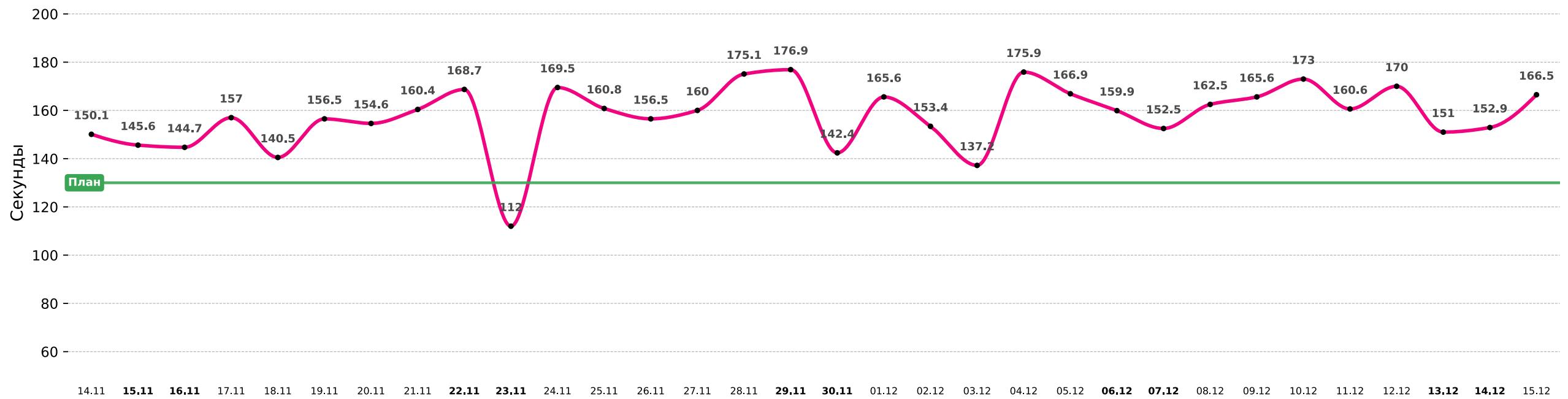
20 -

0 -

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 12.12 13.12 14.12 15.12

Проект	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	12.12	13.12	14.12	15.12	Сред.
O!Bank	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	70.8	74.7	74	67	62.2
О!Деньги																														100	100		
Халык																																	
Сред.	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	70.8	74.7	74.0	67.1	62.2

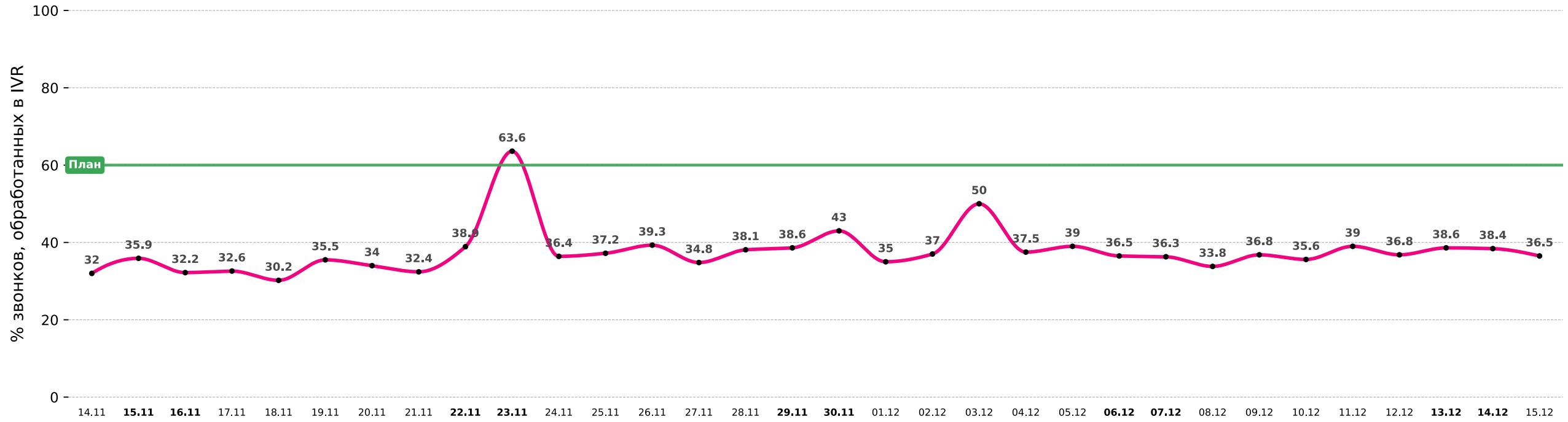
Average Handling Time.



Проект	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	12.12	13.12	14.12	15.12	Сред.
O!Bank	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	170.0	151.0	152.9	166.5	157.6
О! Деньги																													134	134			
Халык																																	
Сред.	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	170.0	151.0	152.9	166.5	157.7

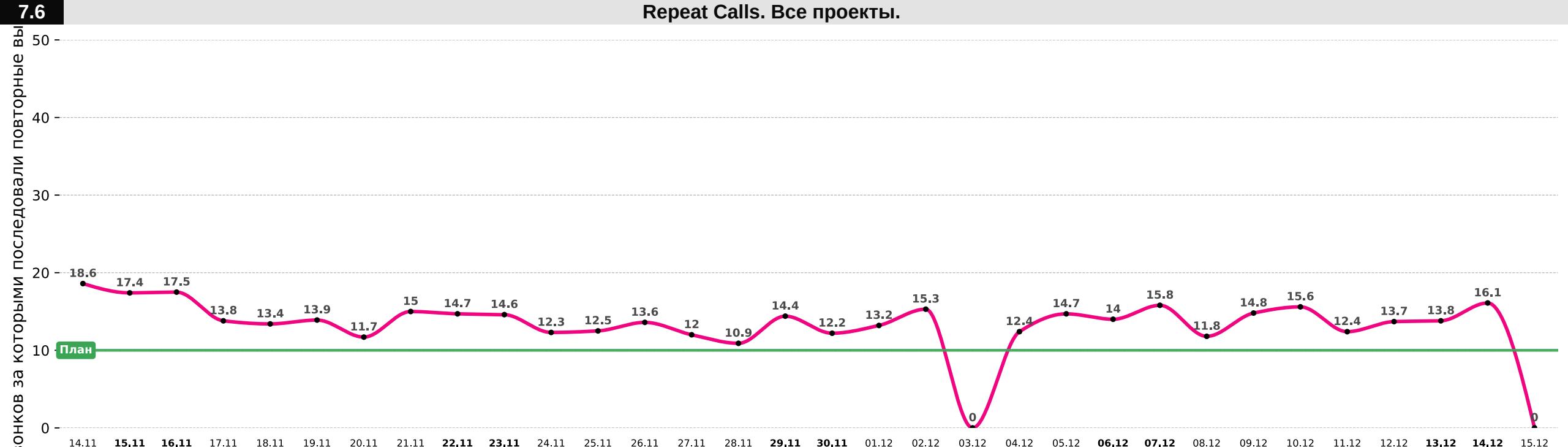
7.5

IVR Self Service Rate.



Проект	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	12.12	13.12	14.12	15.12	Сред.
Халык	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	42.1	46.7	16.7	31.2	41.2
O!Деньги	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	36.7	38.5	38.6	36.5	37.5
O!Bank																																	
Сред.	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	36.8	38.6	38.4	36.5	37.5

Repeat Calls. Все проекты.



Проект	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	12.12	13.12	14.12	15.12	Сред.
O!Bank	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	13.7	13.8	16.1		13.6
Без проекта																																	
Сред.	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	13.7	13.8	16.1		13.6

