



1

1.1

Срез по основным показателям.

Голос

Показатель	План	19.11	20.11	21.11	22.11	23.11	24.11	25.11	26.11	Среднее значение
Service Level	≥ 80 %	51.8	52.8	49.6	60.1	51.9	53.8	46.8	63.6	53.5
Handled Calls Rate (Процент принятых вызовов)	≥ 90 %	54.7	44.1	54.1	75.1	57.5	53.3	61.2	70.4	59.7
Average Handling Time	≤ 110 сек.	156.5	154.6	160.4	168.7	112	169.5	160.8	156.5	149.1
Average Ringing Time	≤ 3 сек.	2.2	2.3	2.1	2.4	2.1	2.4	2.3	2.7	2.4
Average Holding Time	≤ 30 сек.	65.6	60.5	61.1	63.5	43.2	75.2	70.2	64	63.3
Critical Error Accuracy	≥ 97 %.	92.3	89.7	85.2	88.7	97.1	90.9	90.9	93.6	87.5
Customer Satisfaction Index	≥ 80 %.	88.4	88.6	78	78.8	91.4	81.8	86.8	75	84.8
Конверсия Customer Satisfaction Index	≥ 10 %.	4.6	5.5	5.6	4.4	3.8	4.2	3.9	4.6	4.8
Utilization Rate	≥ 86 %.	83	82.6	83	75.6	84.6	79.7	80	82.3	79.0
Occupancy	≥ 70 %.									60.7
Repeat Calls	≤ 10 %.	13.9	11.7	15	14.7	14.6	12.3	12.5	13.6	12.8

1.2

Текст

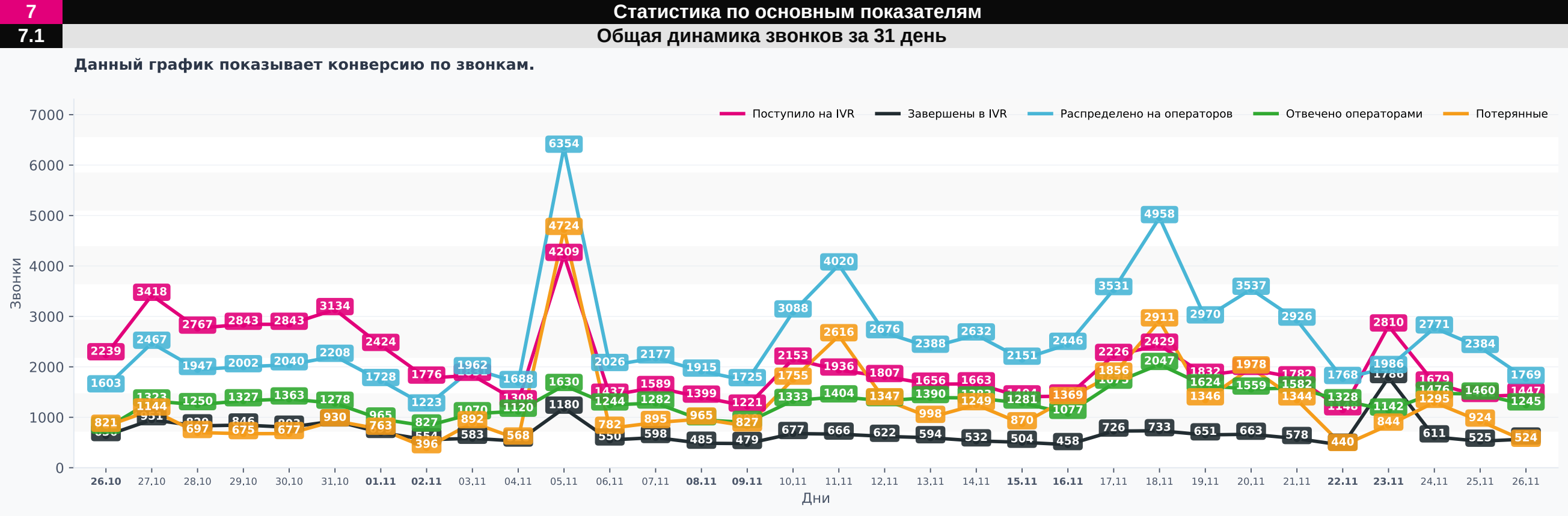
Показатель	План	19.11	20.11	21.11	22.11	23.11	24.11	25.11	26.11	Среднее значение
Average Reaction Time	≤ 60 сек.	55.7	60.9	79.5	56.9	30.6	66.9	70.9	56.7	62.1
Average Speed To Answer	≤ 60 сек.	61.9	53.6	67.5	50.1	41	67.4	59.1	53.5	60.9
Utilization Rate	≥ 86 %.	99	90.3	76.1	105.4	110.9	95	67	85	93.1
Critical Error Accuracy	≥ 97 %.	100	100	100	100	100	100	90.9	100	95.4
Customer Satisfaction Index	≥ 80 %.	54.5	71.4	64.3	80	46.2	56.3	77.3	94.4	65.8
Конверсия Customer Satisfaction Index	≥ 10 %.	3.8	4.2	3.8	3.9	4.5	4.6	5.8	6	3.5

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	3	4	1	21	30	29	1	03:06	00:06	04:36	00:00	93.1	96.7		18.6
01:00:00	3	3	4	1	7	8	8	0	00:06	00:06	07:16	01:23	100	100		15.9
02:00:00	0	0	0	0	19	10	0	10	00:06	00:00	00:00	00:00	0	0		0
03:00:00	0	0	0	0		1	0	1	00:05	00:00	00:00	00:00	0	0		
04:00:00	0	0	0	0	6	2	0	2	00:01	00:00	00:00	00:00		0		
05:00:00	0	0	0	0	6	9	0	9	00:06	00:00	00:00	00:00	0	0		
06:00:00	0	0	0	0	3	5	0	5	00:05	00:00	00:00	00:00	0	0		
07:00:00	4	5	3	-2	6	8	8	0	00:08	00:05	03:18	00:00	100	100		10.0
08:00:00	6	6	5	-1	48	39	34	5	03:24	00:07	06:27	01:01	61.8	87.2	100	54.6
09:00:00	10	11	6	-5	43	66	66	0	01:56	00:06	15:20	02:55	81.8	100	100	52.8
10:00:00	12	12	7	-5	75	103	102	1	00:46	00:07	12:43	04:13	92.2	99.0	60	64.1
11:00:00	12	12	7	-5	101	153	114	39	02:58	00:06	14:32	03:15	32.5	74.5	100	94.5
12:00:00	15	8	7	-1	104	135	121	14	03:07	00:06	13:05	02:17	50.4	89.6	66.7	89.0
13:00:00	13	7	5	-2	136	123	82	41	02:45	00:06	12:20	05:00	30.2	66.7	60	93.2
14:00:00	9	2	3	1	157	206	53	153	03:43	00:05	13:35	02:52	9.6	25.7	75	99.3
15:00:00	9	2	2	0	141	147	15	132	04:07	00:04	10:27	06:49	2.0	10.2		99.9
16:00:00	13	8	7	-1	140	148	68	80	04:00	00:04	13:22	02:50	26.0	45.9	75	89.5
17:00:00	11	9	9	0	95	126	110	16	02:36	00:07	12:03	02:49	68.5	87.3	75	82.2
18:00:00	11	9	9	0	71	108	97	11	02:17	00:07	13:52	02:21	71.1	89.8	83.3	63.2
19:00:00	14	13	13	0	73	86	86	0	00:09	00:08	16:29	01:38	100	100	57.1	39.0
20:00:00	12	12	13	1	65	83	82	1	00:08	00:08	07:20	02:46	100	98.8	100	31.3
21:00:00	11	9	11	2	55	76	75	1	00:37	00:06	08:51	02:33	98.7	98.7	100	33.5
22:00:00	6	7	8	1	37	56	54	2	00:06	00:06	10:19	01:15	100	96.4	100	31.4
23:00:00	6	7	7	0	38	41	41	0	00:06	00:06	08:23	01:55	100	100	0	30.4
	180	145	130	-15	1447	1769	1245	524	04:07	00:08	16:29	06:49	63.6	70.4	75	53.1

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	4	3	15	15	0	01:43	02:05	00:28	00:51		
01:00:00	1	1	3	2	11	11	0	01:28	01:04	00:23	00:39		
02:00:00	1	1	3	2	8	8	0	02:48	02:22	01:01	01:00	100	
03:00:00	1	1	4	3	1	1	0	01:14	00:46	01:14	00:46	100	
04:00:00	1	1	3	2	2	2	0	00:20	00:50	00:14	00:46	100	
05:00:00	1	1	2	1	2	2	0	03:01	02:54	01:38	02:18		
06:00:00	1	1	1	0	2	2	0	03:31	01:52	01:58	01:26		
07:00:00	1	1	1	0				00:00	00:00	00:00	00:00		
08:00:00	2	3	1	-2	1	1	0	00:07	00:16	00:07	00:16	100	
09:00:00	4	3	1	-2	11	11	0	00:32	00:44	00:12	00:20		
10:00:00	4	3	1	-2	11	11	0	00:44	00:50	00:21	00:24	100	
11:00:00	3	3	1	-2	13	13	0	00:36	00:33	00:13	00:19		
12:00:00	3	3	1	-2	16	16	0	00:45	01:18	00:15	00:39		
13:00:00	2	3	2	-1	16	16	0	01:05	01:19	00:23	00:32	100	
14:00:00	4	3	2	-1	14	14	0	10:18	03:18	01:13	00:53	100	
15:00:00	4	3	2	-1	35	35	0	02:28	06:05	00:41	01:35	75	
16:00:00	3	2	2	0	21	21	0	01:21	04:53	00:26	00:59	100	
17:00:00	3	2	2	0	33	33	0	07:42	04:19	00:58	01:11		
18:00:00	2	3	2	-1	36	36	0	07:02	05:53	01:20	01:04	100	
19:00:00	2	3	2	-1	27	27	0	06:09	02:51	01:28	01:05		
20:00:00	2	3	1	-2	14	14	0	07:27	02:55	01:19	01:03	100	
21:00:00	2	3	2	-1	18	18	0	07:41	02:42	01:44	00:59		
22:00:00	1	1	2	1	22	22	0	11:06	11:06	02:28	01:22		
23:00:00	1	1	3	2	16	16	0	02:43	01:02	00:44	00:39		
	50	50	48	-2	345	345	0	11:06	11:06	00:52		94.4	

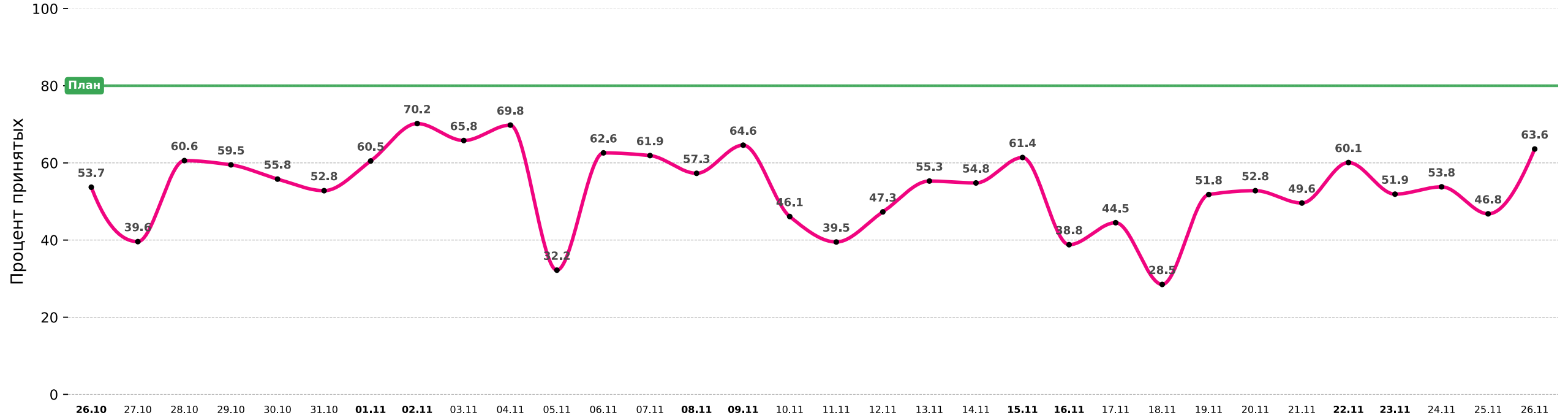
3	Таблица актуальных аварийно-плановых работ						
	Дата начала	Время простоя	Сервис	Описание	Количество обращений		
	20.11.2025, 01:00		24д. 16ч. 36м.	О! Деньги	Технические работы на стороне MEGA с 01 до 06:00	0	

ТОП40 причин обращений																																					
Rank	DoD	Проект	Статус	Запрос	Подгруппа	Причина	19.11	20.11	21.11	22.11	23.11	24.11	25.11	26.11	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	124	102	99	96	58	84	84	89	736	92	58	124																			
2	▲ +1	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Погашение кредита	Уточнение информации о досрочном погашении кредита	63	56	56	27	29	46	46	54	377	47.1	27	63																			
3	▼ -1	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Погашение кредита	С 20:00 рабочего дня система в порядке очереди спишет ДС за погашение кредита	74	250	154	19	66	195	54	38	850	106.2	19	250																			
4	▲ +16	O!Bank	Закрытый	М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)	Уточнение информации по платежам	Уточнение статуса платежа (без оформления заявки)	32	24	17	15	13	20	12	31	164	20.5	12	32																			
5	▼ -1	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Получение кредита	Уточнение информации о получении кредита (просто консультация)	37	28	33	23	16	27	32	31	227	28.4	16	37																			
6	—	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Погашение кредита	Уточнение информации о задолженности по кредиту	37	42	34	14	7	36	28	23	221	27.6	7	42																			
7	▲ +3	O!Bank	Закрытый	М Вопросы о Компании	Адреса филиалов	Абонент хотел узнать адреса и график работы филиалов O! Банка	19	23	27	13	3	21	21	23	150	18.8	3	27																			
8	▲ +24	O!Деньги	В ожидании от Jira	OD Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)	Создана заявка с предварительной причиной	Разблокировка аккаунта O! Банк.	10	10	10	16	14	11	9	22	102	12.8	9	22																			
9	▼ -1	O!Bank	Закрытый	М Помощь при ошибочном платеже	Отмена платежа	Ошибся в сервисе, по которому отмена доступна, направлен в офис	26	24	21	20	16	19	22	20	168	21	16	26																			
10	▲ +15	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)	6	11	21	16	17	21	11	19	122	15.2	6	21																			
11	▲ +3	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	30	12	14	27	16	8	15	17	139	17.4	8	30																			
12	▼ -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)	27	24	20	26	19	22	22	17	177	22.1	17	27																			
13	▼ -9	O!Деньги	Закрытый	OD Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)	Общие затруднения с проведением платежа	Клиент превысил лимиты	1	13	21	29	19	16	31	16	146	18.2	1	31																			
14	▼ -6	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	34	13	5	11	6	22	23	16	130	16.2	5	34																			
15	▼ -1	O!Деньги	Закрытый	OD Помощь при ошибочном платеже	Отмена платежа	Ошибся в сервисе, по которому отмена доступна, направлен в офис	4	8	15	13	17	9	16	16	98	12.2	4	17																			
16	▲ +6	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Активный кредит	Клиент не смог разобраться, как вывести ДС, полученные в кредит, со счета (консультация)	15	10	18	8	14	16	12	16	109	13.6	8	18																			
17	▲ +9	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)	18	11	17	7	9	20	11	15	108	13.5	7	20																			
18	▼ -9	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Получение кредита	Клиент получил отказ в выдаче кредита	31	18	19	14	9	19	19	14	143	17.9	9	31																			
19	▲ +3	O!Bank	Закрытый	М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)	Условия перевода платежа	Уточнение информации по системам перевода ДС	18	12	8	21	14	13	12	14	112	14	8	21																			
20	▲ +11	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	33	21	19	24	11	20	10	14	152	19	10	33																			
21	▼ -3	O!Bank	Закрытый	М Помощь по лимитам	Информация о лимитах	Клиент желал узнать информацию по лимитам/ Увеличить лимиты	19	20	9	31	20	19	13	13	144	18	9	31																			
22	▲ +13	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	5	12	10	5	7	11	6	12	68	8.5	5	12																			
23	▲ +13	O!Bank	Закрытый	М Помощь по картам O!Банк	Пропажа ДС	Клиент жалуется на пропажу ДС с карты или счета O!Банк	5	9	8	6	11	13	6	12	70	8.8	5	13																			
24	▼ -5	O!Bank	В ожидании от NOD	М Помощь по картам O!Банк	Другое	Не найдена нужная причина	16	16	10	11	18	18	13	12	114	14.2	10	18																			
25	▼ -11	O!Bank	В ожидании от NOD	М Помощь по кредитованию	Другое	Не найдена нужная причина	19	15	11	10	5	11	18	12	101	12.6	5	19																			
26	▼ -4	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	19	20	30	14	6	27	12	11	139	17.4	6	30																			
27	▼ -4	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	9	15	10	11	15	9	12	11	92	11.5	9	15																			
28	▲ +10	O!Bank	Закрытый	М Помощь по приложению	Консультация по приложению	Абонент хотел получить консультацию, как войти в приложение, как пользоваться им	12	9	10	6	4	12	7	11	71	8.9	4	12																			
29	▼ -16	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	16	14	8	9	4	6	16	7	80	10	4	16																			
30	▼ -3	O!Bank	В ожидании от Jira	М Помощь при ошибочном платеже	Создана заявка с предварительной причиной	Корректировка неверного платежа с O!Деньги	16	16	13	17	6	14	10	6	98	12.2	6	17																			
31	▲ +1	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Погашение кредита	Клиент не смог разобраться, как в приложении можно/ нужно погасить кредит (консультация)	10	9	10	12	4	7	9	6	67	8.4	4	12																			
32	▼ -12	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	23	20	29	11	5	13	12	6	119	14.9	5	29																			
33	▼ -5	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	12	14	10	7	12	10	10	5	80	10	5	14																			
34	▼ -3	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Изменения в условиях кредита	Клиент получил кредит «Экспресс» и уточняет условия его целевого использования	18	18	14	9	10	7	9	5	90	11.2	5	18																			
35	▲ +1	O!Bank	Закрытый	М Вопросы о Компании	Адреса офисов	Абонент хотел узнать адреса офисов O!	18	9	18	10	7	7	8	5	82	10.2	5	18																			
36	▼ -17	O!Bank	В ожидании от NOD	М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)	Другое	Не найдена нужная причина	9	19	9	8	2	6	14	5	72	9	2	19																			
37	▼ -6	O!Bank	В ожидании от Jira	М Помощь по картам O!Банк	Создана заявка с предварительной причиной	Разблокировка карты VISA/ Элкарт O!Банка	7	4	21	9	1	9	10	5	66	8.2	1	21																			
38	—	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Погашение кредита	Не наступила дата погашении кредита	21	16	5	4	4	11	5	4	70	8.8	4	21																			
39	—	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Активный кредит	Уточнение информации о статусе кредита	13	16	11	10	6	10	2	4	72	9	2	16																			
40	▼ -10	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	14	18	9	7	8	8	10	4	78	9.8	4	18																			
5	Сводка по переходам IVR																																				
5.1	O!Bank + O!Деньги																																				
	Rank	DoD	Название				Описание												19.11	20.11	21.11	22.11	23.11	24.11	25.11	26.11	Итого	Сред.	Мин.	Макс.							
	1	▼ -4	Клавиша 1 -> 1				Разблокировка и блокировка приложения												9	6	7	2	10	1	8	1	44	5.5	1	10							
	2	—	Клавиша 1 -> 2				Повысить статус идентификации														1	5	4			2		12	3	1	5						
	3	▲ +3	Клавиша 1 -> 3				Изменить доверенный номер												3	3		3	3		2	2	16	2.7	2	3							
	4	▲ +8	Клавиша 1 -> 4				Не поступает код регистрации												6	8	5	13	7	7	1	4	51	6.4	1	13							
	5	▼ -1	Клавиша 1 -> 5				Иные трудности с приложением												13	21	20	22	26	25	23	3	153	19.1	3	26							
	6	—	Клавиша 2 -> 1				Потребительские кредиты												57	68	52	42	34	69	45	13	380	47.5	13	69							
	7	—	Клавиша 2 -> 2				Кредиты для бизнеса												12	6	16	5	3	17	5		64	9.1	3	17							
	8	▲ +3	Клавиша 2 -> 3				Ипотека													1	3	1	1	1	2	2	11	1.6	1	3							
	9	—	Клавиша 2 -> 4				Автокредитование												2	2	2	1	1		2		10	1.7	1	2							
	10	▲ +2	Клавиша 2 -> 5				Узнать как погасить кредит или посмотреть график погашений												41	57	35	13	11	47	29	10	243	30.4	10	57							
	11	▼ -3	Клавиша 2 -> 6				Проблемы погашением кредита												58	75	49	25	12	61	38	7	325	40.6	7	75							
	12	—	Клавиша 3 -> 1				Заказать карту												4	3	5			2			14	3.5	2	5							
	13	—	Клавиша 3 -> 2				Разблокировка или блокировка карты												3	2	1	2	3				11	2.2	1	3							
	14	▼ -2	Клавиша 3 -> 3				Уточнить статус готовности карты												3	1	3	1		6	8	2	24	3.4	1	8							
	15	▲ +1	Клавиша 5 -> 1				Международные и внутренние переводы												56	21	37	28	22	41	35	13	253	31.6	13	56							
	16	—	Клавиша 5 -> 2				Не проводится или не поступает платеж												34	52	42	23	22	41	32	8	254	31.8	8	52							
	17	—	Клавиша 5 -> 3				Корректировка или отмена платежа												71	75	114	77	49	78	64	14	542	67.8	14	114							
6	Сводка по проектам МР																																				
	Период	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	22.11	23.11	24.11	25.11	26.11	Итого	Сред.	Мин.	Макс.
	O!Bank									203	350	876	381	383	300	378	533	742	458	486	470	312	288	454	644	577	625	458	278	250	442	345	334	10567	440.3	203	876
	O!Bank - WhatsApp   9967000009999	160	259	247	213	237	225	251	151	102	2	2																						1849	168.1	2	259
	O! - Bank direct   obank.k																																				



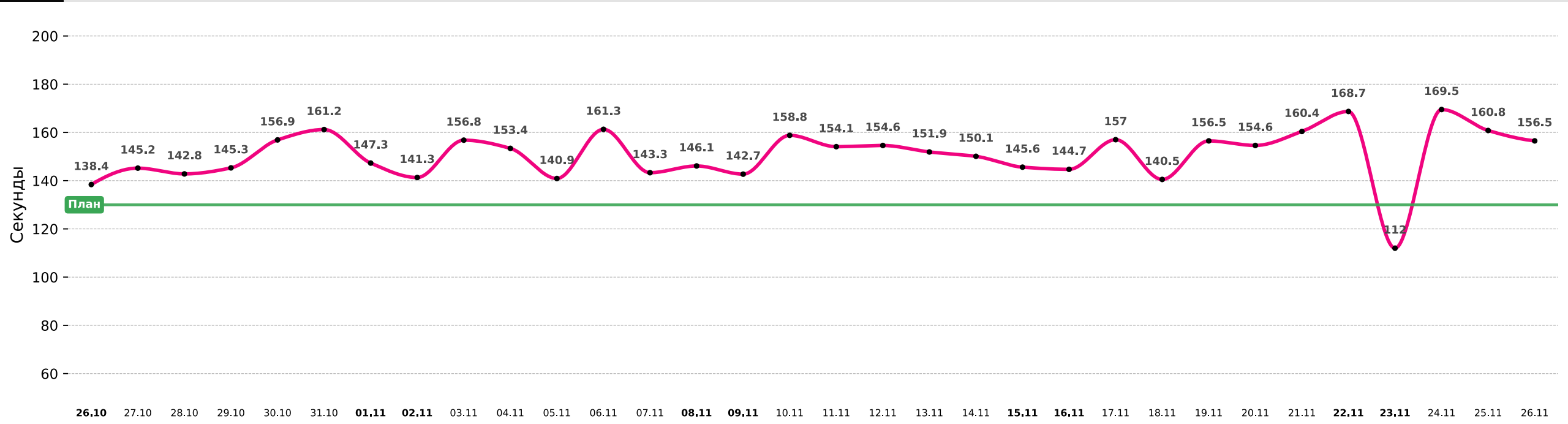
Проект	26.10	27.10	28.10	29.10	30.10	31.10	01.11	02.11	03.11	04.11	05.11	06.11	07.11	08.11	09.11	10.11	11.11	12.11	13.11	14.11	15.11	16.11	17.11	18.11	19.11	20.11	21.11	22.11	23.11	24.11	25.11	26.11	Итого	Сред.
О! Деньги	1471	2242	1901	1983	1934	2062	1517	1180	1786	1277	4177	1421	1565	1387	1200	2111	1908	1784	1615	1631	1379	1405	2187	2385	1787	1910	1767	1138	2799	1664	1400	1438	57411	1794.1
О!Bank	760	1140	831	841	889	1027	885	586	2																								6961	773.4
Халык	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	10	11	15	12	9	820	25.6
Итого	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	1148	2810	1679	1412	1447	65192	2037.2





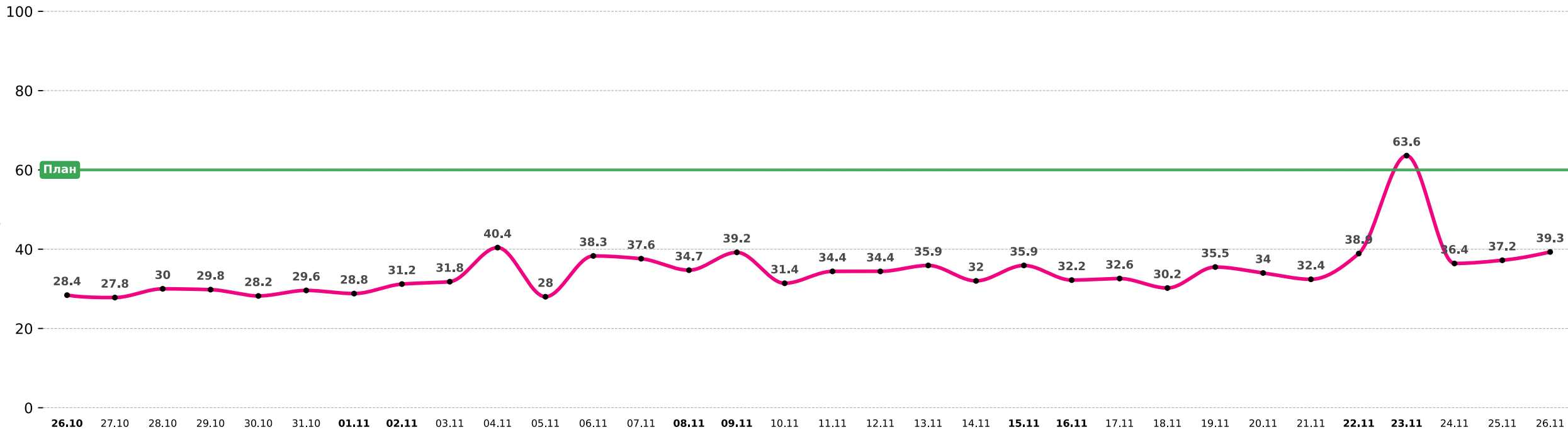
Проект	26.10	27.10	28.10	29.10	30.10	31.10	01.11	02.11	03.11	04.11	05.11	06.11	07.11	08.11	09.11	10.11	11.11	12.11	13.11	14.11	15.11	16.11	17.11	18.11	19.11	20.11	21.11	22.11	23.11	24.11	25.11	26.11	Сред.
О!Bank	53.7	39.6	60.6	59.5	55.8	52.8	60.5	70.2	65.8	69.9	32.1	62.7	61.8	57.3	64.6	46.1	39.5	47.3	55.3	54.8	61.4	38.8	44.5	28.5	51.8	52.8	49.6	60.1	51.9	53.8	46.8	63.6	53.5
О!Деньги			100							50	33.3	46.2	100																				65.9
Халык																																	
Сред.	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	60.1	51.9	53.8	46.8	63.6	53.5





Проект	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	22.11	23.11	24.11	25.11	26.11	Сред.
О!Bank	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	168.7	112	169.5	160.8	156.5	150.6
О! Деньги			51							123.4	237.2	167.8	106																				137.1
Халык																																	
Сред.	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	168.7	112.0	169.5	160.8	156.5	150.6

% звонков, обработанных в IVR



Проект	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	22.11	23.11	24.11	25.11	26.11	Сред.
Халык	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	60	72.7	33.3	50	22.2	40.7
О!Деньги	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	38.8	63.5	36.4	37.1	39.4	35
О!Bank	24.1	24.2	23.3	24	23.1	23	21.4	24.7	50																								26.4
Сред.	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	38.9	63.6	36.4	37.2	39.3	34.4



