



1
1.1

Срез по основным показателям.

Голос

Показатель	План	13.11	14.11	15.11	16.11	17.11	18.11	19.11	20.11	Среднее значение
Service Level	≥ 80 %	55.3	54.8	61.4	38.8	44.5	28.5	51.8	52.8	53.2
Handled Calls Rate (Процент принятых вызовов)	≥ 90 %	58.2	52.5	59.6	44	47.4	41.3	54.7	44.1	57.8
Average Handling Time	≤ 110 сек.	151.9	150.1	145.6	144.7	157	140.5	156.5	154.6	147.6
Average Ringing Time	≤ 3 сек.	2.4	2.7	2.4	2	2.2	1.9	2.2	2.3	2.5
Average Holding Time	≤ 30 сек.	59.9	59.6	66.9	54.3	73.6	76.8	65.6	60.5	63.1
Critical Error Accuracy	≥ 97 %.	79.3	91.2	89.3	100	90.5	93.5	92.3	89.7	86.2
Customer Satisfaction Index	≥ 80 %.	83.6	79.2	83.6	93.3	94.1	72.6	88.4	88.6	85.8
Конверсия Customer Satisfaction Index	≥ 10 %.	4.4	5.3	5.7	6	4.3	4.9	4.6	5.5	4.9
Utilization Rate	≥ 86 %.	82.2	85.5	87.8	86.8	84.1	87	84.9	85.2	80.4
Occupancy	≥ 70 %.									59.6
Repeat Calls	≤ 10 %.	14.9	18.6	17.4	17.5	13.8	13.4	13.9	11.7	13.0

1.2

Текст

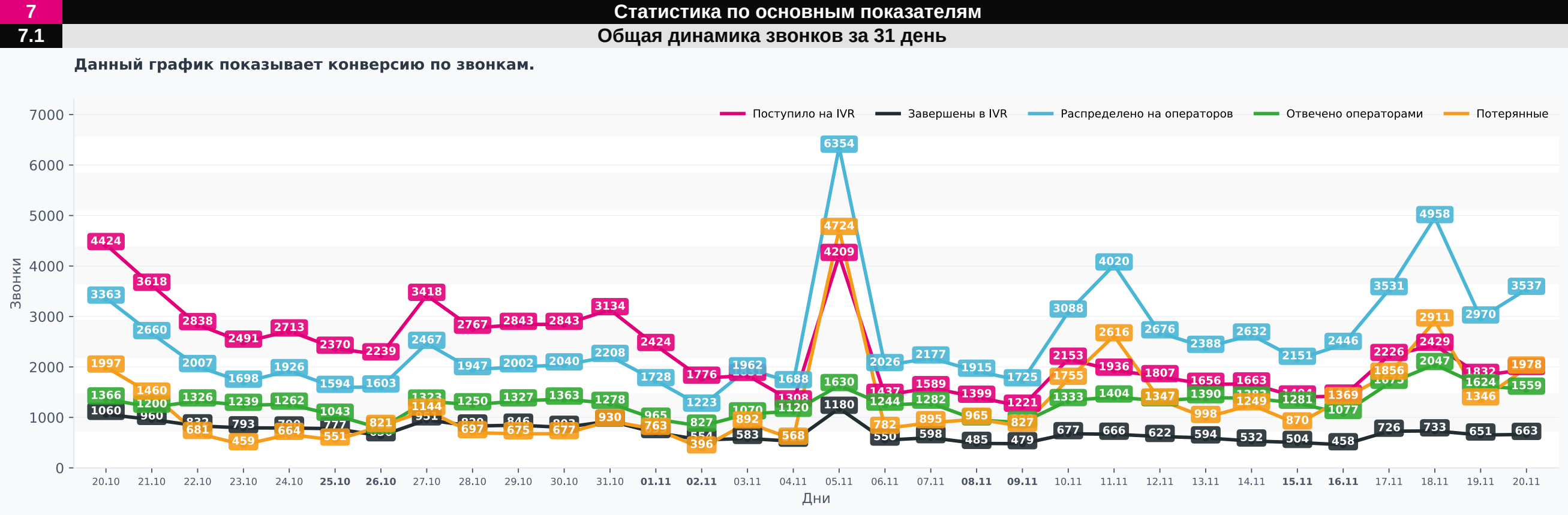
Показатель	План	13.11	14.11	15.11	16.11	17.11	18.11	19.11	20.11	Среднее значение
Average Reaction Time	≤ 60 сек.	53.3	53.5	86.3	51.3	70.8	49.2	55.7	60.9	72.7
Average Speed To Answer	≤ 60 сек.	48.7	55.5	76	60.3	71.4	42	61.9	53.6	62.8
Utilization Rate	≥ 86 %.	84.4	96.6	121.5	102.1	72.6	81.2	99	90.3	96.2
Critical Error Accuracy	≥ 97 %.	100	100	100	100	100	100	100	100	97.3
Customer Satisfaction Index	≥ 80 %.	53.3	61.1	50	44.4	54.8	63.6	54.5	71.4	64.3
Конверсия Customer Satisfaction Index	≥ 10 %.	3.4	3.7	2.9	1.9	3.5	2.5	3.8	4.2	3.3

2	Профиль дня.															
2.1	Голос															
Часы	Эрланг	График	Факт	Дельта Факт и График	Поступило на IVR	Распределено на операторов	Отвечено 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	3	-1	21	74	37	37	03:54	00:04	06:20	01:16	58.5	50	100	63.4
01:00:00	3	4	3	-1	8	20	16	4	02:13	00:08	07:10	00:55	93.8	80		33.7
02:00:00	0	0	0	0	4	5	0	5	00:02	00:00	00:00	00:00		0	100	0
03:00:00	0	0	0	0	4	5	0	5	00:06	00:00	00:00	00:00	0	0		
04:00:00	0	0	0	0	3	2	0	2	00:02	00:00	00:00	00:00		0		
05:00:00	0	0	0	0	4	3	0	3	00:05	00:00	00:00	00:00	0	0		
06:00:00	0	0	0	0	2	6	0	6	00:05	00:00	00:00	00:00	0	0		
07:00:00	4	5	5	0	3	9	8	1	00:04	00:04	07:54	01:15	100	88.9	100	13.4
08:00:00	6	6	7	1	28	45	45	0	01:22	00:05	11:02	01:25	97.8	100	100	37.0
09:00:00	10	11	11	0	80	93	92	1	00:34	00:06	09:41	01:15	98.9	98.9	100	41.5
10:00:00	12	12	12	0	61	108	108	0	00:06	00:06	07:46	02:27	100	100	66.7	50.4
11:00:00	12	12	12	0	112	172	163	9	01:44	00:06	16:48	04:02	76.5	94.8	88.9	78.2
12:00:00	15	7	7	0	134	219	91	128	03:37	00:03	13:53	05:59	7.9	41.6	66.7	100.0
13:00:00	13	6	5	-1	235	397	68	329	03:55	00:05	13:44	03:36	1.0	17.1	100	100.0
14:00:00	9	1	2	1	265	475	29	446	04:24	00:03	11:59	02:25	2.8	6.1	100	99.7
15:00:00	9	1	4	3	253	498	24	474	04:23	00:03	17:52	09:06	1.7	4.8		99.9
16:00:00	13	7	7	0	217	420	88	332	04:02	00:04	12:36	03:57	3.7	21.0	100	100.0
17:00:00	11	11	9	-2	150	244	148	96	03:28	00:06	23:32	04:44	11.7	60.7	90.9	99.7
18:00:00	11	11	11	0	82	204	122	82	03:38	00:04	25:51	05:31	28.7	59.8	80	95.4
19:00:00	14	16	15	-1	78	156	139	17	03:19	00:06	15:47	02:35	77.3	89.1	88.9	65.8
20:00:00	12	15	16	1	71	143	143	0	00:38	00:06	11:21	02:26	97.9	100	83.3	52.2
21:00:00	11	13	14	1	80	117	117	0	00:42	00:06	07:08	01:46	98.3	100	100	39.2
22:00:00	6	9	10	1	26	80	79	1	01:58	00:09	07:30	01:42	89.9	98.8	100	42.3
23:00:00	6	9	9	0	27	42	42	0	00:05	00:04	09:18	02:34	100	100	50	29.4
	180	160	162	2	1948	3537	1559	1978	04:24	00:09	25:51	09:06	52.8	44.1	88.8	61.3

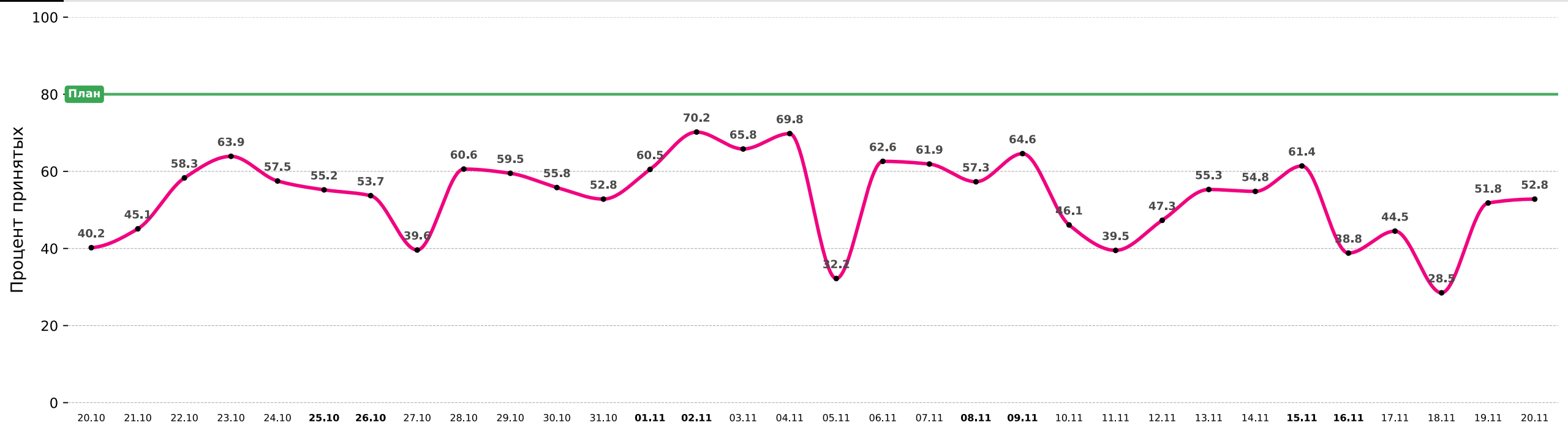
2.2	Текст												
Часы	Эрланг	График	Факт	Дельта Факт и График	Всего закрытых чатов	Закрыто без задержки (операторами)	Закрыто с задержкой 12 часов (чат-ботом)	Maximum Reaction Time	Maximum Speed To Answer	Average Reaction Time	Average Speed To Answer	Customer Satisfaction Index	
00:00:00	1	1	2	1	14	14	0	01:12	01:07	00:25	00:36		
01:00:00	1	1	2	1	16	16	0	01:31	00:46	00:29	00:35		
02:00:00	1	1	2	1	8	8	0	01:43	01:42	00:45	00:50	100	
03:00:00	1	1	2	1	14	14	0	02:35	02:35	00:32	00:35		
04:00:00	1	1	1	0	19	19	0	07:57	28:13	00:58	03:43		
05:00:00	1	1	1	0	8	8	0	00:39	00:46	00:26	00:35		
06:00:00	1	1	1	0	12	12	0	01:09	01:09	00:35	00:36	100	
07:00:00	1	0	1	1				00:00	00:00	00:00	00:00	60	
08:00:00	2	2	1	-1	42	42	0	01:24	01:46	00:28	00:40	50	
09:00:00	4	3	1	-2	71	71	0	02:42	08:59	00:33	00:44	100	
10:00:00	4	3	1	-2	41	41	0	05:00	02:12	00:43	00:45	100	
11:00:00	3	3	1	-2	35	35	0	05:08	03:25	00:54	00:46	50	
12:00:00	3	3	1	-2	22	22	0	01:42	04:34	00:30	00:58		
13:00:00	2	3	0	-3	28	28	0	03:17	04:36	00:54	01:00	50	
14:00:00	4	3	2	-1	33	33	0	07:25	06:16	00:57	00:59	100	
15:00:00	4	3	3	0	45	45	0	03:10	01:46	00:41	00:51		
16:00:00	3	3	3	0	59	59	0	06:32	06:32	01:06	01:02	50	
17:00:00	3	2	3	1	30	30	0	04:05	04:26	00:51	01:02		
18:00:00	2	2	3	1	39	39	0	06:40	05:11	01:30	01:22		
19:00:00	2	2	2	0	22	22	0	28:11	14:20	04:23	02:16		
20:00:00	2	2	2	0	28	28	0	12:10	12:10	01:52	01:32		
21:00:00	2	2	3	1	31	31	0	15:11	15:11	02:50	01:43		
22:00:00	1	1	3	2	14	14	0	12:01	12:01	05:29	03:13		
23:00:00	1	1	2	1	9	9	0	01:22	01:19	00:44	00:45		
	50	45	43	-2	640	640	0	28:11	28:13	01:11		71.4	

3	Таблица актуальных аварийно-плановых работ									
					Дата начала	Время простоя	Сервис	Описание	Количество обращений	
					20.11.2025, 01:00		24д. 18ч. 38м.	О! Деньги	Технические работы на стороне MEGA с 01 до 06:00	0

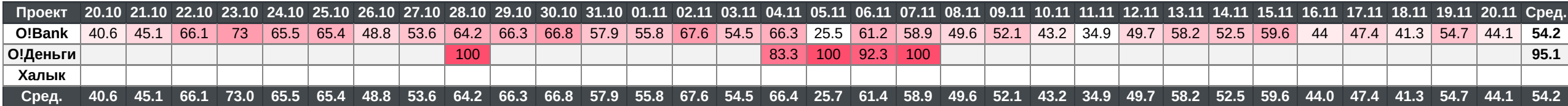
ТОП40 причин обращений																						
Rank	DoD	Проект	Статус	Запрос	Подгруппа	Причина	13.11	14.11	15.11	16.11	17.11	18.11	19.11	20.11	Итого	Сред.	Мин.	Макс.				
1	▲ +1	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Погашение кредита	С 20:00 рабочего дня система в порядке очереди спишет ДС за погашение кредита	34	28	22	34	127	85	74	250	654	81.8	22	250				
2	▼ -1	O!Bank	Закрытый	М Помощь по переводам и оплатам с О!Деньги (О!Банк)	Общие затруднения с проведением платежа	Клиент превысил лимиты	74	75	92	86	110	97	124	102	760	95	74	124				
3	—	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Погашение кредита	Уточнение информации о досрочном погашении кредита	53	47	58	24	60	48	63	56	409	51.1	24	63				
4	▲ +1	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Погашение кредита	Уточнение информации о задолженности по кредиту	25	8	12	8	32	34	37	42	198	24.8	8	42				
5	▼ -1	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Получение кредита	Уточнение информации о получении кредита (просто консультация)	36	35	35	37	44	26	37	28	278	34.8	26	44				
6	▲ +6	O!Bank	Закрытый	М Помощь при ошибочном платеже	Отмена платежа	Ошибся в сервисе, по которому отмена доступна, направлен в офис	19	22	21	31	32	27	26	24	202	25.2	19	32				
7	▲ +1	O!Bank	Закрытый	М Помощь по переводам и оплатам с О!Деньги (О!Банк)	Уточнение информации по платежам	Уточнение статуса платежа (без оформления заявки)	14	9	11	17	11	21	32	24	139	17.4	9	32				
8	▲ +3	O!Bank	Закрытый	М Помощь по переводам и оплатам с О!Деньги (О!Банк)	Консультация по проведению платежа	Абонент еще не провел платеж, обратился, чтобы получить консультацию о проведении платежа с баланса номера (возврат аванса)	27	22	28	33	32	32	27	24	225	28.1	22	33				
9	▲ +8	O!Bank	Закрытый	М Вопросы о Компании	Адреса филиалов	Абонент хотел узнать адреса и график работы филиалов О! Банка	22	21	29	9	26	17	19	23	166	20.8	9	29				
10	▼ -3	O!Bank	В ожидании от Jira	М Помощь по переводам и оплатам с О!Деньги (О!Банк)	Создана заявка с предварительной причиной	Разблокировка аккаунта О! Банк	26	37	27	18	25	17	33	21	204	25.5	17	37				
11	▲ +5	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	18	5	11	23	20	19	20	129	16.1	5	23				
12	▲ +2	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 О!Деньги. Направлен к Партнеру, так как неверный платеж отменяется при получении заявки на отмену от Партнера	17	16	10	9	18	14	23	20	127	15.9	9	23				
13	▲ +4	O!Bank	Закрытый	М Помощь по лимитам	Информация о лимитах	Клиент желал узнать информацию по лимитам/ Увеличить лимиты	15	15	20	19	22	17	19	20	147	18.4	15	22				
14	▲ +21	O!Bank	В ожидании от NOD	М Помощь по переводам и оплатам с О!Деньги (О!Банк)	Другое	Не найдена нужная причина	13	9	7	5	20	15	9	19	97	12.1	5	20				
15	▼ -7	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Получение кредита	Клиент получил отказ в выдаче кредита	23	23	28	21	22	26	31	18	192	24	18	31				
16	▲ +5	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Изменения в условиях кредита	Клиент получил кредит «Экспресс» и уточняет условия его целевого использования	5	5	14	13	17	21	18	18	111	13.9	5	21				
17	▲ +13	O!Bank	Закрытый	М Помощь по переводам и оплатам с О!Деньги (О!Банк)	Не проходит платеж с источника "Средства абонента"	Баланс корпоративного номера О! недоступен для платежей с О!Деньги	9	9	19	11	20	9	14	18	109	13.6	9	20				
18	▼ -6	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Погашение кредита	Не наступила дата погашении кредита	10	12	6	3	9	18	21	16	95	11.9	3	21				
19	▲ +5	O!Bank	В ожидании от Jira	М Помощь при ошибочном платеже	Создана заявка с предварительной причиной	Корректировка неверного платежа с О!Деньги	10	15	26	14	12	13	16	16	122	15.2	10	26				
20	▲ +8	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Активный кредит	Уточнение информации о статусе кредита	10	5	5	2	14	3	13	16	68	8.5	2	16				
21	▲ +5	O!Bank	В ожидании от NOD	М Помощь по картам O!Bank	Другое	Не найдена нужная причина	10	14	15	10	22	16	16	16	119	14.9	10	22				
22	▲ +13	О!Деньги	Закрытый	OD Помощь по платежам на O!Банк (О!Деньги)	Не поступил платеж на О! Деньги	ДС не поступают на О!Деньги (О!Банк) из-за лимита	17	9	9	7	5	10	9	15	81	10.1	5	17				
23	▼ -7	O!Bank	В ожидании от NOD	М Помощь по кредитованию	Другое	Не найдена нужная причина	12	11	10	8	22	14	19	15	111	13.9	8	22				
24	▲ +6	О!Деньги	Закрытый	OD Помощь по платежам на O!Банк (О!Деньги)	Не поступил платеж на О! Деньги	При проверке выявлено что ДС успешно поступили	8	6	6	11	15	17	12	14	89	11.1	6	17				
25	▲ +1	O!Bank	Закрытый	М Помощь при ошибочном платеже	Отмена платежа	Ошибся в сервисе, по которому отмена недоступна, необходимо обратиться в поддержку самого сервиса, на который проведен платеж	11	13	10	11	19	19	16	14	113	14.1	10	19				
26	▼ -20	O!Bank	В ожидании от Jira	М Помощь по переводам и оплатам с О!Деньги (О!Банк)	Создана заявка с предварительной причиной	Затруднения с платежом	19	18	15	7	21	38	34	13	165	20.6	7	38				
27	▲ +6	O!Bank	Закрытый	М Помощь по приложению	Консультация по приложению	Клиент хотел узнать подробнее о счете по умолчанию/ Не смог разобраться самостоятельно как его выбрать	11	4	8	4	9	10	10	12	68	8.5	4	12				
28	▼ -19	O!Bank	Закрытый	М Помощь по переводам и оплатам с О!Деньги (О!Банк)	Уточнение информации по платежам	Клиент хотел получить консультацию по платежам, но не прошел авторизацию для проверки информации в карточке CRM	12	7	17	21	23	19	30	12	141	17.6	7	30				
29	▼ -7	O!Bank	Закрытый	М Помощь по переводам и оплатам с О!Деньги (О!Банк)	Условия перевода платежа	Уточнение информации по системам перевода ДС	26	17	13	9	14	14	18	12	123	15.4	9	26				
30	▼ -9	О!Деньги	Закрытый	OD Помощь по платежам на O!Банк (О!Деньги)	Не поступил платеж на О! Деньги	24 часа не прошло с момента пополнения, направлен в поддержку сервиса, через который провел платежа (кроме сервисов Грина и О! Банка)	14	6	10	17	23	18	11	117	14.6	6	23					
31	▲ +2	О!Деньги	В ожидании от Jira	OD Помощь по переводам и оплатам с О!Деньги (О!Банк)	Создана заявка с предварительной причиной	Разблокировка аккаунта О! Банк.	16	6	3	10	12	9	10	10	76	9.5	3	16				
32	▼ -5	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Активный кредит	Клиент не смог разобраться, как вывести ДС, полученные в кредит, со счета (консультация)	7	10	20	13	16	15	15	10	106	13.2	7	20				
33	▼ -14	O!Bank	Закрытый	М Вопросы о Компании	Адреса офисов	Абонент хотел узнать адреса офисов О!	5	8	21	11	16	8	18	9	96	12	5	21				
34	▼ -4	O!Bank	Закрытый	М Помощь по приложению	Консультация по приложению	Абонент хотел получить консультацию, как войти в приложение, как пользоваться им	14	8	9	7	11	12	12	9	82	10.2	7	14				
35	▲ +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"	8	13	10	13	12	9	7	8	80	10	7	13				
36	▼ -9	O!Bank	Закрытый	М Помощь по идентификации	Условия прохождения идентификации	Процедура прохождения полной идентификации проводится только в офисе	8	16	16	4	8	9	15	8	84	10.5	4	16				
37	▼ -5	O!Bank	В ожидании от Jira	М Помощь по картам O!Bank	Создана заявка с предварительной причиной	Затруднения по операциям с карты O!Банк	13	5	2	4	7	22	10	5	68	8.5	2	22				
38	—	O!Bank	Закрытый	М Помощь по приложению	Массовые затруднения без оформления заявки	Массовый инцидент "Затруднения в работе приложения" (без заявки)		3			2	325			330	110	2	325				
39	—	О!Деньги	Закрытый	OD Помощь по приложению	Массовые затруднения без оформления заявки	Массовый инцидент "Затруднения в работе приложения" (без заявки)					4	115			119	59.5	4	115				
40	—	O!Bank	Закрытый	М Помощь по переводам и оплатам с О!Деньги (О!Банк)	Массовые затруднения без оформления заявки	Массовый инцидент "Затруднения по платежам" (без заявки)	1					118			119	59.5	1	118				
5	Сводка по переходам IVR																					
5.1	O!Bank + О!Деньги																					
	Rank	DoD	Название				Описание				13.11	14.11	15.11	16.11	17.11	18.11	19.11	20.11	Итого	Сред.	Мин.	Макс.
	1	—	Клавиша 1 -> 1				Разблокировка и блокировка приложения				3	8	2	3	10	8	9	6	49	6.1	2	10
	2	—	Клавиша 1 -> 2				Повысить статус идентификации				3	3		1	4				12	2.4	1	4
	3	▲ +1	Клавиша 1 -> 3				Изменить доверенный номер				4		2	3		3	3	3	18	3	2	4
	4	▲ +2	Клавиша 1 ->																			

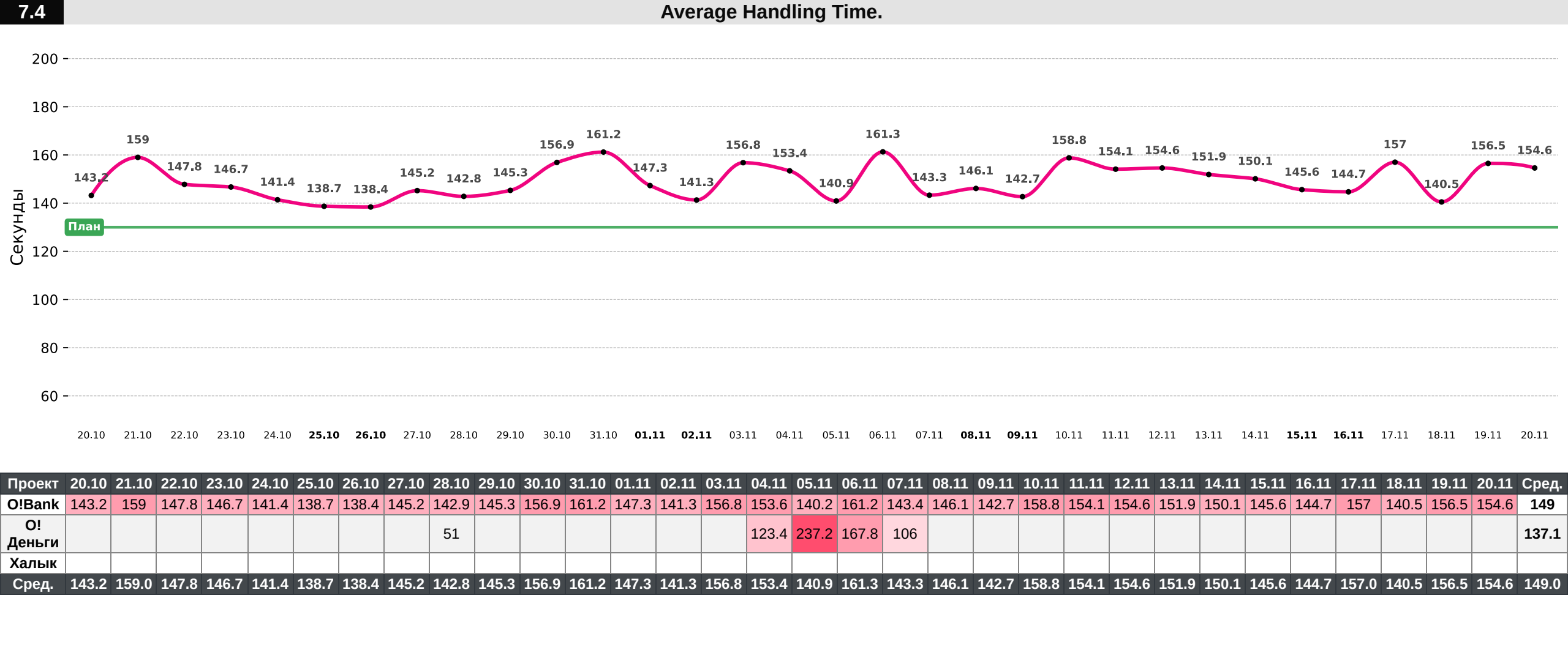


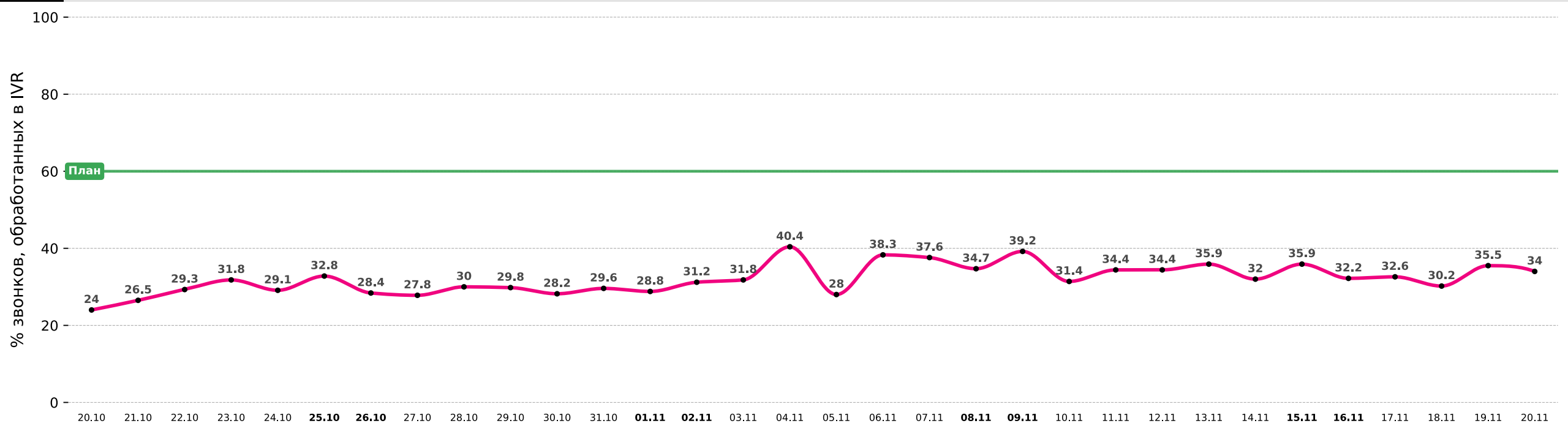
Проект	20.10	21.10	22.10	23.10	24.10	25.10	26.10	27.10	28.10	29.10	30.10	31.10	01.11	02.11	03.11	04.11	05.11	06.11	07.11	08.11	09.11	10.11	11.11	12.11	13.11	14.11	15.11	16.11	17.11	18.11	19.11	20.11	Итого	Сред.
О! Деньги	2894	2386	1931	1727	1863	1715	1471	2242	1901	1983	1934	2062	1517	1180	1786	1277	4177	1421	1565	1387	1200	2111	1908	1784	1615	1631	1379	1405	2187	2385	1787	1910	59721	1866.3
О!Bank	1487	1207	889	723	835	648	760	1140	831	841	889	1027	885	586	2																		12750	850
Халык	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	38	897	28
Итого	4424	3618	2838	2491	2713	2370	2239	3418	2767	2843	2843	3134	2424	1776	1831	1308	4209	1437	1589	1399	1221	2153	1936	1807	1656	1663	1404	1422	2226	2429	1832	1948	73368	2292.8



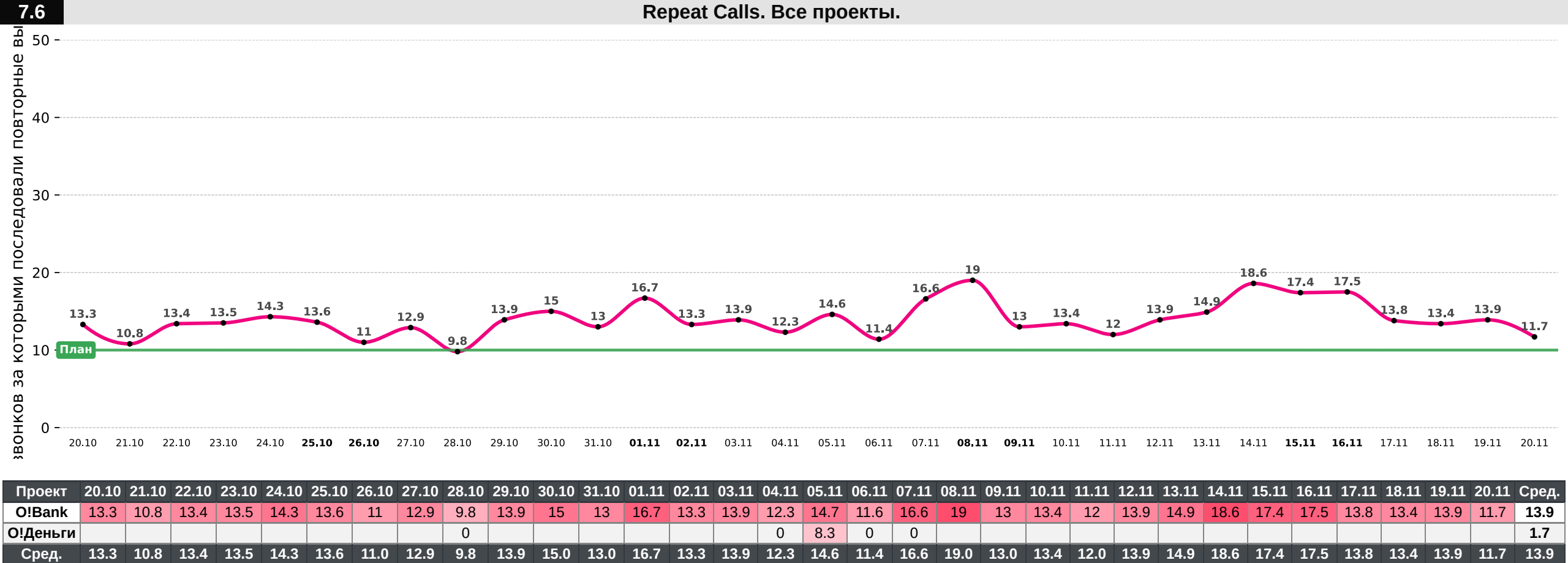
Проект	20.10	21.10	22.10	23.10	24.10	25.10	26.10	27.10	28.10	29.10	30.10	31.10	01.11	02.11	03.11	04.11	05.11	06.11	07.11	08.11	09.11	10.11	11.11	12.11	13.11	14.11	15.11	16.11	17.11	18.11	19.11	20.11	Сред.
О!Bank	40.2	45.1	58.3	63.9	57.5	55.2	53.7	39.6	60.6	59.5	55.8	52.8	60.5	70.2	65.8	69.9	32.1	62.7	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	52.8	53.4
О!Деньги									100							50	33.3	46.2	100														65.9
Халык																																	
Сред.	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	52.8	53.4







Проект	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	20.11	Сред.
Халык	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	42.1	39.3
О!Деньги	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	33.9	33.1
О!Bank	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																		25.4
Сред.	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	34.0	32.1



8

Общая динамика SLA по закрытым задачам

8.1

О! Деньги - 999/0700 000 999

