



1

Срез по основным показателям.

1.1

Голос

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

1.2

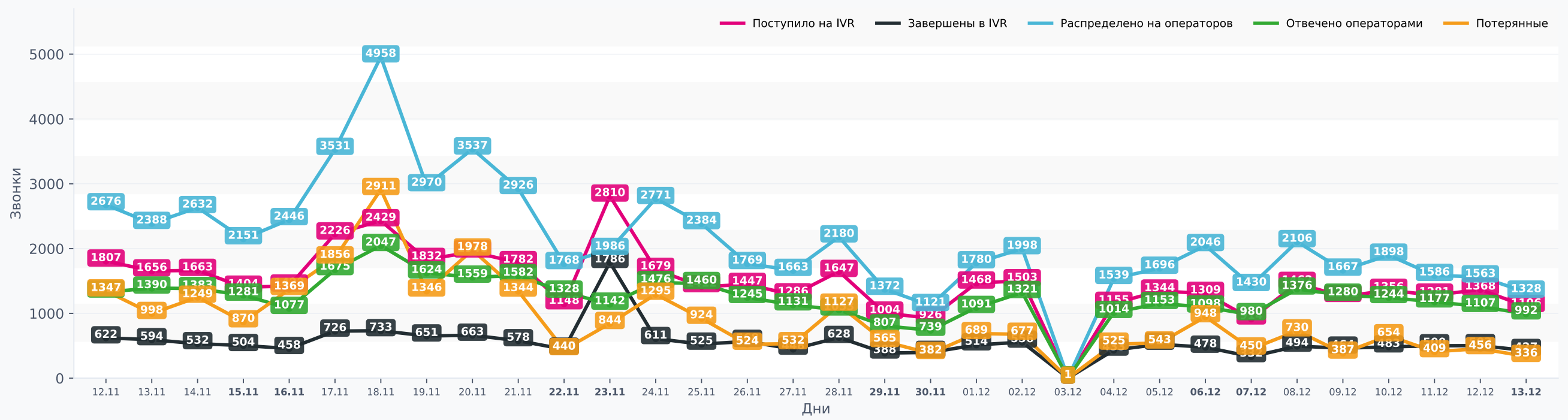
Текст

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

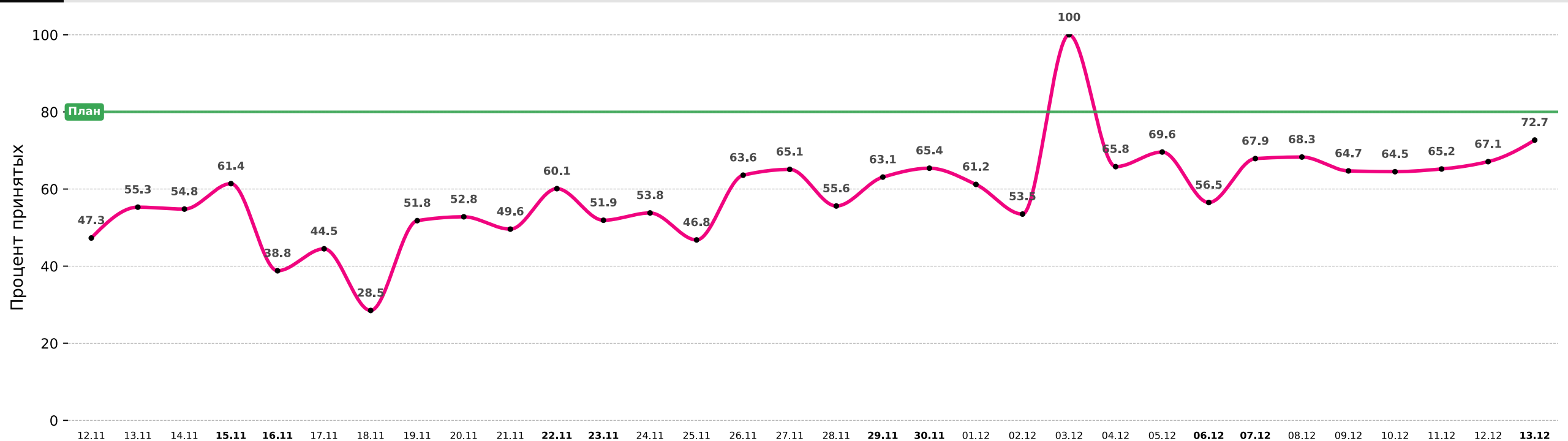
2	Профиль дня.															
2.1	Голос															
Часы	Эрланг	График	Факт	Дельта Факт и График	Поступило на IVR	Распределено на операторов	Отвечено операторами	Завершены в очереди	Maximum Waiting Time	Maximum Ringing Time	Maximum Speaking Time	Maximum Holding Time	Service Level	Handled Calls Rate	Customer Satisfaction Index	Occupancy
00:00:00	3	4	4	0	26	24	22	2	01:34	00:05	04:19	00:26	90.9	91.7	100	24.0
01:00:00	0	0	1	1	30	31	0	31	00:06	00:00	00:00	00:00	0	0		99.4
02:00:00	0	0	0	0	9	12	0	12	00:05	00:00	00:00	00:00	0	0		
03:00:00	0	0	0	0	6	8	0	8	00:02	00:00	00:00	00:00		0		
04:00:00	0	0	0	0	7	5	0	5	00:05	00:00	00:00	00:00	0	0		
05:00:00	0	0	0	0	1				00:00	00:00	00:00	00:00				
06:00:00	0	0	0	0	3	2	0	2	00:06	00:00	00:00	00:00	0	0		
07:00:00	3	2	2	0	4	7	6	1	00:06	00:06	03:17	00:00	100	85.7		18.8
08:00:00	4	3	4	1	11	30	15	15	02:14	00:04	05:31	00:41	86.7	50	100	30.9
09:00:00	9	6	6	0	34	43	43	0	01:19	00:06	08:20	01:16	88.4	100	100	52.1
10:00:00	11	7	7	0	58	63	63	0	01:36	00:07	07:08	03:42	87.3	100	100	48.0
11:00:00	11	9	8	-1	75	78	77	1	00:29	00:06	10:11	01:20	98.7	98.7	85.7	56.1
12:00:00	12	9	6	-3	84	79	62	17	03:01	00:05	08:57	02:54	52.3	78.5	100	86.2
13:00:00	11	8	6	-2	114	79	52	27	03:35	00:07	04:45	01:18	26.8	65.8	100	96.9
14:00:00	8	6	4	-2	91	117	47	70	03:37	00:05	09:36	03:15	17.9	40.2		99.7
15:00:00	10	8	6	-2	81	121	45	76	03:48	00:05	12:09	03:43	20	37.2	33.3	99.5
16:00:00	10	6	5	-1	91	106	58	48	03:15	00:05	09:04	04:41	21.0	54.7	100	99.2
17:00:00	11	9	9	0	67	114	101	13	02:07	00:06	08:47	03:35	67.0	88.6	100	79.0
18:00:00	11	9	10	1	73	90	82	8	01:17	00:06	16:21	04:40	89.2	91.1	75	55.8
19:00:00	12	12	13	1	49	69	69	0	00:06	00:06	10:34	04:10	100	100	100	29.8
20:00:00	11	13	13	0	46	83	83	0	00:05	00:05	09:39	02:17	100	100	100	33.2
21:00:00	11	13	13	0	49	67	67	0	00:11	00:11	07:37	03:01	100	100		25.7
22:00:00	6	8	9	1	57	55	55	0	00:05	00:05	05:58	01:10	100	100	100	28.7
23:00:00	6	8	8	0	40	45	45	0	00:08	00:08	05:50	00:30	100	100	100	28.5
	160	140	134	-6	1106	1328	992	336	03:48	00:11	16:21	04:41	72.7	74.7	90	50
2.2	Текст															
Часы	Эрланг	График	Факт	Дельта Факт и График	Всего закрытых чатов	Закрыто без задержки (операторами)	Закрыто с задержкой 12 часов (чат-ботом)	Maximum Reaction Time	Maximum Speed To Answer	Average Reaction Time	Average Speed To Answer	Customer Satisfaction Index				
00:00:00	1	1	2	1	19	19	0	01:56	02:06	00:38	00:54					
01:00:00	1	1	3	2	14	14	0	03:14	03:14	00:37	00:50					
02:00:00	1	1	3	2	10	10	0	03:43	01:30	00:49	00:40					
03:00:00	1	1	1	0	6	6	0	01:07	00:37	00:26	00:30	100				
04:00:00	1	1	1	0	6	6	0	01:15	01:17	00:22	00:49					
05:00:00	1	1	1	0				00:00	00:00	00:00	00:00					
06:00:00	1	1	1	0	1	1	0	00:06	00:57	00:06	00:57					
07:00:00	1	1	1	0	3	3	0	08:27	08:44	02:35	02:05					
08:00:00	2	1	1	0	11	11	0	01:18	01:26	00:24	00:46	100				
09:00:00	3	2	1	-1	8	8	0	02:42	01:59	00:53	00:34					
10:00:00	3	2	1	-1	12	12	0	02:56	03:36	00:54	00:55	66.7				
11:00:00	2	2	1	-1	15	15	0	02:38	04:27	00:55	00:52					
12:00:00	2	2	1	-1	20	20	0	01:08	01:26	00:26	00:28					
13:00:00	2	2	1	-1	11	11	0	02:10	01:00	00:35	00:38					
14:00:00	3	2	2	0	12	12	0	03:22	02:35	01:12	01:22					
15:00:00	3	2	2	0	32	32	0	06:32	06:32	01:03	01:10	100				
16:00:00	2	1	2	1	8	8	0	05:36	02:36	01:18	01:19					
17:00:00	2	2	2	0	22	22	0	01:27	01:27	00:19	00:29					
18:00:00	2	2	1	-1	34	34	0	14:09	12:53	01:49	01:16					
19:00:00	2	2	1	-1	49	49	0	04:08	04:04	01:00	00:56					
20:00:00	2	2	1	-1	33	33	0	52:51	52:51	02:58	01:30	100				
21:00:00	2	2	2	0	24	24	0	03:33	03:33	00:55	00:36					
22:00:00	1	1	1	0	14	14	0	02:59	01:44	00:48	00:42	100				
23:00:00	1	1	1	0	9	9	0	01:01	01:13	00:26	00:46					
	42	36	34	-2	373	373	0	52:51	52:51	00:54		90				
3	Таблица актуальных аварийно-плановых работ															
				Дата начала	Время простоя	Сервис	Описание	Количество обращений								
				20.11.2025, 01:00		24д. 12ч. 19м.	О! Деньги	Технические работы на стороне MEGA с 01 до 06:00				0				
				06.12.2025, 13:38		07д. 23ч. 41м.	О! Банк	Затруднения с проведением платежей на сервис MBank через приложение МойО!				0				

ТОП40 причин обращений																																				
Rank	DoD	Проект	Статус	Запрос		Подгруппа	Причина		06.12	07.12	08.12	09.12	10.12	11.12	12.12	13.12	Итого	Сред.	Мин.	Макс.																
1	—	O!Bank	Закрытый	М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Общие затруднения с проведением платежа	Клиент превысил лимиты		53	56	55	54	63	67	74	83	505	63.1	53	83																
2	—	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию		Получение кредита	Уточнение информации о получении кредита (просто консультация)		21	25	41	36	28	41	48	46	286	35.8	21	48																
3	▲ +17	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию		Получение кредита	Клиент получил отказ в выдаче кредита		25	16	23	26	33	29	14	29	195	24.4	14	33																
4	▼ -1	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию		Погашение кредита	Уточнение информации о досрочном погашении кредита		32	18	64	52	48	54	48	26	342	42.8	18	64																
5	▲ +20	O!Bank	Закрытый	М Помощь по лимитам		Информация о лимитах	Клиент желал узнать информацию по лимитам/ Увеличить лимиты		14	17	16	16	14	10	11	24	122	15.2	10	24																
6	▼ -2	O!Bank	Закрытый	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)		21	27	18	33	26	24	31	23	203	25.4	18	33																
7	▲ +11	O!Деньги	Закрытый	OD Помощь при ошибочном платеже		Отмена платежа	Ошибся в сервисе, по которому отмена доступна, направлен в офис		26	22	16	7	16	14	15	22	138	17.2	7	26																
8	▼ -2	O!Деньги	Закрытый	OD Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Консультация по проведению платежа	Абонент еще не провел платеж, обратился, чтобы получить консультацию о проведении платежа с баланса номера (возврат аванса)		21	18	10	20	14	21	26	21	151	18.9	10	26																
9	▲ +3	O!Bank	Закрытый	М Помощь при ошибочном платеже		Отмена платежа	Ошибся в сервисе, по которому отмена доступна, направлен в офис		30	23	24	12	21	25	18	21	174	21.8	12	30																
10	▲ +6	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию		Активный кредит	Клиент не смог разобраться, как вывести ДС, полученные в кредит, со счета (консультация)		12	9	12	15	13	14	16	18	109	13.6	9	18																
11	▲ +21	O!Деньги	Закрытый	OD Помощь по платежам на O!Банк (O!Деньги)		Не поступил платеж на O! Деньги	ДС не поступают на O!Деньги (O!Банк) из-за лимита		11	10	13	13	10	5	8	18	88	11	5	18																
12	▼ -7	O!Деньги	Закрытый	OD Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Общие затруднения с проведением платежа	Клиент превысил лимиты		8	12	15	23	19	20	29	16	142	17.8	8	29																
13	▲ +2	O!Bank	Закрытый	М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Условия перевода платежа	Уточнение информации по системам перевода ДС		12	11	11	12	12	7	17	16	98	12.2	7	17																
14	▼ -9	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию		Погашение кредита	С 20:00 рабочего дня система в порядке очереди спишет ДС за погашение кредита		62	99	302	28	85	58	31	15	680	85	15	302																
15	▲ +25	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию		Изменения в условиях кредита	Клиент хотел узнать подробнее об условиях и причинах ввода страхования в продукте "Экспресс"		9	12	17	13	18	13	3	15	100	12.5	3	18																
16	▼ -2	O!Деньги	В ожидании от Jira	OD Помощь при ошибочном платеже		Создана заявка с предварительной причиной	Корректировка неверного платежа с O!Деньги.		13	18	15	9	16	14	16	14	115	14.4	9	18																
17	▲ +3	O!Bank	Закрытый	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		18	12	13	12	16	8	14	14	107	13.4	8	18																
18	▲ +14	O!Bank	Закрытый	М Помощь по картам O!Банк		Пропажа ДС	Клиент жалуется на пропажу ДС с карты или счета O!Банк		12	12	2	10	6	10	7	13	72	9	2	13																
19	▲ +6	O!Bank	В ожидании от NOD	М Помощь по картам O!Банк		Другое	Не найдена нужная причина		4	10	16	15	12	9	11	13	90	11.2	4	16																
20	▲ +16	O!Bank	В ожидании от Jira	М Помощь при ошибочном платеже		Создана заявка с предварительной причиной	Корректировка неверного платежа с O!Деньги		5	8	13	9	15	8	6	13	77	9.6	5	15																
21	▼ -12	O!Bank	Закрытый	М Вопросы о Компании		Адреса филиалов	Абонент хотел узнать адреса и график работы филиалов O!Банка		14	9	36	20	15	19	24	12	149	18.6	9	36																
22	▲ +3	O!Деньги	Закрытый	OD Помощь по лимитам		Информация о лимитах	Абонент желал узнать информацию по лимитам		6	18	11	19	11	9	11	11	96	12	6	19																
23	▲ +7	O!Деньги	Закрытый	OD Помощь при ошибочном платеже		Отмена платежа при пополнении через ELQR	Абонент хотел чтобы мы отменили ошибочный платеж с другого сервиса на O! Деньги. Направлен к Партнеру, так как неверный платеж отменяется при получении заявки на отмену от Партнера		12	8	12	6	7	10	8	11	74	9.2	6	12																
24	▼ -17	O!Bank	Закрытый	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		21	21	20	18	23	19	26	11	159	19.9	11	26																
25	▲ +15	O!Bank	Закрытый	М Помощь по приложению		Консультация по приложению	Абонент хотел получить консультацию, как войти в приложение, как пользоваться им		6	5	7	6	10	14	6	11	65	8.1	5	14																
26	—	O!Деньги	Закрытый	OD Помощь по платежам на O!Банк (O!Деньги)		Не поступил платеж на O! Деньги	При проверке выявлено что ДС успешно поступили		6	11	16	12	7	7	11	10	80	10	6	16																
27	▼ -18	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию		Получение кредита	ДС успешно поступили на кредитный счет		14	6	8	15	8	11	20	10	92	11.5	6	20																
28	▼ -13	O!Bank	Закрытый	М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Уточнение информации по платежам	Уточнение статуса платежа (без оформления заявки)		14	23	12	22	14	15	17	10	127	15.9	10	23																
29	▼ -8	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		17	3	6	12	12	11	13	9	83	10.4	3	17																
30	▼ -19	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)		16	7	12	12	11	4	18	9	89	11.1	4	18																
31	▲ +9	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		12	4	8	8	7	9	5	9	62	7.8	4	12																
32	▼ -3	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию		Погашение кредита	Не наступила дата погашения кредита		3	9	10	12	18	9	8	8	77	9.6	3	18																
33	▼ -15	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию		Погашение кредита	Уточнение информации о задолженности по кредиту		11	10	25	25	17	18	15	8	129	16.1	8	25																
34	▲ +2	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		42	12	13	11	11	10	6	6	111	13.9	6	42																
35	▼ -2	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		8	8	19	11	19	21	7	6	99	12.4	6	21																
36	▼ -15	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.		38	31	7	10	8	8	12	5	119	14.9	5	38																
37	▼ -10	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию		Изменения в условиях кредита	Клиент получил кредит «Экспресс» и уточняет условия его целевого использования		6	13	6	14	11	17	10	5	82	10.2	5	17																
38	▼ -15	O!Bank	Закрытый	М Вопросы о Компании		Адреса офисов	Абонент хотел узнать адреса офисов O!		9	12	19	12	15	10	12	5	94	11.8	5	19																
39	▲ +2	O!Bank	В ожидании от NOD	М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Другое	Не найдена нужная причина		8	8	12	6	10	10	5	5	64	8	5	12																
40	▼ -12	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		8	9	23	10	7	15	10	4	86	10.8	4	23																
5	Сводка по переходам IVR																																			
5.1	O!Bank + O!Деньги																																			
	Rank	DoD	Название				Описание				06.12	07.12	08.12	09.12	10.12	11.12	12.12	Итого	Сред.	Мин.	Макс.															
	1	—	Клавиша 1 -> 5				Иные трудности с приложением									1		1	1	1	1															
	2	—	Клавиша 2 -> 1				Потребительские кредиты				1		3			1		5	1.7	1	3															
	3	—	Клавиша 2 -> 3				Ипотека						1				1	2	1	1	1															
	4	—	Клавиша 2 -> 6				Проблемы погашением кредита						1					1	1	1	1															
	5	—	Клавиша 3 -> 1				Заказать карту				2							2	2	2	2															
	6	—	Клавиша 3 -> 2				Разблокировка или блокировка карты				2		1		1			4	1.3	1	2															
6	Сводка по проектам MP																																			
Период	12.11	13.11	14.11	15.11	16.11	17.11	18.11	19.11	20.11	21.11	22.11	23.11	24.11	25.11	26.11	27.11	28.11	29.11	30.11	01.12	02.12	03.12	04.12	05.12	06.12	07.12	08.12	09.12	10.12	11.12	12.12	13.12	Итого	Сред.	Мин.	Макс.
O!Bank	458	486	470	312	288	454	644	577	625	458	278	250	442	345	334	353	448	345	270	419	439	391	395	386	431	301	460	387	392	491	487	368	13184	412	250	644
O!Bank Text	10	16	10	12	28	18	27	14	15	10	6	4	6	9	11	3	9	11	3	8	15	8	8	11	6	8	16	9	10	10	8	5	344	10.8	3	28
O! - Bank direct obank.kg																	1																1	1	1	1
Итого	468	502	480	324	316	472	671	591	640	468	284	254	448	354	345	356	458	356	273	427	454	399	403	397	437	309	476	396	402	501	495	373	13529	422.8	254	671

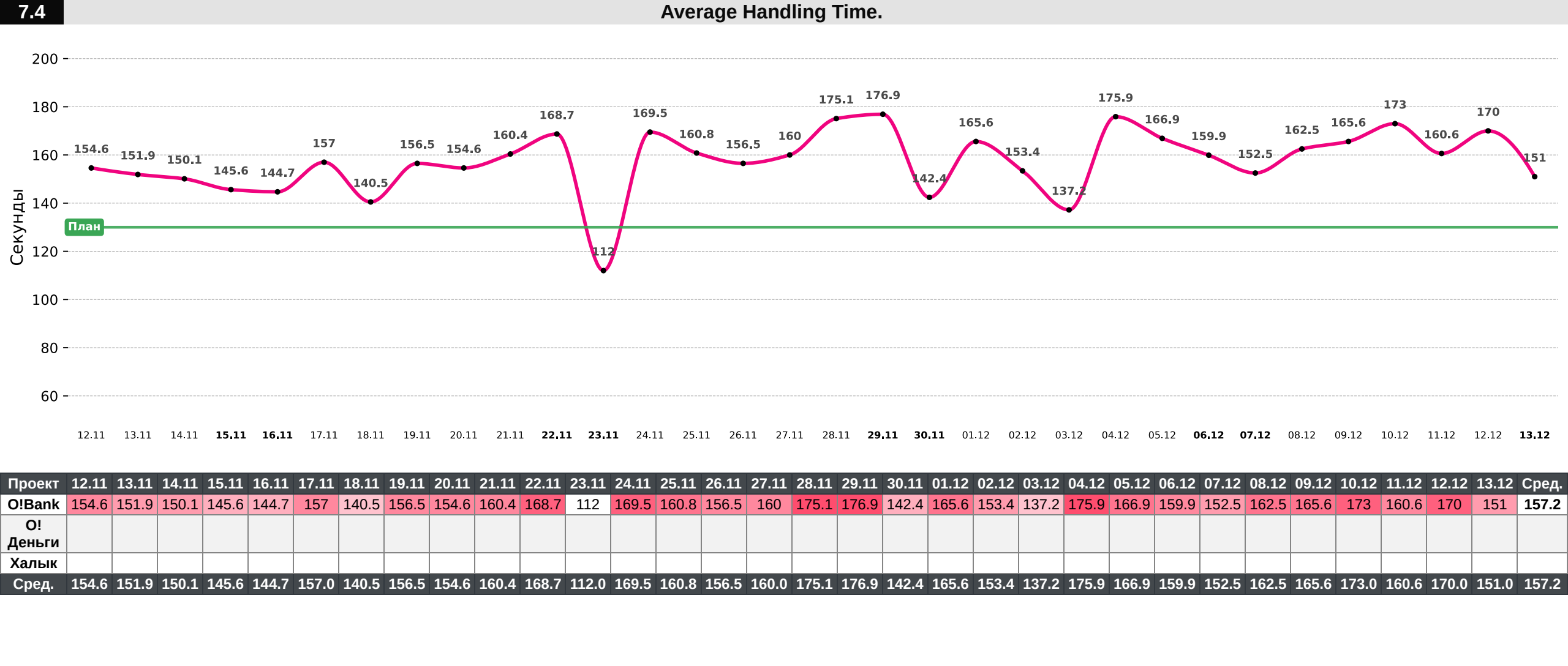
Данный график показывает конверсию по звонкам.

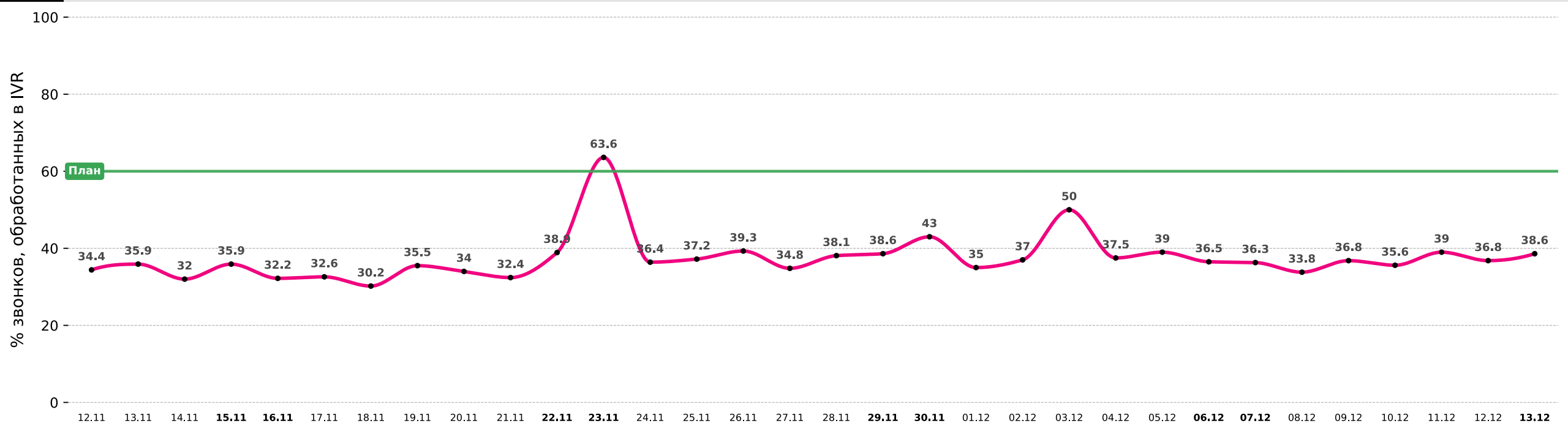


Проект	12.11	13.11	14.11	15.11	16.11	17.11	18.11	19.11	20.11	21.11	22.11	23.11	24.11	25.11	26.11	27.11	28.11	29.11	30.11	01.12	02.12	03.12	04.12	05.12	06.12	07.12	08.12	09.12	10.12	11.12	12.12	13.12	Итого	Сред.
О! Деньги	1784	1615	1631	1379	1405	2187	2385	1787	1910	1767	1138	2799	1664	1400	1438	1274	1626	994	915	1440	1486	4	1143	1310	1296	897	1438	1248	1338	1257	1349	1091	46395	1449.8
Халык	23	41	32	25	17	39	44	45	38	15	10	11	15	12	9	12	21	10	11	28	17		12	34	13	17	24	13	18	24	19	15	664	21.4
О!Bank																																	0	
Итого	1807	1656	1663	1404	1422	2226	2429	1832	1948	1782	1148	2810	1679	1412	1447	1286	1647	1004	926	1468	1503	4	1155	1344	1309	914	1462	1261	1356	1281	1368	1106	47059	1470.6

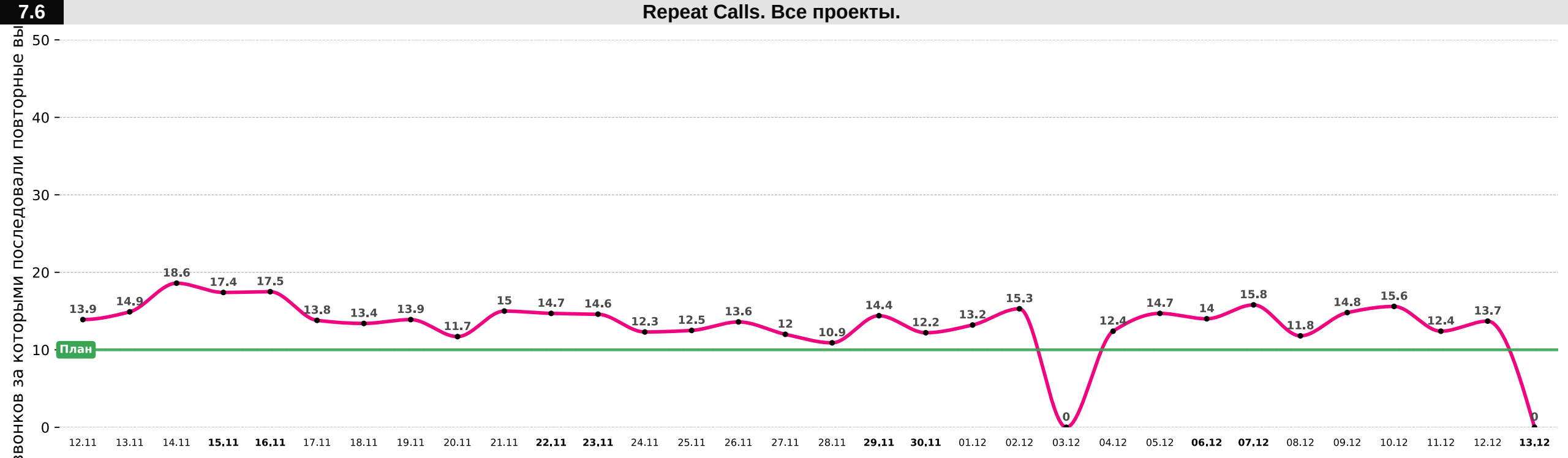


Проект	12.11	13.11	14.11	15.11	16.11	17.11	18.11	19.11	20.11	21.11	22.11	23.11	24.11	25.11	26.11	27.11	28.11	29.11	30.11	01.12	02.12	03.12	04.12	05.12	06.12	07.12	08.12	09.12	10.12	11.12	12.12	13.12	Сред.
О!Bank	47.3	55.3	54.8	61.4	38.8	44.5	28.5	51.8	52.8	49.6	60.1	51.9	53.8	46.8	63.6	65.1	55.6	63.1	65.4	61.2	53.5	100	65.8	69.6	56.5	67.9	68.3	64.7	64.5	65.2	67.1	72.7	59
О!Деньги																																	
Халык																																	
Сред.	47.3	55.3	54.8	61.4	38.8	44.5	28.5	51.8	52.8	49.6	60.1	51.9	53.8	46.8	63.6	65.1	55.6	63.1	65.4	61.2	53.5	100.0	65.8	69.6	56.5	67.9	68.3	64.7	64.5	65.2	67.1	72.7	59.0





Проект	12.11	13.11	14.11	15.11	16.11	17.11	18.11	19.11	20.11	21.11	22.11	23.11	24.11	25.11	26.11	27.11	28.11	29.11	30.11	01.12	02.12	03.12	04.12	05.12	06.12	07.12	08.12	09.12	10.12	11.12	12.12	13.12	Сред.
Халык	52.2	56.1	53.1	36	35.3	33.3	43.2	46.7	42.1	26.7	60	72.7	33.3	50	22.2	25	57.1	50	45.5	39.3	11.8		50	29.4	38.5	58.8	25	76.9	33.3	45.8	42.1	46.7	43.2
О!Деньги	34.2	35.4	31.6	35.9	32.2	32.6	29.9	35.3	33.9	32.5	38.8	63.5	36.4	37.1	39.4	34.9	37.9	38.5	43	34.9	37.3	50	37.4	39.2	36.5	35.9	33.9	36.4	35.7	38.9	36.7	38.5	37.3
О!Bank																																	
Сред.	34.4	35.9	32.0	35.9	32.2	32.6	30.2	35.5	34.0	32.4	38.9	63.6	36.4	37.2	39.3	34.8	38.1	38.6	43.0	35.0	37.0	50.0	37.5	39.0	36.5	36.3	33.8	36.8	35.6	39.0	36.8	38.6	37.4



Проект	12.11	13.11	14.11	15.11	16.11	17.11	18.11	19.11	20.11	21.11	22.11	23.11	24.11	25.11	26.11	27.11	28.11	29.11	30.11	01.12	02.12	03.12	04.12	05.12	06.12	07.12	08.12	09.12	10.12	11.12	12.12	13.12	Сред.
О!Bank	13.9	14.9	18.6	17.4	17.5	13.8	13.4	13.9	11.7	15	14.7	14.6	12.3	12.5	13.6	12	10.9	14.4	12.2	13.2	15.3	0	12.4	14.7	14	15.8	11.8	14.8	15.6	12.4	13.7		13.6
Без проекта																																	
Сред.	13.9	14.9	18.6	17.4	17.5	13.8	13.4	13.9	11.7	15.0	14.7	14.6	12.3	12.5	13.6	12.0	10.9	14.4	12.2	13.2	15.3	0.0	12.4	14.7	14.0	15.8	11.8	14.8	15.6	12.4	13.7		13.6

8

Общая динамика SLA по закрытым задачам

8.1

О! Деньги - 999/0700 000 999

