

**1****1.1**

**Срез по основным показателям.**

**Голос**

Показатель	План	14.11	15.11	16.11	17.11	18.11	19.11	20.11	21.11	Среднее значение
<b>Service Level</b>	≥ 80 %	54.8	61.4	38.8	44.5	28.5	51.8	52.8	49.6	<b>54.6</b>
<b>Handled Calls Rate (Процент принятых вызовов)</b>	≥ 90 %	52.5	59.6	44	47.4	41.3	54.7	44.1	54.1	<b>60.5</b>
<b>Average Handling Time</b>	≤ 110 сек.	150.1	145.6	144.7	157	140.5	156.5	154.6	160.4	<b>148.1</b>
<b>Average Ringing Time</b>	≤ 3 сек.	2.7	2.4	2	2.2	1.9	2.2	2.3	2.1	<b>2.5</b>
<b>Average Holding Time</b>	≤ 30 сек.	59.6	66.9	54.3	73.6	76.8	65.6	60.5	61.1	<b>63.5</b>
<b>Critical Error Accuracy</b>	≥ 97 %.	91.2	89.3	100	90.5	93.5	92.3	89.7	85.2	<b>85.9</b>
<b>Customer Satisfaction Index</b>	≥ 80 %.	79.2	83.6	93.3	94.1	72.6	88.4	88.6	78	<b>85.3</b>
<b>Конверсия Customer Satisfaction Index</b>	≥ 10 %.	5.3	5.7	6	4.3	4.9	4.6	5.5	5.6	<b>4.9</b>
<b>Utilization Rate</b>	≥ 86 %.	85.5	87.8	86.8	84.1	87	84.9	85.2	85.2	<b>80.8</b>
<b>Occupancy</b>	≥ 70 %.									<b>58.9</b>
<b>Repeat Calls</b>	≤ 10 %.	18.6	17.4	17.5	13.8	13.4	13.9	11.7	15	<b>12.9</b>

**1.2**

**Текст**

Показатель	План	14.11	15.11	16.11	17.11	18.11	19.11	20.11	21.11	Среднее значение
<b>Average Reaction Time</b>	≤ 60 сек.	53.5	86.3	51.3	70.8	49.2	55.7	60.9	79.5	<b>73.8</b>
<b>Average Speed To Answer</b>	≤ 60 сек.	55.5	76	60.3	71.4	42	61.9	53.6	67.5	<b>63.4</b>
<b>Utilization Rate</b>	≥ 86 %.	96.6	121.5	102.1	72.6	81.2	99	90.3	76.1	<b>95.9</b>
<b>Critical Error Accuracy</b>	≥ 97 %.	100	100	100	100	100	100	100	100	<b>97.0</b>
<b>Customer Satisfaction Index</b>	≥ 80 %.	61.1	50	44.4	54.8	63.6	54.5	71.4	64.3	<b>64.3</b>
<b>Конверсия Customer Satisfaction Index</b>	≥ 10 %.	3.7	2.9	1.9	3.5	2.5	3.8	4.2	3.8	<b>3.3</b>

Профиль дня. 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	5	2	15	37	34	3	01:47	00:06	06:49	02:15	82.4	91.9		41.7	
01:00:00	3	3	4	1	10	10	9	1	00:05	00:05	04:23	00:03	100	90	50	10.7	
02:00:00	0	0	1	1	21	25	0	25	00:06	00:00	00:00	00:00	0	0	100	0	
03:00:00	0	0	0	0	5	4	0	4	00:06	00:00	00:00	00:00	0	0			
04:00:00	0	0	0	0	1	2	0	2	00:05	00:00	00:00	00:00	0	0			
05:00:00	0	0	0	0	2	7	0	7	00:06	00:00	00:00	00:00	0	0			
06:00:00	0	0	0	0	9	6	0	6	00:05	00:00	00:00	00:00	0	0			
07:00:00	4	5	4	-1	107	118	44	74	03:25	00:05	10:26	01:30	47.9	37.3	100	72.9	
08:00:00	6	6	7	1	88	121	88	33	02:48	00:05	09:09	01:31	59.1	72.7	50	83.0	
09:00:00	10	11	10	-1	92	124	109	15	01:50	00:07	11:38	01:27	70.3	87.9	75	66.1	
10:00:00	12	12	11	-1	101	150	123	27	02:13	00:07	27:12	02:23	46.4	82	100	87.5	
11:00:00	12	12	11	-1	100	170	141	29	02:58	00:05	15:57	02:46	37.0	82.9	81.8	97.8	
12:00:00	15	7	7	0	102	147	87	60	03:30	00:03	12:26	02:59	13.0	59.2	100	100.0	
13:00:00	13	6	5	-1	149	217	83	134	03:38	00:05	21:50	03:48	9.3	38.2	50	100.0	
14:00:00	9	1	3	2	172	313	41	272	04:07	00:05	07:56	03:33	1.4	13.1		100	
15:00:00	9	1	2	1	171	301	35	266	03:52	00:07	16:40	04:55	0	11.6	50	100	
16:00:00	13	6	6	0	155	254	73	181	03:56	00:04	37:41	03:02	16.1	28.7	0	98.7	
17:00:00	11	10	9	-1	107	210	121	89	03:21	00:05	12:44	04:08	35.1	57.6	100	94.6	
18:00:00	11	10	9	-1	94	164	104	60	02:14	00:06	09:55	02:50	43.6	63.4	100	89.4	
19:00:00	14	13	13	0	86	130	126	4	01:39	00:06	08:05	01:29	96.1	96.9	100	52.4	
20:00:00	12	12	14	2	75	129	115	14	01:41	00:06	10:10	04:00	82.6	89.1	75	56.5	
21:00:00	11	10	11	1	51	126	112	14	01:34	00:06	09:49	02:12	87.6	88.9	75	56.2	
22:00:00	6	6	9	3	53	106	83	23	01:38	00:06	12:39	02:39	71.4	78.3	83.3	55.5	
23:00:00	6	6	7	1	16	55	54	1	00:39	00:07	07:53	00:45	94.5	98.2	100	42.4	
	180	140	148	8	1782	2926	1582	1344	04:07	00:07	37:41	04:55	49.6	54.1	78.3	72.3	

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	3	2	19	19	0	16:57	16:57	01:29	00:57						
01:00:00	1	1	3	2	20	20	0	01:20	01:20	00:34	00:44						
02:00:00	1	1	3	2	10	10	0	02:51	01:53	01:06	01:03	50					
03:00:00	1	1	3	2	5	5	0	00:57	01:46	00:35	01:03						
04:00:00	1	1	1	0	3	3	0	00:54	00:48	00:30	00:41						
05:00:00	1	1	1	0	1	1	0	00:23	01:19	00:23	01:19	0					
06:00:00	1	1	1	0	2	2	0	00:33	01:11	00:25	00:55	0					
07:00:00	1	0	1	1				00:00	00:00	00:00	00:00	100					
08:00:00	2	2	1	-1	26	26	0	01:07	02:02	00:21	00:35	0					
09:00:00	4	2	1	-1	52	52	0	01:46	09:55	00:23	00:42	100					
10:00:00	4	2	1	-1	33	33	0	03:02	03:02	00:28	00:36						
11:00:00	3	2	1	-1	12	12	0	01:34	01:46	00:32	00:36	100					
12:00:00	3	2	1	-1	11	11	0	01:04	01:14	00:23	00:30	0					
13:00:00	2	2	0	-2	13	13	0	01:36	01:11	00:32	00:40	100					
14:00:00	4	2	1	-1	39	39	0	02:16	04:30	00:29	00:49	100					
15:00:00	4	2	2	0	35	35	0	08:13	08:13	01:01	00:52						
16:00:00	3	2	2	0	39	39	0	03:07	19:41	00:36	01:14						
17:00:00	3	2	2	0	31	31	0	03:07	02:23	00:46	00:49						
18:00:00	2	3	1	-2	29	29	0	05:40	05:40	01:00	00:52						
19:00:00	2	3	1	-2	25	25	0	02:44	02:23	01:18	00:54						
20:00:00	2	3	2	-1	21	21	0	03:57	02:08	01:15	00:52						
21:00:00	2	3	2	-1	22	22	0	03:33	03:33	00:51	00:51						
22:00:00	1	1	2	1	7	7	0	02:43	02:43	01:15	00:52						
23:00:00	1	1	3	2	13	13	0	00:51	02:08	00:21	01:08						
	50	41	39	-2	468	468	0	16:57	19:41	00:41		64.3					

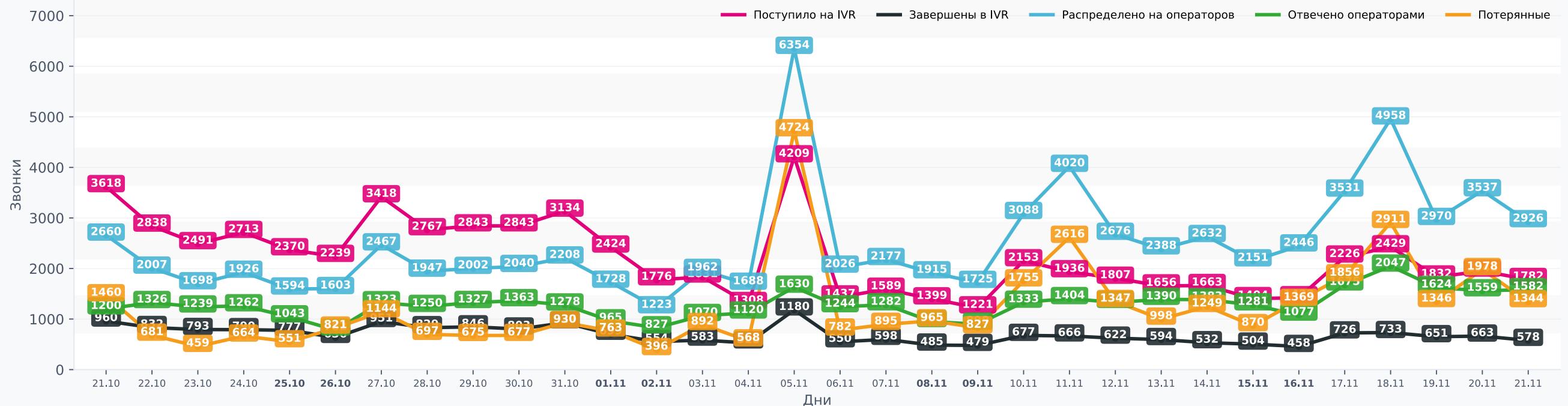
Таблица актуальных аварийно-плановых работ									
Дата начала	Время простоя	Сервис	Описание						

4		ТОП40 причин обращений																		
Rank	DoD	Проект	Статус	Запрос	Подгруппа	Причина	14.11	15.11	16.11	17.11	18.11	19.11	20.11	21.11	Итого	Сред.	Мин.	Макс.		
1	—	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Погашение кредита	С 20:00 рабочего дня система в порядке очереди списет ДС за погашение кредита	28	22	34	127	85	74	250	154	774	96.8	22	250		
2	—	O!Bank	Закрытый	М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)	Общие затруднения с проведением платежа	Клиент превысил лимиты	75	92	86	110	97	124	102	99	785	98.1	75	124		
3	—	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Погашение кредита	Уточнение информации о досрочном погашении кредита	47	58	24	60	48	63	56	56	412	51.5	24	63		
4	—	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Погашение кредита	Уточнение информации о задолженности по кредиту	8	12	8	32	34	37	42	34	207	25.9	8	42		
5	—	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Получение кредита	Уточнение информации о получении кредита (просто консультация)	35	35	37	44	26	37	28	33	275	34.4	26	44		
6	▲ +7	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	18	5	11	23	20	19	20	30	146	18.2	5	30		
7	▲ +4	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.	16	10	9	18	14	23	20	29	139	17.4	9	29		
8	▲ +1	O!Bank	Закрытый	М Вопросы о Компании	Адреса филиалов	Абонент хотел узнать адреса и график работы филиалов O!Банка	21	29	9	26	17	19	23	27	171	21.4	9	29		
9	▼ -3	O!Bank	Закрытый	М Помощь при ошибочном платеже	Отмена платежа	Ошибся в сервисе, по которому отмена доступна, направлен в офис	22	21	31	32	27	26	24	21	204	25.5	21	32		
10	▼ -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)	22	28	33	32	32	27	24	20	218	27.2	20	33		
11	▲ +4	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Получение кредита	Клиент получил отказ в выдаче кредита	23	28	21	22	26	31	18	19	188	23.5	18	31		
12	▼ -1	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	37	27	18	25	17	33	21	19	197	24.6	17	37		
13	▲ +18	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Активный кредит	Клиент не смог разобраться, как вывести ДС, полученные в кредит, со счета (консультация)	10	20	13	16	15	15	10	18	117	14.6	10	20		
14	▲ +20	O!Bank	Закрытый	М Вопросы о Компании	Адреса офисов	Абонент хотел узнать адреса офисов O!	8	21	11	16	8	18	9	18	109	13.6	8	21		
15	▲ +14	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 платежа (кроме сервисов Грина и O!Банка)	6	10	17	23	18	18	11	17	120	15	6	23		
16	▼ -8	O!Bank	Закрытый	М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)	Уточнение информации по платежам	Уточнение статуса платежа (без оформления заявки)	9	11	17	11	21	32	24	17	142	17.8	9	32		
17	▲ +11	O!Bank	Закрытый	М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)	Закрытая заявка	Абонент хотел получить информацию по заявке, которая уже рассмотрена и закрыта	5	4	3	8	12	16	12	15	75	9.4	3	16		
18	▲ +11	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 авторизация для проверки информации в карточке CRM	7	17	21	23	19	30	12	14	143	17.9	7	30		
19	▼ -2	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Изменения в условиях кредита	Клиент получил кредит «Экспресс» и уточняет условия его целевого использования	5	14	13	17	21	18	18	14	120	15	5	21		
20	▼ -1	O!Bank	В ожидании от Jira	М Помощь при ошибочном платеже	Создана заявка с предварительной причиной	Корректировка неверного платежа с O!Деньги	15	26	14	12	13	16	16	13	125	15.6	12	26		
21	▼ -1	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Активный кредит	Уточнение информации о статусе кредита	5	5	2	14	3	13	16	11	69	8.6	2	16		
22	▲ +1	O!Bank	В ожидании от NOD	М Помощь по кредитованию	Другое	Не найдена нужная причина	11	10	8	22	14	19	15	11	110	13.8	8	22		
23	▲ +5	O!Деньги	В ожидании от Jira	ОД Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)	Создана заявка с предварительной причиной	Разблокировка аккаунта O!Банк.	6	3	10	12	9	10	10	10	70	8.8	3	12		
24	▼ -2	O!Деньги	Закрытый	ОД Помощь по платежам на O!Банк (O!Деньги)	Не поступил платеж на O!Деньги	При проверке выявлено что ДС успешно поступили	6	6	11	15	17	12	14	10	91	11.4	6	17		
25	▲ +7	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Погашение кредита	Клиент не смог разобраться, как в приложении можно/ нужно погасить кредит (консультация)	5	7	8	11	11	10	9	10	71	8.9	5	11		
26	▼ -6	O!Деньги	Закрытый	ОД 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	9	9	7	5	10	9	15	10	74	9.2	5	15		
27	▼ -5	O!Bank	В ожидании от NOD	М Помощь по картам O!Банк	Другое	Не найдена нужная причина	14	15	10	22	16	16	16	10	119	14.9	10	22		
28	▲ +12	O!Bank	Закрытый	М Помощь по идентификации	Условия прохождения идентификации	Процедура прохождения полной идентификации проводится только в офисе	16	16	4	8	9	15	8	10	86	10.8	4	16		
29	▲ +9	O!Bank	Закрытый	М Помощь по приложению	Консультация по приложению	Абонент хотел получить консультацию, как войти в приложение, как пользоваться им	8	9	7	11	12	12	9	10	78	9.8	7	12		
30	▼ -16	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	9	19	11	20	9	14	18	9	109	13.6	9	20		
31	▼ -20	O!Bank	Закрытый	М Помощь по лимитам	Информация о лимитах	Клиент желал узнать информацию по лимитам/ Увеличить лимиты	15	20	19	22	17	19	20	9	141	17.6	9	22		
32	▼ -16	O!Bank	В ожидании от NOD	М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)	Другое	Не найдена нужная причина	9	7	5	20	15	9	19	9	93	11.6	5	20		
33	▼ -9	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	13	10	11	19	19	16	14	8	110	13.8	8	19		
34	▲ +2	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Изменения в условиях кредита	Клиент хотел узнать подробнее об условиях и причинах ввода страховки в продукте «Экспресс»	13	10	13	12	9	7	8	8	80	10	7	13		
35	▼ -7	O!Bank	Закрытый	М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)	Условия перевода платежа	Уточнение информации по системам перевода ДС	17	13	9	14	14	18	12	8	105	13.1	8	18		
36	▼ -17	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Погашение кредита	Не наступила дата погашения кредита	12	6	3	9	18	21	16	5	90	11.2	3	21		
37	▼ -10	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	18	15	7	21	38	34	13	5	151	18.9	5	38		
38	—	O!Bank	Закрытый	М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)	Массовые затруднения без оформления заявки	Массовый инцидент "Затруднения по платежам" (без заявки)									2	120	60	2	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				2	332	83	2</td		

## Статистика по основным показателям

## Общая динамика звонков за 31 день

Данный график показывает конверсию по звонкам.



Проект	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	21.11	Итого	Сред.
О! Деньги	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	1767	58594	1831.1
O!Bank	1207	889	723	835	648	760	1140	831	841	889	1027	885	586	2																	11263	804.5		
Халык	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	15	869	27.2
Итого	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	1948	1782	70726	2210.2

100 -

80 -

60 -

40 -

20 -

0 -

Процент принятых

Проект	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	21.11	Сред.
--------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

O!Bank	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	49.6	53.7
--------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

O!Деньги								100							50	33.3	46.2	100														65.9
----------	--	--	--	--	--	--	--	-----	--	--	--	--	--	--	----	------	------	-----	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	------

Халык																																	
-------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Сред.	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	49.6	53.7
-------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

The chart displays the Service Level (SL) percentage over a period from October 21 to November 21. The Y-axis measures the percentage of accepted items, ranging from 0 to 100. A solid green horizontal line at 80% indicates the target or plan. The actual SL values are plotted as red dots connected by a red line. The data points are labeled with their respective values. The SL starts at 45.1%, peaks at 63.9% on October 23, and ends at 49.6% on November 21. It shows significant fluctuations, notably dipping to 39.6% on October 27 and reaching a peak of 70.2% on November 02.

21.10	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	49.6	53.7
-------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

7.3

## Handled Calls Rate.

100 -

План

80 -

Процент принятых

60 -

40 -

20 -

0 -

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 21.11

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 54.1 54.6

O!Bank 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 66.4 25.7 61.4 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 54.6

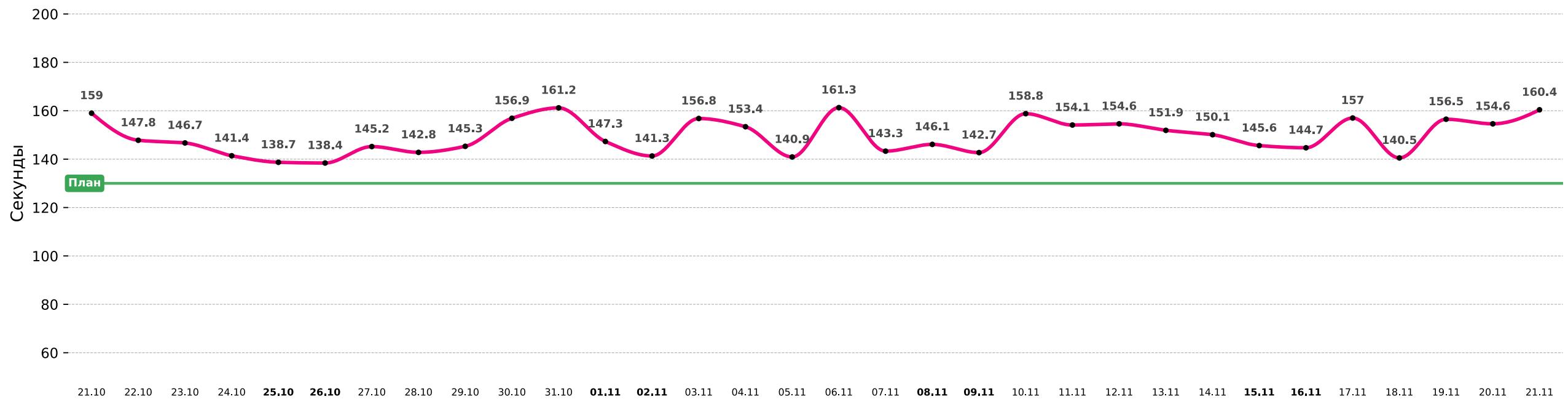
O!Деньги

Халык

Сред. 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 54.1 54.6

Проект	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	21.11	Сред.
O!Bank	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	54.1	54.6
O!Деньги																			83.3	100	92.3	100									95.1		
Халык																																	
Сред.	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	54.1	54.6

## Average Handling Time.



Проект	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	21.11	Сред.
O!Bank	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	160.4	149.5
О! Деньги																			123.4	237.2	167.8	106									137.1		
Халык																																	
Сред.	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	160.4	149.5

7.5

## IVR Self Service Rate.

100

% звонков, обработанных в IVR

80

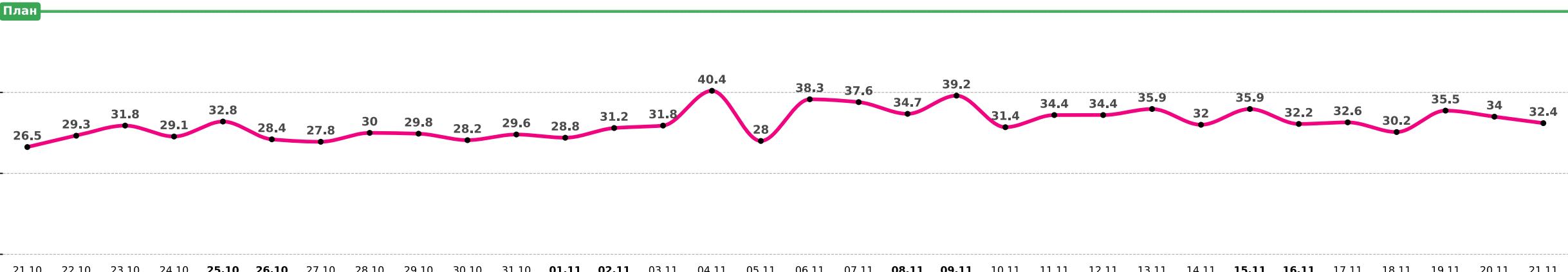
60

40

20

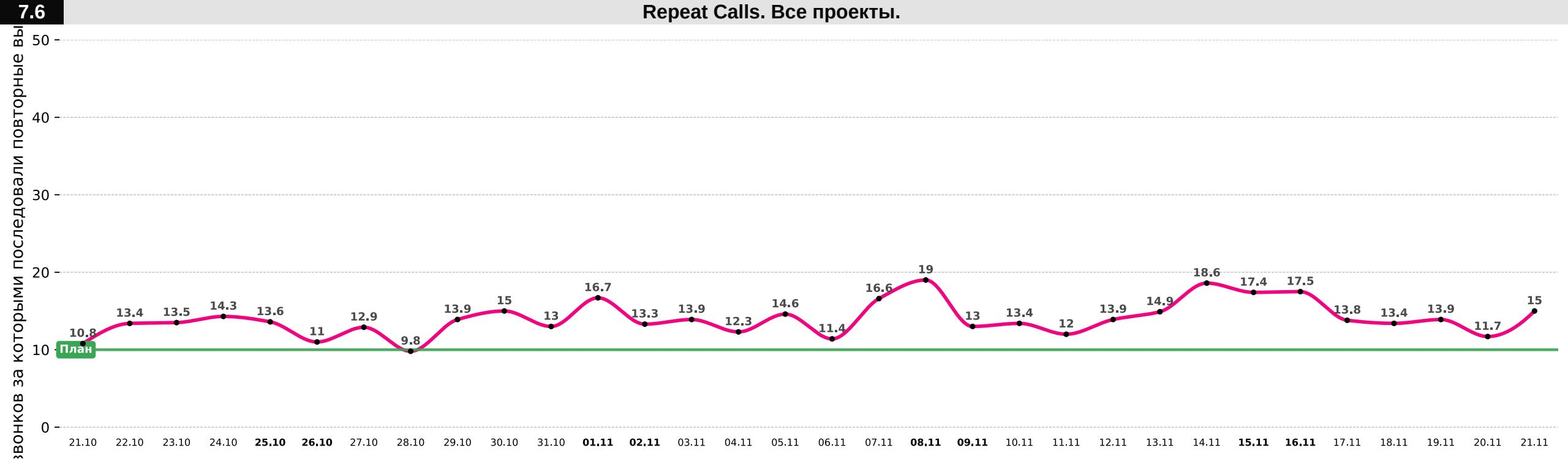
0

План



Проект	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	21.11	Сред.
Халык	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	26.7	39.1
О!Деньги	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	32.5	33.3
О!Bank	22.5	21.1	27	26.2	24.2	24.1	24.2	23.3	24	23.1	23	21.4	24.7	50																	25.6		
Сред.	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	32.4	32.3

# Repeat Calls. Все проекты.



Проект	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	21.11	Сред.
O!Bank	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	15	14
О!Деньги									0							0	8.3	0	0												1.7		
Сред.	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	15.0	14.0

