

1

1.1

**Срез по основным показателям.**

**Голос**

| Показатель   | План       | 18.11 | 19.11 | 20.11 | 21.11 | 22.11 | 23.11 | 24.11 | 25.11 | Среднее значение |
|--|------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------------------|
| <b>Service Level</b>                                 | ≥ 80 %     | 28.5  | 51.8  | 52.8  | 49.6  | 60.1  | 51.9  | 53.8  | 46.8  | 53.7             |
| <b>Handled Calls Rate (Процент принятых вызовов)</b> | ≥ 90 %     | 41.3  | 54.7  | 44.1  | 54.1  | 75.1  | 57.5  | 53.3  | 61.2  | 60.4             |
| <b>Average Handling Time</b>                         | ≤ 110 сек. | 140.5 | 156.5 | 154.6 | 160.4 | 168.7 | 112   | 169.5 | 160.8 | 147.8            |
| <b>Average Ringing Time</b>                          | ≤ 3 сек.   | 1.9   | 2.2   | 2.3   | 2.1   | 2.4   | 2.1   | 2.4   | 2.3   | 2.4              |
| <b>Average Holding Time</b>                          | ≤ 30 сек.  | 76.8  | 65.6  | 60.5  | 61.1  | 63.5  | 43.2  | 75.2  | 70.2  | 63.2             |
| <b>Critical Error Accuracy</b>                       | ≥ 97 %.    | 93.5  | 92.3  | 89.7  | 85.2  | 88.7  | 97.1  | 90.9  | 90.9  | 85.0             |
| <b>Customer Satisfaction Index</b>                   | ≥ 80 %.    | 72.6  | 88.4  | 88.6  | 78    | 78.8  | 91.4  | 81.8  | 86.8  | 85.1             |
| <b>Конверсия Customer Satisfaction Index</b>         | ≥ 10 %.    | 4.9   | 4.6   | 5.5   | 5.6   | 4.4   | 3.8   | 4.2   | 3.9   | 4.8              |
| <b>Utilization Rate</b>                              | ≥ 86 %.    | 84.1  | 83    | 82.6  | 83    | 75.6  | 84.6  | 79.7  | 80    | 78.7             |
| <b>Occupancy</b>                                     | ≥ 70 %.    |       |       |       |       |       |       |       |       | 60.4             |
| <b>Repeat Calls</b>                                  | ≤ 10 %.    | 13.4  | 13.9  | 11.7  | 15    | 14.7  | 14.6  | 12.3  | 12.5  | 12.9             |

1.2

**Текст**

| Показатель                                   | План      | 18.11 | 19.11 | 20.11 | 21.11 | 22.11 | 23.11 | 24.11 | 25.11 | Среднее значение |
|--|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------------------|
| <b>Average Reaction Time</b>                 | ≤ 60 сек. | 49.2  | 55.7  | 60.9  | 79.5  | 56.9  | 30.6  | 66.9  | 70.9  | 61.5             |
| <b>Average Speed To Answer</b>               | ≤ 60 сек. | 42    | 61.9  | 53.6  | 67.5  | 50.1  | 41    | 67.4  | 59.1  | 59.5             |
| <b>Utilization Rate</b>                      | ≥ 86 %.   | 81.2  | 99    | 90.3  | 76.1  | 105.4 | 110.9 | 95    | 67    | 93.9             |
| <b>Critical Error Accuracy</b>               | ≥ 97 %.   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 90.9  | 95.4             |
| <b>Customer Satisfaction Index</b>           | ≥ 80 %.   | 63.6  | 54.5  | 71.4  | 64.3  | 80    | 46.2  | 56.3  | 77.3  | 64.5             |
| <b>Конверсия Customer Satisfaction Index</b> | ≥ 10 %.   | 2.5   | 3.8   | 4.2   | 3.8   | 3.9   | 4.5   | 4.6   | 5.8   | 3.5              |

| 2        | Профиль дня. |        |      |                      |                  |                            |                      |                     |                      |                      |                       |                      |               |                    |                             |           |  |  |
|----------|--------------|--------|------|----------------------|------------------|----------------------------|----------------------|---------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|----------------------|---------------|--------------------|-----------------------------|-----------|--|--|
| 2.1      | 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            | 3      | 4    | 1                    | 11               | 23                         | 22                   | 1                   | 00:05                | 00:05                | 03:52                 | 00:04                | 100           | 95.7               | 100                         | 18.0      |  |  |
| 01:00:00 | 3            | 3      | 4    | 1                    | 9                | 12                         | 12                   | 0                   | 00:08                | 00:08                | 05:09                 | 00:37                | 100           | 100                |                             | 12.9      |  |  |
| 02:00:00 | 0            | 0      | 1    | 1                    | 11               | 14                         | 0                    | 14                  | 00:06                | 00:00                | 00:00                 | 00:00                | 0             | 0                  | 100                         | 0         |  |  |
| 03:00:00 | 0            | 0      | 0    | 0                    | 2                | 5                          | 0                    | 5                   | 00:05                | 00:00                | 00:00                 | 00:00                | 0             | 0                  |                             |           |  |  |
| 04:00:00 | 0            | 0      | 0    | 0                    | 2                | 5                          | 0                    | 5                   | 00:06                | 00:00                | 00:00                 | 00:00                | 0             | 0                  |                             |           |  |  |
| 05:00:00 | 0            | 0      | 0    | 0                    |                  | 2                          | 0                    | 2                   | 00:01                | 00:00                | 00:00                 | 00:00                |               | 0                  |                             |           |  |  |
| 06:00:00 | 0            | 0      | 0    | 0                    | 2                | 2                          | 0                    | 2                   | 00:02                | 00:00                | 00:00                 | 00:00                |               | 0                  |                             |           |  |  |
| 07:00:00 | 4            | 5      | 5    | 0                    | 6                | 8                          | 8                    | 0                   | 00:04                | 00:04                | 03:04                 | 00:00                | 100           | 100                |                             | 10.7      |  |  |
| 08:00:00 | 6            | 6      | 7    | 1                    | 40               | 49                         | 38                   | 11                  | 02:30                | 00:05                | 06:10                 | 01:04                | 76.3          | 77.6               | 100                         | 50.2      |  |  |
| 09:00:00 | 10           | 10     | 9    | -1                   | 48               | 83                         | 83                   | 0                   | 01:00                | 00:06                | 09:11                 | 04:00                | 96.4          | 100                | 75                          | 51.6      |  |  |
| 10:00:00 | 12           | 11     | 8    | -3                   | 85               | 132                        | 112                  | 20                  | 02:03                | 00:07                | 09:36                 | 04:03                | 69.3          | 84.8               | 100                         | 73.7      |  |  |
| 11:00:00 | 12           | 11     | 8    | -3                   | 118              | 207                        | 110                  | 97                  | 03:52                | 00:06                | 10:08                 | 02:25                | 21.5          | 53.1               | 100                         | 95.7      |  |  |
| 12:00:00 | 15           | 7      | 7    | 0                    | 118              | 192                        | 135                  | 57                  | 03:21                | 00:06                | 20:56                 | 04:27                | 46.8          | 70.3               | 100                         | 88.4      |  |  |
| 13:00:00 | 13           | 6      | 5    | -1                   | 129              | 170                        | 103                  | 67                  | 03:33                | 00:04                | 22:15                 | 03:45                | 9.3           | 60.6               | 80                          | 100.0     |  |  |
| 14:00:00 | 9            | 2      | 3    | 1                    | 134              | 211                        | 87                   | 124                 | 03:34                | 00:06                | 11:14                 | 03:44                | 14.1          | 41.2               | 100                         | 100       |  |  |
| 15:00:00 | 9            | 2      | 2    | 0                    | 190              | 327                        | 38                   | 289                 | 04:05                | 00:04                | 09:30                 | 03:33                | 1.2           | 11.6               | 100                         | 100       |  |  |
| 16:00:00 | 13           | 7      | 7    | 0                    | 118              | 217                        | 99                   | 118                 | 03:36                | 00:05                | 18:08                 | 04:46                | 3.4           | 45.6               | 75                          | 100.0     |  |  |
| 17:00:00 | 11           | 9      | 8    | -1                   | 82               | 160                        | 118                  | 42                  | 02:42                | 00:05                | 10:01                 | 02:15                | 23.8          | 73.8               | 100                         | 99.2      |  |  |
| 18:00:00 | 11           | 9      | 9    | 0                    | 86               | 159                        | 96                   | 63                  | 03:19                | 00:07                | 12:54                 | 02:52                | 25.3          | 60.4               | 66.7                        | 94.1      |  |  |
| 19:00:00 | 14           | 12     | 10   | -2                   | 70               | 105                        | 103                  | 2                   | 00:46                | 00:05                | 14:24                 | 02:35                | 91.3          | 98.1               | 100                         | 58.1      |  |  |
| 20:00:00 | 12           | 11     | 11   | 0                    | 78               | 128                        | 124                  | 4                   | 02:48                | 00:06                | 09:09                 | 02:23                | 76            | 96.9               | 75                          | 70.1      |  |  |
| 21:00:00 | 11           | 9      | 8    | -1                   | 37               | 79                         | 79                   | 0                   | 01:44                | 00:05                | 16:05                 | 02:58                | 74.7          | 100                | 100                         | 62.2      |  |  |
| 22:00:00 | 6            | 6      | 6    | 0                    | 23               | 64                         | 63                   | 1                   | 00:25                | 00:06                | 07:12                 | 01:09                | 98.4          | 98.4               | 100                         | 49.9      |  |  |
| 23:00:00 | 6            | 6      | 6    | 0                    | 13               | 30                         | 30                   | 0                   | 00:08                | 00:07                | 05:33                 | 01:12                | 100           | 100                | 0                           | 20.6      |  |  |
|          | 180          | 135    | 128  | -7                   | 1412             | 2384                       | 1460                 | 924                 | 04:05                | 00:08                | 22:15                 | 04:46                | 46.8          | 61.2               | 87                          | 66.3      |  |  |

| 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      | 3    | 2                    | 6                    | 6                                  | 0  | 00:47                 | 02:10                   | 00:22                 | 00:56                   |                             |  |  |  |  |  |  |
| 01:00:00 | 1      | 1      | 1    | 0                    | 13                   | 13                                 | 0  | 01:51                 | 01:29                   | 00:38                 | 00:57                   |                             |  |  |  |  |  |  |
| 02:00:00 | 1      | 1      | 1    | 0                    | 3                    | 3                                  | 0  | 01:26                 | 01:34                   | 00:52                 | 01:01                   |                             |  |  |  |  |  |  |
| 03:00:00 | 1      | 1      | 1    | 0                    | 5                    | 5                                  | 0  | 01:34                 | 01:34                   | 00:37                 | 00:41                   |                             |  |  |  |  |  |  |
| 04:00:00 | 1      | 1      | 1    | 0                    | 3                    | 3                                  | 0  | 02:01                 | 01:03                   | 00:52                 | 00:44                   |                             |  |  |  |  |  |  |
| 05:00:00 | 1      | 1      | 1    | 0                    | 1                    | 1                                  | 0  | 00:17                 | 01:10                   | 00:17                 | 01:10                   | 50                          |  |  |  |  |  |  |
| 06:00:00 | 1      | 1      | 1    | 0                    | 1                    | 1                                  | 0  | 00:19                 | 00:57                   | 00:19                 | 00:57                   |                             |  |  |  |  |  |  |
| 07:00:00 | 1      | 1      | 1    | 0                    | 3                    | 3                                  | 0  | 00:52                 | 00:45                   | 00:39                 | 00:40                   | 66.7                        |  |  |  |  |  |  |
| 08:00:00 | 2      | 3      | 1    | -2                   | 6                    | 6                                  | 0  | 00:29                 | 01:03                   | 00:14                 | 00:34                   |                             |  |  |  |  |  |  |
| 09:00:00 | 4      | 3      | 1    | -2                   | 15                   | 15                                 | 0  | 01:12                 | 02:00                   | 00:22                 | 00:37                   | 100                         |  |  |  |  |  |  |
| 10:00:00 | 4      | 3      | 1    | -2                   | 21                   | 21                                 | 0  | 01:13                 | 03:26                   | 00:22                 | 00:54                   |                             |  |  |  |  |  |  |
| 11:00:00 | 3      | 3      | 1    | -2                   | 19                   | 19                                 | 0  | 00:53                 | 14:20                   | 00:27                 | 01:06                   | 50                          |  |  |  |  |  |  |
| 12:00:00 | 3      | 3      | 1    | -2                   | 24                   | 24                                 | 0  | 02:36                 | 02:12                   | 00:42                 | 00:52                   | 100                         |  |  |  |  |  |  |
| 13:00:00 | 2      | 3      | 2    | -1                   | 8                    | 8                                  | 0  | 01:04                 | 01:33                   | 00:25                 | 01:00                   | 100                         |  |  |  |  |  |  |
| 14:00:00 | 4      | 3      | 2    | -1                   | 33                   | 33                                 | 0  | 02:02                 | 09:08                   | 00:42                 | 01:22                   | 33.3                        |  |  |  |  |  |  |
| 15:00:00 | 4      | 3      | 2    | -1                   | 16                   | 16                                 | 0  | 01:27                 | 01:02                   | 00:29                 | 00:40                   | 100                         |  |  |  |  |  |  |
| 16:00:00 | 3      | 2      | 2    | 0                    | 17                   | 17                                 | 0  | 03:43                 | 03:43                   | 00:43                 | 01:11                   | 100                         |  |  |  |  |  |  |
| 17:00:00 | 3      | 2      | 2    | 0                    | 38                   | 38                                 | 0  | 03:56                 | 03:52                   | 00:40                 | 00:59                   | 100                         |  |  |  |  |  |  |
| 18:00:00 | 2      | 3      | 2    | -1                   | 26                   | 26                                 | 0  | 02:26                 | 02:28                   | 00:49                 | 00:53                   | 100                         |  |  |  |  |  |  |
| 19:00:00 | 2      | 3      | 1    | -2                   | 23                   | 23                                 | 0  | 07:06                 | 02:15                   | 01:01                 | 00:49                   |                             |  |  |  |  |  |  |
| 20:00:00 | 2      | 3      | 2    | -1                   | 21                   | 21                                 | 0  | 02:12                 | 02:28                   | 00:35                 | 00:54                   |                             |  |  |  |  |  |  |
| 21:00:00 | 2      | 3      | 2    | -1                   | 24                   | 24                                 | 0  | 02:58                 | 01:35                   | 00:38                 | 00:37                   |                             |  |  |  |  |  |  |
| 22:00:00 | 1      | 1      | 2    | 1                    | 15                   | 15                                 | 0  | 06:19                 | 01:37                   | 01:13                 | 00:49                   |                             |  |  |  |  |  |  |
| 23:00:00 | 1      | 1      | 3    | 2                    | 13                   | 13                                 | 0  | 01:11                 | 01:30                   | 00:26                 | 00:51                   |                             |  |  |  |  |  |  |
|          | 50     | 50     | 37   | -13                  | 354                  | 354                                | 0  | 07:06                 | 14:20                   | 00:36                 |                         | 77.3                        |  |  |  |  |  |  |

| 3 | Таблица актуальных аварийно-плановых работ | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Дата начала | Время простоя | Сервис | Описание | Количество обращений | | | | | | | | | | | | | |

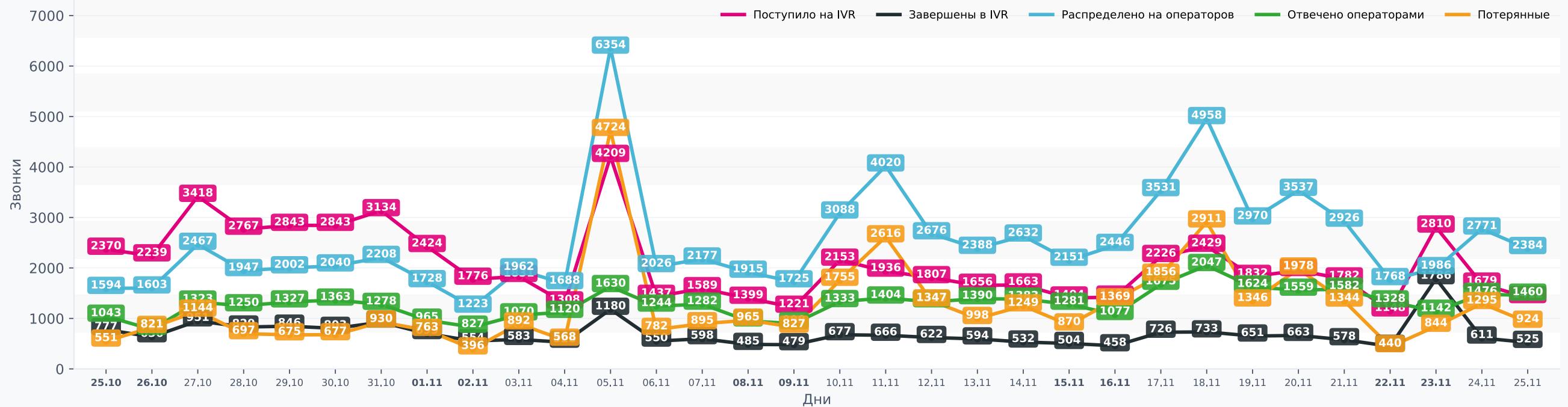

<tbl\_r cells="5" ix

| 4    | ТОП40 причин обращений |          |  |                    |  |  |  |   |  |  |  |       |     |       |     |       |    |       |    |       |       |       |     |       |  |       |  |       |  |       |      |       |
|------|------------------------|----------|--|--------------------|--|--|--|---|--|--|--|-------|-----|-------|-----|-------|----|-------|----|-------|-------|-------|-----|-------|--|-------|--|-------|--|-------|------|-------|
| Rank | DoD                    | Проект   |  | Статус             |  | Запрос   |  | Подгруппа                                 |  | Причина  |  | 18.11 |     | 19.11 |     | 20.11 |    | 21.11 |    | 22.11 |       | 23.11 |     | 24.11 |  | 25.11 |  | Итого |  | Сред. | Мин. | Макс. |
| 1    | ▲ +1                   | O!Bank   |  | Закрытый           |  | M Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)  |  | Общие затруднения с проведением платежа   |  | Клиент превысил лимиты   |  | 97    | 124 | 102   | 99  | 96    | 58 | 84    | 84 | 744   | 93    | 58    | 124 |       |  |       |  |       |  |       |      |       |
| 2    | ▼ -1                   | O!Bank   |  | Закрытый           |  | M Помощь по кредитованию                             |  | Погашение кредита                         |  | С 20:00 рабочего дня система в порядке очереди списнет ДС за погашение кредита   |  | 85    | 74  | 250   | 154 | 19    | 66 | 195   | 54 | 897   | 112.1 | 19    | 250 |       |  |       |  |       |  |       |      |       |
| 3    | —                      | O!Bank   |  | Закрытый           |  | M Помощь по кредитованию                             |  | Погашение кредита                         |  | Уточнение информации о досрочном погашении кредита   |  | 48    | 63  | 56    | 56  | 27    | 29 | 46    | 46 | 371   | 46.4  | 27    | 63  |       |  |       |  |       |  |       |      |       |
| 4    | ▲ +1                   | O!Bank   |  | Закрытый           |  | M Помощь по кредитованию                             |  | Получение кредита                         |  | Уточнение информации о получении кредита (просто консультация)   |  | 26    | 37  | 28    | 33  | 23    | 16 | 27    | 32 | 222   | 27.8  | 16    | 37  |       |  |       |  |       |  |       |      |       |
| 5    | ▲ +13                  | O!Деньги |  | Закрытый           |  | OD Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк) |  | Общие затруднения с проведением платежа   |  | Клиент превысил лимиты   |  | 4     | 1   | 13    | 21  | 29    | 19 | 16    | 31 | 134   | 16.8  | 1     | 31  |       |  |       |  |       |  |       |      |       |
| 6    | ▼ -2                   | O!Bank   |  | Закрытый           |  | M Помощь по кредитованию                             |  | Погашение кредита                         |  | Уточнение информации о задолженности по кредиту  |  | 34    | 37  | 42    | 34  | 14    | 7  | 36    | 28 | 232   | 29    | 7     | 42  |       |  |       |  |       |  |       |      |       |
| 7    | —                      | O!Bank   |  | В ожидании от Jira |  | M Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)  |  | Создана заявка с предварительной причиной |  | Затруднения с платежом   |  | 38    | 34  | 13    | 5   | 11    | 6  | 22    | 23 | 152   | 19    | 5     | 38  |       |  |       |  |       |  |       |      |       |
| 8    | ▲ +6                   | O!Bank   |  | Закрытый           |  | M Помощь при ошибочном платеже                       |  | Отмена платежа                            |  | Ошибка в сервисе, по которому отмена доступна, направлен в офис  |  | 27    | 26  | 24    | 21  | 20    | 16 | 19    | 22 | 175   | 21.9  | 16    | 27  |       |  |       |  |       |  |       |      |       |
| 9    | ▼ -1                   | 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)  |  | 32    | 27  | 24    | 20  | 26    | 19 | 22    | 22 | 192   | 24    | 19    | 32  |       |  |       |  |       |  |       |      |       |
| 10   | ▼ -1                   | O!Bank   |  | Закрытый           |  | M Вопросы о Компании                                 |  | Адреса филиалов                           |  | Абонент хотел узнать адреса и график работы филиалов O! Банка  |  | 17    | 19  | 23    | 27  | 13    | 3  | 21    | 21 | 144   | 18    | 3     | 27  |       |  |       |  |       |  |       |      |       |
| 11   | ▲ +5                   | O!Bank   |  | Закрытый           |  | M Помощь по кредитованию                             |  | Получение кредита                         |  | Клиент получил отказ в выдаче кредита  |  | 26    | 31  | 18    | 19  | 14    | 9  | 19    | 19 | 155   | 19.4  | 9     | 31  |       |  |       |  |       |  |       |      |       |
| 12   | ▲ +12                  | O!Bank   |  | В ожидании от NOD  |  | M Помощь по кредитованию                             |  | Другое                                    |  | Не найдена нужная причина  |  | 14    | 19  | 15    | 11  | 10    | 5  | 11    | 18 | 103   | 12.9  | 5     | 19  |       |  |       |  |       |  |       |      |       |
| 13   | ▲ +16                  | O!Деньги |  | Закрытый           |  | OD Помощь при ошибочном платеже                      |  | Отмена платежа                            |  | Ошибка в сервисе, по которому отмена доступна, направлен в офис  |  | 6     | 4   | 8     | 15  | 13    | 17 | 9     | 16 | 88    | 11    | 4     | 17  |       |  |       |  |       |  |       |      |       |
| 14   | ▲ +24                  | O!Bank   |  | Закрытый           |  | M Помощь при ошибочном платеже                       |  | Отмена платежа                            |  | Ошибка в сервисе, по которому отмена недоступна, необходимо обратиться в поддержку самого сервиса, на который проведен платеж  |  | 19    | 16  | 14    | 8   | 9     | 4  | 6     | 16 | 92    | 11.5  | 4     | 19  |       |  |       |  |       |  |       |      |       |
| 15   | ▲ +18                  | 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  |  | 19    | 30  | 12    | 14  | 27    | 16 | 8     | 15 | 141   | 17.6  | 8     | 30  |       |  |       |  |       |  |       |      |       |
| 16   | ▲ +20                  | O!Bank   |  | В ожидании от NOD  |  | M Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)  |  | Другое                                    |  | Не найдена нужная причина  |  | 15    | 9   | 19    | 9   | 8     | 2  | 6     | 14 | 82    | 10.2  | 2     | 19  |       |  |       |  |       |  |       |      |       |
| 17   | ▼ -3                   | O!Bank   |  | Закрытый           |  | M Помощь по лимитам                                  |  | Информация о лимитах                      |  | Клиент желал узнать информацию по лимитам/ Увеличить лимиты  |  | 17    | 19  | 20    | 9   | 31    | 20 | 19    | 13 | 148   | 18.5  | 9     | 31  |       |  |       |  |       |  |       |      |       |
| 18   | —                      | O!Bank   |  | В ожидании от NOD  |  | M Помощь по картам O!Банк                            |  | Другое                                    |  | Не найдена нужная причина  |  | 16    | 16  | 16    | 10  | 11    | 18 | 18    | 13 | 118   | 14.8  | 10    | 18  |       |  |       |  |       |  |       |      |       |
| 19   | ▼ -3                   | O!Bank   |  | Закрытый           |  | M Помощь по кредитованию                             |  | Активный кредит                           |  | Клиент не смог разобраться, как вывести ДС, полученные в кредит, со счета (консультация)   |  | 15    | 15  | 10    | 18  | 8     | 14 | 16    | 12 | 108   | 13.5  | 8     | 18  |       |  |       |  |       |  |       |      |       |
| 20   | ▼ -17                  | O!Bank   |  | Закрытый           |  | M Помощь по кредитованию                             |  | Активный кредит                           |  | Клиент хотел получить консультацию по вопросу с кредитом, но не прошел авторизацию для проверки информации в карточке  |  | 20    | 19  | 20    | 30  | 14    | 6  | 27    | 12 | 148   | 18.5  | 6     | 30  |       |  |       |  |       |  |       |      |       |
| 21   | ▲ +7                   | 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  |  | 10    | 9   | 15    | 10  | 11    | 15 | 9     | 12 | 91    | 11.4  | 9     | 15  |       |  |       |  |       |  |       |      |       |
| 22   | ▲ +2                   | 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 на Партнера |  | 14    | 23  | 20    | 29  | 11    | 5  | 13    | 12 | 127   | 15.9  | 5     | 29  |       |  |       |  |       |  |       |      |       |
| 23   | ▼ -9                   | O!Bank   |  | Закрытый           |  | M Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)  |  | Уточнение информации по платежам          |  | Уточнение статуса платежа (без оформления заявки)  |  | 21    | 32  | 24    | 17  | 15    | 13 | 20    | 12 | 154   | 19.2  | 12    | 32  |       |  |       |  |       |  |       |      |       |
| 24   | ▲ +1                   | O!Bank   |  | Закрытый           |  | M Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)  |  | Условия перевода платежа                  |  | Уточнение информации по системам перевода ДС   |  | 14    | 18  | 12    | 8   | 21    | 14 | 13    | 12 | 112   | 14    | 8     | 21  |       |  |       |  |       |  |       |      |       |
| 25   | ▼ -15                  | 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)  |  | 11    | 6   | 11    | 21  | 16    | 17 | 21    | 11 | 114   | 14.2  | 6     | 21  |       |  |       |  |       |  |       |      |       |
| 26   | ▼ -13                  | O!Деньги |  | Закрытый           |  | OD Помощь по платежам на O!Банк (O!Деньги)           |  |   |  |  |  |       |     |       |     |       |    |       |    |       |       |       |     |       |  |       |  |       |  |       |      |       |

## Статистика по основным показателям

## Общая динамика звонков за 31 день

Данный график показывает конверсию по звонкам.



| Проект    | 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 | 21.11 | 22.11 | 23.11 | 24.11 | 25.11 | Итого | Сред.  |        |
|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|
| О! Деньги | 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  | 1767  | 1138  | 2799  | 1664  | 1400  | 57688 | 1802.8 |        |
| O!Bank    | 648   | 760   | 1140  | 831   | 841   | 889   | 1027  | 885   | 586   | 2     |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       | 7609  | 760.9 |       |        |        |
| Халык     | 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    | 15    | 10    | 11    | 15    | 12    | 818   | 25.6   |        |
| Итого     | 2370  | 2239  | 3418  | 2767  | 2843  | 2843  | 3134  | 2424  | 1776  | 1831  | 1308  | 4209  | 1437  | 1421  | 1565  | 1387  | 1200  | 2111  | 1908  | 1784  | 1615  | 1631  | 1379  | 1405  | 2187  | 2385  | 1787  | 1910  | 1767  | 1138  | 2799  | 1664  | 1400  | 66115  | 2066.1 |

7.2

## Service Level.

100 -

Процент принятых

80 -

20 -

0 -

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 21.11 22.11 23.11 24.11 25.11

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 21.11 22.11 23.11 24.11 25.11

| Проект | 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 | 21.11 | 22.11 | 23.11 | 24.11 | 25.11 | Сред. |
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| O!Bank | 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  | 49.6  | 60.1  | 51.9  | 53.8  | 46.8  | 53.3  |

| Проект   | 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 | 21.11 | 22.11 | 23.11 | 24.11 | 25.11 | Сред. |
|----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| O!Деньги |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       | 50    | 33.3  | 46.2  | 100   |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       | 65.9  |       |

| Проект | 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 | 21.11 | 22.11 | 23.11 | 24.11 | 25.11 | Сред. |
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Халык  |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |

| Проект | 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 | 21.11 | 22.11 | 23.11 | 24.11 | 25.11 | Сред. |
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Сред.  | 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  | 49.6  | 60.1  | 51.9  | 53.8  | 46.8  | 53.3  |

| Проект | 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 | 21.11 | 22.11 | 23.11 | 24.11 | 25.11 | Сред. |
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| План   | 80    | 80    | 80    | 80    | 80    | 80    | 80    | 80    | 80    | 80    | 80    | 80    | 80    | 80    | 80    | 80    | 80    | 80    | 80    | 80    | 80    | 80    | 80    | 80    | 80    | 80    | 80    | 80    | 80    | 80    |       |       |       |

| Проект | 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 | 21.11 | 22.11 | 23.11 | 24.11 | 25.11 | Сред. |
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|

| Проект | 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 | 21.11 | 22.11 | 23.11 | 24.11 | 25.11 | Сред. |
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|

| Проект | 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 | 21.11 | 22.11 | 23.11 | 24.11 | 25.11 | Сред. |
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|

| Проект | 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 | 21.11 | 22.11 | 23.11 | 24.11 | 25.11 | Сред. |
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|

| Проект | 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 | 21.11 | 22.11 | 23.11 | 24.11 | 25.11 | Сред. |
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|

| Проект | 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 | 21.11 | 22.11 | 23.11 | 24.11 | 25.11 | Сред. |
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|

| Проект | 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 | 21.11 | 22.11 | 23.11 | 24.11 | 25.11 | Сред. |
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|

7.3

## Handled Calls Rate.

100 -

План

80 -

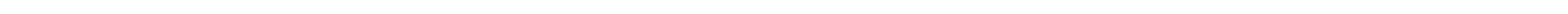
Процент принятых

60 -

40 -

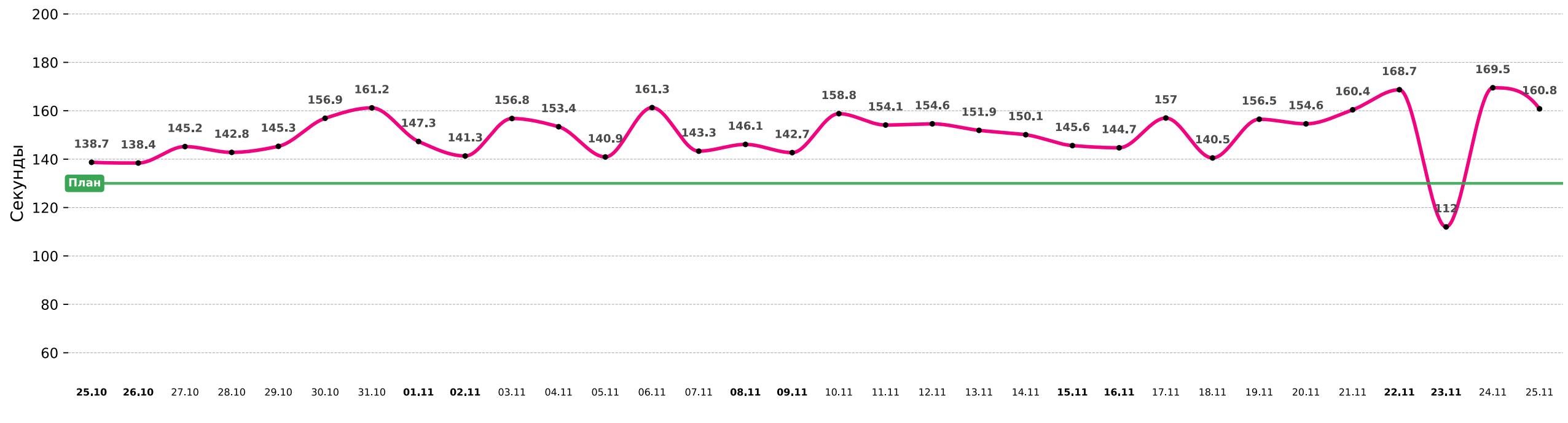
0 -

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 21.11 22.11 23.11 24.11 25.11



| Проект   | 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 | 21.11 | 22.11 | 23.11 | 24.11 | 25.11 | Сред. |
|----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| O!Bank   | 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  | 54.7  | 44.1  | 54.1  | 75.1  | 57.5  | 53.3  | 61.2  | 54.5  |
| О!Деньги |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       | 83.3  | 100   | 92.3  | 100   |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       | 95.1  |       |       |       |
| Халық    |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
| Сред.    | 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  | 54.7  | 44.1  | 54.1  | 75.1  | 57.5  | 53.3  | 61.2  | 54.6  |

## Average Handling Time.



| Проект       | 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 | 21.11 | 22.11 | 23.11 | 24.11 | 25.11 | Сред. |
|--------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| O!Bank       | 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   | 140.5 | 156.5 | 154.6 | 160.4 | 168.7 | 112   | 169.5 | 160.8 | 150   |
| О!<br>Деньги |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       | 123.4 | 237.2 | 167.8 | 106   |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       | 137.1 |       |       |       |
| Халык        |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
| Сред.        | 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 | 140.5 | 156.5 | 154.6 | 160.4 | 168.7 | 112.0 | 169.5 | 160.8 | 150.0 |

7.5

## IVR Self Service Rate.

100

% звонков, обработанных в IVR

80

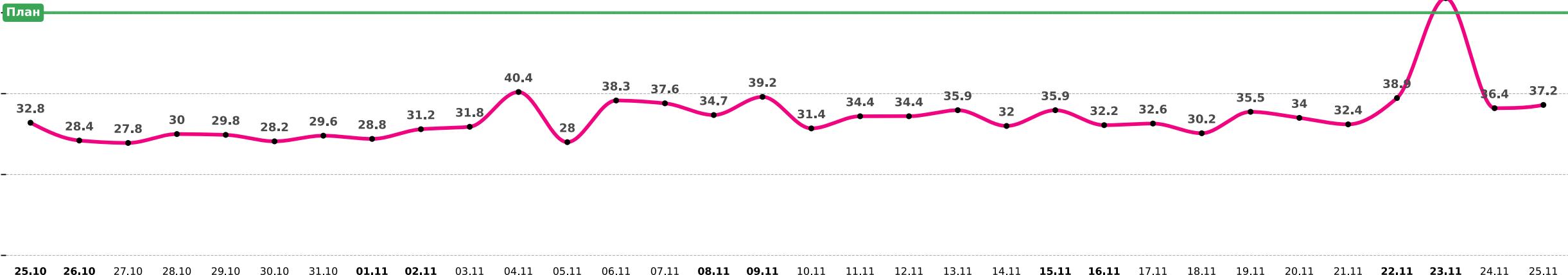
60

40

20

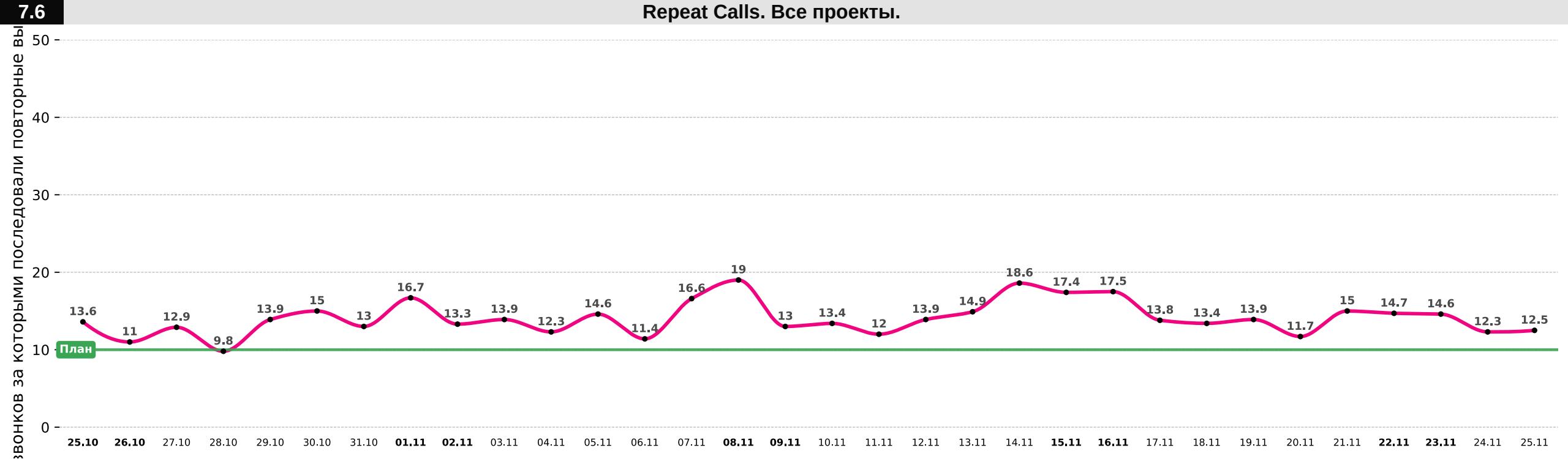
0

План



| Проект   | 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 | 21.11 | 22.11 | 23.11 | 24.11 | 25.11 | Сред. |
|----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Халык    | 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  | 26.7  | 60    | 72.7  | 33.3  | 50    | 40.9  |
| О!Деньги | 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  | 32.5  | 38.8  | 63.5  | 36.4  | 37.1  | 34.9  |
| О!Bank   | 24.2  | 24.1  | 24.2  | 23.3  | 24    | 23.1  | 23    | 21.4  | 24.7  | 50    |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       | 26.2  |       |       |
| Сред.    | 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  | 32.4  | 38.9  | 63.6  | 36.4  | 37.2  | 34.2  |

# Repeat Calls. Все проекты.



| Проект   | 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 | 21.11 | 22.11 | 23.11 | 24.11 | 25.11 | Сред. |
|----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| O!Bank   | 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  | 11.7  | 15    | 14.7  | 14.6  | 12.3  | 12.5  | 14.1  |
| О!Деньги |       |       |       | 0     |       |       |       |       |       |       | 0     | 8.3   | 0     | 0     |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       | 1.7   |       |       |       |
| Сред.    | 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  | 11.7  | 15.0  | 14.7  | 14.6  | 12.3  | 12.5  | 14.0  |

