

1

1.1

Срез по основным показателям.

Голос

Показатель	План	06.12	07.12	08.12	09.12	10.12	11.12	12.12	13.12	Среднее значение
Service Level	≥ 80 %	56.5	67.9	68.3	64.7	64.5	65.2	67.1	72.7	51.5
Handled Calls Rate (Процент принятых вызовов)	≥ 90 %	53.7	68.5	65.3	76.8	65.5	74.2	70.8	74.7	53.6
Average Handling Time	≤ 110 сек.	159.9	152.5	162.5	165.6	173	160.6	170	151	154.4
Average Ringing Time	≤ 3 сек.	2.3	2.5	2.6	2.5	2.6	2.7	2.7	2.8	2.3
Average Holding Time	≤ 30 сек.	82	79.3	88.4	85.2	81.2	77.5	82.6	77	66.8
Critical Error Accuracy	≥ 97 %.		100	92.9	88.9	91.2	80	88.2	87.1	90.7
Customer Satisfaction Index	≥ 80 %.			71.1	73.5	83.7	85.7	90		82.3
Конверсия Customer Satisfaction Index	≥ 10 %.			0	3.6	4.2	4.4	4.6	4.4	4.4
Utilization Rate	≥ 86 %.	79.4	81	89.4	79	84	69.7	76.9	84.7	76.2
Occupancy	≥ 70 %.									63.1
Repeat Calls	≤ 10 %.	14	15.8	11.8	14.8	15.6	12.4	13.7		14.1

1.2

Текст

Показатель	План	06.12	07.12	08.12	09.12	10.12	11.12	12.12	13.12	Среднее значение
Average Reaction Time	≤ 60 сек.	73.2	56.8	84.8	84.2	51.6	51	56.6	85	68.7
Average Speed To Answer	≤ 60 сек.	75.9	45.8	64.1	65.7	50.5	46	50.3	68.3	63.8
Utilization Rate	≥ 86 %.	80.3	75.6	76.4	72.2	44.2	64.6	84.1	72.7	79.4
Critical Error Accuracy	≥ 97 %.		100	100	100	100	100	100	100	98.9
Customer Satisfaction Index	≥ 80 %.	69.2	71.4	60	63.2	63.6	66.7	94.4	90	70.2
Конверсия Customer Satisfaction Index	≥ 10 %.	3.7	4.6	3.2	4.3	4.4	3.5	3.8	2.6	4.3

2	2.1	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	4	0	26	24	22	2	01:34	00:05	04:19	00:26	90.9	91.7	100	24.0			
01:00:00	0	0	1	1	30	31	0	31	00:06	00:00	00:00	00:00	0	0	0	99.4			
02:00:00	0	0	0	0	9	12	0	12	00:05	00:00	00:00	00:00	0	0	0				
03:00:00	0	0	0	0	6	8	0	8	00:02	00:00	00:00	00:00			0				
04:00:00	0	0	0	0	7	5	0	5	00:05	00:00	00:00	00:00	0	0	0				
05:00:00	0	0	0	0	1				00:00	00:00	00:00	00:00							
06:00:00	0	0	0	0	3	2	0	2	00:06	00:00	00:00	00:00	0	0	0				
07:00:00	3	2	2	0	4	7	6	1	00:06	00:06	03:17	00:00	100	85.7		18.8			
08:00:00	4	3	4	1	11	30	15	15	02:14	00:04	05:31	00:41	86.7	50	100	30.9			
09:00:00	9	6	6	0	34	43	43	0	01:19	00:06	08:20	01:16	88.4	100	100	52.1			
10:00:00	11	7	7	0	58	63	63	0	01:36	00:07	07:08	03:42	87.3	100	100	48.0			
11:00:00	11	9	8	-1	75	78	77	1	00:29	00:06	10:11	01:20	98.7	98.7	85.7	56.1			
12:00:00	12	9	6	-3	84	79	62	17	03:01	00:05	08:57	02:54	52.3	78.5	100	86.2			
13:00:00	11	8	6	-2	114	79	52	27	03:35	00:07	04:45	01:18	26.8	65.8	100	96.9			
14:00:00	8	6	4	-2	91	117	47	70	03:37	00:05	09:36	03:15	17.9	40.2		99.7			
15:00:00	10	8	6	-2	81	121	45	76	03:48	00:05	12:09	03:43	20	37.2	33.3	99.5			
16:00:00	10	6	5	-1	91	106	58	48	03:15	00:05	09:04	04:41	21.0	54.7	100	99.2			
17:00:00	11	9	9	0	67	114	101	13	02:07	00:06	08:47	03:35	67.0	88.6	100	79.0			
18:00:00	11	9	10	1	73	90	82	8	01:17	00:06	16:21	04:40	89.2	91.1	75	55.8			
19:00:00	12	12	13	1	49	69	69	0	00:06	00:06	10:34	04:10	100	100	100	29.8			
20:00:00	11	13	13	0	46	83	83	0	00:05	00:05	09:39	02:17	100	100	100	33.2			
21:00:00	11	13	13	0	49	67	67	0	00:11	00:11	07:37	03:01	100	100		25.7			
22:00:00	6	8	9	1	57	55	55	0	00:05	00:05	05:58	01:10	100	100	100	28.7			
23:00:00	6	8	8	0	40	45	45	0	00:08	00:08	05:50	00:30	100	100	100	28.5			
	160	140	134	-6	1106	1328	992	336	03:48	00:11	16:21	04:41	72.7	74.7	90	50			

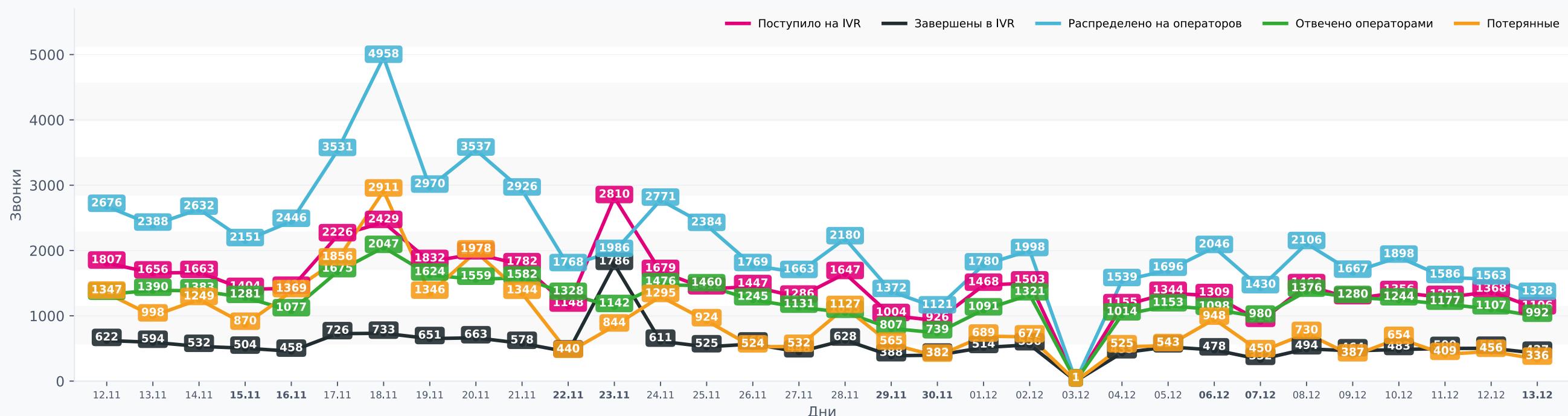
2.2	Текст																		
Часы	Эрланг	График	Факт	Дельта Факт и График	Всего закрытых чатов	Закрыто без задержки (операторами)	Закрыто с задержкой 12 часов (чат-ботом)	Maximum Reaction Time	Maximum Speed To Answer	Average Reaction Time	Average Speed To Answer	Customer Satisfaction Index							
00:00:00	1	1	2	1	19	19	0	01:56	02:06	00:38	00:54								
01:00:00	1	1	3	2	14	14	0	03:14	03:14	00:37	00:50								
02:00:00	1	1	3	2	10	10	0	03:43	01:30	00:49	00:40								
03:00:00	1	1	1	0	6	6	0	01:07	00:37	00:26	00:30	100							
04:00:00	1	1	1	0	6	6	0	01:15	01:17	00:22	00:49								
05:00:00	1	1	1	0				00:00	00:00	00:00	00:00								
06:00:00	1	1	1	0	1	1	0	00:06	00:57	00:06	00:57								
07:00:00	1	1	1	0	3	3	0	08:27	08:44	02:35	02:05								
08:00:00	2	1	1	0	11	11	0	01:18	01:26	00:24	00:46	100							
09:00:00	3	2	1	-1	8	8	0	02:42	01:59	00:53	00:34								
10:00:00	3	2	1	-1	12	12	0	02:56	03:36	00:54	00:55	66.7							
11:00:00	2	2	1	-1	15	15	0	02:38	04:27	00:55	00:52								
12:00:00	2	2	1	-1	20	20	0	01:08	01:26	00:26	00:28								
13:00:00	2	2	1	-1	11	11	0	02:10	01:00	00:35	00:38								
14:00:00	3	2	2	0	12	12	0	03:22	02:35	01:12	01:22								
15:00:00	3	2	2	0	32	32	0	06:32	06:32	01:03	01:10	100							
16:00:00	2	1	2	1	8	8	0	05:36	02:36	01:18	01:19								
17:00:00	2	2	2	0	22	22	0	01:27	01:27	00:19	00:29								
18:00:00	2	2	1	-1	34	34	0	14:09	12:53	01:49	01:16								
19:00:00	2	2	1	-1	49	49	0	04:08	04:04	01:00	00:56								
20:00:00	2	2	1	-1	33	33	0	52:51	52:51	02:58	01:30	100							
21:00:00	2	2	2	0	24	24	0	03:33	03:33	00:55	00:36								

4	ТОП40 причин обращений																														
Rank	DoD	Проект		Статус		Запрос		Подгруппа		Причина		06.12		07.12		08.12		09.12		10.12		11.12		12.12		13.12		Итого	Сред.	Мин.	Макс.
1	—	O!Bank		Закрытый		M Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Общие затруднения с проведением платежа		Клиент превысил лимиты		53	56	55	54	63	67	74	83	505	63.1	53	83								
2	—	O!Bank		Закрытый		M Помощь по кредитованию		Получение кредита		Уточнение информации о получении кредита (просто консультация)		21	25	41	36	28	41	48	46	286	35.8	21	48								
3	▲ +17	O!Bank		Закрытый		M Помощь по кредитованию		Получение кредита		Клиент получил отказ в выдаче кредита		25	16	23	26	33	29	14	29	195	24.4	14	33								
4	▼ -1	O!Bank		Закрытый		M Помощь по кредитованию		Погашение кредита		Уточнение информации о досрочном погашении кредита		32	18	64	52	48	54	48	26	342	42.8	18	64								
5	▲ +20	O!Bank		Закрытый		M Помощь по лимитам		Информация о лимитах		Клиент желал узнать информацию по лимитам/ Увеличить лимиты		14	17	16	16	14	10	11	24	122	15.2	10	24								
6	▼ -2	O!Bank		Закрытый		M 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)		21	27	18	33	26	24	31	23	203	25.4	18	33								
7	▲ +11	O!Деньги		Закрытый		OD Помощь при ошибочном платеже		Отмена платежа		Ошибся в сервисе, по которому отмена доступна, направлен в офис		26	22	16	7	16	14	15	22	138	17.2	7	26								
8	▼ -2	O!Деньги		Закрытый		OD 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)		21	18	10	20	14	21	26	21	151	18.9	10	26								
9	▲ +3	O!Bank		Закрытый		M Помощь при ошибочном платеже		Отмена платежа		Ошибся в сервисе, по которому отмена доступна, направлен в офис		30	23	24	12	21	25	18	21	174	21.8	12	30								
10	▲ +6	O!Bank		Закрытый		M Помощь по кредитованию		Активный кредит		Клиент не смог разобраться, как вывести ДС, полученные в кредит, со счета (консультация)		12	9	12	15	13	14	16	18	109	13.6	9	18								
11	▲ +21	O!Деньги		Закрытый		OD Помощь по платежам на O!Банк (O!Деньги)		Не поступил платеж на O!Деньги		ДС не поступают на O!Деньги (O!Банк) из-за лимита		11	10	13	13	10	5	8	18	88	11	5	18								
12	▼ -7	O!Деньги		Закрытый		OD Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Общие затруднения с проведением платежа		Клиент превысил лимиты		8	12	15	23	19	20	29	16	142	17.8	8	29								
13	▲ +2	O!Bank		Закрытый		M Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Условия перевода платежа		Уточнение информации по системам перевода ДС		12	11	11	12	12	7	17	16	98	12.2	7	17								
14	▼ -9	O!Bank		Закрытый		M Помощь по кредитованию		Погашение кредита		С 20:00 рабочего дня система в порядке очереди списывает ДС за погашение кредита		62	99	302	28	85	58	31	15	680	85	15	302								
15	▲ +25	O!Bank		Закрытый		M Помощь по кредитованию		Изменения в условиях кредита		Клиент хотел узнать подробнее об условиях и причинах ввода страховки в продукте "Экспресс"		9	12	17	13	18	13	3	15	100	12.5	3	18								
16	▼ -2	O!Деньги		В ожидании от Jira		OD Помощь при ошибочном платеже		Создана заявка с предварительной причиной		Корректировка неверного платежа с O!Деньги.		13	18	15	9	16	14	16	14	115	14.4	9	18								
17	▲ +3	O!Bank		Закрытый		M 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		18	12	13	12	16	8	14	14	107	13.4	8	18								
18	▲ +14	O!Bank		Закрытый		M Помощь по картам O!Банк		Пропажа ДС		Клиент жалуется на пропажу ДС с карты или счета O!Банк		12	12	2	10	6	10	7	13	72	9	2	13								
19	▲ +6	O!Bank		В ожидании от NOD		M Помощь по картам O!Банк		Другое		Не найдена нужная причина		4	10	16	15	12	9	11	13	90	11.2	4	16								
20	▲ +16	O!Bank		В ожидании от Jira		M Помощь при ошибочном платеже		Создана заявка с предварительной причиной		Корректировка неверного платежа с O!Деньги		5	8	13	9	15	8	6	13	77	9.6	5	15								
21	▼ -12	O!Bank		Закрытый		M Вопросы о Компании		Адреса филиалов		Абонент хотел узнать адреса и график работы филиалов O!Банка		14	9	36	20	15	19	24	12	149	18.6	9	36								
22	▲ +3	O!Деньги		Закрытый		OD Помощь по лимитам		Информация о лимитах		Абонент желал узнать информацию по лимитам		6	18	11	19	11	9	11	11	96	12	6	19								
23	▲ +7	O!Деньги		Закрытый		OD 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	8	12	6	7	10	8	11	74	9.2	6	12								
24	▼ -17	O!Bank		Закрытый		M 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		21	21	20	18	23	19	26	11	159	19.9	11	26								
25	▲ +15	O!Bank		Закрытый		M Помощь по приложению		Консультация по приложению		Абонент хотел получить консультацию, как войти в приложение, как пользоваться им		6	5	7	6	10	14	6	11	65	8.1	5	14								
26	—	O!Деньги		Закрытый		OD Помощь по платежам на O!Банк (O!Деньги)		Не поступил платеж на O!Деньги		При проверке выявлено что ДС успешно поступили		6	11	16	12	7	7	11	10	80	10	6	16								
27	▼ -18	O!Bank		Закрытый		M Помощь по кредитованию		Получение кредита		ДС успешно поступили на кредитный счет		14	6	8	15	8	11	20	10	92	11.5	6	20								
28	▼ -13	O!Bank		Закрытый		M Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Уточнение информации по платежам		Уточнение статуса платежа (без оформления заявки)																					

Статистика по основным показателям

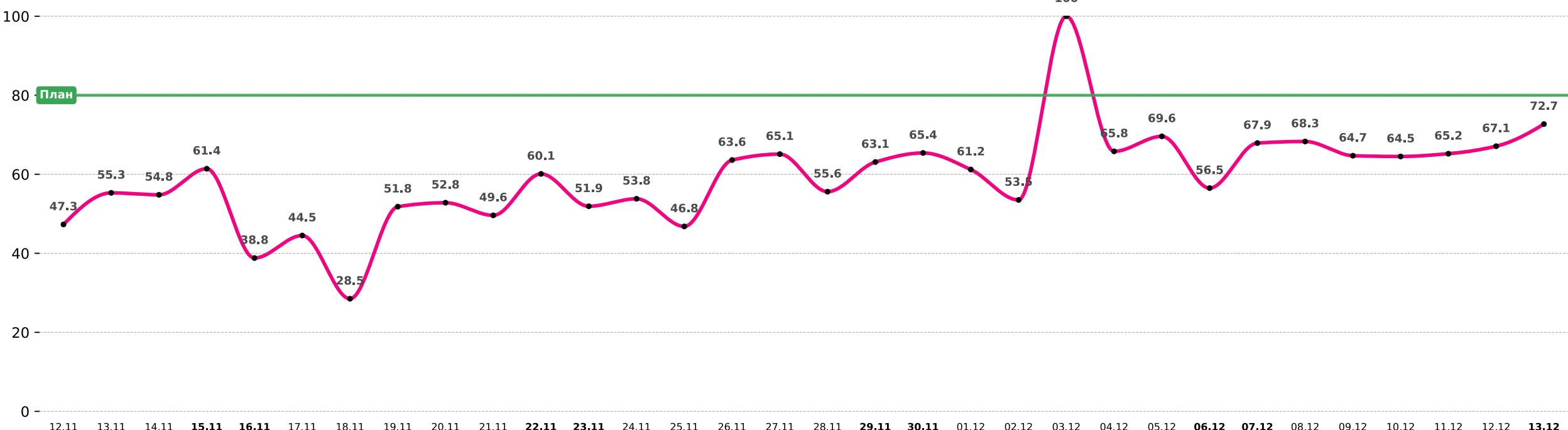
Общая динамика звонков за 31 день

Данный график показывает конверсию по звонкам.



Проект	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	07.12	08.12	09.12	10.12	11.12	12.12	13.12	Итого	Сред.
О! Деньги	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	897	1438	1248	1338	1257	1349	1091	46395	1449.8
Халык	23	41	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	664	21.4
O!Bank																														0				
Итого	1807	1656	1663	1404	1422	2226	2429	1832	1832	1782	1148	2810	1679	1412	1447	1286	1647	1004	926	1468	1503	4	1155	1344	1309	914	1462	1261	1356	1281	1368	1106	47059	1470.6

Процент принятых



Проект	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	07.12	08.12	09.12	10.12	11.12	12.12	13.12	Сред.
O!Bank	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	67.9	68.3	64.7	64.5	65.2	67.1	72.7	59
О!Деньги																																	
Халық																																	
Сред.	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	67.9	68.3	64.7	64.5	65.2	67.1	72.7	59.0

7.3

Handled Calls Rate.

100 -

Процент принятых

План

80 -

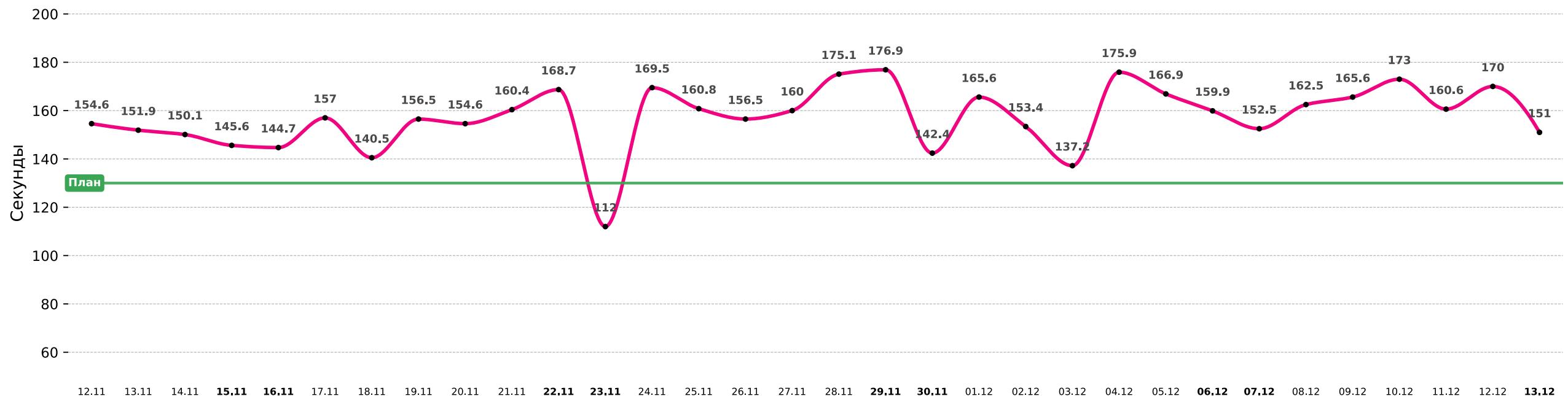
20 -

0 -

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 07.12 08.12 09.12 10.12 11.12 12.12 13.12

Проект	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	07.12	08.12	09.12	10.12	11.12	12.12	13.12	Сред.
O!Bank	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	68.5	65.3	76.8	65.5	74.2	70.8	74.7	61.2
О!Деньги																																	
Халык																																	
Сред.	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	68.5	65.3	76.8	65.5	74.2	70.8	74.7	61.2

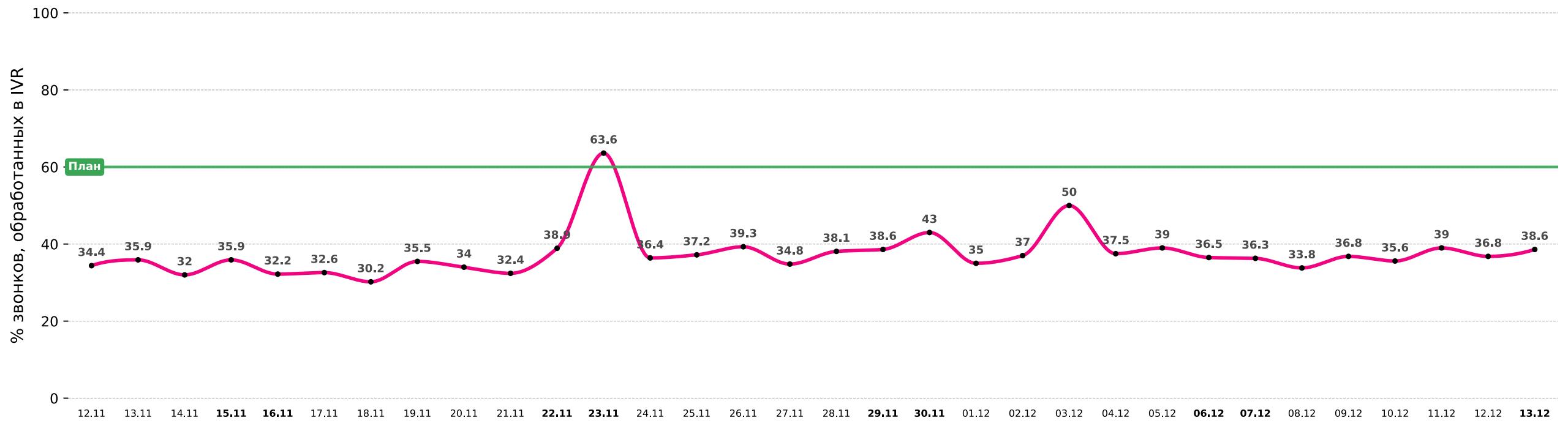
Average Handling Time.



Проект	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	07.12	08.12	09.12	10.12	11.12	12.12	13.12	Сред.
O!Bank	154.6	151.9	150.1	145.6	144.7	157	140.5	156.5	154.6	160.4	168.7	112	169.5	160.8	156.5	160	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	151	157.2
О! Деньги																																	
Халык																																	
Сред.	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	152.5	162.5	165.6	173.0	160.6	170.0	151.0	157.2

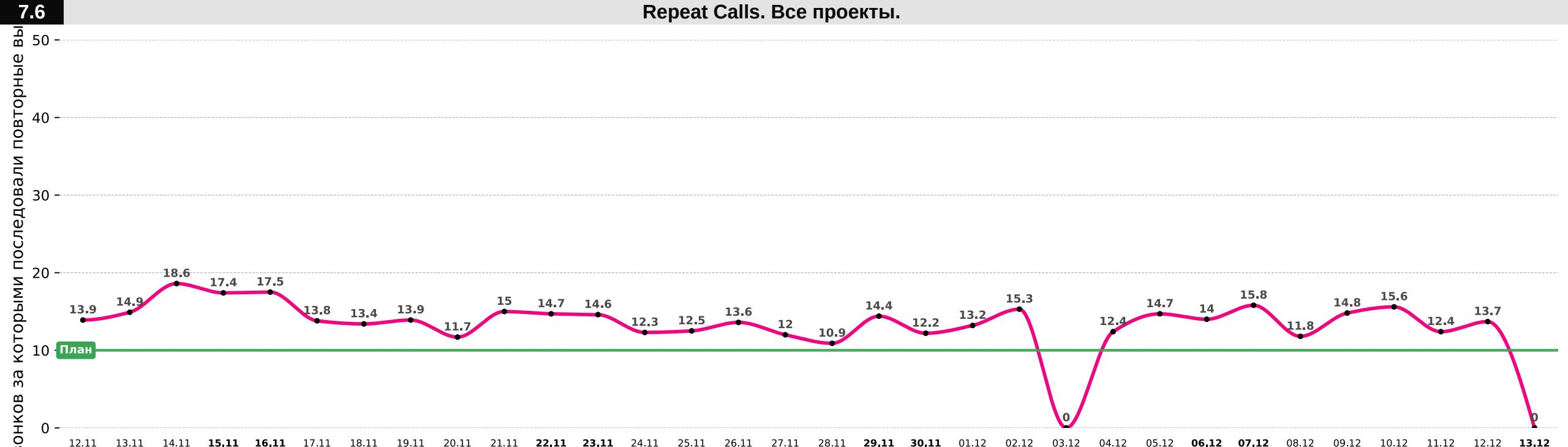
7.5

IVR Self Service Rate.



Проект	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	07.12	08.12	09.12	10.12	11.12	12.12	13.12	Сред.
Халык	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	58.8	25	76.9	33.3	45.8	42.1	46.7	43.2
О!Деньги	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	35.9	33.9	36.4	35.7	38.9	36.7	38.5	37.3
О!Bank																																	
Сред.	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	36.3	33.8	36.8	35.6	39.0	36.8	38.6	37.4

Repeat Calls. Все проекты.



Проект	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	07.12	08.12	09.12	10.12	11.12	12.12	13.12	Сред.
O!Bank	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	15.8	11.8	14.8	15.6	12.4	13.7	13.6	
Без проекта																																	
Сред.	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	15.8	11.8	14.8	15.6	12.4	13.7	13.6	

Общая динамика SLA по закрытым задачам

О! Деньги - 999/0700 000 999

