

1

1.1

Срез по основным показателям.

Голос

Показатель	План	03.12	04.12	05.12	06.12	07.12	08.12	09.12	10.12	Среднее значение
Service Level	≥ 80 %	100	65.8	69.6	56.5	67.9	68.3	64.7	64.5	50.9
Handled Calls Rate (Процент принятых вызовов)	≥ 90 %	83.3	65.9	68	53.7	68.5	65.3	76.8	65.5	51.7
Average Handling Time	≤ 110 сек.	137.2	175.9	166.9	159.9	152.5	162.5	165.6	173	154.2
Average Ringing Time	≤ 3 сек.	3.4	2.5	2.6	2.3	2.5	2.6	2.5	2.6	2.3
Average Holding Time	≤ 30 сек.	3	76.6	68.4	82	79.3	88.4	85.2	81.2	66.0
Critical Error Accuracy	≥ 97 %.	92.6	83.3	92.9		100	92.9	88.9	91.2	91.1
Customer Satisfaction Index	≥ 80 %.	100						71.1	73.5	79.7
Конверсия Customer Satisfaction Index	≥ 10 %.	7.1					0	3.6	4.2	4.4
Utilization Rate	≥ 86 %.	0.3	78.2	79.9	79.4	81	89.4	79	84	76.2
Occupancy	≥ 70 %.									63.0
Repeat Calls	≤ 10 %.	0	12.4	14.7	14	15.8	11.8	14.8	15.6	13.9

1.2

Текст

Показатель	План	03.12	04.12	05.12	06.12	07.12	08.12	09.12	10.12	Среднее значение
Average Reaction Time	≤ 60 сек.	106.2	62.9	66.1	73.2	56.8	84.8	84.2	51.6	72.0
Average Speed To Answer	≤ 60 сек.	72.1	63.6	59.7	75.9	45.8	64.1	65.7	50.5	65.4
Utilization Rate	≥ 86 %.	0	87.4	82.2	80.3	75.6	76.4	72.2	44.2	81.1
Critical Error Accuracy	≥ 97 %.	100	77.8	100		100	100	100	100	98.6
Customer Satisfaction Index	≥ 80 %.	63.6	65	70.6	69.2	71.4	60	63.2	63.6	67.2
Конверсия Customer Satisfaction Index	≥ 10 %.	5.7	5.1	4.5	3.7	4.6	3.2	4.3	4.4	4.6

Профиль дня.																	
Голос																	
Часы	Эрланг	График	Факт	Дельта Факт и График	Поступило на IVR	Распределено на операторов	Отвешено 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	6	2	6	30	29	1	00:50	00:09	09:40	01:06	96.6	96.7	100	30.7	
01:00:00	0	0	1	1	6	21	0	21	00:06	00:00	00:00	00:00	0	0		0	
02:00:00	0	0	0	0	6	2	0	2	00:06	00:00	00:00	00:00	0	0			
03:00:00	0	0	0	0	3	3	0	3	00:05	00:00	00:00	00:00	0	0			
04:00:00	0	0	0	0					00:00	00:00	00:00	00:00					
05:00:00	0	0	0	0	2				00:00	00:00	00:00	00:00					
06:00:00	0	0	0	0	1	2	0	2	00:06	00:00	00:00	00:00	0	0			
07:00:00	3	3	5	2	6	3	3	0	00:04	00:04	02:57	00:00	100	100		3.9	
08:00:00	5	6	5	-1	23	17	17	0	00:05	00:05	07:58	00:55	100	100	100	25.8	
09:00:00	10	10	10	0	50	47	47	0	00:10	00:08	09:47	07:42	100	100		32.7	
10:00:00	12	11	11	0	74	81	81	0	00:29	00:05	10:20	03:12	98.8	100	80	41.4	
11:00:00	18	13	13	0	93	111	111	0	00:29	00:05	27:44	05:00	97.3	100	75	58.5	
12:00:00	18	11	10	-1	108	99	98	1	01:33	00:06	15:34	02:45	78.6	99.0	40	74.4	
13:00:00	16	8	9	1	96	125	89	36	03:34	00:07	10:43	04:43	30.5	71.2	50	99.6	
14:00:00	15	5	5	0	153	213	68	145	03:36	00:07	15:11	04:56	13.0	31.9	60	100	
15:00:00	15	6	6	0	124	169	49	120	03:55	00:07	13:29	07:57	11.5	29.0	50	100	
16:00:00	9	4	6	2	136	200	46	154	03:43	00:05	18:08	04:36	2.9	23		100.0	
17:00:00	11	8	9	1	107	183	101	82	02:10	00:05	15:27	04:17	31.4	55.2	66.7	85.1	
18:00:00	11	8	9	1	82	163	99	64	02:45	00:06	11:01	03:38	44	60.7	100	91.3	
19:00:00	10	12	13	1	102	131	108	23	02:33	00:07	14:36	02:12	67.0	82.4	100	68.5	
20:00:00	11	14	14	0	55	115	115	0	00:25	00:06	11:18	01:12	99.1	100	50	49.0	
21:00:00	11	14	14	0	62	91	91	0	01:02	00:08	11:35	01:39	96.7	100	100	38.7	
22:00:00	6	9	10	1	32	49	49	0	00:19	00:05	08:01	01:02	100	100		37.5	
23:00:00	6	9	9	0	29	43	43	0	00:05	00:04	08:26	00:53	100	100	100	26.4	
	190	155	165	10	1356	1898	1244	654	03:55	00:09	27:44	07:57	64.5	65.5	73.5	54	

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	1	0	30	30	0	41:32	16:19	02:09	01:25						
01:00:00	1	1	1	0	23	23	0	01:32	01:27	00:37	00:49						
02:00:00	1	1	1	0	10	10	0	02:04	01:46	01:06	00:57						
03:00:00	1	1	1	0	5	5	0	02:04	02:04	00:47	00:23	100					
04:00:00	1	1	1	0				00:00	00:00	00:00	00:00	0					
05:00:00	1	1	1	0	4	4	0	00:45	01:00	00:38	00:47	100					
06:00:00	1	1	1	0	2	2	0	00:11	00:44	00:11	00:28	66.7					
07:00:00	1	1	1	0	1	1	0	00:32	00:34	00:32	00:34	0					
08:00:00	2	2	1	-1	5	5	0	00:31	01:40	00:15	00:56	50					
09:00:00	4	3	1	-2	12	12	0	01:16	02:16	00:36	00:54	100					
10:00:00	4	3	1	-2	19	19	0	01:45	02:00	00:39	00:48	33.3					
11:00:00	3	3	1	-2	19	19	0	02:49	01:25	00:51	00:36	100					
12:00:00	3	3	1	-2	29	29	0	01:56	01:56	00:39	00:47	100					
13:00:00	2	3	1	-2	23	23	0	01:28	02:00	00:23	00:45	100					
14:00:00	4	3	1	-2	35	35	0	03:20	03:20	00:55	00:56	0					
15:00:00	4	3	2	-1	23	23	0	04:01	04:01	00:50	00:51	100					
16:00:00	3	2	2	0	27	27	0	02:11	02:31	00:27	00:56						
17:00:00	3	3	2	-1	14	14	0	01:19	02:04	00:24	00:53						
18:00:00	2	3	1	-2	23	23	0	02:27	02:27	00:37	00:45	100					
19:00:00	2	3	1	-2	18	18	0	12:20	12:20	03:39	02:11						
20:00:00	2	3	2	-1	25	25	0	09:02	09:02	03:21	02:08						
21:00:00	2	3	2	-1	18	18	0	10:34	10:34	04:29	01:49						
22:00:00	1	1	1	0	12	12	0	22:08	22:08	09:35	03:47						
23:00:00	1	1	1	0	25	25	0	07:07	03:44	00:47	00:50						
	50	50	29	-21	402	402	0	41:32	22:08	01:26		63.6					

Таблица актуальных аварийно-плановых работ
--

4	ТОП40 причин обращений																									
Rank	DoD	Проект		Статус		Запрос		Подгруппа		Причина		03.12	04.12	05.12	06.12	07.12	08.12	09.12	10.12	Итого	Сред.	Мин.	Макс.			
1	▲ +4	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Погашение кредита		С 20:00 рабочего дня система в порядке очереди списет ДС за погашение кредита		17	19	64	62	99	302	28	85	676	84.5	17	302			
2	▼ -1	O!Bank		Закрытый		М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Общие затруднения с проведением платежа		Клиент превысил лимиты		18	39	40	53	56	55	54	63	378	47.2	18	63			
3	▼ -1	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Погашение кредита		Уточнение информации о досрочном погашении кредита		20	57	55	32	18	64	52	48	346	43.2	18	64			
4	▲ +2	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Получение кредита		Клиент получил отказ в выдаче кредита		20	23	18	25	16	23	26	33	184	23	16	33			
5	▼ -2	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Получение кредита		Уточнение информации о получении кредита (просто консультация)		28	32	43	21	25	41	36	28	254	31.8	21	43			
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)		20	13	27	21	27	18	33	26	185	23.1	13	33			
7	▲ +6	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		9	14	13	21	21	20	18	23	139	17.4	9	23			
8	▲ +15	O!Bank		Закрытый		М Помощь при ошибочном платеже		Отмена платежа		Ошибка в сервисе, по которому отмена доступна, направлен в офис		16	20	19	30	23	24	12	21	165	20.6	12	30			
9	▼ -1	O!Деньги		Закрытый		OD Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Общие затруднения с проведением платежа		Клиент превысил лимиты		2	13	10	8	12	15	23	19	102	12.8	2	23			
10	▲ +21	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		4	11	16	8	8	19	11	19	96	12	4	19			
11	▲ +9	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	11	18	9	12	17	13	18	104	13	6	18			
12	▲ +16	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Погашение кредита		Не наступила дата погашения кредита		9	13	12	3	9	10	12	18	86	10.8	3	18			
13	▼ -6	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Погашение кредита		Уточнение информации о задолженности по кредиту		7	13	11	11	10	25	25	17	119	14.9	7	25			
14	▲ +20	O!Деньги		В ожидании от Jira		OD Помощь при ошибочном платеже		Создана заявка с предварительной причиной		Корректировка неверного платежа с O!Деньги.		8	13	13	13	18	15	9	16	105	13.1	8	18			
15	▲ +21	O!Деньги		Закрытый		OD Помощь при ошибочном платеже		Отмена платежа		Ошибка в сервисе, по которому отмена доступна, направлен в офис		5	12	17	26	22	16	7	16	121	15.1	5	26			
16	▲ +10	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	12	8	18	12	13	12	16	96	12	5	18			
17	▲ +17	O!Bank		В ожидании от Jira		М Помощь при ошибочном платеже		Создана заявка с предварительной причиной		Корректировка неверного платежа с O!Деньги		5	12	10	5	8	13	9	15	77	9.6	5	15			
18	▲ +7	O!Bank		Закрытый		М Вопросы о Компании		Адреса офисов		Абонент хотел узнать адреса офисов O!		6	7	12	9	12	19	12	15	92	11.5	6	19			
19	▼ -9	O!Bank		Закрытый		М Вопросы о Компании		Адреса филиалов		Абонент хотел узнать адреса и графики работы филиалов O!Банка		4	18	18	14	9	36	20	15	134	16.8	4	36			
20	▼ -11	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)		9	24	16	21	18	10	20	14	132	16.5	9	24			
21	▼ -6	O!Bank		Закрытый		М Помощь по лимитам		Информация о лимитах		Клиент желал узнать информацию по лимитам/ Увеличить лимиты		8	9	6	14	17	16	16	14	100	12.5	6	17			
22	▼ -12	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	16	19	14	23	12	22	14	132	16.5	12	23			
23	▼ -6	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Активный кредит		Клиент не смог разобраться, как вывести ДС, полученные в кредит, со счета (консультация)		8	16	21	12	9	12	15	13	106	13.2	8	21			
24	▼ -3	O!Bank		Закрытый		М Помощь при ошибочном платеже		Отмена платежа		Ошибка в сервисе, по которому отмена недоступна, необходимо обратиться в поддержку самого сервиса, на который проведен платеж		6	12	6	17	3	6	12	12	74	9.2	3	17			
25	▼ -8	O!Bank		В ожидании от NOD		М Помощь по картам O!Банк		Другое		Не найдена нужная причина		8	15	20	4	10	16	15	12	100	12.5	4	20			
26	—	O!Bank		Закрытый																						

Статистика по основным показателям

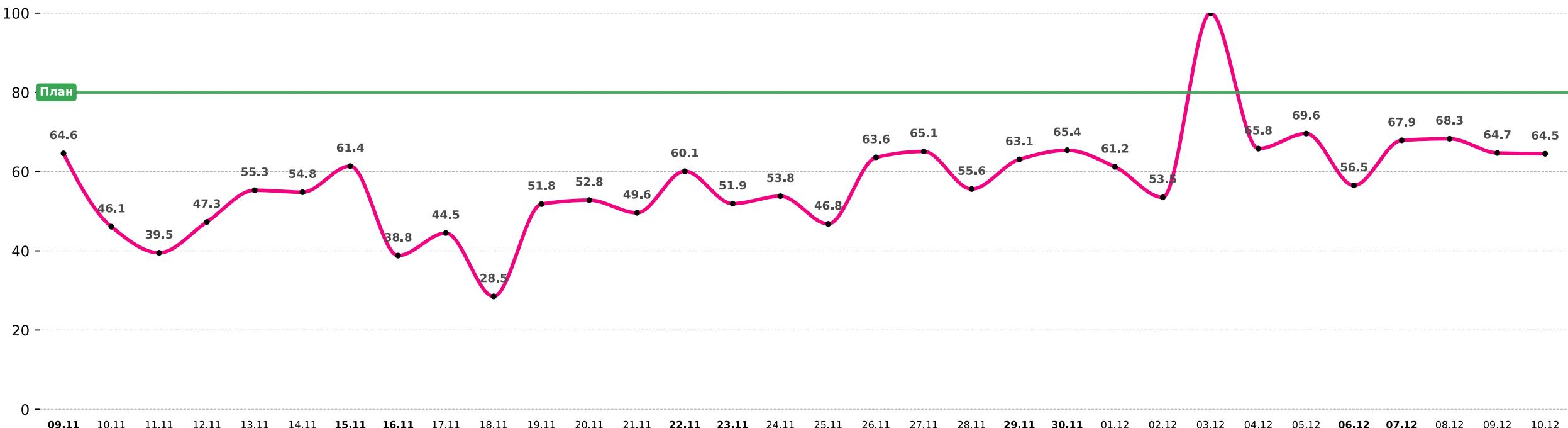
Общая динамика звонков за 31 день

Данный график показывает конверсию по звонкам.



Проект	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	05.12	06.12	07.12	08.12	09.12	10.12	Итого	Сред.	
О! Деньги	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	1310	1296	897	1438	1248	1338	47917	1497.4	
Халык	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	34	13	17	24	13	697	22.5		
O!Bank																													0						
Итого	1221	2153	1936	1807	1656	1663	1404	1422	2226	2429	1832	1948	1782	1148	2810	1679	1412	1447	1286	1647	1004	926	1468	1503	4	1155	1344	1153	1309	914	1462	1261	1356	48614	1519.2

Процент принятых



Проект	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	05.12	06.12	07.12	08.12	09.12	10.12	Сред.
O!Bank	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	69.6	56.5	67.9	68.3	64.7	64.5	57.3
О!Деньги																																	
Халық																																	
Сред.	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	69.6	56.5	67.9	68.3	64.7	64.5	57.3

7.3

Handled Calls Rate.

100 -

План

Процент принятых

80 -

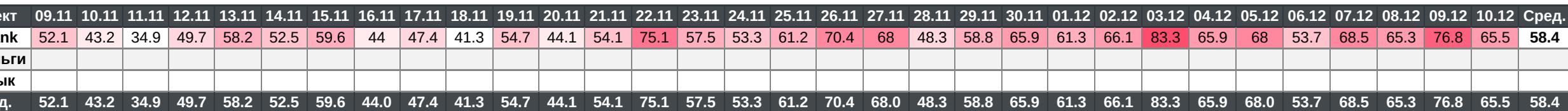
60 -

40 -

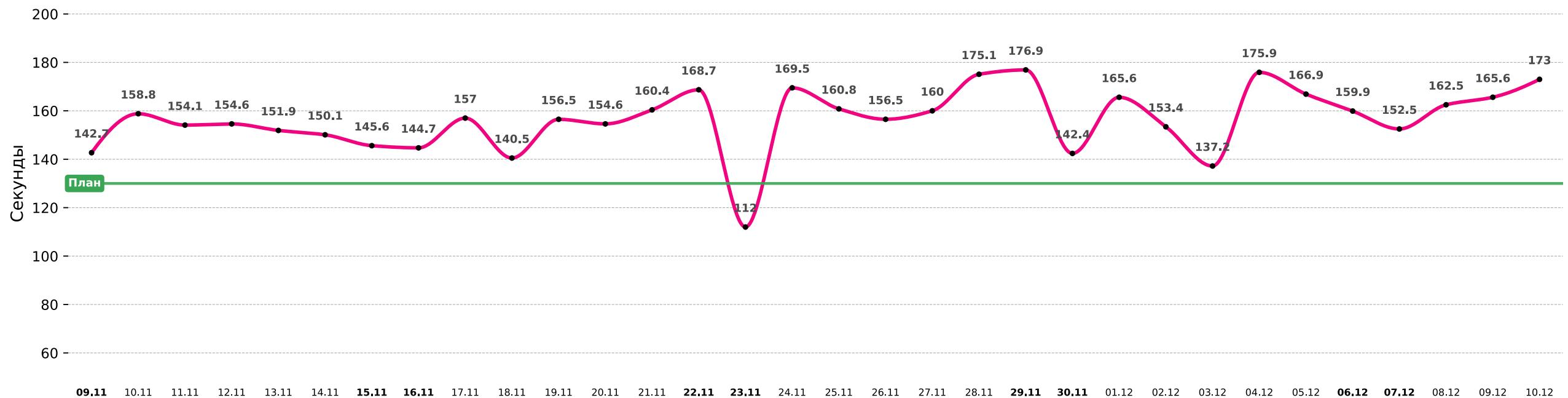
20 -

0 -

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 05.12 06.12 07.12 08.12 09.12 10.12



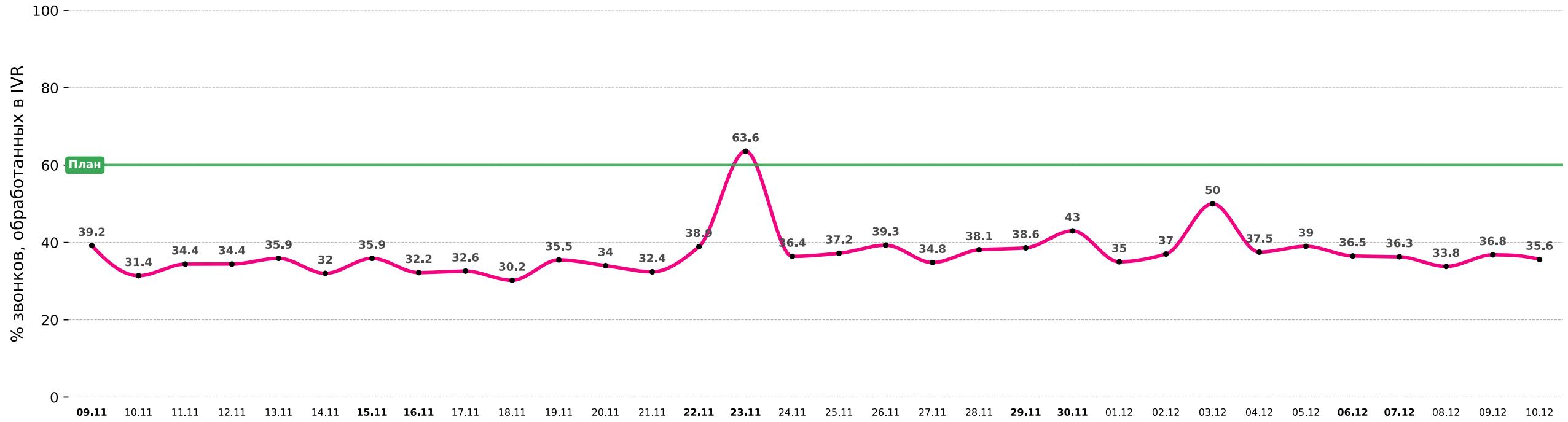
Average Handling Time.



Проект	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	05.12	06.12	07.12	08.12	09.12	10.12	Сред.
O!Bank	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	169.5	160.8	156.5	160	175.1	176.9	142.4	165.6	153.4	137.2	175.9	166.9	159.9	152.5	162.5	165.6	173	156.4
О! Деньги																																	
Халык																																	
Сред.	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	166.9	159.9	152.5	162.5	165.6	173.0	156.4

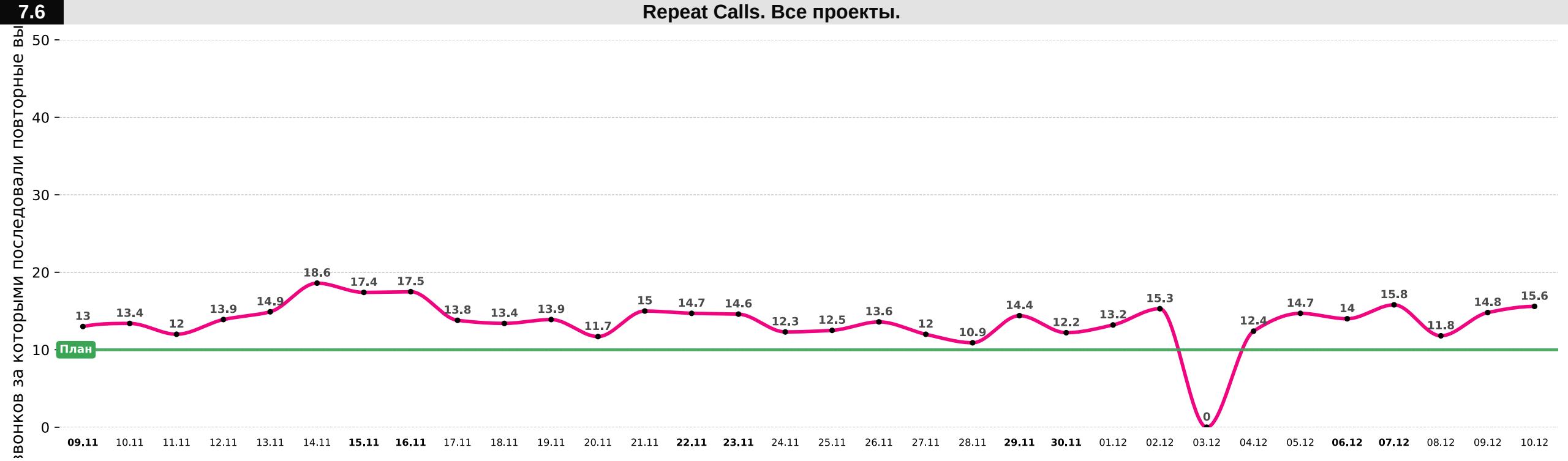
7.5

IVR Self Service Rate.



Проект	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	05.12	06.12	07.12	08.12	09.12	10.12	Сред.
Халык	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	29.4	38.5	58.8	25	76.9	33.3	42.7
О!Деньги	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	39.2	36.5	35.9	33.9	36.4	35.7	37
О!Bank																																	
Сред.	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	39.0	36.5	36.3	33.8	36.8	35.6	37.1

Repeat Calls. Все проекты.



Проект	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	05.12	06.12	07.12	08.12	09.12	10.12	Сред.
O!Bank	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	14.7	14	15.8	11.8	14.8	15.6	13.5
Сред.	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	14.7	14.0	15.8	11.8	14.8	15.6	13.5

