

1

1.1

Срез по основным показателям.

Голос

Показатель	План	29.11	30.11	01.12	02.12	03.12	04.12	05.12	06.12	Среднее значение
Service Level	≥ 80 %	63.1	65.4	61.2	53.5	100	65.8	69.6	56.5	50.8
Handled Calls Rate (Процент принятых вызовов)	≥ 90 %	58.8	65.9	61.3	66.1	83.3	65.9	68	53.7	49.7
Average Handling Time	≤ 110 сек.	176.9	142.4	165.6	153.4	137.2	175.9	166.9	159.9	153.2
Average Ringing Time	≤ 3 сек.	2.5	2.4	2.5	2.3	3.4	2.5	2.6	2.3	2.3
Average Holding Time	≤ 30 сек.	79.8	56.6	67.5	67.9	3	76.6	68.4	82	64.6
Critical Error Accuracy	≥ 97 %.	93		33.3	86.4	92.6	83.3	92.9		91.5
Customer Satisfaction Index	≥ 80 %.	89.3	87.5	85.7	85.7	100				85.8
Конверсия Customer Satisfaction Index	≥ 10 %.	3.6	6.1	4.9	5	7.1				5.0
Utilization Rate	≥ 86 %.	76.8	89.8	78.3	81.8	0.3	78.2	79.9	79.4	76.4
Occupancy	≥ 70 %.									62.6
Repeat Calls	≤ 10 %.	14.4	12.2	13.2	15.3	0	12.4	14.7	14	14.1

1.2

Текст

Показатель	План	29.11	30.11	01.12	02.12	03.12	04.12	05.12	06.12	Среднее значение
Average Reaction Time	≤ 60 сек.	92	124.5	138.1	112.2	106.2	62.9	66.1	73.2	76.5
Average Speed To Answer	≤ 60 сек.	69	94.6	98.9	81.4	72.1	63.6	59.7	75.9	67.4
Utilization Rate	≥ 86 %.	78.9	103.6	78.5	54.6	0	87.4	82.2	80.3	84.5
Critical Error Accuracy	≥ 97 %.	100			87.5	100	77.8	100		98.8
Customer Satisfaction Index	≥ 80 %.	86.7	78.6	70	75	63.6	65	70.6	69.2	68.9
Конверсия Customer Satisfaction Index	≥ 10 %.	4.6	5.6	6.8	4.2	5.7	5.1	4.5	3.7	5.0

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	15	24	24	0	00:05	00:05	05:48	01:18	100	100	100	35.0
01:00:00	0	0	2	2	17	21	0	21	00:06	00:00	00:00	00:00	0	0		50
02:00:00	0	0	0	0	1	9	0	9	00:05	00:00	00:00	00:00	0	0		
03:00:00	0	0	0	0	3	3	0	3	00:05	00:00	00:00	00:00	0	0		
04:00:00	0	0	0	0		6	0	6	00:06	00:00	00:00	00:00	0	0		
05:00:00	0	0	0	0	1	4	0	4	00:02	00:00	00:00	00:00		0		
06:00:00	0	0	0	0	4	1	0	1	00:05	00:00	00:00	00:00	0	0		
07:00:00	3	2	2	0	3	6	5	1	00:05	00:05	02:57	00:51	100	83.3		7.3
08:00:00	4	3	4	1	8	14	7	7	00:06	00:04	04:50	00:27	87.5	50	100	20.9
09:00:00	9	6	6	0	41	55	53	2	01:05	00:04	11:28	05:21	81.1	96.4	100	49.2
10:00:00	11	7	6	-1	50	81	69	12	03:09	00:06	07:32	02:07	69.0	85.2	88.9	73.5
11:00:00	11	8	7	-1	80	98	77	21	02:21	00:05	13:41	05:38	50.6	78.6	100	71.8
12:00:00	12	7	5	-2	150	148	59	89	03:15	00:05	19:51	04:50	40.9	39.9	100	68.8
13:00:00	11	6	5	-1	106	169	77	92	03:37	00:05	11:43	05:19	37.0	45.6	50	89.6
14:00:00	8	4	3	-1	166	252	39	213	04:04	00:03	16:11	07:54	1.1	15.5	100	100
15:00:00	10	6	5	-1	150	309	65	244	03:48	00:04	14:13	07:19	2.1	21.0	100	100.0
16:00:00	10	5	5	0	110	254	64	190	03:51	00:03	14:46	02:52	1.3	25.2	85.7	100.0
17:00:00	11	9	9	0	88	158	137	21	02:31	00:04	10:23	01:53	59.7	86.7	63.6	89.7
18:00:00	11	9	9	0	80	116	107	9	01:27	00:06	09:54	02:06	64.5	92.2	75	77.9
19:00:00	12	12	12	0	81	93	92	1	00:06	00:06	06:16	00:58	100	98.9	100	38.6
20:00:00	11	13	12	-1	46	71	71	0	00:55	00:06	09:28	01:16	93.0	100	75	34.9
21:00:00	11	13	12	-1	53	65	65	0	00:05	00:05	06:28	02:23	100	100	100	25.3
22:00:00	6	8	8	0	35	61	60	1	00:05	00:05	06:14	01:18	100	98.4	100	39.7
23:00:00	6	8	6	-2	21	28	27	1	00:05	00:05	05:33	01:23	100	96.4	100	28.6
	160	130	122	-8	1309	2046	1098	948	04:04	00:06	19:51	07:54	56.5	53.7	85.7	53.8

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	20	20	0	03:45	02:08	01:00	00:45					
01:00:00	1	1	2	1	18	18	0	01:44	01:33	00:36	00:46					
02:00:00	1	1	2	1	9	9	0	01:59	01:03	00:43	00:24	50				
03:00:00	1	1	2	1	6	6	0	01:53	01:01	00:51	00:29	100				
04:00:00	1	1	1	0	3	3	0	01:10	00:38	00:53	00:29	100				
05:00:00	1	1	1	0	1	1	0	01:04	00:40	01:04	00:40					
06:00:00	1	1	1	0	1	1	0	00:11	00:22	00:11	00:22					
07:00:00	1	1	1	0	2	2	0	00:11	00:22	00:09	00:20					
08:00:00	2	2	1	-1	5	5	0	06:11	03:23	02:03	00:58	50				
09:00:00	3	2	1	-1	5	5	0	01:00	00:44	00:29	00:21	100				
10:00:00	3	2	1	-1	10	10	0	01:25	01:35	00:42	00:51	0				
11:00:00	2	2	1	-1	27	27	0	02:39	01:54	00:52	00:49					
12:00:00	2	2	1	-1	1	1	0	00:07	00:41	00:07	00:41					
13:00:00	2	2	1	-1				00:00	00:00	00:00	00:00					100
14:00:00	3	2	1	-1	19	19	0	02:08	02:39	00:39	00:46					
15:00:00	3	2	1	-1	21	21	0	02:43	01:20	00:31	00:31	50				
16:00:00	2	1	1	0				00:00	00:00	00:00	00:00					
17:00:00	2	1	1	0	19	19	0	03:57	01:33	00:42	00:42					
18:00:00	2	2	0	-2	32	32	0	03:17	03:17	00:48	00:53					
19:00:00	2	2	0	-2	80	80	0	03:34	03:34	00:49	00:46					
20:00:00	2	2	1	-1	67	67	0	08:01	03:27	00:58	00:56	100				
21:00:00	2	2	1	-1	44	44	0	03:49	03:49	01:10	00:54					
22:00:00	1	1	0	-1	27	27	0	05:38	05:38	01:17	00:49	100				
23:00:00	1	1	1	0	20	20	0	03:08	01:58	00:45	00:54					
	42	36	25	-11	437	437	0	08:01	05:38	00:43		69.2				

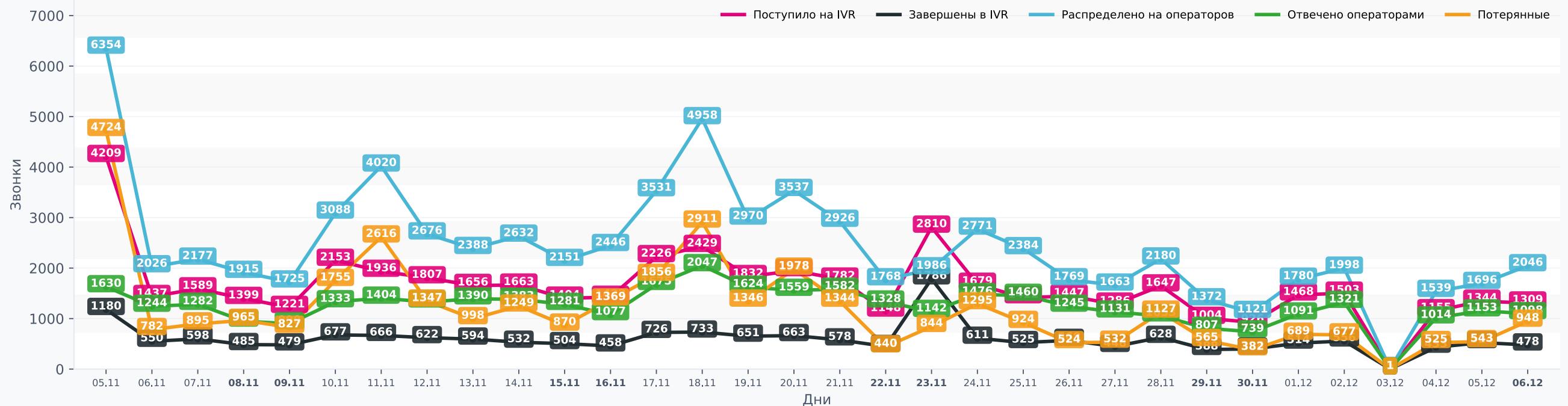
Таблица актуальных аварийно-плановых работ			
--	--	--	--

4		ТОП40 причин обращений																										
Rank	DoD	Проект		Статус		Запрос				Подгруппа			Причина		29.11	30.11	01.12	02.12	03.12	04.12	05.12	06.12	Итого	Сред.	Мин.	Макс.		
1	—	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию				Погашение кредита			С 20:00 рабочего дня система в порядке очереди спишет ДС за погашение кредита		13	24	84	34	17	19	64	62	317	39.6	13	84		
2	▲ +2	O!Bank		Закрытый		М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)				Общие затруднения с проведением платежа			Клиент превысил лимиты		25	18	27	35	18	39	40	53	255	31.9	18	53		
3	▲ +27	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		23	7	12	52	11	11	10	42	168	21	7	52		
4	▲ +24	O!Деньги		В ожидании от Jira		ОД Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)				Создана заявка с предварительной причиной			Затруднения с платежом.		12	4	8	42	18	16	11	38	149	18.6	4	42		
5	▼ -3	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию				Погашение кредита			Уточнение информации о досрочном погашении кредита		24	32	46	65	20	57	55	32	331	41.4	20	65		
6	▲ +3	O!Bank		Закрытый		М Помощь при ошибочном платеже				Отмена платежа			Ошибся в сервисе, по которому отмена доступна, направлен в офис		29	22	25	25	16	20	19	30	186	23.2	16	30		
7	▲ +8	O!Деньги		Закрытый		ОД Помощь при ошибочном платеже				Отмена платежа			Ошибся в сервисе, по которому отмена доступна, направлен в офис		8	15	6	25	5	12	17	26	114	14.2	5	26		
8	▲ +4	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию				Получение кредита			Клиент получил отказ в выдаче кредита		16	25	27	21	20	23	18	25	175	21.9	16	27		
9	▲ +5	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)		9	19	14	22	9	24	16	21	134	16.8	9	24		
10	▲ +10	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		12	16	15	16	9	14	13	21	116	14.5	9	21		
11	▼ -4	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	19	23	29	20	13	27	21	165	20.6	13	29		
12	▼ -7	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию				Получение кредита			Уточнение информации о получении кредита (просто консультация)		28	19	34	32	28	32	43	21	237	29.6	19	43		
13	▲ +21	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		11	15	8	8	5	12	8	18	85	10.6	5	18		
14	▲ +22	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		10	9	12	10	6	12	6	17	82	10.2	6	17		
15	▲ +5	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 проведен платежа (кроме сервисов Грина и O! Банка)		14	11	9	15	6	11	15	16	97	12.1	6	16		
16	▲ +16	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию				Получение кредита			ДС успешно поступили на кредитный счет		13	10	15	18	9	7	8	14	94	11.8	7	18		
17	▲ +21	O!Bank		Закрытый		М Помощь по лимитам				Информация о лимитах			Клиент желал узнать информацию по лимитам/ Увеличить лимиты		19	13	14	8	8	9	6	14	91	11.4	6	19		
18	▼ -7	O!Bank		Закрытый		М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)				Уточнение информации по платежам			Уточнение статуса платежа (без оформления заявки)		24	17	11	14	12	16	19	14	127	15.9	11	24		
19	▼ -7	O!Bank		Закрытый		М Вопросы о Компании				Адреса филиалов			Абонент хотел узнать адреса и график работы филиалов O! Банка		8	8	20	20	4	18	18	14	110	13.8	4	20		
20	▲ +1	O!Деньги		В ожидании от Jira		ОД Помощь при ошибочном платеже				Создана заявка с предварительной причиной			Корректировка неверного платежа с O!Деньги.		13	28	13	7	8	13	13	13	108	13.5	7	28		
21	▼ -15	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		7	10	13	6	3	10	20	12	81	10.1	3	20		
22	▼ -18	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию				Активный кредит			Клиент не смог разобраться, как вывести ДС, полученные в кредит, со счета (консультация)		14	13	15	18	8	16	21	12	117	14.6	8	21		
23	▲ +18	O!Bank		Закрытый		М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)				Не проходит платеж с источника "Средства абонента"																		

Статистика по основным показателям

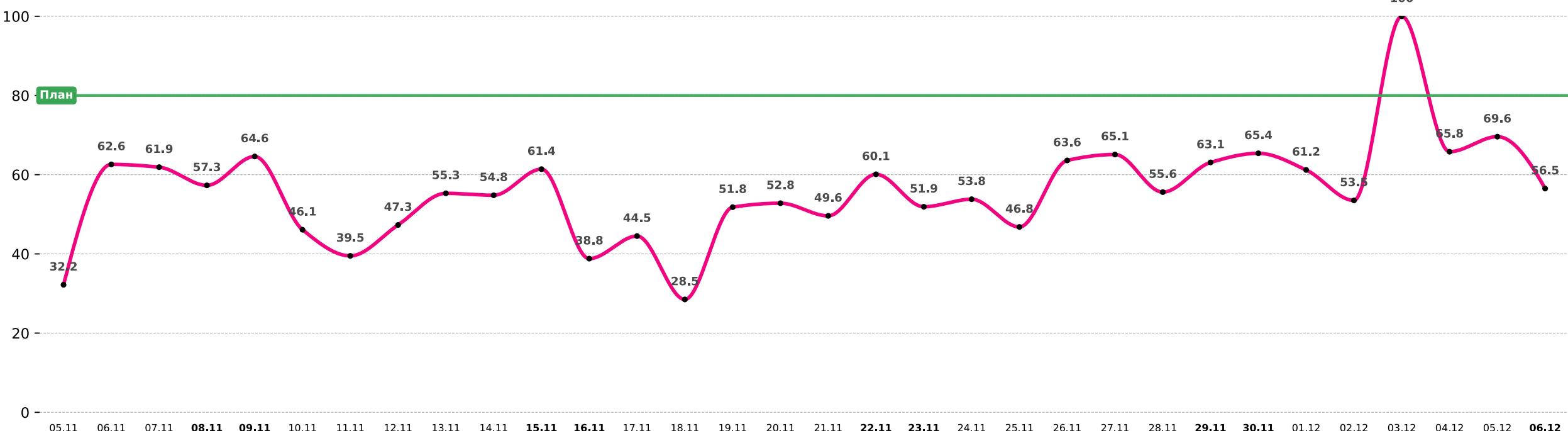
Общая динамика звонков за 31 день

Данный график показывает конверсию по звонкам.



Проект	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	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	Итого	Сред.
О! Деньги	4177	1421	1565	1387	1200	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	51546	1610.8
Халык	32	16	24	12	21	42	28	23	41	32	25	17	39	44	45	38	15	10	11	15	12	9	12	21	10	11	28	17		12	34	13	709	22.9
O!Bank																														0				
Итого	4209	1437	1589	1399	1221	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	52255	1633.0

Процент принятых



Проект	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	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	Сред.
O!Bank	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	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	55.7
О!Деньги	33.3	46.2	100																											59.8			
Халык																																	
Сред.	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	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	55.7

7.3

Handled Calls Rate.

100 -

План

Процент принятых

80 -

60 -

40 -

20 -

0 -

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 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

Проект 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 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 Сред.

O!Bank 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 54.7 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 55.9

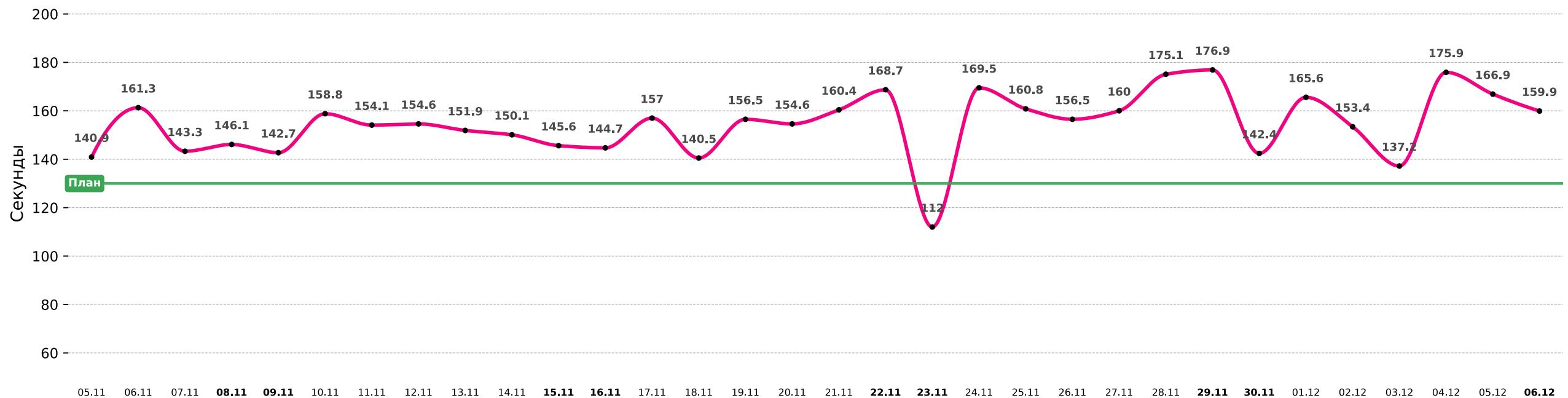
O!Деньги 100 92.3 100

Халык

Сред. 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 54.7 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 55.9



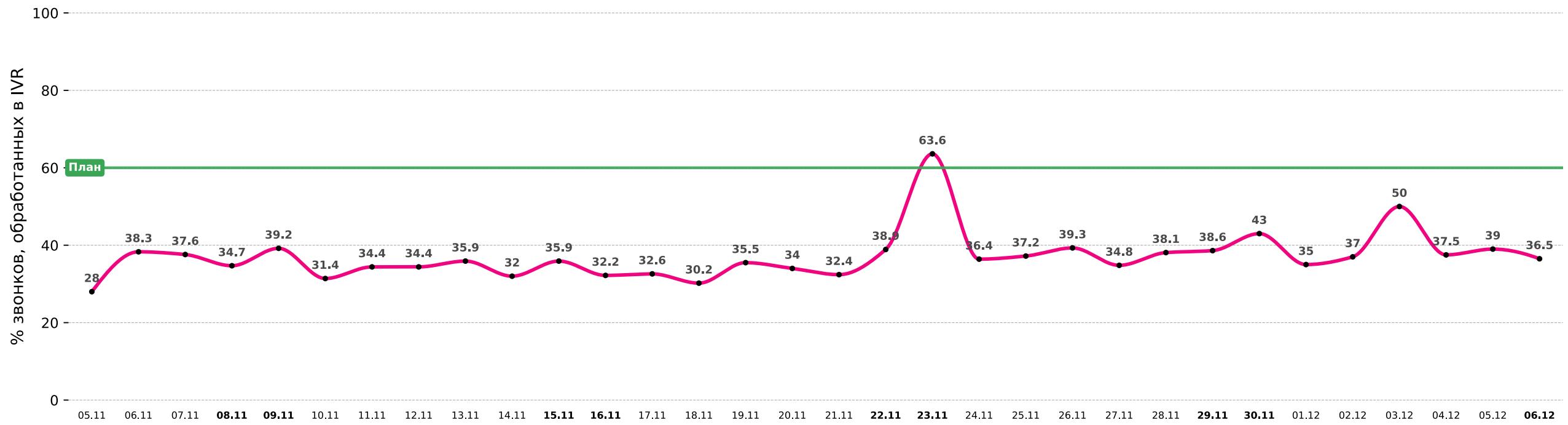
Average Handling Time.



Проект	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	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	Сред.
O!Bank	140.2	161.2	143.4	146.1	142.7	158.8	154.1	154.6	151.9	150.1	145.6	144.7	157.0	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	154.5
О! Деньги	237.2	167.8	106																											170.3			
Халык																																	
Сред.	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	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	154.5

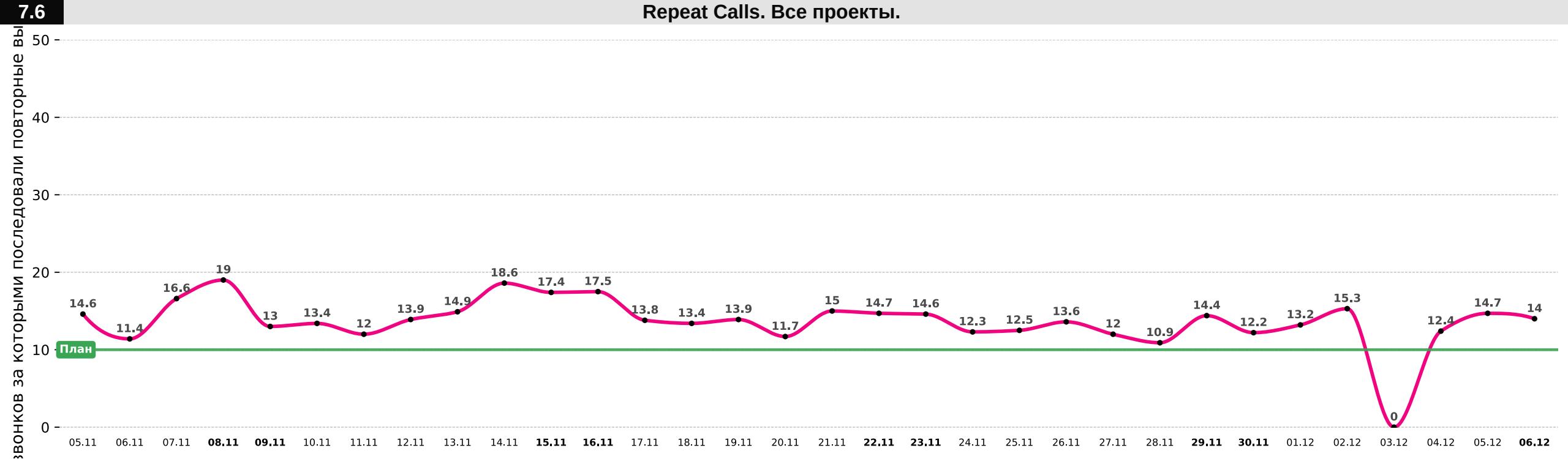
7.5

IVR Self Service Rate.



Проект	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	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	Сред.
Халык	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	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	41.2
О!Деньги	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	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	36.9
О!Bank																																	
Сред.	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	32.4	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	37.0

Repeat Calls. Все проекты.



Проект	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	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	Сред.
O!Bank	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	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	13.7
O!Деньги	8.3	0	0																											2.8			
Сред.	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	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	13.7

