

1

1.1

Срез по основным показателям.

Голос

Показатель	План	27.11	28.11	29.11	30.11	01.12	02.12	03.12	04.12	Среднее значение
Service Level	≥ 80 %	65.1	55.6	63.1	65.4	61.2	53.5	100	65.8	51.8
Handled Calls Rate (Процент принятых вызовов)	≥ 90 %	68	48.3	58.8	65.9	61.3	66.1	83.3	65.9	50.2
Average Handling Time	≤ 110 сек.	160	175.1	176.9	142.4	165.6	153.4	137.2	175.9	153.3
Average Ringing Time	≤ 3 сек.	2.5	2.4	2.5	2.4	2.5	2.3	3.4	2.5	2.3
Average Holding Time	≤ 30 сек.	65.7	85	79.8	56.6	67.5	67.9	3	76.6	64.4
Critical Error Accuracy	≥ 97 %.	93.9	90.7	93		33.3	86.4	92.6	83.3	91.8
Customer Satisfaction Index	≥ 80 %.	88.9	81.8	89.3	87.5	85.7	85.7	100		85.8
Конверсия Customer Satisfaction Index	≥ 10 %.	4.1	4.6	3.6	6.1	4.9	5	7.1		5.0
Utilization Rate	≥ 86 %.	82.4	78.2	76.8	89.8	78.3	81.8	0.3	78.2	77.7
Occupancy	≥ 70 %.									61.8
Repeat Calls	≤ 10 %.	12	10.9	14.4	12.2	13.2	15.3	0	12.4	14.0

1.2

Текст

Показатель	План	27.11	28.11	29.11	30.11	01.12	02.12	03.12	04.12	Среднее значение
Average Reaction Time	≤ 60 сек.	70.4	101.5	92	124.5	138.1	112.2	106.2	62.9	74.5
Average Speed To Answer	≤ 60 сек.	65.1	79	69	94.6	98.9	81.4	72.1	63.6	67.2
Utilization Rate	≥ 86 %.	97	73.2	78.9	103.6	78.5	54.6	0	87.4	85.0
Critical Error Accuracy	≥ 97 %.	100	100	100			87.5	100	77.8	98.9
Customer Satisfaction Index	≥ 80 %.	80	62.5	86.7	78.6	70	75	63.6	65	68.5
Конверсия Customer Satisfaction Index	≥ 10 %.	5.7	7.2	4.6	5.6	6.8	4.2	5.7	5.1	5.4

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	5	0	-5					00:00	00:00	00:00	00:00			100			
01:00:00	0	0	0	0					00:00	00:00	00:00	00:00						
02:00:00	0	0	1	1	1	3	2	1	00:06	00:03	00:03	00:00	66.7	66.7				
03:00:00	0	0	0	0	3	5	0	5	00:06	00:00	00:00	00:00	0	0				
04:00:00	0	0	0	0	1				00:00	00:00	00:00	00:00						
05:00:00	0	0	0	0	4	7	0	7	00:05	00:00	00:00	00:00	0	0				
06:00:00	0	0	0	0		4	0	4	00:06	00:00	00:00	00:00	0	0				
07:00:00	3	3	4	1	10	8	8	0	00:05	00:05	05:47	01:05	100	100		13.4		
08:00:00	5	6	6	0	13	38	36	2	01:31	00:05	10:16	01:21	88.9	94.7	100	45.2		
09:00:00	10	10	11	1	63	48	48	0	00:06	00:06	15:36	02:44	100	100	100	32.6		
10:00:00	12	11	12	1	66	77	77	0	00:07	00:06	11:32	02:18	100	100	88.9	48.6		
11:00:00	18	13	14	1	68	83	82	1	00:14	00:06	10:46	02:34	100	98.8	100	40.0		
12:00:00	18	11	10	-1	89	95	87	8	02:58	00:05	14:51	03:30	69.3	91.6	100	76.8		
13:00:00	16	8	6	-2	105	100	70	30	03:29	00:06	13:53	05:00	26.0	70	50	91.5		
14:00:00	15	5	5	0	100	175	37	138	03:50	00:06	14:14	03:33	3.1	21.1	100	100		
15:00:00	15	6	6	0	130	178	51	127	04:12	00:04	29:40	05:50	9.1	28.7	100	100		
16:00:00	9	4	5	1	135	179	52	127	03:30	00:04	14:56	03:56	9.1	29.1	85.7	100		
17:00:00	11	9	9	0	67	140	99	41	02:48	00:04	17:19	03:21	45.5	70.7	63.6	78.5		
18:00:00	11	9	9	0	70	64	58	6	01:31	00:05	13:15	02:25	78.3	90.6	75	57.5		
19:00:00	10	10	12	2	74	101	99	2	01:00	00:05	09:06	02:22	95	98.0	100	57.1		
20:00:00	11	13	14	1	52	77	66	11	03:24	00:05	09:53	03:05	78.3	85.7	75	38.5		
21:00:00	11	13	13	0	42	73	60	13	01:21	00:06	10:15	01:11	90	82.2	100	36.7		
22:00:00	6	7	9	2	37	43	41	2	00:07	00:07	06:42	00:39	100	95.3	100	28.1		
23:00:00	6	7	8	1	25	41	41	0	00:05	00:05	07:16	01:32	100	100	100	26.6		
	190	150	154	4	1155	1539	1014	525	04:12	00:07	29:40	05:50	65.8	65.9	85.7	49.2		

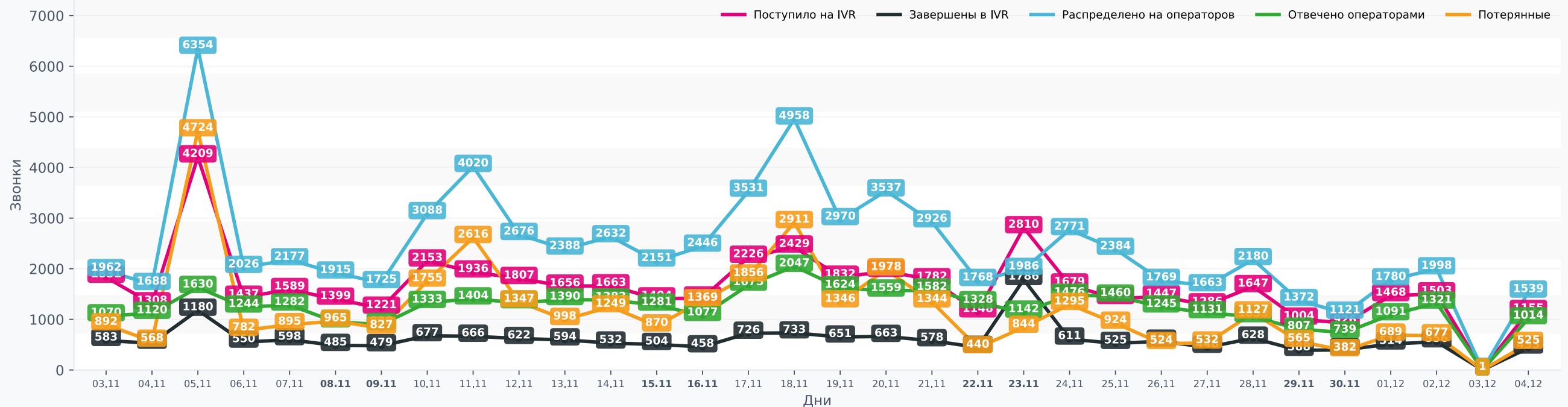
2.2	Текст																	
Часы	Эрланг	График	Факт	Дельта Факт и График	Всего закрытых чатов	Закрыто без задержки (операторами)	Закрыто с задержкой 12 часов (чат-ботом)	Maximum Reaction Time	Maximum Speed To Answer	Average Reaction Time	Average Speed To Answer	Customer Satisfaction Index						
00:00:00	1	1	3	2	24	24	0	05:37	03:15	00:52	01:30							
01:00:00	1	1	3	2	2	2	0	03:51	01:00	02:04	00:56	100						
02:00:00	1	1	3	2	15	15	0	65:55	65:55	18:32	08:53							
03:00:00	1	1	3	2	2	2	0	00:48	01:11	00:39	01:04							
04:00:00	1	1	1	0	3	3	0	01:35	01:35	00:48	01:19						33.3	
05:00:00	1	1	1	0	1	1	0	06:37	06:37	06:37	06:37							
06:00:00	1	1	1	0	2	2	0	00:09	00:49	00:08	00:47	100						
07:00:00	1	2	1	-1	4	4	0	00:27	00:54	00:19	00:29	50						
08:00:00	2	2	1	-1	3	3	0	02:50	01:56	01:11	01:03	50						
09:00:00	4	3	1	-2	11	11	0	01:31	01:19	00:38	00:38	0						
10:00:00	4	3	1	-2	19	19	0	02:05	02:05	00:43	00:39	0						
11:00:00	3	3	1	-2	25	25	0	01:37	01:37	00:36	00:42	0						
12:00:00	3	3	1	-2	20	20	0	02:11	03:05	00:31	00:54	100						
13:00:00	2	3	3	0	23	23	0	05:58	02:35	01:12	00:50							
14:00:00	4	3	2	-1	35	35	0	04:12	03:50	00:51	00:53							
15:00:00	4	3	3	0	21	21	0	01:32	15:04	00:37	01:09	100						
16:00:00	3	1	3	2	18	18	0	02:45	02:55	00:47	01:11							
17:00:00	3	3	3	0	41	41	0	04:23	03:51	01:05	01:24	100						
18:00:00	2	3	2	-1	38	38	0	07:53	04:31	01:20	01:16	100						
19:00:00	2	3	2	-1	19	19	0	03:26	04:30	00:45	00:52	100						
20:00:00	2	3	3	0	22	22	0	04:45	04:38	00:57	00:48							
21:00:00	2	3	3	0	21	21	0	02:19	01:19	00:46	00:43							
22:00:00	1	1	1	0	11	11	0	03:07	03:15	01:09	01:13							
23:00:00	1	1	3	2	23	23	0	01:26	01:57	00:34	00:58						65	
	50	50	49	-1	403	403	0	65:55	65:55	01:49								

4	ТОП40 причин обращений																															
Rank	DoD	Проект		Статус		Запрос		Подгруппа		Причина		27.11		28.11		29.11		30.11		01.12		02.12		03.12		04.12		Итого		Сред.	Мин.	Макс.
1	▲ +2	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Погашение кредита		Уточнение информации о досрочном погашении кредита		49	43	24	32	46	65	20	57	336	42	20	65									
2	▲ +3	O!Bank		Закрытый		М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Общие затруднения с проведением платежа		Клиент превысил лимиты		105	101	25	18	27	35	18	39	368	46	18	105									
3	▼ -2	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Получение кредита		Уточнение информации о получении кредита (просто консультация)		25	39	28	19	34	32	28	32	237	29.6	19	39									
4	▲ +14	O!Деньги		Закрытый		ОД Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Консультация по проведению платежа		Абонент еще не провел платеж, обратился, чтобы получить консультацию о проведении платежа с баланса номера (возврат аванса)		14	8	9	19	14	22	9	24	119	14.9	8	24									
5	▼ -1	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Получение кредита		Клиент получил отказ в выдаче кредита		23	21	16	25	27	21	20	23	176	22	16	27									
6	▲ +3	O!Bank		Закрытый		М Помощь при ошибочном платеже		Отмена платежа		Ошибка в сервисе, по которому отмена доступна, направлен в офис		23	30	29	22	25	25	16	20	190	23.8	16	30									
7	▲ +1	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Погашение кредита		С 20:00 рабочего дня система в порядке очереди счишет DC за погашение кредита		22	24	13	24	84	34	17	19	237	29.6	13	84									
8	▲ +30	O!Bank		Закрытый		М Вопросы о Компании		Адреса филиалов		Абонент хотел узнать адреса и график работы филиалов O!Банка		23	20	8	8	20	20	4	18	121	15.1	4	23									
9	▼ -3	O!Деньги		В ожидании от Jira		ОД Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Создана заявка с предварительной причиной		Затруднения с платежом.		13	15	12	4	8	42	18	16	128	16	4	42									
10	▲ +13	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Активный кредит		Клиент не смог разобраться, как вывести DC, полученные в кредит, со счета (консультация)		13	9	14	13	15	18	8	16	106	13.2	8	18									
11	▲ +24	O!Деньги		Закрытый		ОД Помощь по платежам на O!Банк (O!Деньги)		Не поступила платеж на O!Деньги		DC не поступают на O!Деньги (O!Банк) из-за лимита		9	13	3	6	15	14	5	16	81	10.1	3	16									
12	▲ +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)		13	32	24	17	11	14	12	16	139	17.4	11	32									
13	▲ +8	O!Bank		В ожидании от NOD		М Помощь по картам O!Банк		Другое		Не найдена нужная причина		13	26	5	11	5	10	8	15	93	11.6	5	26									
14	▲ +23	O!Bank		Закрытый		М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Условия перевода платежа		Уточнение информации по системам перевода DC		23	19	12	4	19	14	4	15	110	13.8	4	23									
15	▲ +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		14	23	12	16	15	16	9	14	119	14.9	9	23									
16	▼ -1	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Погашение кредита		Не наступила дата погашения кредита		6	9	5	4	4	13	9	13	63	7.9	4	13									
17	▲ +21	O!Деньги		Закрытый		ОД Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Общие затруднения с проведением платежа		Клиент превысил лимиты		26	13	4	11	2	5	2	13	76	9.5	2	26									
18	▲ +3	O!Деньги		В ожидании от Jira		ОД Помощь при ошибочном платеже		Создана заявка с предварительной причиной		Корректировка неверного платежа с O!Деньги.		10	6	13	28	13	7	8	13	98	12.2	6	28									
19	▼ -5	O!Деньги		Закрытый		ОД Помощь по платежам на O!Банк (O!Деньги)		Не поступил платеж на O!Деньги		При проверке выявлено что DC успешно поступили		16	6	7	6	10	17	10	13	85	10.6	6	17									
20	▼ -14	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)		18	15	13	19	23	29	20	13	150	18.8	13	29									
21	▲ +8	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Погашение кредита		Уточнение информации о задолженности по кредиту		11	14	3	7	12	10	7	13	77	9.6	3	14									
22	▲ +1	O!Деньги		Закрытый		ОД Помощь по лимитам		Информация о лимитах		Абонент желал узнать информацию о лимитах		11	9	5	4	4	11	7	12	63	7.9	4	12									
23	▲ +11	O!Bank		В ожидании от Jira		М Помощь при ошибочном платеже		Создана заявка с предварительной причиной		Корректировка неверного платежа с O!Деньги		15	9	9	9	5	15	5	12	79	9.9	5	15									
24	▲ +9</																															

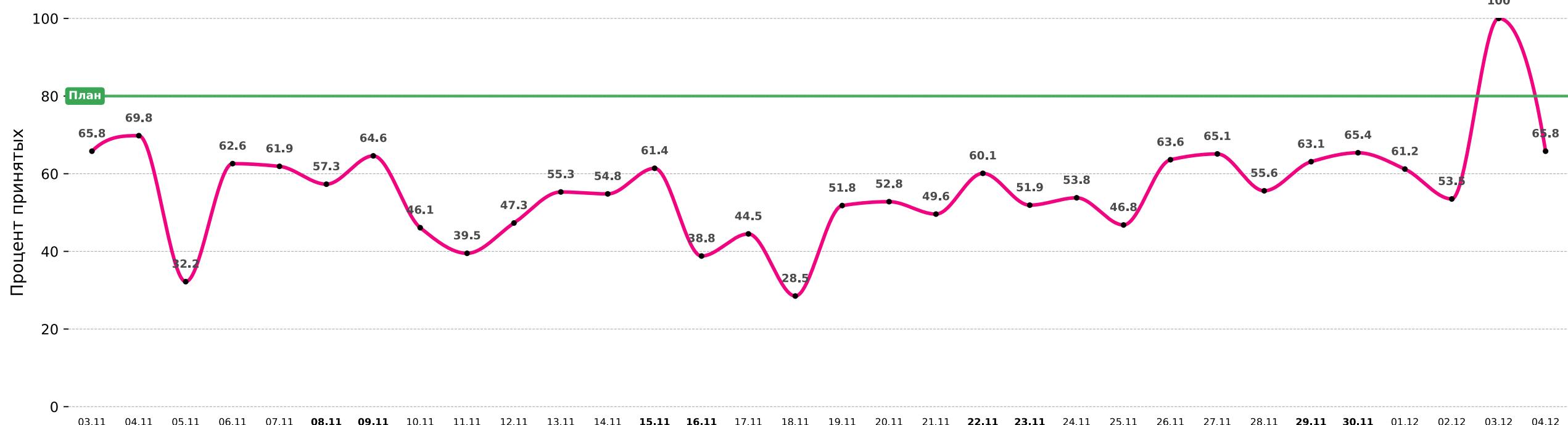
Статистика по основным показателям

Общая динамика звонков за 31 день

Данный график показывает конверсию по звонкам.



Проект	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	03.12	04.12	Итого	Сред.
O! Деньги	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	4	1143	52003	16251
Халык	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		12	736	23.7
O!Bank	2																													2	2			
Итого	1831	1308	4209	1437	1589	1399	1221	2153	1936	1807	1656	1663	1404	1422	2226	2429	1832	1948	1782	1148	1679	1412	1447	1286	1647	1004	926	1468	1503	4	1155	52741	1648.2	



Проект	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	03.12	04.12	Сред.
O!Bank	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	100	65.8	56
О!Деньги			50	33.3	46.2	100																								57.4			
Халык																																	
Сред.	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	100.0	65.8	56.0

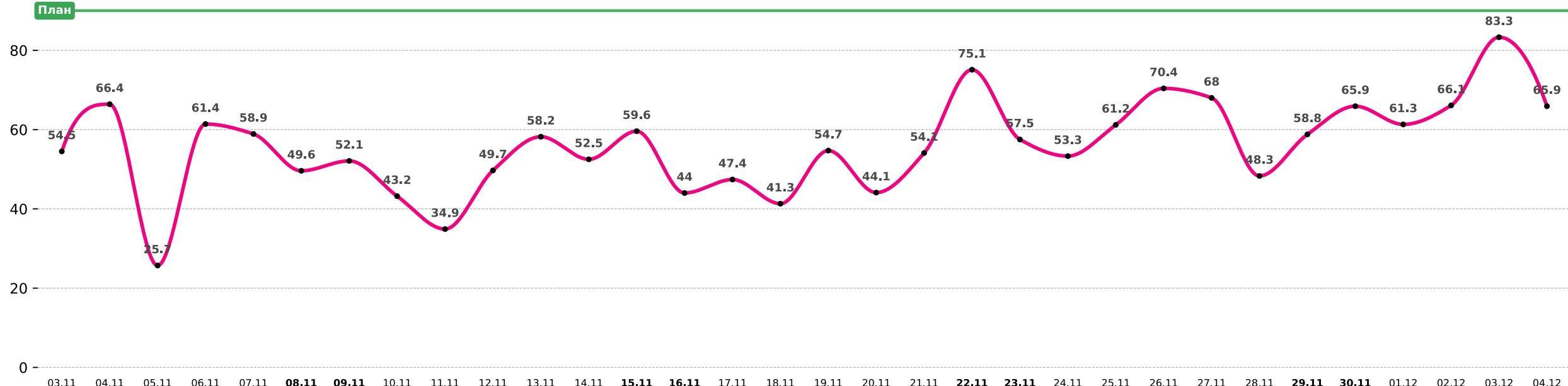
7.3

Handled Calls Rate.

100 -

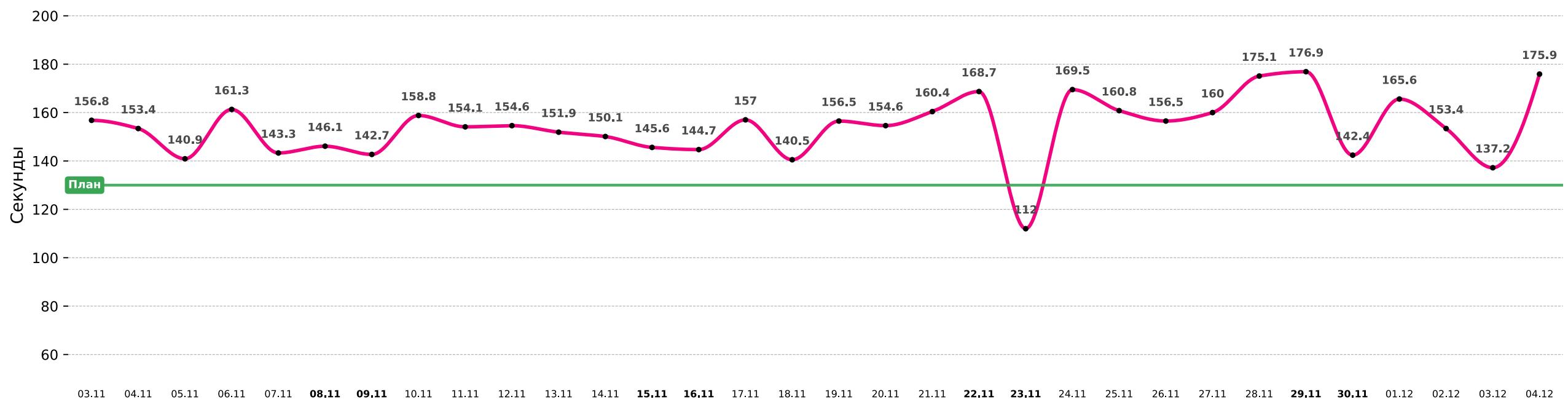
Процент принятых

План



Проект	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	03.12	04.12	Сред.
O!Bank	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	83.3	65.9	55.8
О!Деньги		83.3	100	92.3	100																									93.9			
Халық																																	
Сред.	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	83.3	65.9	55.9

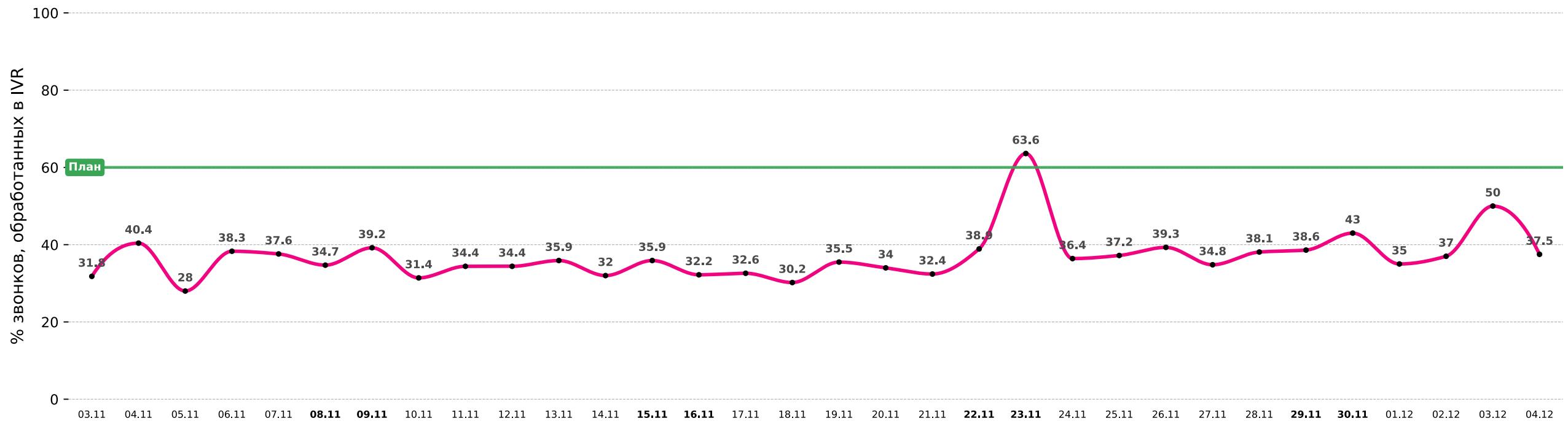
Average Handling Time.



Проект	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	03.12	04.12	Сред.
O!Bank	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	156.5	160	175.1	176.9	142.4	165.6	153.4	137.2	175.9	154
О! Деньги		123.4	237.2	167.8	106																										158.6		
Халык																																	
Сред.	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	156.5	160.0	175.1	176.9	142.4	165.6	153.4	137.2	175.9	154.0

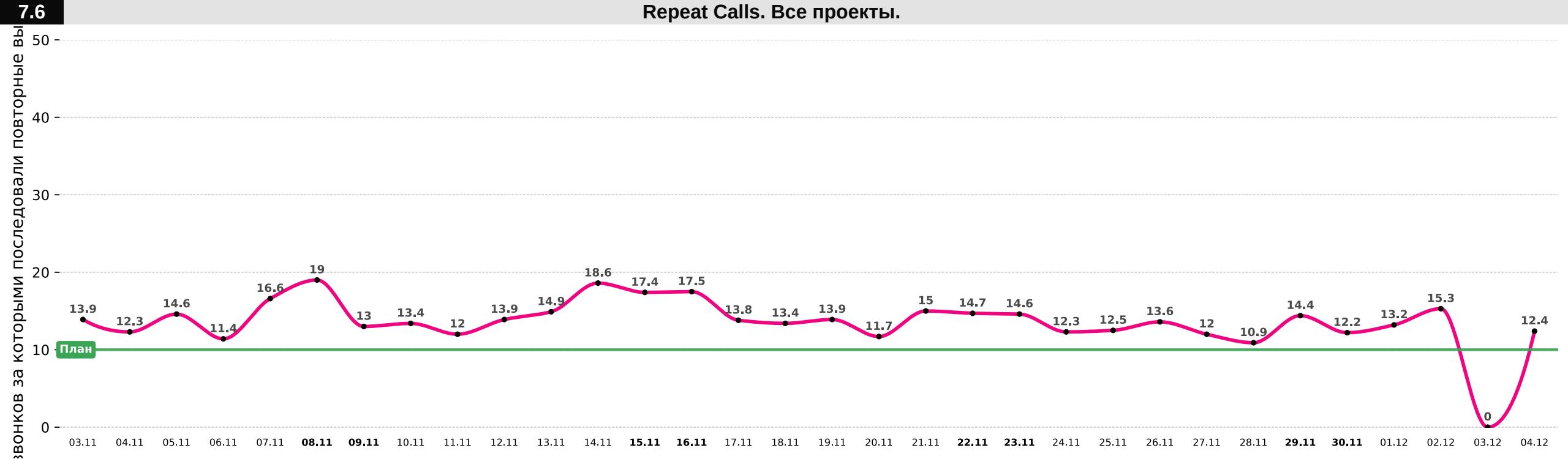
7.5

IVR Self Service Rate.



Проект	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	03.12	04.12	Сред.
Халык	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	50	41.5	
О!Деньги	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	50	37.4	36.8
О!Bank	50																													50			
Сред.	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	50.0	37.5	36.9

Repeat Calls. Все проекты.



Проект	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	03.12	04.12	Сред.
O!Bank	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	13.6	12	10.9	14.4	12.2	13.2	15.3	0	12.4	13.6
O!Деньги		0	8.3	0	0																									2.1			
Сред.	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	13.6	12.0	10.9	14.4	12.2	13.2	15.3	0.0	12.4	13.6

