

1

1.1

Срез по основным показателям.

Голос

Показатель	План	13.11	14.11	15.11	16.11	17.11	18.11	19.11	20.11	Среднее значение
Service Level	≥ 80 %	55.3	54.8	61.4	38.8	44.5	28.5	51.8	52.8	53.2
Handled Calls Rate (Процент принятых вызовов)	≥ 90 %	58.2	52.5	59.6	44	47.4	41.3	54.7	44.1	57.8
Average Handling Time	≤ 110 сек.	151.9	150.1	145.6	144.7	157	140.5	156.5	154.6	147.6
Average Ringing Time	≤ 3 сек.	2.4	2.7	2.4	2	2.2	1.9	2.2	2.3	2.5
Average Holding Time	≤ 30 сек.	59.9	59.6	66.9	54.3	73.6	76.8	65.6	60.5	63.1
Critical Error Accuracy	≥ 97 %.	79.3	91.2	89.3	100	90.5	93.5	92.3	89.7	86.2
Customer Satisfaction Index	≥ 80 %.	83.6	79.2	83.6	93.3	94.1	72.6	88.4	88.6	85.8
Конверсия Customer Satisfaction Index	≥ 10 %.	4.4	5.3	5.7	6	4.3	4.9	4.6	5.5	4.9
Utilization Rate	≥ 86 %.	82.2	85.5	87.8	86.8	84.1	87	84.9	85.2	80.4
Occupancy	≥ 70 %.									59.6
Repeat Calls	≤ 10 %.	14.9	18.6	17.4	17.5	13.8	13.4	13.9	11.7	13.0

1.2

Текст

Показатель	План	13.11	14.11	15.11	16.11	17.11	18.11	19.11	20.11	Среднее значение
Average Reaction Time	≤ 60 сек.	53.3	53.5	86.3	51.3	70.8	49.2	55.7	60.9	72.7
Average Speed To Answer	≤ 60 сек.	48.7	55.5	76	60.3	71.4	42	61.9	53.6	62.8
Utilization Rate	≥ 86 %.	84.4	96.6	121.5	102.1	72.6	81.2	99	90.3	96.2
Critical Error Accuracy	≥ 97 %.	100	100	100	100	100	100	100	100	97.3
Customer Satisfaction Index	≥ 80 %.	53.3	61.1	50	44.4	54.8	63.6	54.5	71.4	64.3
Конверсия Customer Satisfaction Index	≥ 10 %.	3.4	3.7	2.9	1.9	3.5	2.5	3.8	4.2	3.3

Профиль дня.																	
Голос																	
Часы	Эрланг	График	Факт	Дельта Факт и График	Поступило на IVR	Распределено на операторов	Отвеченено 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	3	-1	21	74	37	37	03:54	00:04	06:20	01:16	58.5	50	100	63.4	
01:00:00	3	4	3	-1	8	20	16	4	02:13	00:08	07:10	00:55	93.8	80		33.7	
02:00:00	0	0	0	0	4	5	0	5	00:02	00:00	00:00	00:00		0	100	0	
03:00:00	0	0	0	0	4	5	0	5	00:06	00:00	00:00	00:00	0	0			
04:00:00	0	0	0	0	3	2	0	2	00:02	00:00	00:00	00:00		0			
05:00:00	0	0	0	0	4	3	0	3	00:05	00:00	00:00	00:00	0	0			
06:00:00	0	0	0	0	2	6	0	6	00:05	00:00	00:00	00:00	0	0			
07:00:00	4	5	5	0	3	9	8	1	00:04	00:04	07:54	01:15	100	88.9	100	13.4	
08:00:00	6	6	7	1	28	45	45	0	01:22	00:05	11:02	01:25	97.8	100	100	37.0	
09:00:00	10	11	11	0	80	93	92	1	00:34	00:06	09:41	01:15	98.9	98.9	100	41.5	
10:00:00	12	12	12	0	61	108	108	0	00:06	00:06	07:46	02:27	100	100	66.7	50.4	
11:00:00	12	12	12	0	112	172	163	9	01:44	00:06	16:48	04:02	76.5	94.8	88.9	78.2	
12:00:00	15	7	7	0	134	219	91	128	03:37	00:03	13:53	05:59	7.9	41.6	66.7	100.0	
13:00:00	13	6	5	-1	235	397	68	329	03:55	00:05	13:44	03:36	1.0	17.1	100	100.0	
14:00:00	9	1	2	1	265	475	29	446	04:24	00:03	11:59	02:25	2.8	6.1	100	99.7	
15:00:00	9	1	4	3	253	498	24	474	04:23	00:03	17:52	09:06	1.7	4.8		99.9	
16:00:00	13	7	7	0	217	420	88	332	04:02	00:04	12:36	03:57	3.7	21.0	100	100.0	
17:00:00	11	11	9	-2	150	244	148	96	03:28	00:06	23:32	04:44	11.7	60.7	90.9	99.7	
18:00:00	11	11	11	0	82	204	122	82	03:38	00:04	25:51	05:31	28.7	59.8	80	95.4	
19:00:00	14	16	15	-1	78	156	139	17	03:19	00:06	15:47	02:35	77.3	89.1	88.9	65.8	
20:00:00	12	15	16	1	71	143	143	0	00:38	00:06	11:21	02:26	97.9	100	83.3	52.2	
21:00:00	11	13	14	1	80	117	117	0	00:42	00:06	07:08	01:46	98.3	100	100	39.2	
22:00:00	6	9	10	1	26	80	79	1	01:58	00:09	07:30	01:42	89.9	98.8	100	42.3	
23:00:00	6	9	9	0	27	42	42	0	00:05	00:04	09:18	02:34	100	100	50	29.4	
	180	160	162	2	1948	3537	1559	1978	04:24	00:09	25:51	09:06	52.8	44.1	88.8	61.3	

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	14	14	0	01:12	01:07	00:25	00:36						
01:00:00	1	1	2	1	16	16	0	01:31	00:46	00:29	00:35						
02:00:00	1	1	2	1	8	8	0	01:43	01:42	00:45	00:50		100				
03:00:00	1	1	2	1	14	14	0	02:35	02:35	00:32	00:35						
04:00:00	1	1	1	0	19	19	0	07:57	28:13	00:58	03:43						
05:00:00	1	1	1	0	8	8	0	00:39	00:46	00:26	00:35						
06:00:00	1	1	1	0	12	12	0	01:09	01:09	00:35	00:36		100				
07:00:00	1	0	1	1				00:00	00:00	00:00	00:00		60				
08:00:00	2	2	1	-1	42	42	0	01:24	01:46	00:28	00:40		50				
09:00:00	4	3	1	-2	71	71	0	02:42	08:59	00:33	00:44		100				
10:00:00	4	3	1	-2	41	41	0	05:00	02:12	00:43	00:45		100				
11:00:00	3	3	1	-2	35	35	0	05:08	03:25	00:54	00:46		50				
12:00:00	3	3	1	-2	22	22	0	01:42	04:34	00:30	00:58						
13:00:00	2	3	0	-3	28	28	0	03:17	04:36	00:54	01:00		50				
14:00:00	4	3	2	-1	33	33	0	07:25	06:16	00:57	00:59		100				
15:00:00	4	3	3	0	45	45	0	03:10	01:46	00:41	00:51						
16:00:00	3	3	3	0	59	59	0	06:32	06:32	01:06	01:02		50				
17:00:00	3	2	3	1	30	30	0	04:05	04:26	00:51	01:02						
18:00:00	2	2	3	1	39	39	0	06:40	05:11	01:30	01:22						
19:00:00	2	2	2	0	22	22	0	28:11	14:20	04:23	02:16						
20:00:00	2	2	2	0	28	28	0	12:10	12:10	01:52	01:32						
21:00:00	2	2	3	1	31	31	0	15:11	15:11	02:50	01:43						
22:00:00	1	1	3	2	14	14	0	12:01	12:01	05:29	03:13						
23:00:00	1	1	2	1	9	9	0	01:22	01:19	00:44	00:45						71.4
	50	45	43	-2	640	640	0	28:11	28:13	01:11							

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

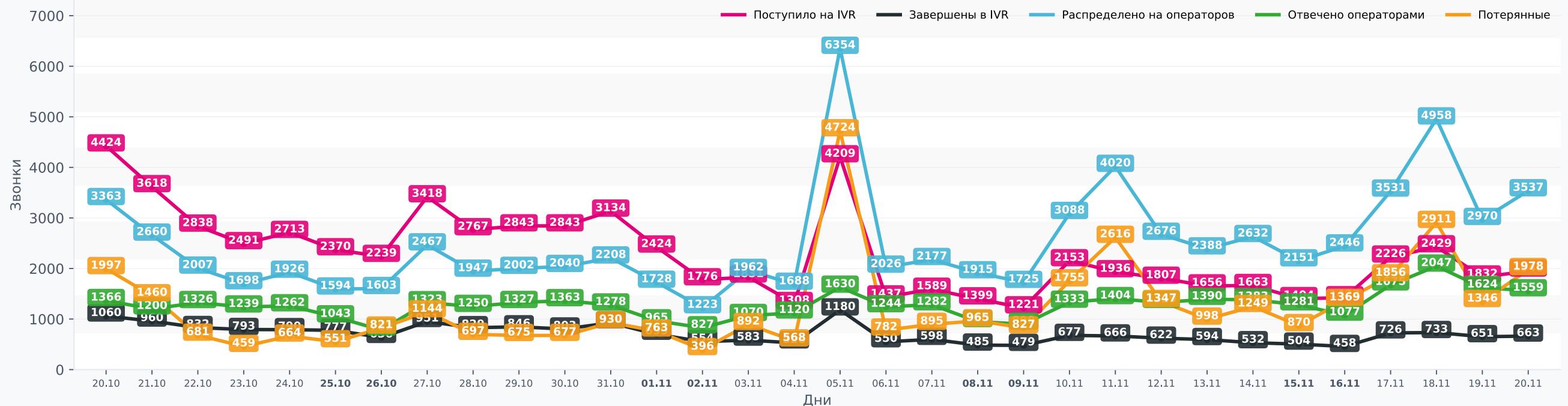
</

4	ТОП40 причин обращений																						
Rank	DoD	Проект		Статус		Запрос		Подгруппа		Причина		13.11	14.11	15.11	16.11	17.11	18.11	19.11	20.11	Итого	Сред.	Мин.	Макс.
1	▲ +1	O!Bank		Закрытый		M Помощь по кредитованию		Погашение кредита		С 20:00 рабочего дня система в порядке очереди списет ДС за погашение кредита		34	28	22	34	127	85	74	250	654	81.8	22	250
2	▼ -1	O!Bank		Закрытый		M Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Общие затруднения с проведением платежа		Клиент превысил лимиты		74	75	92	86	110	97	124	102	760	95	74	124
3	—	O!Bank		Закрытый		M Помощь по кредитованию		Погашение кредита		Уточнение информации о досрочном погашении кредита		53	47	58	24	60	48	63	56	409	51.1	24	63
4	▲ +1	O!Bank		Закрытый		M Помощь по кредитованию		Погашение кредита		Уточнение информации о задолженности по кредиту		25	8	12	8	32	34	37	42	198	24.8	8	42
5	▼ -1	O!Bank		Закрытый		M Помощь по кредитованию		Получение кредита		Уточнение информации о получении кредита (просто консультация)		36	35	35	37	44	26	37	28	278	34.8	26	44
6	▲ +6	O!Bank		Закрытый		M Помощь при ошибочном платеже		Отмена платежа		Ошибка в сервисе, по которому отмена доступна, направлен в офис		19	22	21	31	32	27	26	24	202	25.2	19	32
7	▲ +1	O!Bank		Закрытый		M Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Уточнение информации по платежам		Уточнение статуса платежа (без оформления заявки)		14	9	11	17	11	21	32	24	139	17.4	9	32
										Абонент еще не провел платеж, обратился, чтобы получить консультацию о проведении платежа с баланса номера (возврат аванса)													
8	▲ +3	O!Bank		Закрытый		M Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Консультация по проведению платежа		Абонент хотел узнать адреса и график работы филиалов O!Банка		27	22	28	33	32	32	27	24	225	28.1	22	33
9	▲ +8	O!Bank		Закрытый		M Вопросы о Компании		Адреса филиалов		Абонент хотел узнать адреса и график работы филиалов O!Банка		22	21	29	9	26	17	19	23	166	20.8	9	29
10	▼ -3	O!Bank		В ожидании от Jira		M Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Создана заявка с предварительной причиной		Разблокировка аккаунта O!Банк		26	37	27	18	25	17	33	21	204	25.5	17	37
11	▲ +5	O!Bank		Закрытый		M Помощь по кредитованию		Активный кредит		Клиент хотел получить консультацию по вопросу с кредитом, но не прошел авторизацию для проверки информации в карточке		13	18	5	11	23	20	19	20	129	16.1	5	23
12	▲ +2	O!Bank		Закрытый		M 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		17	16	10	9	18	14	23	20	127	15.9	9	23
13	▲ +4	O!Bank		Закрытый		M Помощь по лимитам		Информация о лимитах		Клиент хотел узнать информацию по лимитам/ Увеличить лимиты		15	15	20	19	22	17	19	20	147	18.4	15	22
14	▲ +21	O!Bank		В ожидании от NOD		M Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Другое		Не найдена нужная причина		13	9	7	5	20	15	9	19	97	12.1	5	20
15	▼ -7	O!Bank		Закрытый		M Помощь по кредитованию		Получение кредита		Клиент получил отказ в выдаче кредита		23	23	28	21	22	26	31	18	192	24	18	31
16	▲ +5	O!Bank		Закрытый		M Помощь по кредитованию		Изменения в условиях кредита		Клиент получил кредит «Экспресс» и уточняет условия его целевого использования		5	5	14	13	17	21	18	18	111	13.9	5	21
17	▲ +13	O!Bank		Закрытый		M 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		9	9	19	11	20	9	14	18	109	13.6	9	20
18	▼ -6	O!Bank		Закрытый		M Помощь по кредитованию		Погашение кредита		Не наступила дата погашения кредита		10	12	6	3	9	18	21	16	95	11.9	3	21
19	▲ +5	O!Bank		В ожидании от Jira		M Помощь при ошибочном платеже		Создана заявка с предварительной причиной		Корректировка неверного платежа с O!Деньги		10	15	26	14	12	13	16	16	122	15.2	10	26
20	▲ +8	O!Bank		Закрытый		M Помощь по кредитованию		Активный кредит		Уточнение информации о статусе кредита		10	5	5	2	14	3	13	16	68	8.5	2	16
21	▲ +5	O!Bank		В ожидании от NOD		M Помощь по картам O!Банк		Другое		Не найдена нужная причина		10	14	15	10	22	16	16	16	119	14.9	10	22
22	▲ +13	O!Деньги		Закрытый		OD Помощь по платежам на O!Банк (O!Деньги)		Не поступил платеж на O!Деньги		DC не поступают на O!Деньги (O!Банк) из-за лимита		17	9	9	7	5	10	9	15	81	10.1	5	17
23	▼ -7	O!Bank		В ожидании от NOD		M Помощь по кредитованию		Другое		Не найдена нужная причина		12	11	10	8	22	14	19	15	111	13.9	8	22
24	▲ +6	O!Деньги		Закрытый		OD Помощь по платежам на O!Банк (O!Деньги)		Не поступил платеж на O!Деньги		При проверке выявлено что DC успешно поступили		8	6	6	11	15	17	12	14	89	11.1	6	17
25	▲ +1	O!Bank		Закрытый		M Помощь при ошибочном платеже		Отмена платежа		Ошибка в сервисе, по которому отмена недоступна, необходимо обратиться в поддержку самого сервиса, на который проведен платеж		11	13	10	11	19	19	16	14	113	14.1	10	19
26	▼ -20	O!Bank		В ожидании от Jira		M Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Создана заявка с предварительной причиной		Затруднения с платежом		19	18	15	7	21	38	34	13	165	20.6	7	38
27	▲ +6	O!Bank		Закрытый		M Помощь по приложению		Консультация по приложению		Клиент хотел узнать подробнее о счете по умолчанию/ Не смог разобраться самостоятельно как его выбирать		11	4	8	4	9	10	10	12	68	8.5	4	12
28	▼ -19	O!Bank		Закрытый		M 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		12	7	17	21	23	19	30	12	141	17.6		

Статистика по основным показателям

Общая динамика звонков за 31 день

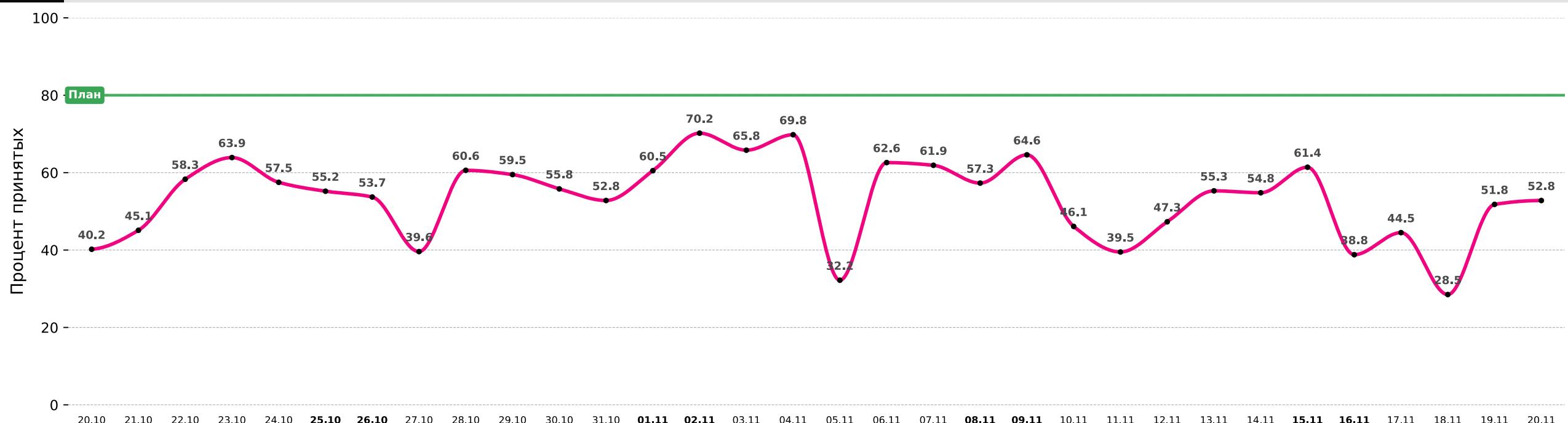
Данный график показывает конверсию по звонкам.



Проект	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	20.11	Итого	Сред.
О! Деньги	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	1910	59721	1866.3
O!Bank	1487	1207	889	723	835	648	760	1140	831	841	889	1027	885	586	2																12750	850		
Халык	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	38	897	28
Итого	4424	3618	2838	2491	2713	2370	2239	3418	2767	2843	2843	3134	2424	1831	1308	4209	1437	1589	1399	1221	2153	1936	1807	1656	1663	1404	1422	2226	2429	1832	1948	73368	2292.8	

7.2

Service Level.



Проект	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	20.11	Сред.
O!Bank	40.2	45.1	58.3	63.9	57.5	55.2	53.7	39.6	60.6	59.5	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	53.4
О!Деньги									100							50	33.3	46.2	100												65.9		
Халык																																	
Сред.	40.2	45.1	58.3	63.9	57.5	55.2	53.7	39.6	60.6	59.5	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	53.4

7.3

Handled Calls Rate.

100 -

План

80 -

Процент принятых

60 -

40 -

20 -

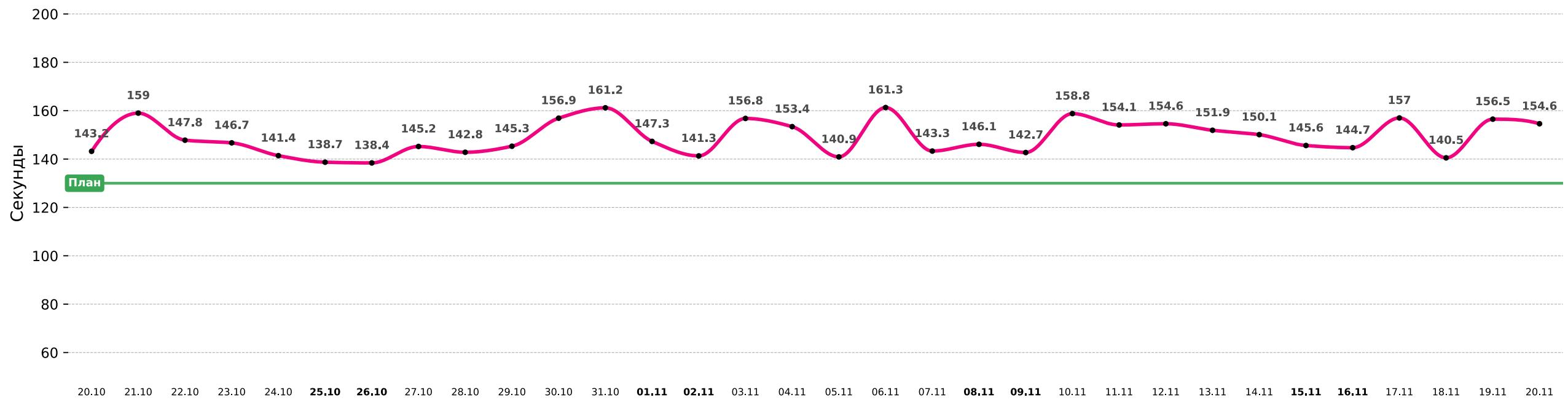
0 -

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 20.11



Проект	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	20.11	Сред.
O!Bank	40.6	45.1	66.1	73	65.5	65.4	48.8	53.6	64.2	66.3	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	54.2
О!Деньги																	83.3	100	92.3	100											95.1		
Халык																																	
Сред.	40.6	45.1	66.1	73.0	65.5	65.4	48.8	53.6	64.2	66.3	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	54.2

Average Handling Time.



Проект	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	20.11	Сред.
O!Bank	143.2	159	147.8	146.7	141.4	138.7	138.4	145.2	142.9	145.3	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	149
О! Деньги																	123.4	237.2	167.8	106												137.1	
Халык																																	
Сред.	143.2	159.0	147.8	146.7	141.4	138.7	138.4	145.2	142.8	145.3	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	149.0

7.5

IVR Self Service Rate.

100

% звонков, обработанных в IVR

80

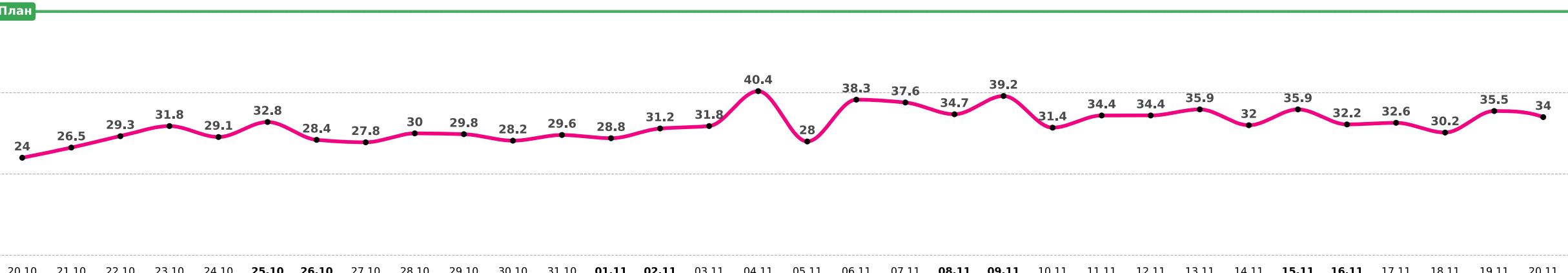
60

40

20

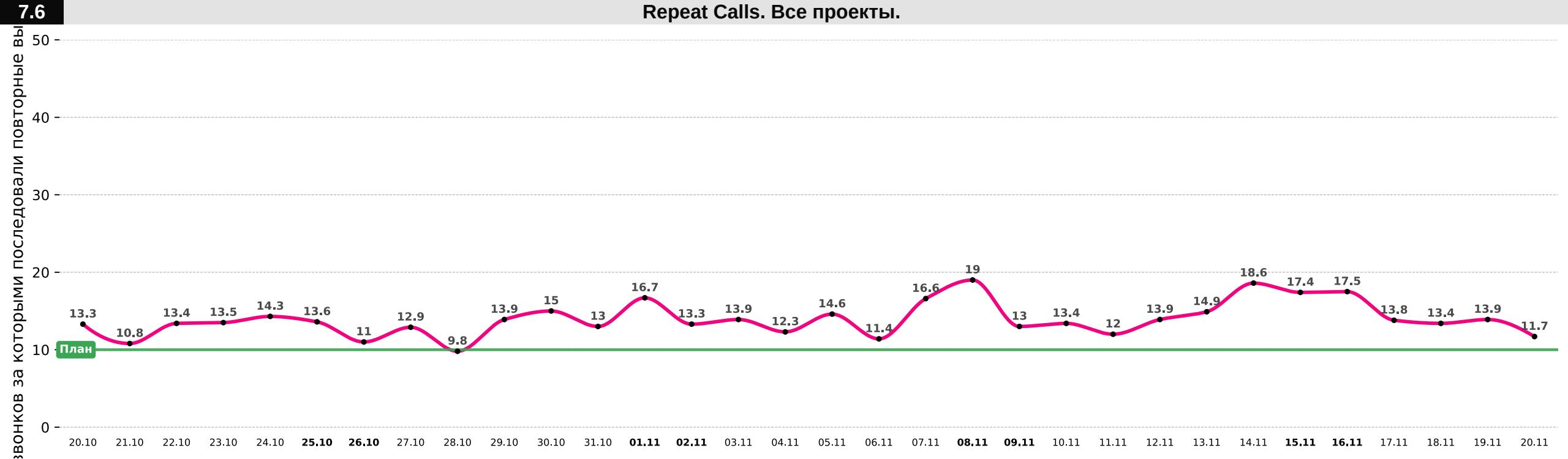
0

План



Проект	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	20.11	Сред.
Халык	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	42.1	39.3
О!Деньги	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	33.9	33.1
О!Bank	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																25.4		
Сред.	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	34.0	32.1

Repeat Calls. Все проекты.



Проект	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	20.11	Сред.
O!Bank	13.3	10.8	13.4	13.5	14.3	13.6	11	12.9	9.8	13.9	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	13.9
О!Деньги									0								0	8.3	0	0												1.7	
Сред.	13.3	10.8	13.4	13.5	14.3	13.6	11.0	12.9	9.8	13.9	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	13.9

