

1

1.1

**Срез по основным показателям.**

**Голос**

Показатель	План	23.11	24.11	25.11	26.11	27.11	28.11	29.11	30.11	Среднее значение
<b>Service Level</b>	≥ 80 %	51.9	53.8	46.8	63.6	65.1	55.6	63.1	65.4	54.3
<b>Handled Calls Rate (Процент принятых вызовов)</b>	≥ 90 %	57.5	53.3	61.2	70.4	68	48.3	58.8	65.9	62.2
<b>Average Handling Time</b>	≤ 110 сек.	112	169.5	160.8	156.5	160	175.1	176.9	142.4	158.9
<b>Average Ringing Time</b>	≤ 3 сек.	2.1	2.4	2.3	2.7	2.5	2.4	2.5	2.4	2.4
<b>Average Holding Time</b>	≤ 30 сек.	43.2	75.2	70.2	64	65.7	85	79.8	56.6	66.1
<b>Critical Error Accuracy</b>	≥ 97 %.	97.1	90.9	90.9	93.6	93.9	90.7	93		84.7
<b>Customer Satisfaction Index</b>	≥ 80 %.	91.4	81.8	86.8	75	88.9	81.8	89.3	87.5	85.0
<b>Конверсия Customer Satisfaction Index</b>	≥ 10 %.	3.8	4.2	3.9	4.6	4.1	4.6	3.6	6.1	4.8
<b>Utilization Rate</b>	≥ 86 %.	84.6	79.7	80	82.3	82.4	78.2	76.8	89.8	80.5
<b>Occupancy</b>	≥ 70 %.									59.7
<b>Repeat Calls</b>	≤ 10 %.	14.6	12.3	12.5	13.6	12	10.9	14.4	12.2	14.0

1.2

**Текст**

Показатель	План	23.11	24.11	25.11	26.11	27.11	28.11	29.11	30.11	Среднее значение
<b>Average Reaction Time</b>	≤ 60 сек.	30.6	66.9	70.9	56.7	70.4	101.5	92	124.5	48.2
<b>Average Speed To Answer</b>	≤ 60 сек.	41	67.4	59.1	53.5	65.1	79	69	94.6	49.2
<b>Utilization Rate</b>	≥ 86 %.	110.9	95	67	85	97	73.2	78.9	103.6	91.0
<b>Critical Error Accuracy</b>	≥ 97 %.	100	100	90.9	100	100	100	100		95.4
<b>Customer Satisfaction Index</b>	≥ 80 %.	46.2	56.3	77.3	94.4	80	62.5	86.7	78.6	67.1
<b>Конверсия Customer Satisfaction Index</b>	≥ 10 %.	4.5	4.6	5.8	6	5.7	7.2	4.6	5.6	3.8

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	3	0	19	57	27	30	03:11	00:05	05:08	00:04	57.6	47.4			26.4	
01:00:00	3	3	3	0	8	11	11	0	00:18	00:18	03:27	00:18	100	100			16.9	
02:00:00	0	0	1	1	5	9	0	9	00:06	00:00	00:00	00:00	0	0			0	
03:00:00	0	0	0	0	5	2	0	2	00:05	00:00	00:00	00:00	0	0				
04:00:00	0	0	0	0	4	2	0	2	00:01	00:00	00:00	00:00		0				
05:00:00	0	0	0	0	8	2	0	2	00:02	00:00	00:00	00:00		0				
06:00:00	0	0	0	0	2				00:00	00:00	00:00	00:00						
07:00:00	3	1	1	0	6	7	7	0	00:03	00:03	06:15	00:48	100	100			37.7	
08:00:00	4	1	2	1	26	20	7	13	00:03	00:03	09:28	00:44	100	35	100	100	67.0	
09:00:00	6	5	4	-1	36	30	30	0	01:39	00:04	11:39	02:00	73.3	100	100	100	75.4	
10:00:00	8	5	5	0	41	52	42	10	03:38	00:03	11:15	02:49	39.1	80.8	100	100	77.9	
11:00:00	8	5	5	0	51	80	50	30	03:45	00:04	10:42	01:24	30.4	62.5	100	100	96.9	
12:00:00	12	4	5	1	72	49	45	4	01:28	00:04	08:18	01:56	77.8	91.8	66.7	67.4		
13:00:00	11	4	5	1	74	52	44	8	03:07	00:05	07:28	00:49	44.4	84.6	100	100	85.3	
14:00:00	9	0	3	3	92	76	37	39	03:43	00:04	08:50	01:56	28.3	48.7	100	100	96.4	
15:00:00	9	0	2	2	103	112	13	99	03:42	00:02	05:16	00:00	10.2	11.6	100	100	93.9	
16:00:00	13	3	2	-1	78	137	28	109	02:19	00:04	07:24	01:25	54.5	20.4	100	100	74.9	
17:00:00	11	7	5	-2	57	85	73	12	02:24	00:05	06:53	03:00	67.1	85.9	60	69.8		
18:00:00	11	7	5	-2	58	71	60	11	02:02	00:05	07:25	01:56	65.1	84.5	100	100	78.1	
19:00:00	14	11	8	-3	57	78	78	0	01:32	00:05	05:55	01:20	88.5	100	80	53.0		
20:00:00	12	11	9	-2	50	75	73	2	00:41	00:05	06:44	02:28	93.2	97.3	100	100	44.5	
21:00:00	11	11	10	-1	35	46	46	0	00:14	00:07	08:13	02:04	100	100	100	100	26.5	
22:00:00	6	7	8	1	25	40	40	0	00:05	00:05	05:15	00:16	100	100			22.8	
23:00:00	6	7	6	-1	14	28	28	0	00:08	00:08	04:39	01:22	100	100	66.7	17.8		
	160	95	92	-3	926	1121	739	382	03:45	00:18	11:39	03:00	65.4	65.9	87.5	52.6		

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	4	3	11	11	0	01:40	02:40	00:38	01:07							
01:00:00	1	1	4	3	7	7	0	02:33	01:21	01:00	00:55							
02:00:00	1	1	4	3	11	11	0	01:54	02:57	00:57	01:11							
03:00:00	1	1	3	2	4	4	0	14:37	04:14	04:00	01:21							
04:00:00	1	1	3	2	3	3	0	00:41	00:47	00:20	00:36	100						
05:00:00	1	1	1	0				00:00	00:00	00:00	00:00	100						
06:00:00	1	1	1	0	1	1	0	12:13	04:17	12:13	04:17	50						
07:00:00	1	0	1	1				00:00	00:00	00:00	00:00							
08:00:00	2	3	1	-2	2	2	0	00:09	00:36	00:07	00:30							
09:00:00	4	3	1	-2	7	7	0	00:44	00:42	00:19	00:28							
10:00:00	4	3	1	-2	13	13	0	01:03	01:22	00:15	00:34	0						
11:00:00	3	3	1	-2	11	11	0	00:45	00:48	00:14	00:24	100						
12:00:00	3	3	1	-2	22	22	0	02:39	04:59	00:38	00:38	100						
13:00:00	2	3	0	-3	20	20	0	01:59	02:33	00:33	00:37							
14:00:00	4	3	2	-1	13	13	0	01:08	00:52	00:28	00:36	100						
15:00:00	4	3	2	-1	25	25	0	02:57	03:17	00:43	01:01							
16:00:00	3	3	2	-1	18	18	0	01:43	04:39	00:47	00:38							
17:00:00	3	1	2	1	19	19	0	04:33	03:41	01:32	01:09							
18:00:00	2	1	2	1	22	22	0	03:31	01:50	00:57	00:55	100						
19:00:00	2	1	2	1	15	15	0	03:03	03:03	00:48	00:52	50						
20:00:00	2	1	1	0	11	11	0	05:21	05:21	01:27	00:43							
21:00:00	2	1	2	1	18	18	0	03:53	03:02	00:53	00:51							
22:00:00	1	0	2	2				00:00	00:00	00:00	00:00							
23:00:00	1	1	2	1	20	20	0	02:50	02:50	01:13	01:20							
	50	40	45	5	273	273	0	14:37	05:21	01:15		78.6						

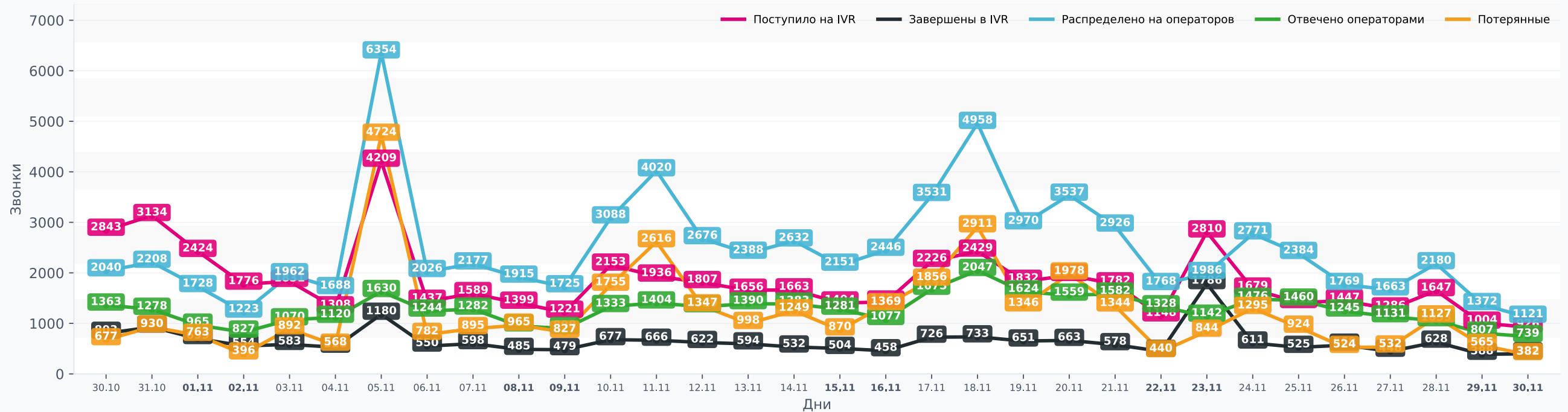
3	Таблица актуальных аварийно-плановых работ																	
Дата начала	Время простоя	Сервис	Описание	Количество обращений														

4	ТОП40 причин обращений																																		
Rank	DoD	Проект		Статус		Запрос		Подгруппа		Причина		23.11		24.11		25.11		26.11		27.11		28.11		29.11		30.11		Итого		Сред.		Мин.		Макс.	
1	▲ +4	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Погашение кредита		Уточнение информации о досрочном погашении кредита		29	46	46	54	49	43	24	32	323	40.4	24	54												
2	▲ +12	O!Деньги		В ожидании от Jira		ОД Помощь при ошибочном платеже		Создана заявка с предварительной причиной		Корректировка неверного платежа с O!Деньги.		7	12	8	11	10	6	13	28	95	11.9	6	28												
3	▲ +5	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Получение кредита		Клиент получил отказ в выдаче кредита		9	19	19	14	23	21	16	25	146	18.2	9	25												
4	▲ +9	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Погашение кредита		С 20:00 рабочего дня система в порядке очереди спишет ДС за погашение кредита		66	195	54	38	22	24	13	24	436	54.5	13	195												
5	▼ -4	O!Bank		Закрытый		М Помощь при ошибочном платеже		Отмена платежа		Ошибся в сервисе, по которому отмена доступна, направлен в офис		16	19	22	20	23	30	29	22	181	22.6	16	30												
6	▲ +16	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)		17	21	11	19	14	8	9	19	118	14.8	8	21												
7	▲ +5	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)		19	22	22	17	18	15	13	19	145	18.1	13	22												
8	▼ -5	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Получение кредита		Уточнение информации о получении кредита (просто консультация)		16	27	32	31	25	39	28	19	217	27.1	16	39												
9	▼ -6	O!Bank		Закрытый		М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Общие затруднения с проведением платежа		Клиент превысил лимиты		58	84	84	89	105	101	25	18	564	70.5	18	105												
10	▼ -6	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	20	12	31	13	32	24	17	162	20.2	12	32												
11	▲ +7	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		16	8	15	17	14	23	12	16	121	15.1	8	23												
12	▲ +13	O!Деньги		Закрытый		ОД Помощь при ошибочном платеже		Отмена платежа		Ошибся в сервисе, по которому отмена доступна, направлен в офис		17	9	16	16	15	14	8	15	110	13.8	8	17												
13	▲ +7	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		5	13	12	6	14	10	11	15	86	10.8	5	15												
14	▼ -5	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Активный кредит		Клиент не смог разобраться, как вывести ДС, полученные в кредит, со счета (консультация)		14	16	12	16	13	9	14	13	107	13.4	9	16												
15	▼ -7	O!Bank		Закрытый		М Помощь по лимитам		Информация о лимитах		Клиент желал узнать информацию по лимитам/ Увеличить лимиты		20	19	13	13	23	18	19	13	138	17.2	13	23												
16	▲ +20	O!Деньги		Закрытый		ОД Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Общие затруднения с проведением платежа		Клиент превысил лимиты		19	16	31	16	26	13	4	11	136	17	4	31												
17	▼ -10	O!Деньги		Закрытый		ОД Помощь по платежам на O!Банк (O!Деньги)		Не поступил платеж на O!Деньги		24 часа не прошло с момента пополнения, направлен в поддержку сервиса, через который провел платеж (кроме сервисов Грина и O!Банка)		9	20	11	15	6	12	14	11	98	12.2	6	20												
18	▲ +16	O!Bank		В ожидании от NOD		М Помощь по картам O!Банк		Другое		Не найдена нужная причина		18	18	13	12	13	26	5	11	116	14.5	5	26												
19	▼ -5	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		11	20	10	14	14	10	13	11	103	12.9	10	20												
20	▲ +8	O!Деньги		Закрытый		ОД Помощь при ошибочном платеже		Отмена платежа при пополнении через ELQR		Абонент хотел чтобы мы отменили ошибочный платеж с другого сервиса на O!Деньги. Направлен к Партнеру, так как неверный платеж отменяется при получении заявки на отмену от Партнера		7	11	6	12	5	6	7	10	64	8	5	12												
21	▼ -6	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Получение кредита		ДС успешно поступили на кредитный счет		3	7	5	12	8	13	13	10	71	8.9	3	13												
22	—	O!Bank		В ожидании от Jira																															

## Статистика по основным показателям

## Общая динамика звонков за 31 день

Данный график показывает конверсию по звонкам.



Проект	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	26.11	27.11	28.11	29.11	30.11	Итого	Сред.
О! Деньги	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	1438	1274	1626	994	915	54623	1707
O!Bank	889	1027	885	586	2																										3389	677.8		
Халық	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	9	12	21	10	11	776	24.2
Итого	2843	3134	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	58788	1837.1

7.2

## Service Level.

100 -

80 -

60 -

40 -

20 -

0 -

Процент принятых

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 26.11 27.11 28.11 29.11 30.11

Проект	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	26.11	27.11	28.11	29.11	30.11	Сред.
O!Bank	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	63.6	65.1	55.6	63.1	65.4	54.7
O!Деньги							50	33.3	46.2	100																						57.4	
Халык																																	
Сред.	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	63.6	65.1	55.6	63.1	65.4	54.7

7.3

## Handled Calls Rate.

100 -

План

80 -

Процент принятых

60 -

40 -

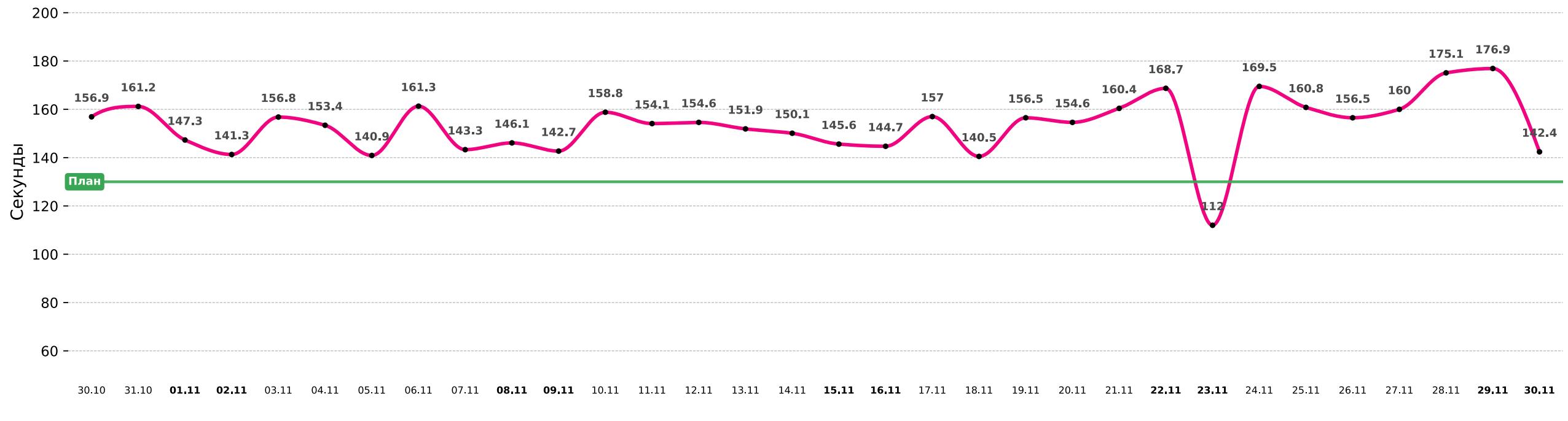
20 -

0 -

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 26.11 27.11 28.11 29.11 30.11

Проект	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	26.11	27.11	28.11	29.11	30.11	Сред.
O!Bank	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	70.4	68	48.3	58.8	65.9	55
O!Деньги						83.3	100	92.3	100																					93.9			
Халык																																	
Сред.	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	70.4	68.0	48.3	58.8	65.9	55.0

## Average Handling Time.



Проект	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	26.11	27.11	28.11	29.11	30.11	Сред.
O!Bank	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	156.5	160	175.1	176.9	142.4	153.2
О! Деньги							123.4	237.2	167.8	106																				158.6			
Халык																																	
Сред.	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	156.5	160.0	175.1	176.9	142.4	153.2

7.5

## IVR Self Service Rate.

100

% звонков, обработанных в IVR

80

60

40

20

0

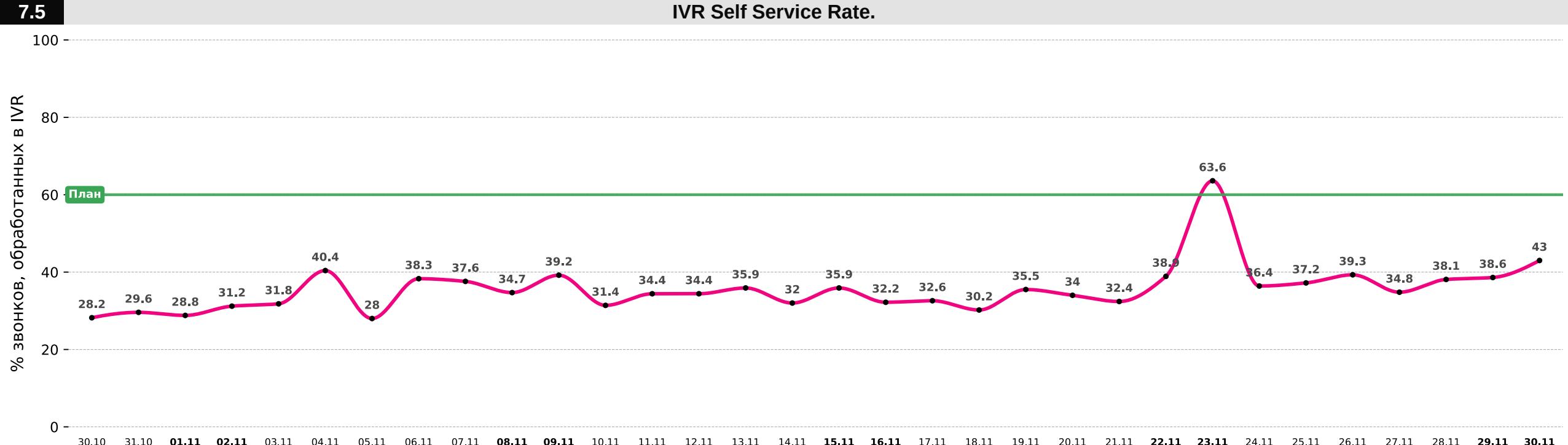
Проект	30.10	31.10	01.11	02.11	03.11	04.11	05.11	06.11	07.11	08.11	09.11	10.11	11.11	12.11	13.11	14.11	15.11	16.11	17.11	18.11	19.11	20.11	21.11	22.11	23.11	24.11	25.11	26.11	27.11	28.11	29.11	30.11	Сред.
--------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

Халык	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	22.2	25	57.1	50	45.5	41.8
-------	----	------	----	----	------	------	------	------	------	-----	------	------	------	------	------	------	----	------	------	------	------	------	------	----	------	------	----	------	----	------	----	------	------

O!Деньги	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	39.4	34.9	37.9	38.5	43	35.9
----------	------	------	------	------	------	------	----	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	----	------

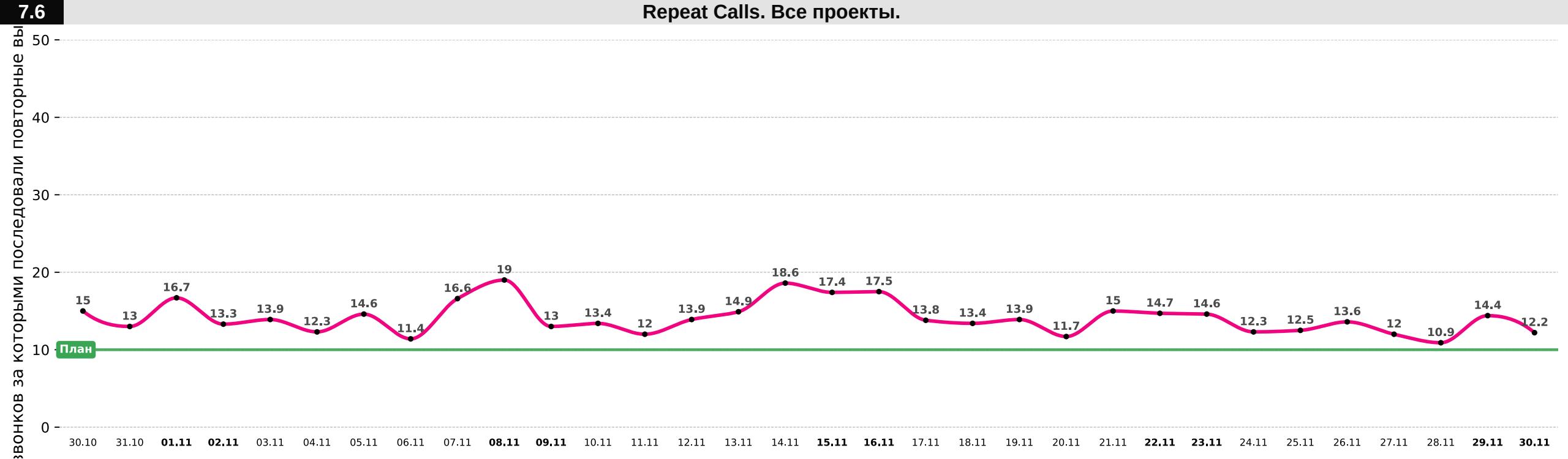
O!Bank	23.1	23	21.4	24.7	50																										28.4
--------	------	----	------	------	----	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	------

Сред.	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	39.3	34.8	38.1	38.6	43.0	35.6
-------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------



Проект	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	26.11	27.11	28.11	29.11	30.11	Сред.
Халык	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	22.2	25	57.1	50	45.5	41.8
O!Деньги	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	39.4	34.9	37.9	38.5	43	35.9
O!Bank	23.1	23	21.4	24.7	50																										28.4		
Сред.	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	39.3	34.8	38.1	38.6	43.0	35.6

# Repeat Calls. Все проекты.



Проект	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	26.11	27.11	28.11	29.11	30.11	Сред.
O!Bank	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	13.6	12	10.9	14.4	12.2	14.1
O!Деньги						0	8.3	0	0																					2.1			
Сред.	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	13.6	12.0	10.9	14.4	12.2	14.1

8  
8.1

## Общая динамика SLA по закрытым задачам O! Деньги - 999/0700 000 999

