



1

1.1

Срез по основным показателям.

Голос

| Показатель | План | 25.11 | 26.11 | 27.11 | 28.11 | 29.11 | 30.11 | 01.12 | 02.12 | Среднее значение |
|---|------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------------------|
| Service Level | ≥ 80 % | 46.8 | 63.6 | 65.1 | 55.6 | 63.1 | 65.4 | 61.2 | 53.5 | 52.4 |
| Handled Calls Rate (Процент принятых вызовов) | ≥ 90 % | 61.2 | 70.4 | 68 | 48.3 | 58.8 | 65.9 | 61.3 | 66.1 | 50.6 |
| Average Handling Time | ≤ 110 сек. | 160.8 | 156.5 | 160 | 175.1 | 176.9 | 142.4 | 165.6 | 153.4 | 152.9 |
| Average Ringing Time | ≤ 3 сек. | 2.3 | 2.7 | 2.5 | 2.4 | 2.5 | 2.4 | 2.5 | 2.3 | 2.4 |
| Average Holding Time | ≤ 30 сек. | 70.2 | 64 | 65.7 | 85 | 79.8 | 56.6 | 67.5 | 67.9 | 64.4 |
| Critical Error Accuracy | ≥ 97 %. | 90.9 | 93.6 | 93.9 | 90.7 | 93 | | 33.3 | 86.4 | 91.6 |
| Customer Satisfaction Index | ≥ 80 %. | 86.8 | 75 | 88.9 | 81.8 | 89.3 | 87.5 | 85.7 | 85.7 | 85.7 |
| Конверсия Customer Satisfaction Index | ≥ 10 %. | 3.9 | 4.6 | 4.1 | 4.6 | 3.6 | 6.1 | 4.9 | 5 | 5.0 |
| Utilization Rate | ≥ 86 %. | 80 | 82.3 | 82.4 | 78.2 | 76.8 | 89.8 | 78.3 | 81.8 | 80.8 |
| Occupancy | ≥ 70 %. | | | | | | | | | 61.4 |
| Repeat Calls | ≤ 10 %. | 12.5 | 13.6 | 12 | 10.9 | 14.4 | 12.2 | 13.2 | 15.3 | 14.1 |

1.2

Текст

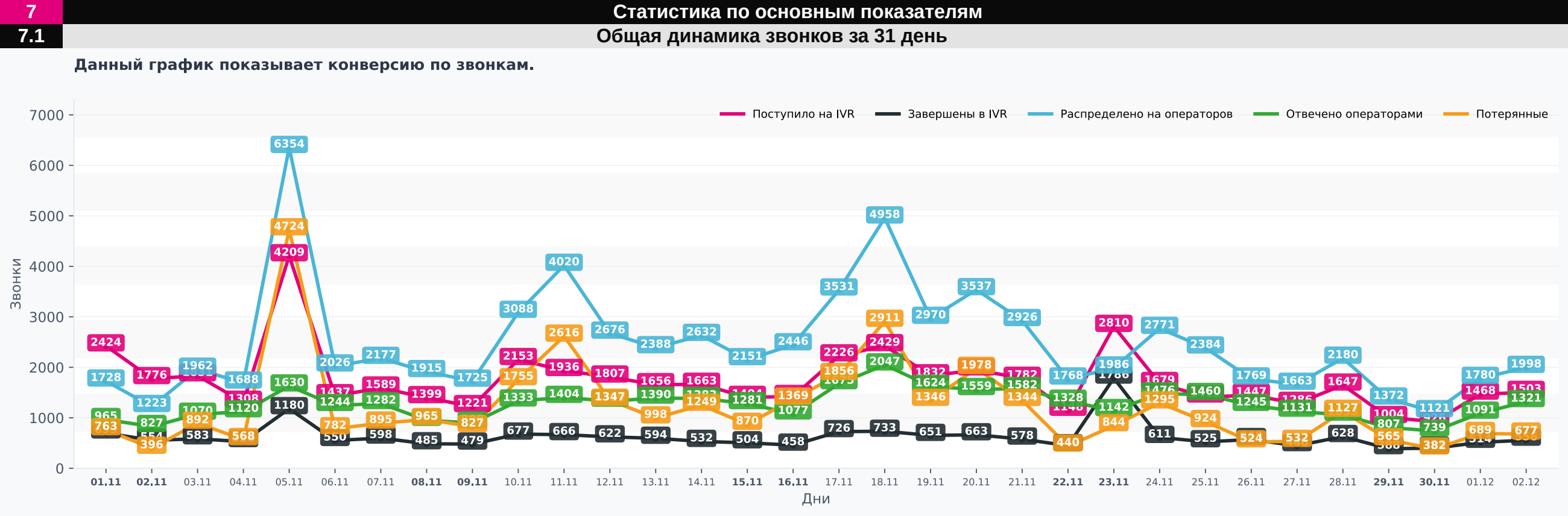
| Показатель | План | 25.11 | 26.11 | 27.11 | 28.11 | 29.11 | 30.11 | 01.12 | 02.12 | Среднее значение |
|---------------------------------------|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------------------|
| Average Reaction Time | ≤ 60 сек. | 70.9 | 56.7 | 70.4 | 101.5 | 92 | 124.5 | 138.1 | 112.2 | 71.5 |
| Average Speed To Answer | ≤ 60 сек. | 59.1 | 53.5 | 65.1 | 79 | 69 | 94.6 | 98.9 | 81.4 | 67.3 |
| Utilization Rate | ≥ 86 %. | 67 | 85 | 97 | 73.2 | 78.9 | 103.6 | 78.5 | 54.6 | 88.8 |
| Critical Error Accuracy | ≥ 97 %. | 90.9 | 100 | 100 | 100 | 100 | | | 87.5 | 98.9 |
| Customer Satisfaction Index | ≥ 80 %. | 77.3 | 94.4 | 80 | 62.5 | 86.7 | 78.6 | 70 | 75 | 72.0 |
| Конверсия Customer Satisfaction Index | ≥ 10 %. | 5.8 | 6 | 5.7 | 7.2 | 4.6 | 5.6 | 6.8 | 4.2 | 5.5 |

| 2 | Профиль дня. | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------|--------------|--------|------|----------------------|------------------|----------------------------|----------------------|---------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|----------------------|---------------|--------------------|-----------------------------|-----------|
| 2.1 | Голос | | | | | | | | | | | | | | | |
| Часы | Эрланг | График | Факт | Дельта Факт и График | Поступило на IVR | Распределено на операторов | Отвечено 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 | 5 | 5 | 0 | 13 | 19 | 18 | 1 | 01:47 | 00:06 | 09:32 | 01:24 | 94.4 | 94.7 | 100 | 35.7 |
| 01:00:00 | 0 | 0 | 0 | 0 | 55 | 28 | 0 | 28 | 00:06 | 00:00 | 00:00 | 00:00 | 0 | 0 | | 0 |
| 02:00:00 | 0 | 0 | 0 | 0 | 19 | 11 | 0 | 11 | 00:06 | 00:00 | 00:00 | 00:00 | 0 | 0 | | |
| 03:00:00 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 3 | 0 | 3 | 00:06 | 00:00 | 00:00 | 00:00 | 0 | 0 | | |
| 04:00:00 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 2 | 0 | 2 | 00:06 | 00:00 | 00:00 | 00:00 | 0 | 0 | | |
| 05:00:00 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 3 | 0 | 3 | 00:05 | 00:00 | 00:00 | 00:00 | 0 | 0 | | |
| 06:00:00 | 0 | 0 | 2 | 2 | 5 | 3 | 0 | 3 | 00:02 | 00:00 | 00:00 | 00:00 | | 0 | | 0 |
| 07:00:00 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 7 | 7 | 0 | 00:10 | 00:05 | 03:14 | 00:28 | 100 | 100 | | 15.9 |
| 08:00:00 | 5 | 5 | 5 | 0 | 28 | 21 | 21 | 0 | 00:22 | 00:05 | 06:10 | 00:30 | 95.2 | 100 | 100 | 30.2 |
| 09:00:00 | 10 | 9 | 8 | -1 | 53 | 54 | 54 | 0 | 00:34 | 00:04 | 08:50 | 01:28 | 92.6 | 100 | 100 | 55.3 |
| 10:00:00 | 12 | 10 | 9 | -1 | 66 | 91 | 86 | 5 | 02:33 | 00:05 | 11:23 | 01:45 | 60.5 | 94.5 | 88.9 | 78.8 |
| 11:00:00 | 18 | 12 | 9 | -3 | 89 | 87 | 86 | 1 | 01:18 | 00:06 | 12:28 | 01:32 | 82.6 | 98.9 | 100 | 72.0 |
| 12:00:00 | 18 | 11 | 8 | -3 | 106 | 139 | 100 | 39 | 02:48 | 00:05 | 10:32 | 03:39 | 43.6 | 71.9 | 100 | 90.0 |
| 13:00:00 | 16 | 8 | 7 | -1 | 132 | 155 | 75 | 80 | 03:27 | 00:06 | 10:36 | 04:07 | 6.0 | 48.4 | 50 | 100.0 |
| 14:00:00 | 15 | 5 | 4 | -1 | 176 | 193 | 59 | 134 | 03:23 | 00:06 | 08:14 | 03:53 | 16 | 30.6 | 100 | 100 |
| 15:00:00 | 15 | 7 | 7 | 0 | 124 | 138 | 85 | 53 | 03:14 | 00:05 | 09:26 | 04:20 | 30.1 | 61.6 | 100 | 98.0 |
| 16:00:00 | 9 | 5 | 5 | 0 | 141 | 228 | 71 | 157 | 03:54 | 00:04 | 14:19 | 05:32 | 1.1 | 31.1 | 85.7 | 100.0 |
| 17:00:00 | 11 | 9 | 9 | 0 | 141 | 292 | 168 | 124 | 02:31 | 00:05 | 12:59 | 04:04 | 16.9 | 57.5 | 63.6 | 95.8 |
| 18:00:00 | 11 | 9 | 10 | 1 | 88 | 130 | 108 | 22 | 02:06 | 00:06 | 08:52 | 02:44 | 51.8 | 83.1 | 75 | 91.6 |
| 19:00:00 | 10 | 12 | 13 | 1 | 65 | 110 | 103 | 7 | 01:14 | 00:07 | 18:04 | 02:26 | 80.8 | 93.6 | 100 | 58.2 |
| 20:00:00 | 11 | 14 | 14 | 0 | 73 | 102 | 102 | 0 | 00:06 | 00:06 | 05:24 | 01:27 | 100 | 100 | 75 | 38.0 |
| 21:00:00 | 11 | 14 | 14 | 0 | 50 | 71 | 71 | 0 | 00:28 | 00:05 | 07:15 | 01:38 | 97.2 | 100 | 100 | 32.3 |
| 22:00:00 | 6 | 9 | 10 | 1 | 41 | 70 | 67 | 3 | 00:32 | 00:08 | 06:28 | 01:03 | 98.5 | 95.7 | 100 | 36.2 |
| 23:00:00 | 6 | 9 | 9 | 0 | 33 | 41 | 40 | 1 | 00:06 | 00:05 | 05:15 | 01:08 | 100 | 97.6 | 100 | 20.2 |
| | 190 | 155 | 151 | -4 | 1503 | 1998 | 1321 | 677 | 03:54 | 00:08 | 18:04 | 05:32 | 53.5 | 66.1 | 85.7 | 59.1 |

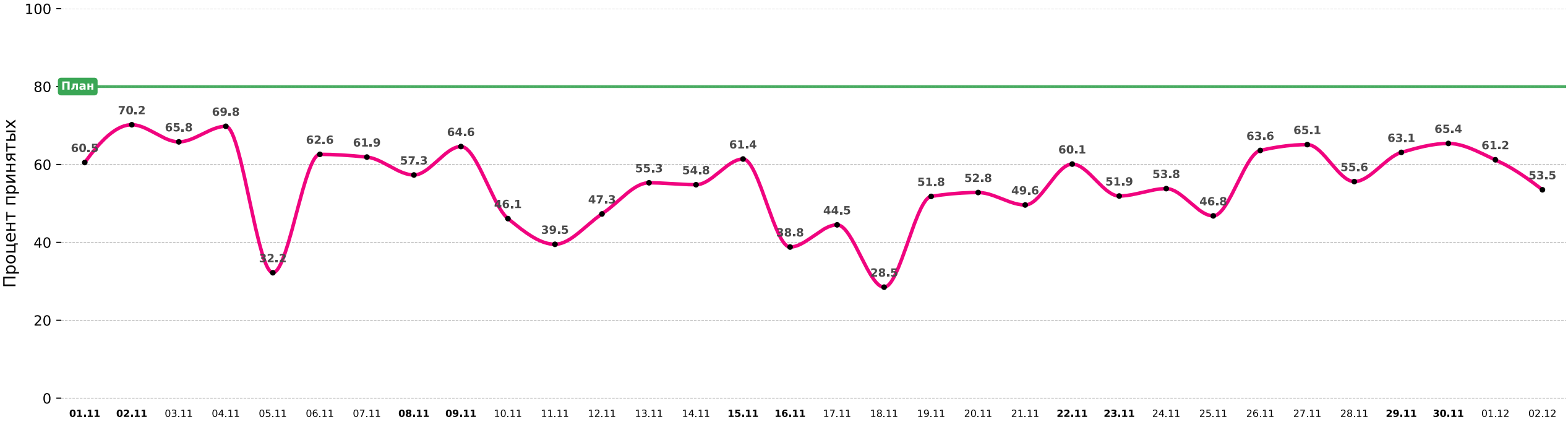
| 2.2 | Текст | | | | | | | | | | | |
|----------|--------|--------|------|----------------------|----------------------|------------------------------------|--|-----------------------|-------------------------|-----------------------|-------------------------|-----------------------------|
| Часы | 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 | 16 | 16 | 0 | 01:32 | 01:24 | 00:45 | 00:45 | |
| 01:00:00 | 1 | 1 | 3 | 2 | 11 | 11 | 0 | 03:27 | 01:33 | 00:52 | 00:37 | 100 |
| 02:00:00 | 1 | 1 | 3 | 2 | 6 | 6 | 0 | 01:30 | 00:45 | 00:42 | 00:24 | |
| 03:00:00 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 0 | 01:13 | 01:13 | 00:52 | 00:41 | |
| 04:00:00 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 00:49 | 00:50 | 00:49 | 00:50 | 100 |
| 05:00:00 | 1 | 1 | 1 | 0 | 2 | 2 | 0 | 00:49 | 00:40 | 00:40 | 00:35 | 100 |
| 06:00:00 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 00:27 | 00:28 | 00:27 | 00:28 | |
| 07:00:00 | 1 | 1 | 1 | 0 | 6 | 6 | 0 | 00:49 | 01:06 | 00:22 | 00:33 | |
| 08:00:00 | 2 | 2 | 1 | -1 | 8 | 8 | 0 | 03:29 | 01:02 | 00:43 | 00:36 | 50 |
| 09:00:00 | 4 | 3 | 1 | -2 | 12 | 12 | 0 | 07:33 | 04:02 | 01:18 | 01:19 | 100 |
| 10:00:00 | 4 | 3 | 1 | -2 | 21 | 21 | 0 | 01:18 | 02:02 | 00:26 | 00:40 | 100 |
| 11:00:00 | 3 | 3 | 1 | -2 | 17 | 17 | 0 | 27:15 | 27:15 | 01:59 | 01:09 | 50 |
| 12:00:00 | 3 | 3 | 1 | -2 | 26 | 26 | 0 | 02:07 | 04:02 | 00:24 | 00:56 | 100 |
| 13:00:00 | 2 | 3 | 1 | -2 | 28 | 28 | 0 | 03:09 | 02:05 | 00:59 | 01:00 | 100 |
| 14:00:00 | 4 | 3 | 1 | -2 | 33 | 33 | 0 | 02:13 | 02:19 | 00:41 | 00:47 | 100 |
| 15:00:00 | 4 | 3 | 2 | -1 | 18 | 18 | 0 | 01:36 | 01:14 | 00:42 | 00:33 | 66.7 |
| 16:00:00 | 3 | 2 | 2 | 0 | 20 | 20 | 0 | 01:27 | 03:07 | 00:30 | 01:00 | 50 |
| 17:00:00 | 3 | 3 | 2 | -1 | 37 | 37 | 0 | 03:55 | 02:48 | 00:54 | 00:57 | |
| 18:00:00 | 2 | 3 | 2 | -1 | 39 | 39 | 0 | 07:21 | 07:21 | 01:28 | 01:19 | |
| 19:00:00 | 2 | 3 | 1 | -2 | 43 | 43 | 0 | 14:05 | 12:15 | 02:33 | 02:08 | 0 |
| 20:00:00 | 2 | 3 | 2 | -1 | 39 | 39 | 0 | 06:31 | 02:32 | 01:14 | 01:05 | |
| 21:00:00 | 2 | 3 | 1 | -2 | 23 | 23 | 0 | 07:20 | 07:20 | 01:37 | 01:08 | |
| 22:00:00 | 1 | 1 | 1 | 0 | 15 | 15 | 0 | 07:27 | 14:04 | 02:09 | 02:36 | |
| 23:00:00 | 1 | 1 | 3 | 2 | 29 | 29 | 0 | 02:36 | 02:36 | 00:42 | 00:35 | |
| | 50 | 50 | 39 | -11 | 454 | 454 | 0 | 27:15 | 27:15 | 00:59 | | 75 |

| | | | | | | | |
|---|--|---------------|----------------|-----------|--|---|--|
| 3 | Таблица актуальных аварийно-плановых работ | | | | | | |
| | Дата начала | Время простоя | Сервис | Описание | Количество обращений | | |
| | 20.11.2025, 01:00 | | 24д. 13ч. 46м. | О! Деньги | Технические работы на стороне MEGA с 01 до 06:00 | 1 | |

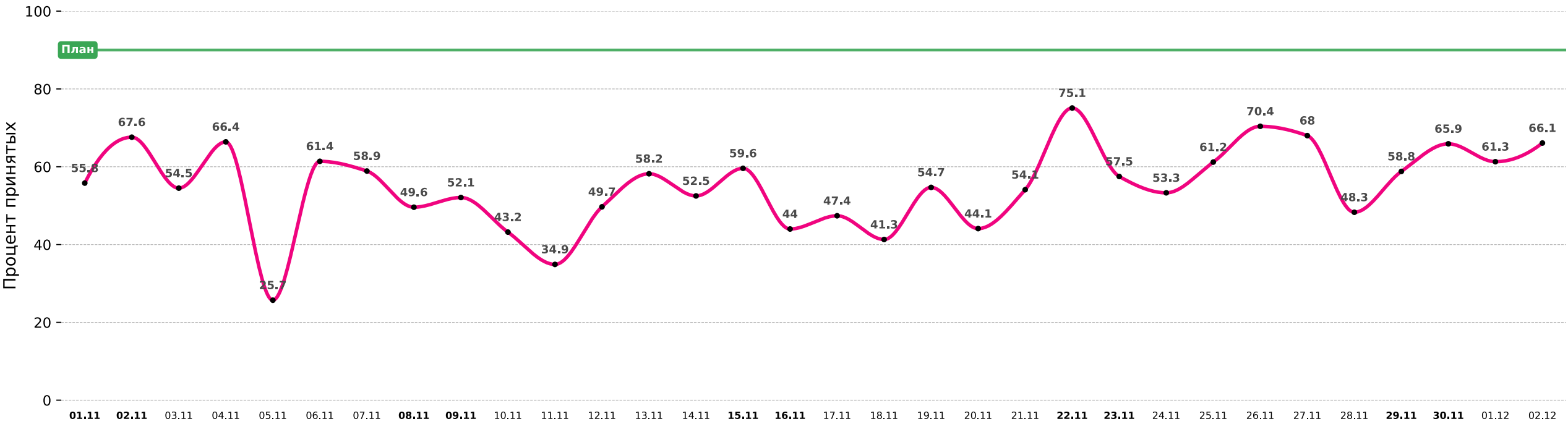
| ТОП40 причин обращений | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------|-------------------------|----------|--------------------|--|--|---|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|-------|
| Rank | DoD | Проект | Статус | Запрос | Подгруппа | Причина | 25.11 | 26.11 | 27.11 | 28.11 | 29.11 | 30.11 | 01.12 | 02.12 | Итого | Сред. | Мин. | Макс. | | | | | | | |
| 1 | ▲ +1 | O!Bank | Закрытый | М Помощь по кредитованию | Погашение кредита | Уточнение информации о досрочном погашении кредита | 46 | 54 | 49 | 43 | 24 | 32 | 46 | 65 | 359 | 44.9 | 24 | 65 | | | | | | | |
| 2 | ▲ +20 | 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 | 16 | 24 | 28 | 23 | 7 | 12 | 52 | 185 | 23.1 | 7 | 52 | | | | | | | |
| 3 | ▲ +31 | O!Деньги | В ожидании от Jira | OD Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк) | Создана заявка с предварительной причиной | Затруднения с платежом. | 10 | 12 | 13 | 15 | 12 | 4 | 8 | 42 | 116 | 14.5 | 4 | 42 | | | | | | | |
| 4 | — | O!Bank | Закрытый | М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк) | Общие затруднения с проведением платежа | Клиент превысил лимиты | 84 | 89 | 105 | 101 | 25 | 18 | 27 | 35 | 484 | 60.5 | 18 | 105 | | | | | | | |
| 5 | ▼ -4 | O!Bank | Закрытый | М Помощь по кредитованию | Погашение кредита | С 20:00 рабочего дня система в порядке очереди спишет ДС за погашение кредита | 54 | 38 | 22 | 24 | 13 | 24 | 84 | 34 | 293 | 36.6 | 13 | 84 | | | | | | | |
| 6 | ▼ -3 | O!Bank | Закрытый | М Помощь по кредитованию | Получение кредита | Уточнение информации о получении кредита (просто консультация) | 32 | 31 | 25 | 39 | 28 | 19 | 34 | 32 | 240 | 30 | 19 | 39 | | | | | | | |
| 7 | — | 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) | 22 | 17 | 18 | 15 | 13 | 19 | 23 | 29 | 156 | 19.5 | 13 | 29 | | | | | | | |
| 8 | ▲ +26 | O!Деньги | Закрытый | OD Помощь при ошибочном платеже | Отмена платежа | Ошибся в сервисе, по которому отмена доступна, направлен в офис | 16 | 16 | 15 | 14 | 8 | 15 | 6 | 25 | 115 | 14.4 | 6 | 25 | | | | | | | |
| 9 | ▼ -2 | O!Bank | Закрытый | М Помощь при ошибочном платеже | Отмена платежа | Ошибся в сервисе, по которому отмена доступна, направлен в офис | 22 | 20 | 23 | 30 | 29 | 22 | 25 | 25 | 196 | 24.5 | 20 | 30 | | | | | | | |
| 10 | ▲ +8 | 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 | 19 | 14 | 8 | 9 | 19 | 14 | 22 | 116 | 14.5 | 8 | 22 | | | | | | | |
| 11 | ▼ -6 | O!Bank | Закрытый | М Помощь по кредитованию | Получение кредита | Клиент получил отказ в выдаче кредита | 19 | 14 | 23 | 21 | 16 | 25 | 27 | 21 | 166 | 20.8 | 14 | 27 | | | | | | | |
| 12 | ▲ +16 | O!Bank | В ожидании от NOD | М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк) | Другое | Не найдена нужная причина | 14 | 5 | 4 | 2 | 6 | 4 | 10 | 20 | 65 | 8.1 | 2 | 20 | | | | | | | |
| 13 | ▼ -5 | O!Bank | Закрытый | М Вопросы о Компании | Адреса филиалов | Абонент хотел узнать адреса и график работы филиалов O!Банка | 21 | 23 | 23 | 20 | 8 | 8 | 20 | 20 | 143 | 17.9 | 8 | 23 | | | | | | | |
| 14 | ▼ -3 | O!Bank | Закрытый | М Помощь по кредитованию | Активный кредит | Клиент не смог разобраться, как вывести ДС, полученные в кредит, со счета (консультация) | 12 | 16 | 13 | 9 | 14 | 13 | 15 | 18 | 110 | 13.8 | 9 | 18 | | | | | | | |
| 15 | ▼ -3 | O!Bank | Закрытый | М Помощь по кредитованию | Получение кредита | ДС успешно поступили на кредитный счет | 5 | 12 | 8 | 13 | 13 | 10 | 15 | 18 | 94 | 11.8 | 5 | 18 | | | | | | | |
| 16 | ▲ +19 | O!Bank | В ожидании от Jira | М Помощь по картам O!Банк | Создана заявка с предварительной причиной | Затруднения по операциям с карты O!Банк | 8 | 14 | 11 | 8 | 7 | 3 | 8 | 18 | 77 | 9.6 | 3 | 18 | | | | | | | |
| 17 | ▲ +12 | 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 | 10 | 5 | 16 | 6 | 7 | 6 | 10 | 17 | 77 | 9.6 | 5 | 17 | | | | | | | |
| 18 | ▲ +10 | O!Bank | В ожидании от Jira | М Помощь по картам O!Банк | Создана заявка с предварительной причиной | Разблокировка карты VISA/Элкарт O!Банка | 10 | 5 | 8 | 11 | 8 | 3 | 11 | 17 | 73 | 9.1 | 3 | 17 | | | | | | | |
| 19 | ▼ -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 | 17 | 14 | 23 | 12 | 16 | 15 | 16 | 128 | 16 | 12 | 23 | | | | | | | |
| 20 | ▲ +17 | O!Bank | В ожидании от Jira | М Помощь при ошибочном платеже | Создана заявка с предварительной причиной | Корректировка неверного платежа с O!Деньги | 10 | 6 | 15 | 9 | 9 | 9 | 5 | 15 | 78 | 9.8 | 5 | 15 | | | | | | | |
| 21 | ▲ +10 | 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) | 11 | 15 | 6 | 12 | 14 | 11 | 9 | 15 | 93 | 11.6 | 6 | 15 | | | | | | | |
| 22 | ▼ -3 | O!Bank | Закрытый | М Помощь по кредитованию | Изменения в условиях кредита | Клиент получил кредит «Экспресс» и уточняет условия его целевого использования | 9 | 5 | 5 | 14 | 10 | 9 | 14 | 15 | 81 | 10.1 | 5 | 15 | | | | | | | |
| 23 | ▼ -10 | 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 | 12 | 11 | 9 | 13 | 3 | 6 | 15 | 14 | 83 | 10.4 | 3 | 15 | | | | | | | |
| 24 | ▲ +3 | O!Bank | Закрытый | М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк) | Уточнение информации по платежам | Уточнение статуса платежа (без оформления заявки) | 12 | 31 | 13 | 32 | 24 | 17 | 11 | 14 | 154 | 19.2 | 11 | 32 | | | | | | | |
| 25 | ▼ -15 | O!Bank | Закрытый | М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк) | Условия перевода платежа | Уточнение информации по системам перевода ДС | 12 | 14 | 23 | 19 | 12 | 4 | 19 | 14 | 117 | 14.6 | 4 | 23 | | | | | | | |
| 26 | ▼ -15 | 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 | 11 | 12 | 5 | 5 | 7 | 18 | 13 | 83 | 10.4 | 5 | 18 | | | | | | | |
| 27 | ▼ -10 | 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 | 10 | 14 | 14 | 10 | 13 | 11 | 14 | 12 | 98 | 12.2 | 10 | 14 | | | | | | | |
| 28 | ▲ +10 | O!Деньги | Закрытый | OD Помощь по лимитам | Информация о лимитах | Абонент желал узнать информацию по лимитам | 10 | 13 | 11 | 9 | 5 | 4 | 4 | 11 | 67 | 8.4 | 4 | 13 | | | | | | | |
| 29 | ▼ -7 | 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 | 16 | 7 | 11 | 10 | 10 | 9 | 12 | 10 | 85 | 10.6 | 7 | 16 | | | | | | | |
| 30 | ▲ +7 | O!Bank | В ожидании от NOD | М Помощь по картам O!Банк | Другое | Не найдена нужная причина | 13 | 12 | 13 | 26 | 5 | 11 | 5 | 10 | 95 | 11.9 | 5 | 26 | | | | | | | |
| 31 | ▼ -7 | O!Bank | Закрытый | М Помощь по кредитованию | Погашение кредита | Уточнение информации о задолженности по кредиту | 28 | 23 | 11 | 14 | 3 | 7 | 12 | 10 | 108 | 13.5 | 3 | 28 | | | | | | | |
| 32 | ▼ -7 | O!Bank | Закрытый | М Помощь по приложению | Консультация по приложению | Абонент хотел получить консультацию, как войти в приложение, как пользоваться им | 7 | 11 | 6 | 13 | 4 | 4 | 12 | 9 | 66 | 8.2 | 4 | 13 | | | | | | | |
| 33 | ▼ -2 | O!Bank | Закрытый | М Помощь при ошибочном платеже | Отмена платежа при пополнении через ELQR | Абонент хотел чтобы мы отменили ошибочный платеж с другого сервиса на O!Деньги. Направлен к Партнеру, так как неверный платеж отменяется при получении заявки на отмену от Партнера | 12 | 6 | 14 | 10 | 11 | 15 | 8 | 8 | 84 | 10.5 | 6 | 15 | | | | | | | |
| 34 | ▼ -25 | 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 | 10 | 4 | 5 | 12 | 9 | 3 | 18 | 8 | 69 | 8.6 | 3 | 18 | | | | | | | |
| 35 | ▼ -20 | O!Bank | Закрытый | М Помощь по лимитам | Информация о лимитах | Клиент желал узнать информацию по лимитам/Увеличить лимиты | 13 | 13 | 23 | 18 | 19 | 13 | 14 | 8 | 121 | 15.1 | 8 | 23 | | | | | | | |
| 36 | ▲ +6 | O!Bank | В ожидании от NOD | М Помощь по кредитованию | Другое | Не найдена нужная причина | 18 | 12 | 11 | 7 | 4 | 3 | 3 | 8 | 66 | 8.2 | 3 | 18 | | | | | | | |
| 37 | ▼ -16 | O!Деньги | В ожидании от Jira | OD Помощь при ошибочном платеже | Создана заявка с предварительной причиной | Корректировка неверного платежа с O!Деньги. | 8 | 11 | 10 | 6 | 13 | 28 | 13 | 7 | 96 | 12 | 6 | 28 | | | | | | | |
| 38 | ▼ -19 | 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 | 6 | 12 | 5 | 6 | 7 | 10 | 13 | 6 | 65 | 8.1 | 5 | 13 | | | | | | | |
| 39 | ▼ -9 | O!Bank | Закрытый | М Вопросы о Компании | Адреса офисов | Абонент хотел узнать адреса офисов O! | 8 | 5 | 11 | 14 | 5 | 5 | 10 | 6 | 64 | 8 | 5 | 14 | | | | | | | |
| 40 | — | O!Деньги | Закрытый | OD Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк) | Общие затруднения с проведением платежа | Клиент превысил лимиты | 31 | 16 | 26 | 13 | 4 | 11 | 2 | 5 | 108 | 13.5 | 2 | 31 | | | | | | | |
| 5 | Сводка по переходам IVR | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5.1 | O!Bank + O!Деньги | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Rank | DoD | Название | | | | Описание | | | | | | | 25.11 | 26.11 | 27.11 | 28.11 | 29.11 | 30.11 | 01.12 | 02.12 | Итого | Сред. | Мин. | Макс. |
| | 1 | — | Клавиша 1 -> 1 | | | | Разблокировка и блокировка приложения | | | | | | | 8 | 1 | | | | | 1 | | 10 | 3.3 | 1 | 8 |
| | 2 | — | Клавиша 1 -> 2 | | | | Повысить статус идентификации | | | | | | | 2 | | | | | | | | 2 | 2 | 2 | 2 |
| | 3 | — | Клавиша 1 -> 3 | | | | Изменить доверенный номер | | | | | | | 2 | 2 | | | | 1 | | | 5 | 1.7 | 1 | 2 |
| | 4 | — | Клавиша 1 -> 4 | | | | Не поступает код регистрации | | | | | | | 1 | 4 | | | | | 2 | | 7 | 2.3 | 1 | 4 |
| | 5 | — | Клавиша 1 -> 5 | | | | Иные трудности с приложением | | | | | | | 23 | 3 | | | | | | | 26 | 13 | 3 | 23 |
| | 6 | ▲ +4 | Клавиша 2 -> 1 | | | | Потребительские кредиты | | | | | | | 45 | 13 | | | | 1 | 1 | 1 | 61 | 12.2 | 1 | 45 |
| | 7 | — | Клавиша 2 -> 2 | | | | Кредиты для бизнеса | | | | | | | 5 | | | | | | | | 5 | 5 | 5 | 5 |
| | 8 | — | Клавиша 2 -> 3 | | | | Ипотека | | | | | | | 2 | 2 | | | | | | | 4 | 2 | 2 | 2 |
| | 9 | — | Клавиша 2 -> 4 | | | | Автокредитование | | | | | | | 2 | | | | | | | | 2 | 2 | 2 | 2 |
| | 10 | — | Клавиша 2 -> 5 | | | | Узнать как погасить кредит или посмотреть график погашений | | | | | | | 29 | 10 | | | | | | | 39 | 19.5 | 10 | 29 |
| | 11 | — | Клавиша 2 -> 6 | | | | Проблемы погашением кредита | | | | | | | 38 | 7 | | | 1 | | | | 46 | 15.3 | 1 | 38 |
| | 12 | — | Клавиша 3 -> 2 | | | | Разблокировка или блокировка карты | | | | | | | | | 2 | | | | | | 2 | 2 | 2 | 2 |
| | 13 | — | Клавиша | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |



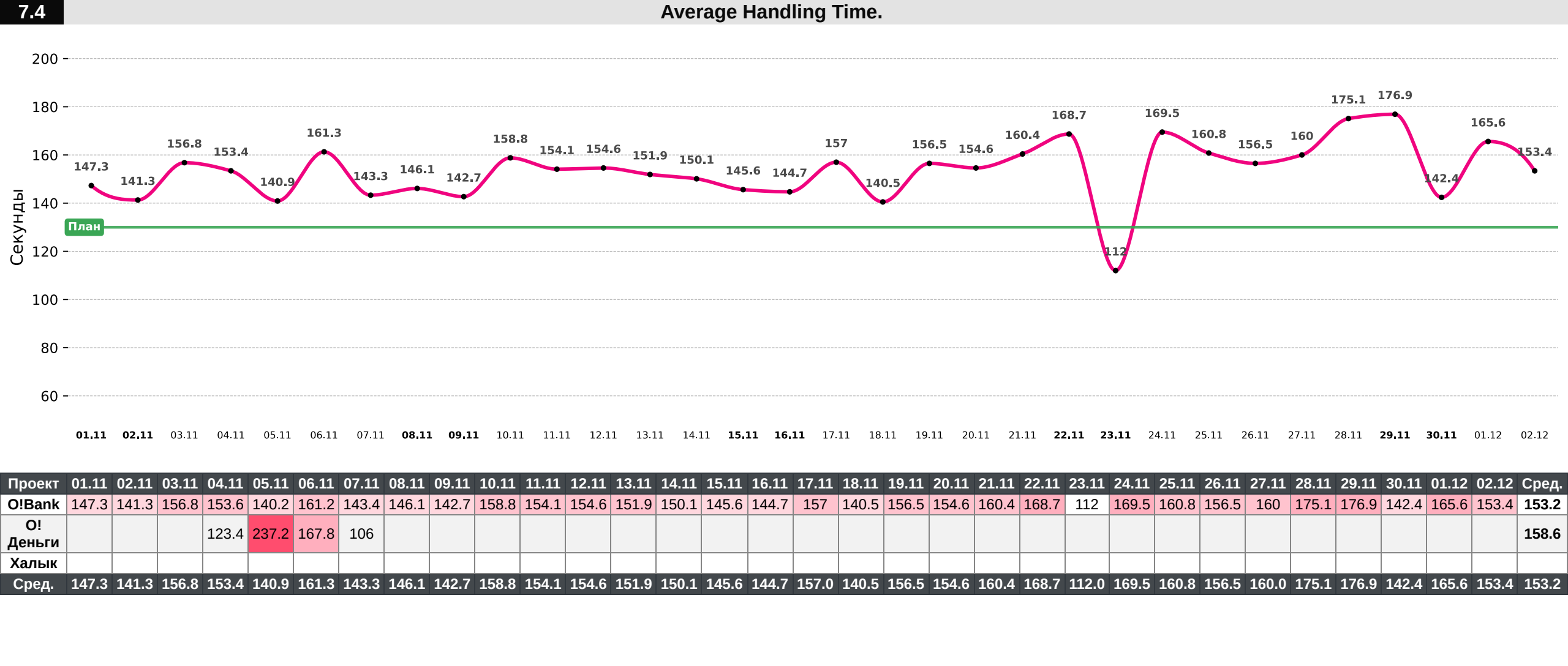
| Проект | 01.11 | 02.11 | 03.11 | 04.11 | 05.11 | 06.11 | 07.11 | 08.11 | 09.11 | 10.11 | 11.11 | 12.11 | 13.11 | 14.11 | 15.11 | 16.11 | 17.11 | 18.11 | 19.11 | 20.11 | 21.11 | 22.11 | 23.11 | 24.11 | 25.11 | 26.11 | 27.11 | 28.11 | 29.11 | 30.11 | 01.12 | 02.12 | Итого | Сред. |
|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| О! Деньги | 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 | 1438 | 1274 | 1626 | 994 | 915 | 1440 | 1486 | 53553 | 1673.5 |
| О!Bank | 885 | 586 | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1473 | 491 |
| Халык | 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 | 9 | 12 | 21 | 10 | 11 | 28 | 17 | 756 | 23.6 |
| Итого | 2424 | 1776 | 1831 | 1308 | 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 | 55782 | 1743.2 |

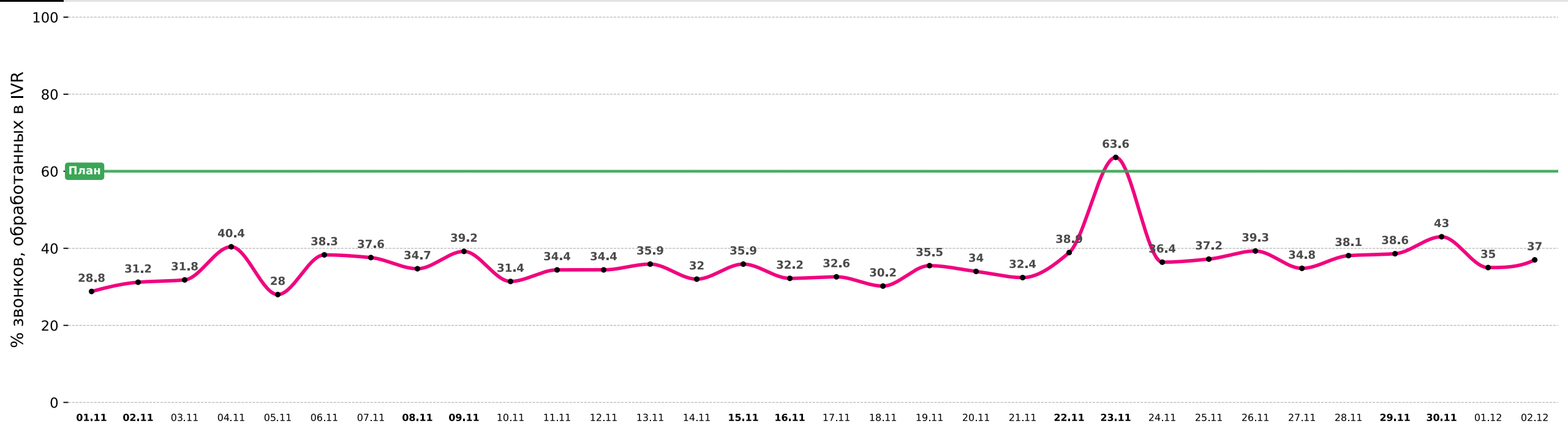


| Проект | 01.11 | 02.11 | 03.11 | 04.11 | 05.11 | 06.11 | 07.11 | 08.11 | 09.11 | 10.11 | 11.11 | 12.11 | 13.11 | 14.11 | 15.11 | 16.11 | 17.11 | 18.11 | 19.11 | 20.11 | 21.11 | 22.11 | 23.11 | 24.11 | 25.11 | 26.11 | 27.11 | 28.11 | 29.11 | 30.11 | 01.12 | 02.12 | Сред. |
|----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| О!Bank | 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 | 63.6 | 65.1 | 55.6 | 63.1 | 65.4 | 61.2 | 53.5 | 54.9 |
| О!Деньги | | | | 50 | 33.3 | 46.2 | 100 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 57.4 |
| Халык | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Сред. | 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 | 63.6 | 65.1 | 55.6 | 63.1 | 65.4 | 61.2 | 53.5 | 54.9 |



| Проект | 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 | 26.11 | 27.11 | 28.11 | 29.11 | 30.11 | 01.12 | 02.12 | Сред. |
|----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| О!Bank | 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 | 70.4 | 68 | 48.3 | 58.8 | 65.9 | 61.3 | 66.1 | 55 |
| О!Деньги | | | | 83.3 | 100 | 92.3 | 100 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 93.9 |
| Халык | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Сред. | 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 | 70.4 | 68.0 | 48.3 | 58.8 | 65.9 | 61.3 | 66.1 | 55.0 |





| Проект | 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 | 26.11 | 27.11 | 28.11 | 29.11 | 30.11 | 01.12 | 02.12 | Сред. |
|----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Халык | 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 | 22.2 | 25 | 57.1 | 50 | 45.5 | 39.3 | 11.8 | 41.2 |
| О!Деньги | 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 | 39.4 | 34.9 | 37.9 | 38.5 | 43 | 34.9 | 37.3 | 36.2 |
| О!Bank | 21.4 | 24.7 | 50 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 32 |
| Сред. | 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 | 39.3 | 34.8 | 38.1 | 38.6 | 43.0 | 35.0 | 37.0 | 36.0 |

