



1
1.1

Срез по основным показателям.

Голос

Показатель	План	12.11	13.11	14.11	15.11	16.11	17.11	18.11	19.11	Среднее значение
Service Level	≥ 80 %	47.3	55.3	54.8	61.4	38.8	44.5	28.5	51.8	53.1
Handled Calls Rate (Процент принятых вызовов)	≥ 90 %	49.7	58.2	52.5	59.6	44	47.4	41.3	54.7	57.2
Average Handling Time	≤ 110 сек.	154.6	151.9	150.1	145.6	144.7	157	140.5	156.5	146.7
Average Ringing Time	≤ 3 сек.	2.2	2.4	2.7	2.4	2	2.2	1.9	2.2	2.5
Average Holding Time	≤ 30 сек.	59.8	59.9	59.6	66.9	54.3	73.6	76.8	65.6	62.8
Critical Error Accuracy	≥ 97 %.	79.5	79.3	91.2	89.3	100	90.5	93.5	92.3	86.3
Customer Satisfaction Index	≥ 80 %.	91.7	83.6	79.2	83.6	93.3	94.1	72.6	88.2	85.6
Конверсия Customer Satisfaction Index	≥ 10 %.	5	4.4	5.3	5.7	6	4.3	4.9	4.5	4.8
Utilization Rate	≥ 86 %.	86	82.2	85.5	87.8	86.8	84.1	87	84.9	80.0
Occupancy	≥ 70 %.									59.3
Repeat Calls	≤ 10 %.	13.9	14.9	18.6	17.4	17.5	13.8	13.4	13.9	12.9

1.2

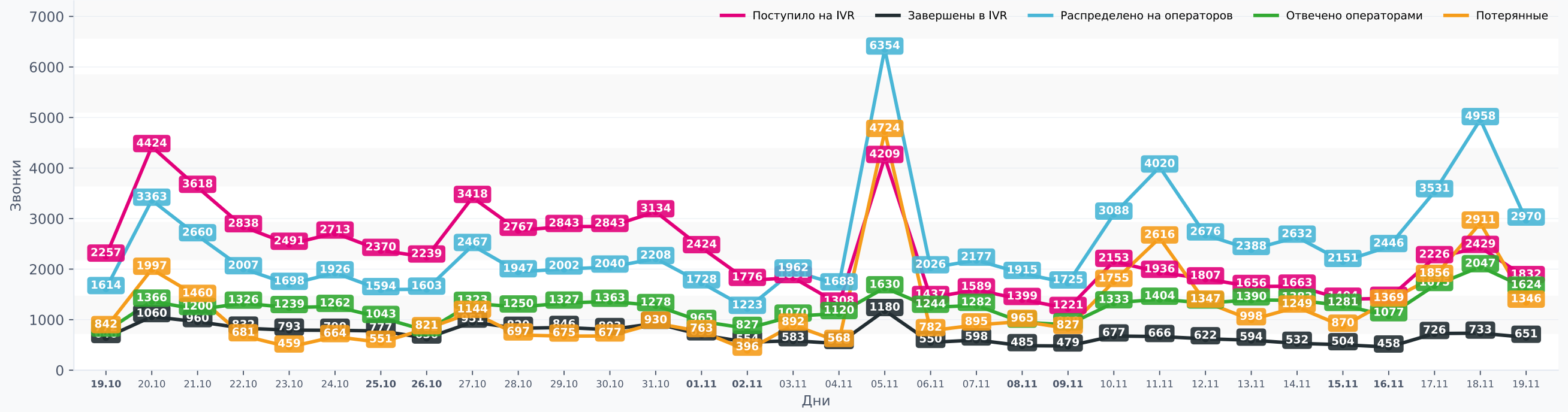
Текст

Показатель	План	12.11	13.11	14.11	15.11	16.11	17.11	18.11	19.11	Среднее значение
Average Reaction Time	≤ 60 сек.	54.9	53.3	53.5	86.3	51.3	70.8	49.2	55.7	72.8
Average Speed To Answer	≤ 60 сек.	55.7	48.7	55.5	76	60.3	71.4	42	61.9	63.3
Utilization Rate	≥ 86 %.	101	84.4	96.6	121.5	102.1	72.6	81.2	99	95.5
Critical Error Accuracy	≥ 97 %.	91.7	100	100	100	100	100	100	100	97.5
Customer Satisfaction Index	≥ 80 %.	44.4	53.3	61.1	50	44.4	54.8	63.6	55.6	64.0
Конверсия Customer Satisfaction Index	≥ 10 %.	3.7	3.4	3.7	2.9	1.9	3.5	2.5	3.9	3.2

Rank	DoD	Проект	Статус	Запрос	Подгруппа	Причина	12.11	13.11	14.11	15.11	16.11	17.11	18.11	19.11	Итого	Сред.	Мин.	Макс.
1	▲ +3	O!Bank	Закрытый	М Помощь по переводам и оплатам с О!Деньги (О!Банк)	Общие затруднения с проведением платежа	Клиент превысил лимиты	84	74	75	92	86	110	97	124	742	92.8	74	124
2	▲ +3	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Погашение кредита	С 20:00 рабочего дня система в порядке очереди шлет ДС за погашение кредита	57	34	28	22	34	127	85	74	461	57.6	22	127
3	▲ +3	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Погашение кредита	Уточнение информации о досрочном погашении кредита	53	53	47	58	24	60	48	63	406	50.8	24	63
4	▲ +7	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Получение кредита	Уточнение информации о получении кредита (просто консультация)	40	36	35	35	37	44	26	37	290	36.2	26	44
5	▲ +3	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Погашение кредита	Уточнение информации о задолженности по кредиту	38	25	8	12	8	32	34	37	194	24.2	8	38
6	▲ +1	O!Bank	В ожидании от Jira	М Помощь по переводам и оплатам с О!Деньги (О!Банк)	Создана заявка с предварительной причиной	Затруднения с платежом	26	19	18	15	7	21	38	34	178	22.2	7	38
7	▲ +16	O!Bank	В ожидании от Jira	М Помощь по переводам и оплатам с О!Деньги (О!Банк)	Создана заявка с предварительной причиной	Разблокировка аккаунта O! Банк	14	26	37	27	18	25	17	33	197	24.6	14	37
8	▲ +6	O!Bank	Закрытый	М Помощь по переводам и оплатам с О!Деньги (О!Банк)	Уточнение информации по платежам	Уточнение статуса платежа (без оформления заявки)	15	14	9	11	17	11	21	32	130	16.2	9	32
9	▲ +3	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Получение кредита	Клиент получил отказ в выдаче кредита	15	23	23	28	21	22	26	31	189	23.6	15	31
10	▲ +8	O!Bank	Закрытый	М Помощь по переводам и оплатам с О!Деньги (О!Банк)	Уточнение информации по платежам	Клиент хотел получить консультацию по платежам, но не прошел авторизацию для проверки информации в карточке CRM	15	12	7	17	21	23	19	30	144	18	7	30
11	▼ -2	O!Bank	Закрытый	М Помощь по переводам и оплатам с О!Деньги (О!Банк)	Консультация по проведению платежа	Абонент еще не провел платеж, обратился, чтобы получить консультацию о проведении платежа с баланса номера (возврат аванса)	24	27	22	28	33	32	32	27	225	28.1	22	33
12	▼ -2	O!Bank	Закрытый	М Помощь при ошибочном платеже	Отмена платежа	Ошибся в сервисе, по которому отмена доступна, направлен в офис	24	19	22	21	31	32	27	26	202	25.2	19	32
13	▲ +16	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	17	16	10	9	18	14	23	119	14.9	9	23
14	▲ +5	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Погашение кредита	Не наступила дата погашении кредита	10	10	12	6	3	9	18	21	89	11.1	3	21
15	▼ -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	13	13	18	5	11	23	20	19	122	15.2	5	23
16	▲ +5	O!Bank	Закрытый	М Помощь по лимитам	Информация о лимитах	Клиент желал узнать информацию по лимитам/ Увеличить лимиты	14	15	15	20	19	22	17	19	141	17.6	14	22
17	▲ +13	O!Bank	В ожидании от NOD	М Помощь по кредитованию	Другое	Не найдена нужная причина	9	12	11	10	8	22	14	19	105	13.1	8	22
18	▲ +5	O!Bank	Закрытый	М Вопросы о Компании	Адреса филиалов	Абонент хотел узнать адреса и график работы филиалов O! Банка	24	22	21	29	9	26	17	19	167	20.9	9	29
19	▼ -1	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)	9	14	6	10	17	23	18	18	115	14.4	6	23
20	▼ -7	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Изменения в условиях кредита	Клиент получил кредит «Экспресс» и уточняет условия его целевого использования	7	5	5	14	13	17	21	18	100	12.5	5	21
21	▲ +20	O!Bank	Закрытый	М Вопросы о Компании	Адреса офисов	Абонент хотел узнать адреса офисов O!	9	5	8	21	11	16	8	18	96	12	5	21
22	▲ +10	O!Bank	Закрытый	М Помощь по переводам и оплатам с О!Деньги (О!Банк)	Условия перевода платежа	Уточнение информации по системам перевода ДС	13	26	17	13	9	14	14	18	124	15.5	9	26
23	▲ +7	O!Bank	В ожидании от Jira	М Помощь при ошибочном платеже	Создана заявка с предварительной причиной	Корректировка неверного платежа с О!Деньги	21	10	15	26	14	12	13	16	127	15.9	10	26
24	▼ -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	13	11	13	10	11	19	19	16	112	14	10	19
25	▲ +2	O!Bank	В ожидании от NOD	М Помощь по картам O!Банк	Другое	Не найдена нужная причина	21	10	14	15	10	22	16	16	124	15.5	10	22
26	▲ +7	O!Bank	Закрытый	М Помощь по переводам и оплатам с О!Деньги (О!Банк)	Закрытая заявка	Абонент хотел получить информацию по заявке, которая уже рассмотрена и закрыта	16	5	5	4	3	8	12	16	69	8.6	3	16
27	▼ -1	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Активный кредит	Клиент не смог разобраться, как вывести ДС, полученные в кредит, со счета (консультация)	9	7	10	20	13	16	15	15	105	13.1	7	20
28	▲ +9	O!Bank	Закрытый	М Помощь по идентификации	Условия прохождения идентификации	Процедура прохождения полной идентификации проводится только в офисе	8	8	16	16	4	8	9	15	84	10.5	4	16
29	▲ +6	O!Bank	Закрытый	М Помощь по переводам и оплатам с О!Деньги (О!Банк)	Не проходит платеж с источника "Средства абонента"	Баланс корпоративного номера O! недоступен для платежей с О!Деньги	8	9	9	19	11	20	9	14	99	12.4	8	20
30	▼ -7	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	7	8	6	6	11	15	17	12	82	10.2	6	17
31	▲ +2	O!Bank	Закрытый	М Помощь по приложению	Консультация по приложению	Абонент хотел получить консультацию, как войти в приложение, как пользоваться им	10	14	8	9	7	11	12	12	83	10.4	7	14
32	▲ +4	O!Деньги	В ожидании от Jira	OD Помощь по переводам и оплатам с О!Деньги (О!Банк)	Создана заявка с предварительной причиной	Разблокировка аккаунта O! Банк.	8	16	6	3	10	12	9	10	74	9.2	3	16
33	▼ -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	3	13	5	2	4	7	22	10	66	8.2	2	22
34	▼ -8	O!Bank	В ожидании от NOD	М Помощь по переводам и оплатам с О!Деньги (О!Банк)	Другое	Не найдена нужная причина	18	13	9	7	5	20	15	9	96	12	5	20
35	▼ -1	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	17	9	9	7	5	10	9	77	9.6	5	17
36	▲ +4	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Погашение кредита	Клиент жалуется на финансовые трудности, просит отсрочку/ не начислять пеню, проценты	27	10	7	7		6	8	8	73	10.4	6	27
37	▲ +1	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Изменения в условиях кредита	Клиент хотел узнать подробнее об условиях и причинах ввода страхования в продукте "Экспресс"	6	8	13	10	13	12	9	7	78	9.8	6	13
38	—	O!Bank	Закрытый	М Помощь по переводам и оплатам с О!Деньги (О!Банк)	Массовые затруднения без оформления заявки	Массовый инцидент "Затруднения по платежам" (без заявки)		1				118			119	59.5	1	118
39	—	O!Bank	Закрытый	М Помощь по приложению	Массовые затруднения без оформления заявки	Массовый инцидент "Затруднения в работе приложения" (без заявки)			3			2	325		330	110	2	325
40	—	O!Деньги	Закрытый	OD Помощь по приложению	Массовые затруднения без оформления заявки	Массовый инцидент "Затруднения в работе приложения" (без заявки)						4	115		119	59.5	4	115

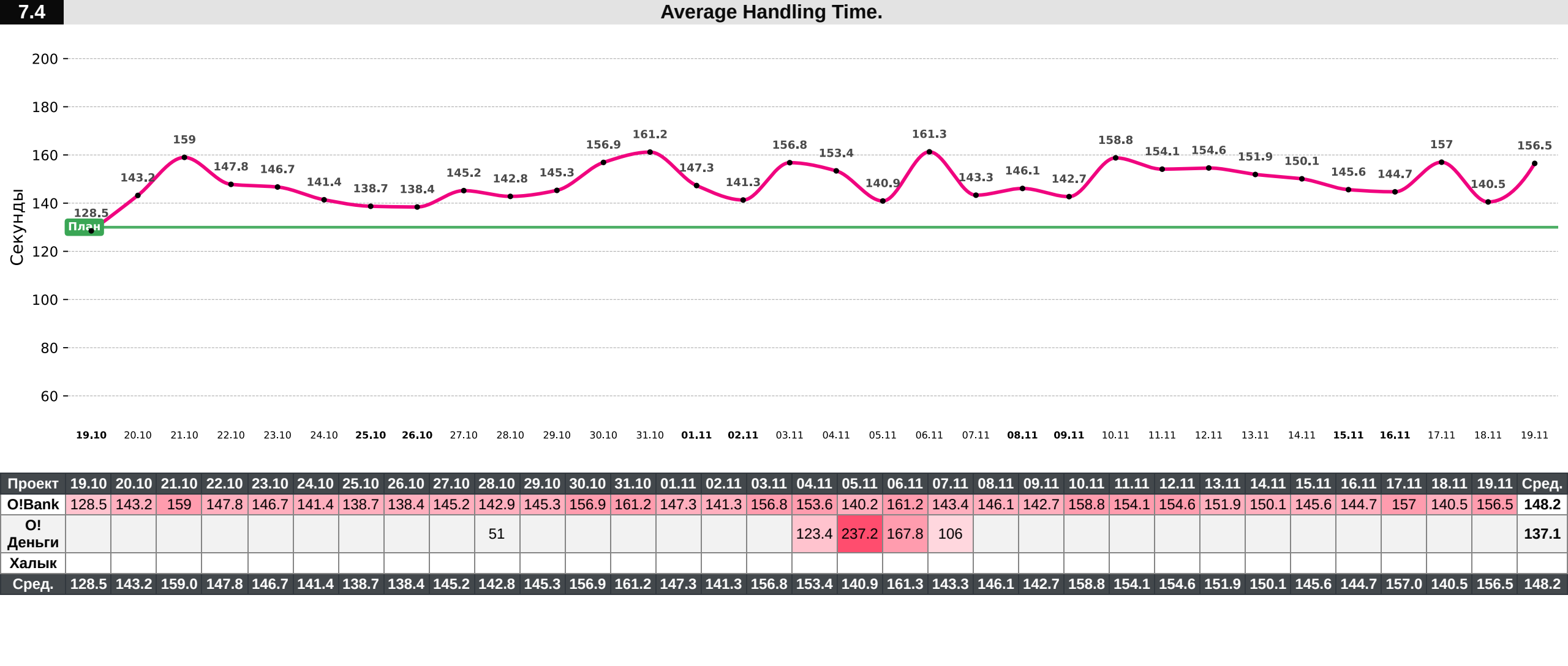
5	Сводка по переходам IVR																						
5.1	O!Bank + O!Деньги																						
	Rank	DoD	Название	Описание	12.11	13.11	14.11	15.11	16.11	17.11	18.11	19.11	Итого	Сред.	Мин.	Макс.							
	1	—	Клавиша 1 -> 1	Разблокировка и блокировка приложения	9	3	8	2	3	10	8	9	52	6.5	2	10							
	2	—	Клавиша 1 -> 2	Повысить статус идентификации		3	3		1	1	4		12	2.4	1	4							
	3	▲ +1	Клавиша 1 -> 3	Изменить доверенный номер	2	4		2	3		3	3	17	2.8	2	4							
	4	▼ -2	Клавиша 1 -> 4	Не поступает код регистрации	5	11	6	5	3	6	11	6	53	6.6	3	11							
	5	—	Клавиша 1 -> 5	Иные трудности с приложением	16	24	21	19	18	11	41	13	163	20.4	11	41							
	6	▼ -1	Клавиша 2 -> 1	Потребительские кредиты	62	64	52	40	32	91	76	57	474	59.2	32	91							
	7	▲ +2	Клавиша 2 -> 2	Кредиты для бизнеса	5	3	3	4	4	9	6	12	46	5.8	3	12							

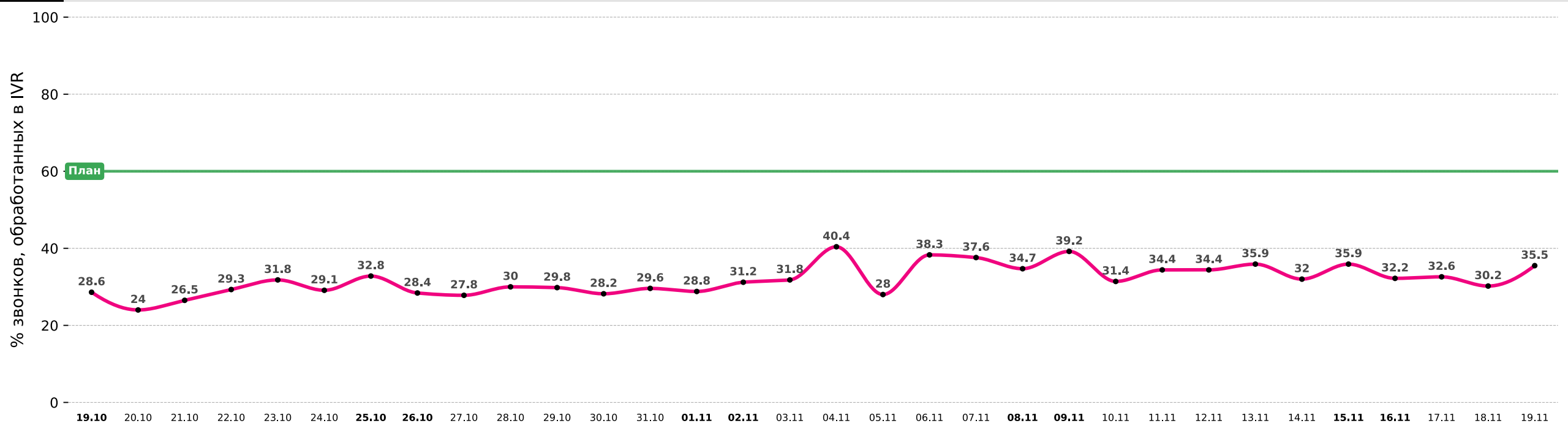
Данный график показывает конверсию по звонкам.



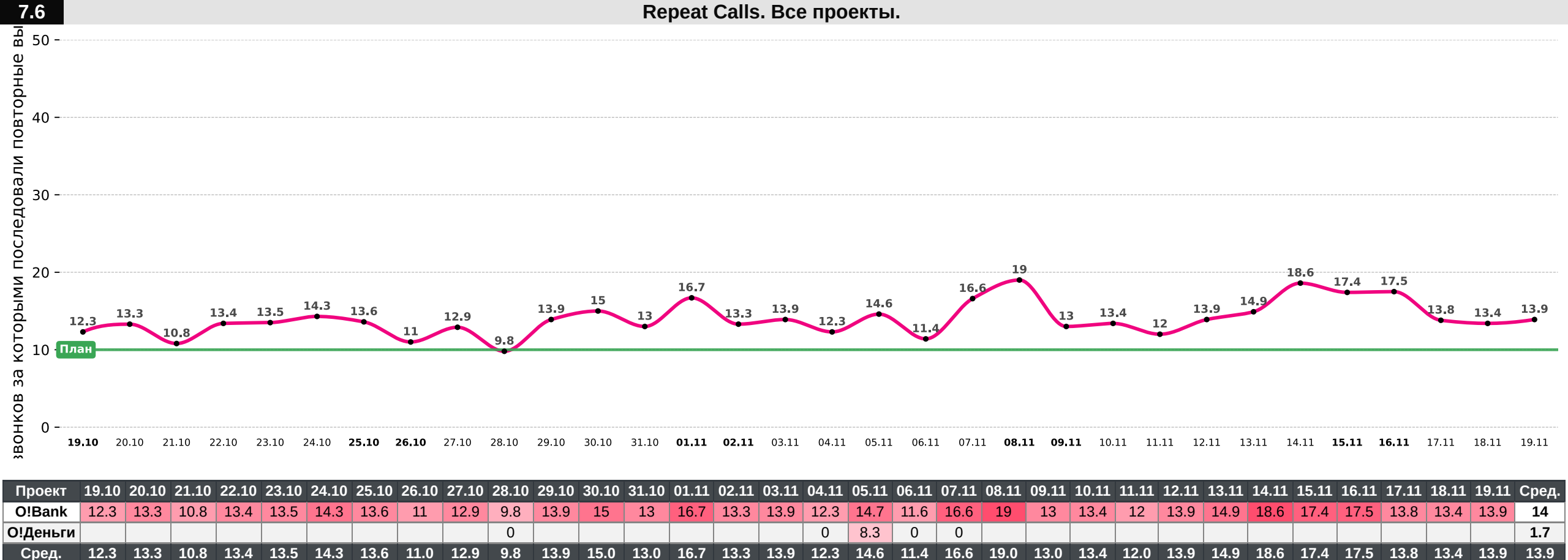
Проект	19.10	20.10	21.10	22.10	23.10	24.10	25.10	26.10	27.10	28.10	29.10	30.10	31.10	01.11	02.11	03.11	04.11	05.11	06.11	07.11	08.11	09.11	10.11	11.11	12.11	13.11	14.11	15.11	16.11	17.11	18.11	19.11	Итого	Сред.
О! Деньги	1554	2894	2386	1931	1727	1863	1715	1471	2242	1901	1983	1934	2062	1517	1180	1786	1277	4177	1421	1565	1387	1200	2111	1908	1784	1615	1631	1379	1405	2187	2385	1787	59365	1855.2
О!Bank	695	1487	1207	889	723	835	648	760	1140	831	841	889	1027	885	586	2																	13445	840.3
Халык	8	43	25	18	41	15	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	867	27.1
Итого	2257	4424	3618	2838	2491	2713	2370	2239	3418	2767	2843	2843	3134	2424	1776	1831	1308	4209	1437	1589	1399	1221	2153	1936	1807	1656	1663	1404	1422	2226	2429	1832	73677	2302.4







Проект	19.10	20.10	21.10	22.10	23.10	24.10	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	Сред.
Халык	37.5	32.6	40	44.4	26.8	46.7	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	39.1
О!Деньги	31.1	24.6	28.5	32.9	34	30.3	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
О!Bank	22.9	22.4	22.5	21.1	27	26.2	24.2	24.1	24.2	23.3	24	23.1	23	21.4	24.7	50																	25.3
Сред.	28.6	24.0	26.5	29.3	31.8	29.1	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	31.9



8

Общая динамика SLA по закрытым задачам

8.1

O! Деньги - 999/0700 000 999

SLA Кол-во закрытых задач вовремя Кол-во закрытых задач

Дата	Кол-во закрытых задач вовремя	Кол-во закрытых задач	SLA
19.10	29	43	67.4
20.10	69	175	39.4
21.10	70	159	44
22.10	57	146	39
23.10	63	158	39.9
24.10	153	192	79.7
25.10	55	68	80.9
26.10	22	26	84.6
27.10	57	188	30.3
28.10	61	109	56
29.10	74	133	55.6
30.10	69	114	60.5
31.10	78	188	41.5
01.11	39	42	92.9
02.11	25	26	96.2
03.11	75	152	49.3
04.11	59	196	30.1
05.11	45	168	26.8
06.11	71	132	53.8
07.11	81	133	60.9
08.11	31	36	86.1
09.11	28	29	96.6
10.11	71	165	43
11.11	66	158	41.8
12.11	77	185	41.6
13.11	75	150	50
14.11	51	89	57.3
15.11	45	51	88.2
16.11	31	34	91.2
17.11	89	145	61.4
18.11	74	136	54.4
19.11	61	154	39.6