

**1****1.1**

**Срез по основным показателям.**

**Голос**

Показатель	План	10.11	11.11	12.11	13.11	14.11	15.11	16.11	17.11	Среднее значение
<b>Service Level</b>	≥ 80 %	46.1	39.5	47.3	55.3	54.8	61.4	38.8	44.5	52.3
<b>Handled Calls Rate (Процент принятых вызовов)</b>	≥ 90 %	43.2	34.9	49.7	58.2	52.5	59.6	44	47.4	57.8
<b>Average Handling Time</b>	≤ 110 сек.	158.8	154.1	154.6	151.9	150.1	145.6	144.7	157	146.4
<b>Average Ringing Time</b>	≤ 3 сек.	2.3	2.3	2.2	2.4	2.7	2.4	2	2.2	2.5
<b>Average Holding Time</b>	≤ 30 сек.	59.8	57.9	59.8	59.9	59.6	66.9	54.3	73.6	63.4
<b>Critical Error Accuracy</b>	≥ 97 %.	89.8	96.7	79.5	79.3	91.2	89.3	100	90.5	86.3
<b>Customer Satisfaction Index</b>	≥ 80 %.	86.4	94.2	91.7	83.6	79.2	83.6	93.3	94.1	86.7
<b>Конверсия Customer Satisfaction Index</b>	≥ 10 %.	5.5	4.1	5	4.4	5.3	5.7	6	4.3	4.9
<b>Utilization Rate</b>	≥ 86 %.	80.8	82.8	86	82.2	85.5	87.8	86.8	84.1	79.3
<b>Occupancy</b>	≥ 70 %.									59.5
<b>Repeat Calls</b>	≤ 10 %.	13.4	12	13.9	14.9	18.6	17.4	17.5	13.8	13.0

**1.2**

**Текст**

Показатель	План	10.11	11.11	12.11	13.11	14.11	15.11	16.11	17.11	Среднее значение
<b>Average Reaction Time</b>	≤ 60 сек.	68.2	84	54.9	53.3	53.5	86.3	51.3	70.8	83.4
<b>Average Speed To Answer</b>	≤ 60 сек.	60.8	77.3	55.7	48.7	55.5	76	60.3	71.4	67.5
<b>Utilization Rate</b>	≥ 86 %.	96.5	103.9	101	84.4	96.6	121.5	102.1	72.6	96.4
<b>Critical Error Accuracy</b>	≥ 97 %.	100	88.9	91.7	100	100	100	100	100	97.5
<b>Customer Satisfaction Index</b>	≥ 80 %.	50	57.7	44.4	53.3	61.1	50	44.4	54.8	64.6
<b>Конверсия Customer Satisfaction Index</b>	≥ 10 %.	2.7	3.2	3.7	3.4	3.7	2.9	1.9	3.6	3.3

Профиль дня.																
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	4	3	-1	19	39	36	3	03:11	00:05	05:40	02:37	71.1	92.3		47.5
01:00:00	3	4	3	-1	8	16	16	0	00:04	00:04	04:20	00:00	100	100	100	28.0
02:00:00	0	0	1	1	6	21	0	21	00:02	00:00	00:00	00:00		0	100	0
03:00:00	0	0	0	0	5	9	0	9	00:06	00:00	00:00	00:00	0	0		
04:00:00	0	0	0	0	4	4	0	4	00:02	00:00	00:00	00:00		0		
05:00:00	0	0	0	0	2	4	0	4	00:06	00:00	00:00	00:00	0	0		
06:00:00	0	0	0	0	8	4	0	4	00:06	00:00	00:00	00:00	0	0		
07:00:00	4	5	5	0	11	23	21	2	00:05	00:05	07:11	01:18	100	91.3	100	18.8
08:00:00	6	6	7	1	35	49	47	2	01:27	00:05	07:55	01:35	87.2	95.9	100	48.0
09:00:00	10	12	9	-3	72	108	101	7	03:15	00:07	17:02	03:31	47.1	93.5	100	82.1
10:00:00	12	13	10	-3	82	149	131	18	03:02	00:06	27:36	03:17	31.2	87.9	88.9	97.0
11:00:00	12	13	12	-1	180	236	138	98	03:13	00:07	16:58	04:10	4.4	58.5	100	100.0
12:00:00	15	9	7	-2	268	413	112	301	03:46	00:04	17:05	03:55	1.4	27.1	88.9	100.0
13:00:00	13	8	6	-2	350	454	85	369	04:00	00:05	16:12	04:22	0	18.7	100	100.0
14:00:00	9	2	4	2	252	415	65	350	03:50	00:06	16:15	03:16	5.3	15.7	100	100.0
15:00:00	9	1	3	2	192	347	49	298	03:57	00:03	12:55	05:50	1.2	14.1	100	100
16:00:00	13	5	6	1	196	285	87	198	03:31	00:03	12:48	04:10	2.9	30.5	75	100.0
17:00:00	11	9	8	-1	142	236	113	123	03:38	00:05	13:39	05:44	18.0	47.9	100	93.6
18:00:00	11	9	9	0	70	164	130	34	02:30	00:05	18:37	03:43	51.1	79.3	100	87.8
19:00:00	14	12	12	0	101	162	162	0	00:42	00:07	12:22	04:36	97.5	100	100	61.4
20:00:00	12	12	13	1	79	141	131	10	00:20	00:08	09:59	04:19	96.3	92.9	100	55.2
21:00:00	11	12	12	0	64	113	112	1	00:44	00:07	07:35	01:44	97.3	99.1	100	48.5
22:00:00	6	7	8	1	57	86	86	0	00:48	00:05	08:28	02:03	91.9	100	0	50.8
23:00:00	6	7	7	0	23	53	53	0	00:04	00:04	04:31	00:20	100	100	100	30.3
	180	150	145	-5	2226	3531	1675	1856	04:00	00:08	27:36	05:50	44.5	47.4	94.2	70.9

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	0	-1	17	17	0	01:21	01:12	00:48	00:45					
01:00:00	1	1	0	-1	13	13	0	01:46	01:46	00:35	00:49					
02:00:00	1	1	0	-1	12	12	0	01:55	01:55	00:44	00:50	0				
03:00:00	1	1	0	-1	4	4	0	00:54	00:54	00:27	00:40					
04:00:00	1	1	0	-1	4	4	0	00:38	00:40	00:24	00:34	0				
05:00:00	1	1	1	0	2	2	0	00:26	00:32	00:18	00:30					100
06:00:00	1	1	1	0	1	1	0	00:53	00:46	00:53	00:46	50				
07:00:00	1	1	1	0	10	10	0	02:45	02:27	00:58	00:49	75				
08:00:00	2	3	1	-2	25	25	0	02:00	02:00	00:34	00:34	100				
09:00:00	4	4	1	-3	23	23	0	01:15	00:57	00:27	00:27					
10:00:00	4	4	1	-3	25	25	0	03:09	03:09	00:38	00:36	100				
11:00:00	3	4	1	-3	24	24	0	08:05	03:06	00:55	01:00	100				
12:00:00	3	4	1	-3	22	22	0	01:34	01:32	00:30	00:40	33.3				
13:00:00	2	4	2	-2	47	47	0	04:04	04:04	00:54	00:49	50				
14:00:00	4	4	3	-1	43	43	0	03:29	07:51	00:34	01:05	0				
15:00:00	4	4	4	0	58	58	0	03:33	01:42	00:36	00:54	66.7				
16:00:00	3	3	4	1	43	43	0	03:14	09:00	00:52	01:09	0				
17:00:00	3	2	4	2	24	24	0	03:52	03:52	01:11	01:09	66.7				
18:00:00	2	2	3	1	8	8	0	05:34	02:43	01:10	01:04					
19:00:00	2	2	4	2	4	4	0	00:56	01:22	00:32	00:55	50				
20:00:00	2	2	4	2	8	8	0	04:11	04:11	00:55	00:52					
21:00:00	2	2	4	2	35	35	0	07:25	07:25	01:24	00:59					
22:00:00	1	1	3	2	8	8	0	01:21	41:55	00:42	03:29					
23:00:00	1	1	2	1	12	12	0	02:32	02:23	00:30	00:49					
	50	54	45	-9	472	472	0	08:05	41:55	00:44						54.8

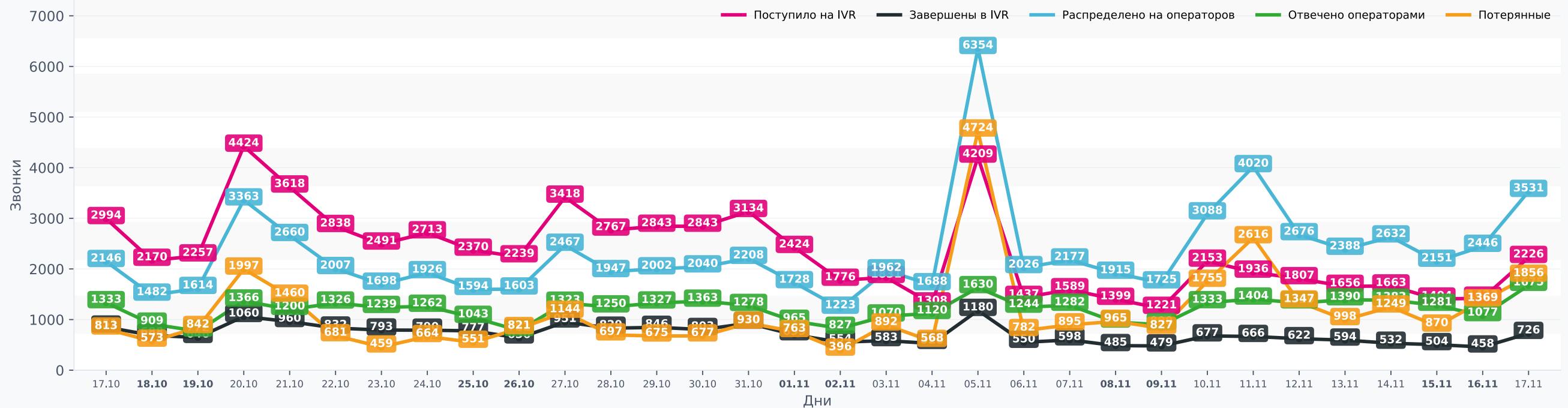
Таблица актуальных аварийно-плановых работ

4	ТОП40 причин обращений																			
Rank	DoD	Проект	Статус	Запрос	Подгруппа	Причина	10.11	11.11	12.11	13.11	14.11	15.11	16.11	17.11	Итого	Сред.	Мин.	Макс.		
1	▲ +2	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Погашение кредита	С 20:00 рабочего дня система в порядке очереди списывает ДС за погашение кредита	162	87	57	34	28	22	34	127	551	68.9	22	162		
2	▼ -1	O!Bank	Закрытый	М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)	Общие затруднения с проведением платежа	Клиент превысил лимиты	71	87	84	74	75	92	86	110	679	84.9	71	110		
3	▲ +3	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Погашение кредита	Уточнение информации о досрочном погашении кредита	55	61	53	53	47	58	24	60	411	51.4	24	61		
4	▼ -2	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Получение кредита	Уточнение информации о получении кредита (просто консультация)	26	33	40	36	35	35	37	44	286	35.8	26	44		
5	—	O!Bank	Закрытый	М Помощь при ошибочном платеже	Отмена платежа	Ошибка в сервисе, по которому отмена доступна, направлен в офис	18	37	24	19	22	21	31	32	204	25.5	18	37		
6	▼ -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)	33	25	24	27	22	28	33	32	224	28	22	33		
7	▲ +21	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Погашение кредита	Уточнение информации о задолженности по кредиту	21	21	38	25	8	12	8	32	165	20.6	8	38		
8	▲ +18	O!Bank	Закрытый	М Вопросы о Компании	Адреса филиалов	Абонент хотел узнать адреса и график работы филиалов O!Банка	32	11	24	22	21	29	9	26	174	21.8	9	32		
9	▲ +1	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	30	26	14	26	37	27	18	25	203	25.4	14	37		
10	▲ +2	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)	12	17	9	14	6	10	17	23	108	13.5	6	23		
11	▲ +10	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	6	12	13	13	18	5	11	23	101	12.6	5	23		
12	▼ -4	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	11	15	15	12	7	17	21	23	121	15.1	7	23		
13	▼ -9	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Получение кредита	Клиент получил отказ в выдаче кредита	28	25	15	23	23	28	21	22	185	23.1	15	28		
14	▼ -6	O!Bank	Закрытый	М Помощь по лимитам	Информация о лимитах	Клиент желал узнать информацию по лимитам/ Увеличить лимиты	10	8	14	15	15	20	19	22	123	15.4	8	22		
15	▲ +9	O!Bank	В ожидании от NOD	М Помощь по картам O!Банк	Другое	Не найдена нужная причина	21	23	21	10	14	15	10	22	136	17	10	23		
16	▲ +13	O!Bank	В ожидании от NOD	М Помощь по кредитованию	Другое	Не найдена нужная причина	17	13	9	12	11	10	8	22	102	12.8	8	22		
17	▲ +14	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	16	18	26	19	18	15	7	21	140	17.5	7	26		
18	▼ -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 O! недоступен для платежей с O!Деньги	14	6	8	9	9	19	11	20	96	12	6	20		
19	▲ +16	O!Bank	В ожидании от NOD	М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)	Другое	Не найдена нужная причина	16	7	18	13	9	7	5	20	95	11.9	5	20		
20	▼ -3	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	18	12	13	11	13	10	11	19	107	13.4	10	19		
21	▲ +9	O!Bank	В ожидании от NOD	М Помощь по приложению	Другое	Не найдена нужная причина	8	9	7	4	2	4	7	18	59	7.4	2	18		
22	▲ +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 O!Деньги. Направлен в Партнеру, так как неверный платеж отменяется при получении заявки на отмену от Партнера	10	18	12	17	16	10	9	18	110	13.8	9	18		
23	▼ -8	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Изменения в условиях кредита	Клиент получил кредит «Экспресс» и уточняет условия его целевого использования	13	10	7	5	5	14	13	17	84	10.5	5	17		
24	▼ -11	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Активный кредит	Клиент не смог разобраться, как вывести ДС, полученные в кредит, со счета (консультация)	14	24	9	7	10	20	13	16	113	14.1	7	24		
25	▼ -5	O!Bank	Закрытый	М Вопросы о Компании	Адреса офисов	Абонент хотел узнать адреса офисов O!	4	12	9	5	8	21	11	16	86	10.8	4	21		
26	▼ -6	O!Деньги	Закрытый	ОД Помощь по платежам на O!Банк (O!Деньги)	Не поступил платеж на O!Деньги	При проверке выявлено что ДС успешно поступили	16	11	7	8	6	6	11	15	80	10	6	16		
27	▲ +11	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Активный кредит	Уточнение информации о статусе кредита	11	14	7	10	5	5	2	14	68	8.5	2	14		
28	▼ -2	O!Bank	Закрытый	М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)	Условия перевода платежа	Уточнение информации по системам перевода ДС	16	10	13	26	17	13	9	14	118	14.8	9	26		
29	▼ -16	O!Bank	В ожидании от Jira	М Помощь при ошибочном платеже	Создана заявка с предварительной причиной	Корректировка неверного платежа с O!Деньги	12	13	21	10	15	26	14	12	123	15.4	10	26		
30	▼ -7	O!Деньги	В ожидании от Jira	ОД Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)	Создана заявка с предварительной причиной	Разблокировка аккаунта O!Банк	11	6	8	16	6	3	10	12	72	9	3	16		
31	▼ -15	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Изменения в условиях кредита	Клиент хотел узнать подробнее об условиях и причинах ввода страхований в продукте «Экспресс»	9	11	6	8	13	10	13	12	82	10.2	6	13		
32	▼ -5	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Погашение кредита	Клиент не смог разобраться, как в приложении можно/ нужно погасить кредит (консультация)	9	8	6	4	5	7	8	11	58	7.2	4	11		
33	▼ -21	O!Bank	Закрытый	М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)	Уточнение информации по платежам	Уточнение статуса платежа (без оформления заявки)	20	21	15	14	9	11	17	11	118	14.8	9	21		
34	▼ -1	O!Bank	Закрытый	М Помощь по приложению	Консультация по приложению	Абонент хотел получить консультацию, как войти в приложение, как пользоваться им	9	18	10	14	8	9	7	11	86	10.8	7	18		
35	▲ +3	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Погашение кредита	Не наступила дата погашения кредита	3	9	10	10	12	6	3	9	62	7.8	3	12		
36	—	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	7	10	10	11	4	8	4	9	63	7.9	4	11		
37	▼ -2	O!Bank	Закрытый	М Помощь по идентификации	Условия прохождения идентификации	Процедура прохождения полной идентификации проводится только в офисе	7	9	8	8	16	16	4	8	76	9.5	4	16		
38	▼ -1	O!Bank	Закрытый	М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)	Закрытая заявка	Абонент хотел получить информацию по заявке, которая уже рассмотрена и закрыта	12	6	16	5	5	4	3	8	59	7.4	3	16		
39	—	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Погашение кредита	Клиент жалуется на финансовые трудности, просит отсрочку/ не начислять пеню, проценты	8	6	27	10	7	7	6	71	10.1	6	27			
40	▼ -7	O!Деньги	Закрытый	ОД Помощь по платежам на O!Банк (O!Деньги)	Не поступил платеж на O															

## Статистика по основным показателям

## Общая динамика звонков за 31 день

Данный график показывает конверсию по звонкам.



Проект	17.10	18.10	19.10	20.10	21.10	22.10	23.10	24.10	25.10	26.10	27.10	28.10	29.10	30.10	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	Итого	Сред.	
О! Деньги	1995	1544	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	58732	1835.4
O!Bank	973	617	695	1487	1207	889	723	835	648	760	1140	831	841	889	1027	885	586	2												15035	835.3			
Халык	26	9	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	813	25.4
Итого	2994	2170	2257	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	1281	1249	1077	74580	2330.6

7.2

## Service Level.

100 -

Процент принятых

80 -

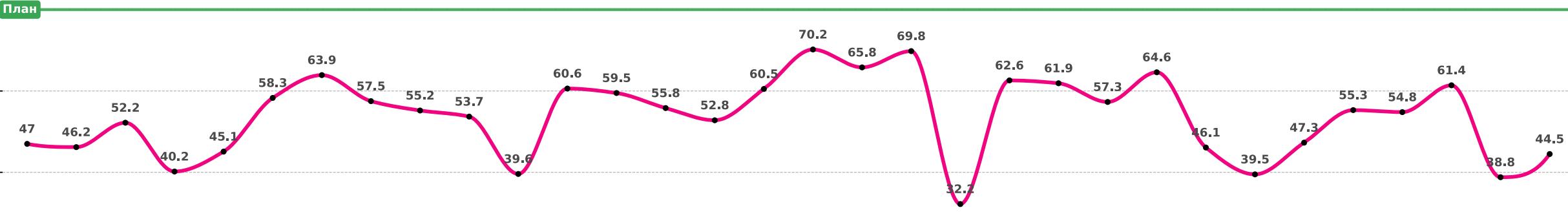
60 -

40 -

20 -

0 -

17.10 18.10 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



Проект	17.10	18.10	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	Сред.
O!Bank	46.9	46.2	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	53.8
О!Деньги	100											100							50	33.3	46.2	100								71.6			
Халык																																	
Сред.	47.0	46.2	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	53.8

7.3

## Handled Calls Rate.

100 -

План

80 -

Процент принятых

60 -

40 -

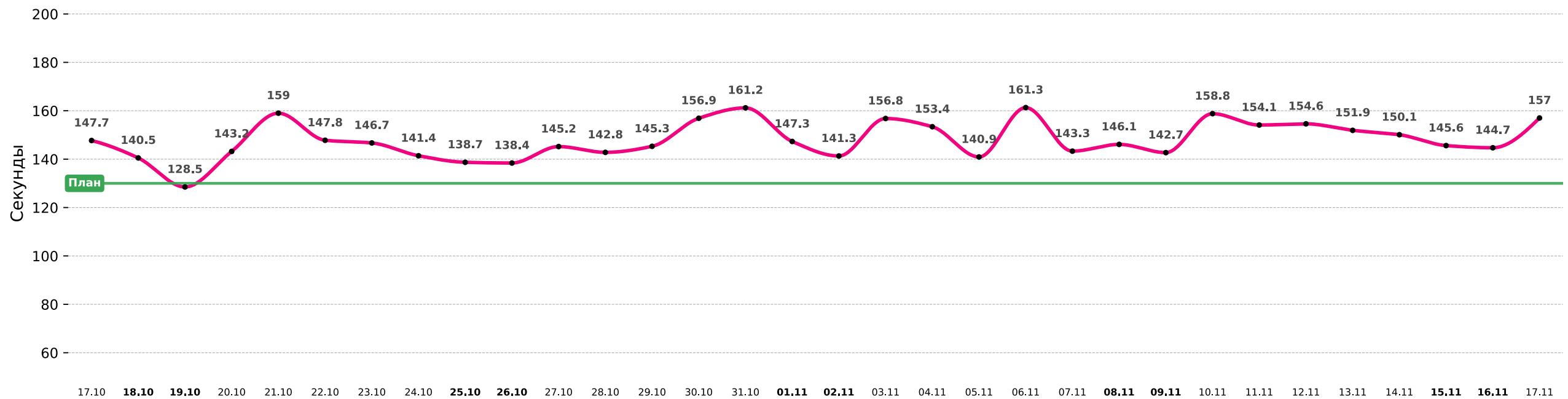
20 -

0 -

17.10 18.10 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

Проект	17.10	18.10	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	Сред.
O!Bank	62.1	61.3	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	55.2
О!Деньги	100																		83.3	100	92.3	100									95.9		
Халык																																	
Сред.	62.1	61.3	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	55.2

## Average Handling Time.



Проект	17.10	18.10	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	Сред.
O!Bank	147.7	140.5	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	147.9
О! Деньги	172																		123.4	237.2	167.8	106										142.9	
Халык																																	
Сред.	147.7	140.5	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	147.9

7.5

## IVR Self Service Rate.

100

% звонков, обработанных в IVR

80

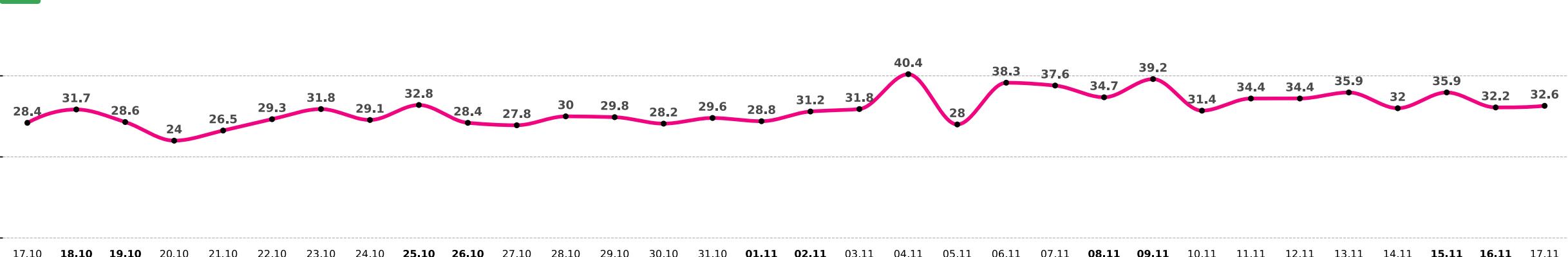
60

40

20

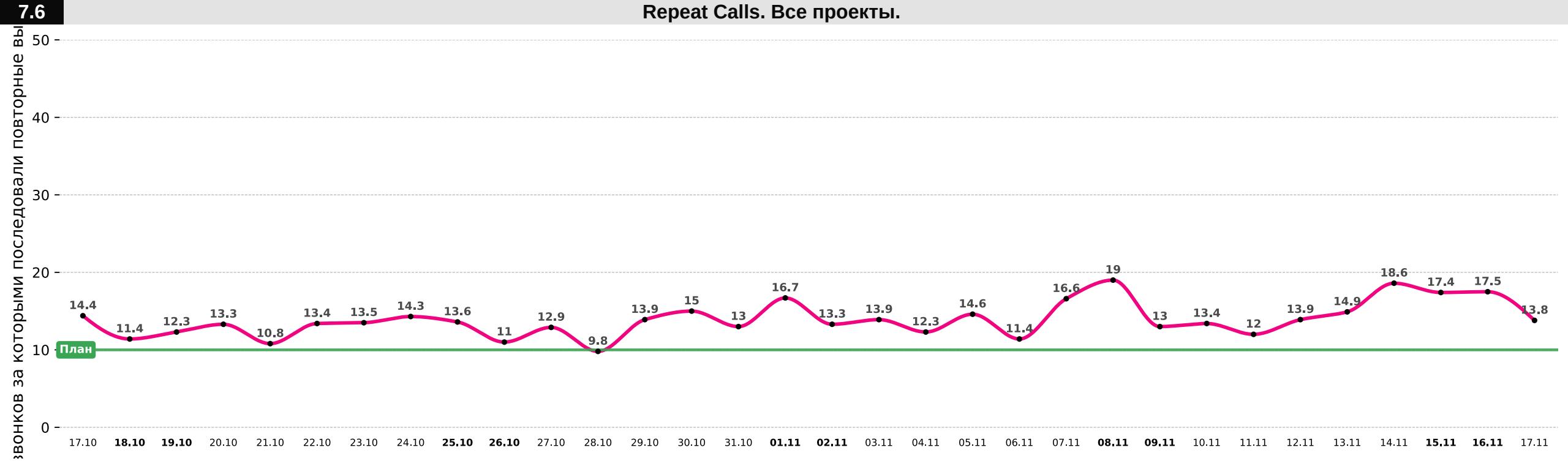
0

План



Проект	17.10	18.10	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	Сред.
Халык	38.5	22.2	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	38.2
О!Деньги	29.4	34	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	32.9
О!Bank	26.2	26.1	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													25.4		
Сред.	28.4	31.7	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	31.7

# Repeat Calls. Все проекты.



Проект	17.10	18.10	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	Сред.
O!Bank	14.5	11.4	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	13.9
О!Деньги	0											0							0	8.3	0	0							1.4				
Сред.	14.4	11.4	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	13.9

