

1

1.1

**Срез по основным показателям.**

**Голос**

Показатель	План	11.11	12.11	13.11	14.11	15.11	16.11	17.11	18.11	Среднее значение
<b>Service Level</b>	≥ 80 %	39.5	47.3	55.3	54.8	61.4	38.8	44.5	28.5	52.8
<b>Handled Calls Rate (Процент принятых вызовов)</b>	≥ 90 %	34.9	49.7	58.2	52.5	59.6	44	47.4	41.3	57.5
<b>Average Handling Time</b>	≤ 110 сек.	154.1	154.6	151.9	150.1	145.6	144.7	157	140.5	146.3
<b>Average Ringing Time</b>	≤ 3 сек.	2.3	2.2	2.4	2.7	2.4	2	2.2	1.9	2.5
<b>Average Holding Time</b>	≤ 30 сек.	57.9	59.8	59.9	59.6	66.9	54.3	73.6	76.8	63.0
<b>Critical Error Accuracy</b>	≥ 97 %.	96.7	79.5	79.3	91.2	89.3	100	90.5	93.5	86.3
<b>Customer Satisfaction Index</b>	≥ 80 %.	94.2	91.7	83.6	79.2	83.6	93.3	94.1	72.6	85.4
<b>Конверсия Customer Satisfaction Index</b>	≥ 10 %.	4.1	5	4.4	5.3	5.7	6	4.3	4.9	4.9
<b>Utilization Rate</b>	≥ 86 %.	82.8	86	82.2	85.5	87.8	86.8	84.1	87	79.6
<b>Occupancy</b>	≥ 70 %.									58.9
<b>Repeat Calls</b>	≤ 10 %.	12	13.9	14.9	18.6	17.4	17.5	13.8	13.4	12.9

1.2

**Текст**

Показатель	План	11.11	12.11	13.11	14.11	15.11	16.11	17.11	18.11	Среднее значение
<b>Average Reaction Time</b>	≤ 60 сек.	84	54.9	53.3	53.5	86.3	51.3	70.8	49.2	75.9
<b>Average Speed To Answer</b>	≤ 60 сек.	77.3	55.7	48.7	55.5	76	60.3	71.4	42	63.9
<b>Utilization Rate</b>	≥ 86 %.	103.9	101	84.4	96.6	121.5	102.1	72.6	81.2	95.2
<b>Critical Error Accuracy</b>	≥ 97 %.	88.9	91.7	100	100	100	100	100	100	97.5
<b>Customer Satisfaction Index</b>	≥ 80 %.	57.7	44.4	53.3	61.1	50	44.4	54.8	58.8	64.3
<b>Конверсия Customer Satisfaction Index</b>	≥ 10 %.	3.2	3.7	3.4	3.7	2.9	1.9	3.5	2.5	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	18	39	38	1	02:13	00:08	05:26	02:12	84.2	97.4		44.8		
01:00:00	3	3	4	1	9	14	14	0	00:12	00:05	08:00	01:16	100	100	100	22.5		
02:00:00	0	0	0	0	6	9	0	9	00:06	00:00	00:00	00:00	0	0	100	0		
03:00:00	0	0	0	0	4	13	0	13	00:05	00:00	00:00	00:00	0	0				
04:00:00	0	0	0	0	1	2	0	2	00:05	00:00	00:00	00:00	0	0				
05:00:00	0	0	0	0	1	3	0	3	00:02	00:00	00:00	00:00		0				
06:00:00	0	0	0	0	4	6	0	6	00:05	00:00	00:00	00:00		0				
07:00:00	4	4	4	0	8	14	14	0	00:04	00:04	09:32	01:21	100	100	100	22.8		
08:00:00	6	6	7	1	31	59	51	8	02:50	00:05	07:50	02:01	75.5	86.4	50	65.8		
09:00:00	10	11	10	-1	57	88	86	2	01:25	00:04	11:50	01:50	87.5	97.7	100	65.1		
10:00:00	12	12	11	-1	91	237	170	67	03:10	00:06	13:29	04:59	30.7	71.7	60	92.3		
11:00:00	12	12	11	-1	192	419	237	182	03:26	00:06	14:12	03:09	10.0	56.6	12.5	99.9		
12:00:00	15	9	9	0	257	690	232	458	03:36	00:06	08:57	03:54	0	33.6	40	100.0		
13:00:00	13	7	8	1	317	749	243	506	03:47	00:06	12:35	03:28	0	32.4	83.3	100.0		
14:00:00	9	2	4	2	341	616	74	542	04:16	00:07	16:16	01:40	0.5	12.0	80	100.0		
15:00:00	9	1	1	0	304	495	28	467	04:27	00:03	12:01	06:36	0	5.7	100	100		
16:00:00	13	5	5	0	224	474	85	389	04:10	00:04	12:22	06:13	0	17.9	83.3	100.0		
17:00:00	11	8	9	1	157	265	148	117	03:46	00:04	10:58	06:39	13.1	55.8	75	99.8		
18:00:00	11	8	10	2	129	249	134	115	03:31	00:05	16:49	07:38	15.8	53.8	85.7	98.9		
19:00:00	14	11	11	0	83	143	131	12	01:49	00:08	14:52	06:54	72.6	91.6	100	82.3		
20:00:00	12	11	11	0	68	128	128	0	01:28	00:10	10:37	02:54	85.9	100	100	62.9		
21:00:00	11	10	10	0	74	113	113	0	01:30	00:05	09:18	02:20	96.5	100	100	57.1		
22:00:00	6	6	8	2	34	90	78	12	01:58	00:05	10:13	02:56	69.6	86.7	0	58.0		
23:00:00	6	6	7	1	19	43	43	0	00:22	00:04	08:53	01:52	97.7	100	100	36.7		
	180	135	144	9	2429	4958	2047	2911	04:27	00:10	16:49	07:38	28.5	41.3	72.9	75.7		

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	1	0	26	26	0	04:46	04:46	00:51	01:00							
01:00:00	1	1	0	-1	26	26	0	02:49	02:49	00:54	01:14	100						
02:00:00	1	1	2	1	23	23	0	05:57	05:57	00:53	01:07							
03:00:00	1	1	2	1	25	25	0	00:27	00:31	00:13	00:18							
04:00:00	1	1	1	0	25	25	0	01:25	01:25	00:24	00:24	66.7						
05:00:00	1	1	1	0	25	25	0	08:56	08:56	01:58	01:42	100						
06:00:00	1	1	1	0	10	10	0	01:43	03:11	00:28	01:05	50						
07:00:00	1	1	1	0	3	3	0	00:20	00:31	00:12	00:26	0						
08:00:00	2	2	1	-1	18	18	0	01:20	01:20	00:25	00:24	50						
09:00:00	4	3	1	-2	27	27	0	01:50	01:50	00:29	00:33	0						
10:00:00	4	3	1	-2	40	40	0	01:39	01:45	00:33	00:44	0						
11:00:00	3	3	1	-2	53	53	0	02:38	02:38	00:47	00:44							
12:00:00	3	3	1	-2	23	23	0	07:30	07:30	01:31	01:07	100						
13:00:00	2	3	1	-2	29	29	0	01:36	01:18	00:28	00:36	66.7						
14:00:00	4	3	2	-1	35	35	0	03:48	03:48	00:41	00:51							
15:00:00	4	3	3	0	40	40	0	03:11	03:25	00:58	01:05							
16:00:00	3	2	3	1	36	36	0	05:29	05:29	01:50	01:26	0						
17:00:00	3	2	2	0	36	36	0	08:31	08:27	02:01	01:20							
18:00:00	2	2	1	-1	29	29	0	12:52	12:52	02:16	02:01							
19:00:00	2	2	1	-1	27	27	0	09:21	09:21	01:41	01:17	50						
20:00:00	2	2	2	0	29	29	0	18:41	18:41	02:39	01:38							
21:00:00	2	2	2	0	25	25	0	24:37	12:32	03:43	01:56							
22:00:00	1	1	2	1	25	25	0	04:56	03:28	00:56	01:17							
23:00:00	1	1	2	1	37	37	0	1411:42	1411:42	27:39	23:31							
	50	45	35	-10	672	672	0	1411:42	1411:42	1411:42	02:16						52.4	

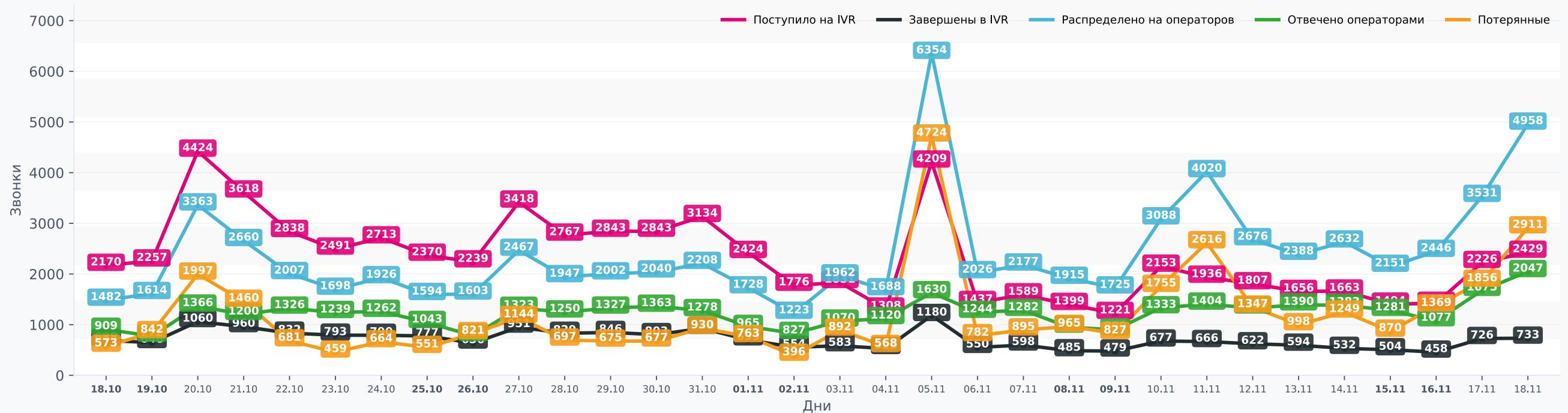
Таблица актуальных аварийно-плановых работ

4		ТОП40 причин обращений																			
Rank	DoD	Проект	Статус	Запрос	Подгруппа	Причина	11.11	12.11	13.11	14.11	15.11	16.11	17.11	18.11	Итого	Сред.	Мин.	Макс.			
1	▲ +38	O!Bank	Закрытый	М Помощь по приложению	Массовые затруднения без оформления заявки	Массовый инцидент "Затруднения в работе приложения" (без заявки)	10			3			2	325	340	85	2	325			
2	—	O!Bank	Закрытый	М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)	Массовые затруднения без оформления заявки	Массовый инцидент "Затруднения по платежам" (без заявки)	4		1					118	123	41	1	118			
3	▲ +35	O!Деньги	Закрытый	OD Помощь по приложению	Массовые затруднения без оформления заявки	Массовый инцидент "Затруднения в работе приложения" (без заявки)	3						4	115	122	40.7	3	115			
4	▼ -2	O!Bank	Закрытый	М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)	Общие затруднения с проведением платежа	Клиент превысил лимиты	87	84	74	75	92	86	110	97	705	88.1	74	110			
5	▼ -4	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Погашение кредита	С 20:00 рабочего дня система в порядке очереди спишет DC за погашение кредита	87	57	34	28	22	34	127	85	474	59.2	22	127			
6	▼ -3	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Погашение кредита	Уточнение информации о досрочном погашении кредита	61	53	53	47	58	24	60	48	404	50.5	24	61			
7	▲ +10	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	18	26	19	18	15	7	21	38	162	20.2	7	38			
8	▼ -1	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Погашение кредита	Уточнение информации о задолженности по кредиту	21	38	25	8	12	8	32	34	178	22.2	8	38			
9	▼ -3	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)	25	24	27	22	28	33	32	32	223	27.9	22	33			
10	▼ -5	O!Bank	Закрытый	М Помощь при ошибочном платеже	Отмена платежа	Ошибся в сервисе, по которому отмена доступна, направлен в офис	37	24	19	22	21	31	32	27	213	26.6	19	37			
11	▲ +4	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Получение кредита	Клиент получил отказ в выдаче кредита	25	15	23	23	28	21	22	26	183	22.9	15	28			
12	▼ -7	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Получение кредита	Уточнение информации о получении кредита (просто консультация)	33	40	36	35	35	37	44	26	286	35.8	26	44			
13	▲ +9	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Изменения в условиях кредита	Клиент получил кредит «Экспресс» и уточняет условия его целевого использования	10	7	5	5	14	13	17	21	92	11.5	5	21			
14	▲ +18	O!Bank	Закрытый	М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)	Уточнение информации по платежам	Уточнение статуса платежа (без оформления заявки)	21	15	14	9	11	17	11	21	119	14.9	9	21			
15	▼ -4	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	12	13	13	18	5	11	23	20	115	14.4	5	23			
16	▲ +4	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	12	13	11	13	10	11	19	19	108	13.5	10	19			
17	▼ -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	15	15	12	7	17	21	23	19	129	16.1	7	23			
18	▲ +15	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Погашение кредита	Не наступила дата погашения кредита	9	10	10	12	6	3	9	18	77	9.6	3	18			
19	▼ -9	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 платежа (кроме сервисов Грина и O!Банка)	17	9	14	6	10	17	23	18	114	14.2	6	23			
20	▲ +3	O!Деньги	Закрытый	OD Помощь по платежам на O!Банк (O!Деньги)	Не поступил платеж на O!Деньги	При проверке выявлено что DC успешно поступили	11	7	8	6	6	11	15	17	81	10.1	6	17			
21	▼ -5	O!Bank	Закрытый	М Помощь по лимитам	Информация о лимитах	Клиент желал узнать информацию по лимитам/ Увеличить лимиты	8	14	15	15	20	19	22	17	130	16.2	8	22			
22	▼ -13	O!Bank	Закрытый	М Вопросы о Компании	Адреса филиалов	Абонент хотел узнать адреса и график работы филиалов O!Банка	11	24	22	21	29	9	26	17	159	19.9	9	29			
23	▼ -13	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	26	14	26	37	27	18	25	17	190	23.8	14	37			
24	▼ -11	O!Bank	В ожидании от NOD	М Помощь по картам O!Банк	Другое	Не найдена нужная причина	23	21	10	14	15	10	22	16	131	16.4	10	23			
25	▼ -1	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Активный кредит	Клиент не смог разобраться, как вывести DC, полученные в кредит, со счета (консультация)	24	9	7	10	20	13	16	15	114	14.2	7	24			
26	▼ -7	O!Bank	В ожидании от NOD	М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)	Другое	Не найдена нужная причина	7	18	13	9	7	5	20	15	94	11.8	5	20			
27	▼ -7	O!Bank	В ожидании от NOD	М Помощь по приложению	Другое	Не найдена нужная причина	9	7	4	2	4	7	18	14	65	8.1	2	18			
28	▼ -7	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	18	12	17	16	10	9	18	14	114	14.2	9	18			
29	▼ -13	O!Bank	В ожидании от NOD	М Помощь по кредитованию	Другое	Не найдена нужная причина	13	9	12	11	10	8	22	14	99	12.4	8	22			
30	▼ -3	O!Bank	Закрытый	М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)	Условия перевода платежа	Уточнение информации по системам перевода DC	10	13	26	17	13	9	14	14	116	14.5	9	26			
31	▼ -3	O!Bank	В ожидании от Jira	М Помощь при ошибочном платеже	Создана заявка с предварительной причиной	Корректировка неверного платежа с O!Деньги	13	21	10	15	26	14	12	13	124	15.5	10	26			
32	—	O!Bank	Закрытый	М Помощь по приложению	Консультация по приложению	Абонент хотел получить консультацию, как войти в приложение, как пользоваться им	18	10	14	8	9	7	11	12	89	11.1	7	18			
33	▲ +1	O!Bank	Закрытый	М Помощь по приложению	Консультация по приложению	Клиент хотел узнать подробнее об счете по умолчанию/ Не смог разобраться самостоятельно как его выбрать	10	10	11	4	8	4	9	10	66	8.2	4	11			
34	▲ +3	O!Деньги	Закрытый	OD Помощь по платежам на O!Банк (O!Деньги)	Не поступил платеж на O!Деньги	DC не поступают на O!Деньги (O!Банк) из-за лимита	9	11	17	9	9	7	5	10	77	9.6	5	17			
35	▼ -8	O!Деньги	В ожидании от Jira	OD Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)	Создана заявка с предварительной причиной	Разблокировка аккаунта O!Банк	6	8	16	6	3	10	12	9	70	8.8	3	16			
36	▼ -8	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Изменения в условиях кредита	Клиент хотел узнать подробнее об условиях и причинах ввода страхований в продукте "Экспресс"	11	6	8	13	10	13	12	9	82	10.2	6	13			
37	▼ -16	O!Bank	Закрытый	М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)	Не проходит платеж с источника "Средства абонента"	Баланс корпоративного номера O! недоступен для платежей с O!Деньги	6	8	9	9	19	11	20	9	91	11.4	6	20			
38	▼ -1	O!Bank	Закрытый	М Помощь по идентификации	Условия прохождения идентификации	Процедура прохождения полной идентификации проводится только в офисе	9	8	8	16	16	4	8	9	78	9.8	4	16			
39	▼ -4	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Погашение кредита	Клиент жалуется на финансовые трудности, просит отсрочку/ не начислять пеню/ проценты	6	27	10	7	7	6	8	71	10.1	6	27				
40	▼ -15	O!Bank	Закрытый	М Вопросы о Компании	Адреса офисов	Абонент хотел узнать адреса															

## Статистика по основным показателям

## Общая динамика звонков за 31 день

Данный график показывает конверсию по звонкам.



Проект	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	18.11	Итого	Сред.
О! Деньги	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	2385	59122	1847.6
O!Bank	617	695	1487	1207	889	723	835	648	760	1140	831	841	889	1027	885	586	2														14062	827.2		
Халык	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	44	831	26
Итого	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	1621	1422	2226	2429	74015	2313.0

7.2

## Service Level.

100 -

Процент принятых

80

20 -

0 -

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 18.11

План

Проект	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	18.11	Сред.
O!Bank	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	28.5	53.2
O!Деньги											100							50	33.3	46.2	100									65.9			
Халык																																	
Сред.	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	28.5	53.2

7.3

## Handled Calls Rate.

100 -

План

80 -

Процент принятых

60 -

40 -

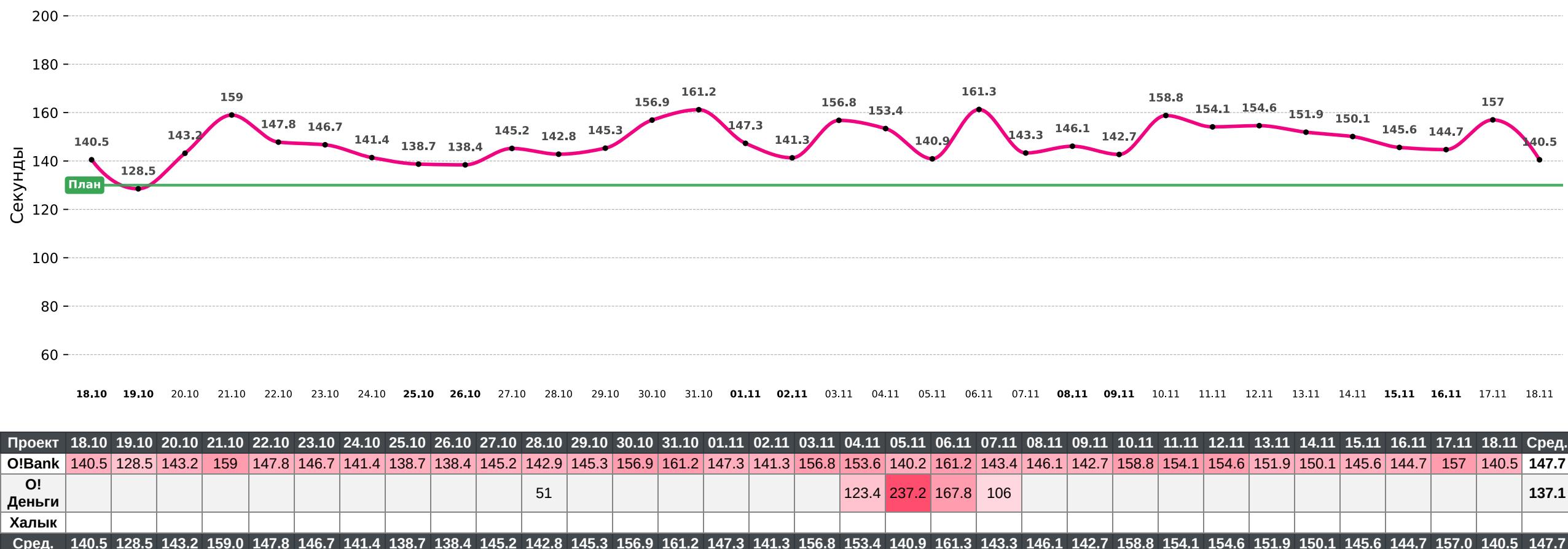
20 -

0 -

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 18.11

Проект	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	18.11	Сред.
O!Bank	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	41.3	54.5
О!Деньги																		83.3	100	92.3	100										95.1		
Халык																																	
Сред.	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	41.3	54.5

## Average Handling Time.



7.5

## IVR Self Service Rate.

100

% звонков, обработанных в IVR

80

60

40

20

0

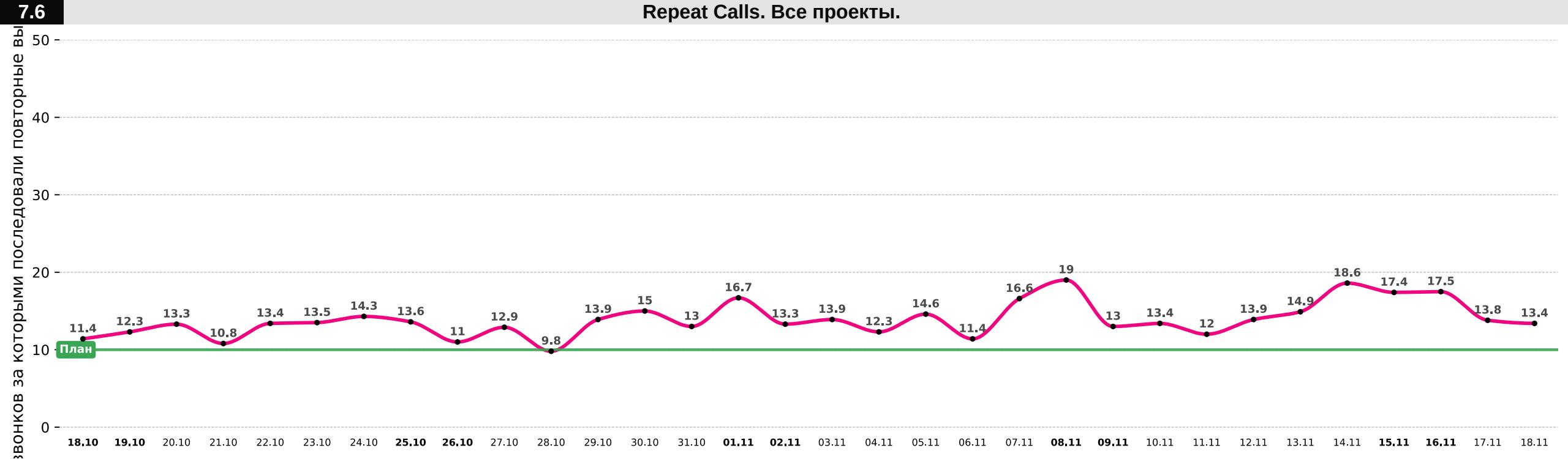
План

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 18.11

31.7 28.6 24 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 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 30.2

Проект	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	18.11	Сред.
Халык	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	43.2	38.4
О!Деньги	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	29.9	32.9
О!Bank	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														25.3		
Сред.	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	30.2	31.8

## Repeat Calls. Все проекты.



Проект	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	18.11	Сред.	
O!Bank	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	13.4	13.9
О!Деньги											0							0	8.3	0	0								1.7				
Сред.	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	13.4	13.9

