



1
1.1

Срез по основным показателям.
Все проекты. ГОО

Показатель	План	08.12	09.12	10.12	11.12	12.12	13.12	14.12	15.12	Среднее значение
Уровень сервиса										
Service Level	≥ 80 %	48.8	52	45.9	50.9	48.4	56.9	64	54.7	51.2
Handled Calls Rate	≥ 90 %	56.4	63.5	58.3	62.7	61.7	67	69.5	58	58.3
IVR Self Service Rate	≥ 60 %	42	45.3	44.4	44.2	44.8	44.9	45.8	43.2	39.7
Эффективность										
Utilization Rate	≥ 86 %.	80.4	79.3	77.2	76.1	73.8	80.5	82.7	81.1	78.8
Occupancy	≥ 70 %.	57.9	63.1	63.1	64.2	61.2	58	53	60	64.7
Average Handling Time	≤ 110 сек.	133	134	137	140	137	127	122	132	132
Average Ringing Time	≤ 3 сек.	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Average Holding Time	≤ 30 сек.	59	54	55	57	61	52	52	61	55
Качество										
Critical Error Accuracy	≥ 97 %	96.1	96.3	93.8	96.2	91.7	90.1	96.6	95.8	95.2
Customer Satisfaction Index	≥ 80 %		80	84.3	85.5	80.6	83.3	83.8	86.4	80.7
Конверсия Customer Satisfaction Index	≥ 10 %	0	1.9	4.8	5.7	5.1	4.9	5.5	5.4	5.2
Repeat Calls	≤ 10 %	12.8	14.4	15	14	14.2	14.9	14.6		14.2
Task Solving Speed	≥ 97 %	87.4	88.3	96.9	98	99.5	100	99.2	92.4	93.9

1.2

Все проекты. ГПО

Показатель	План	08.12	09.12	10.12	11.12	12.12	13.12	14.12	15.12	Среднее значение
Bot Self Service Rate	≥ 10%	69.7	73.2	76.9	76.8	71.3	69.3	72.1	66.3	79.3
Эффективность										
Average Reaction Time	≤ 60 сек.	66.9	110.1	58.1	54.3	44.5	59.7	41.8	46.4	138.1
Average Speed To Answer	≤ 60 сек	51.2	67.7	49.1	43.7	43.0	54.2	39.8	47.0	98.9
Utilization Rate	≥ 86 %.	81.2	82.1	81.8	86.5	95.1	89.9	90.6	89.3	78.8
Качество										
Critical Error Accuracy	≥ 97 %	88.9	94.7	93.9	91.7	97.3	94.7	97.2	96.4	96.1
Customer Satisfaction Index	≥ 80 %	62.5	69.7	78.3	72.5	82.9	73.8	76.2	70.4	69.0
Конверсия Customer Satisfaction Index	≥ 10 %	3.2	3.2	4.3	3.9	3.3	4.3	2.8	4.2	4.2

ТОП 40 запросов OMNI																						
Rank	DoD	Проект	Статус	Запрос	Подгруппа	Причина	08.12	09.12	10.12	11.12	12.12	13.12	14.12	15.12	Итого	Сред.	Мин.	Макс.				
1	—	Линия 707	Закрытый	N Помощь с ТП	Смена ТП	Абонент хотел сменить ТП, обратился для получения подробной консультации	366	411	398	385	387	390	383	401	3121	390.1	366	411				
2	—	Линия 707	Закрытый	N Помощь с услугами	Описание условий услуги для подключения	Абонент хотел узнать условия услуги, чтобы подключить ее	211	223	236	255	209	276	238	247	1895	236.9	209	276				
3	—	Линия 707	Закрытый	N Помощь с услугами	Отключение услуги	Абонент хотел отключить платные услуги, но не знал, как это сделать	204	222	223	244	209	216	228	209	1755	219.4	204	244				
4	—	Линия 707	Закрытый	N Помощь с ТП	Условия ТП	Абонент не знал условия своего ТП	134	172	194	205	148	196	184	196	1429	178.6	134	205				
5	▲ +1	Линия 707	Закрытый	N Помощь с ТП	Обновление условий ТП	Абонент хотел обновить условия ТП, не знал, как это сделать	168	177	184	184	147	174	171	175	1380	172.5	147	184				
6	▲ +1	Saima	В ожидании от Jira	Помощь с интернетом	Создана заявка с предварительной причиной	Не работает проводной интернет	190	275	269	298	269	269	160	174	1904	238	160	298				
7	▼ -2	Линия 707	В ожидании от Jira	N Помощь с интернетом	Создана заявка с предварительной причиной	Низкая скорость интернета	203	204	225	238	248	230	176	166	1690	211.2	166	248				
8	▲ +2	Линия 707	Закрытый	N Помощь с платежом	Корректировка платежа	Абонент не знал условия корректировки с неверного номера на верный/ Ошибся номером при пополнении ДС	128	154	145	152	144	135	134	159	1151	143.9	128	159				
9	▲ +7	Saima	В ожидании от Jira	Помощь по подключению Saima	Создана заявка с предварительной причиной	Подключение нового абонента	109	96	96	100	100	98	76	121	796	99.5	76	121				
10	▼ -2	Линия 707	Закрытый	N Помощь с ТП	Условия ТП	Абонент хотел узнать срок действия ТП, но не знал, как проверить	104	122	96	133	111	129	140	120	955	119.4	96	140				
11	▲ +11	Terminals	В ожидании от Jira	T Помощь с платежами через O!Терминал	Создана заявка с предварительной причиной	Возникли иные затруднения при проведении платежа	74	92	76	97	80	58	56	112	645	80.6	56	112				
12	▲ +27	O!Bank	Закрытый	M Помощь по кредитованию	Погашение кредита	С 20:00 рабочего дня система в порядке очереди спишет ДС за погашение кредита	302	28	85	58	31	15	18	106	643	80.4	15	302				
13	—	Линия 707	Закрытый	N Помощь с интернетом	Низкая скорость интернета	Израсходован пакет интернета	71	71	61	55	91	70	85	88	592	74	55	91				
14	▲ +1	O!Bank	Закрытый	M Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)	Общие затруднения с проведением платежа	Клиент превысил лимиты	55	54	63	67	74	83	81	86	563	70.4	54	86				
15	▼ -4	Линия 707	Закрытый	N Помощь с ТП	Условия ТП	Абонент не знал сумму пополнения для оплаты АП за ТП	75	82	80	75	82	76	105	85	660	82.5	75	105				
16	▼ -2	Линия 707	Закрытый	N Помощь с тарификацией / пропажей ДС	Списание АП	ДС списаны за АП услуги	61	82	104	85	96	90	83	84	685	85.6	61	104				
17	▼ -5	Линия 707	Закрытый	N Помощь с интернетом	Обновление условий ТП	Израсходован пакет интернета, и абонент хотел обновить условия ТП, не знал, как это сделать	74	105	98	116	109	117	100	72	791	98.9	72	117				
18	▲ +6	Линия 707	Закрытый	N Помощь с интернетом	Не работает интернет	Для работы интернета на пакетном ТП должна быть оплачена АП (на балансе нет достаточной суммы/ ТП в ожидании)	61	74	83	61	68	68	54	70	539	67.4	54	83				
19	▲ +2	Линия 707	Закрытый	N Помощь с услугами	Условия/ Настройки для пользования услугой	Требуется настройка режима модема для раздачи интернета	61	52	55	47	62	62	61	70	470	58.8	47	70				
20	▼ -2	Линия 707	Закрытый	N Помощь с SIM-картой	Физическая SIM-карта	SIM-карта повреждена или причина в телефоне	84	69	61	70	62	78	65	69	558	69.8	61	84				
21	▼ -2	Линия 707	Закрытый	N Помощь с услугами	Отключение услуги	Абонент не знал, как проверить подключаемые платные услуги	48	62	72	63	74	53	62	68	502	62.8	48	74				
22	▼ -5	Линия 707	Закрытый	N Помощь со сменой номера	Смена номера на новый	Абонент хотел сменить номер, но не знал условия и способы	53	55	69	60	63	68	66	67	501	62.6	53	69				
23	▲ +9	AkchaBulak	Закрытый	AB Помощь с получением кредита	Отказ в получении кредита	В выдаче кредита отказано по следующим причинам: возраст, уровень платежеспособности, кредитная история или другие показатели	34	39	36	47	66	35	36	66	359	44.9	34	66				
24	▲ +2	Saima	В ожидании от Jira	Помощь с телевидением и приставкой	Создана заявка с предварительной причиной	Проблемы с O!TV	74	76	72	57	60	71	52	63	525	65.6	52	76				
25	▼ -16	Линия 707	В ожидании от Jira	N Помощь со сторонними сайтами и приложениями	Создана заявка с предварительной причиной	Затруднения с получением SMS-кода от сторонних сервисов	47	67	35	76	90	103	136	62	616	77	35	136				
26	▲ +3	Линия 707	Закрытый	N Помощь с услугами	Условия пользования услугой	Абонент хотел знать условия подключенной услуги	62	30	33	57	45	37	43	61	368	46	30	62				
27	▼ -2	Линия 707	Закрытый	N Помощь с интернетом	Не работает интернет	Требуется выполнить настройки интернета, так как за последние 3 часа нет факта пользования	59	73	78	55	61	79	54	60	519	64.9	54	79				
28	▲ +6	O!Bank	Закрытый	M Помощь по кредитованию	Получение кредита	Уточнение информации о получении кредита (просто консультация)	41	36	28	41	48	46	34	55	329	41.1	28	55				
29	▲ +8	Saima	Закрытый	Помощь по подключению Saima	Адресная база	Нет покрытия/ номера дома, абонент отказался/ не просит принять заявку	36	29	28	39	37	31	25	53	278	34.8	25	53				
30	▼ -3	Линия 707	Закрытый	N Помощь с ТП	Обновление условий ТП	Абонент хотел подключить/ заменить комбо-опцию, но не знал как это сделать	39	45	45	44	33	46	52	52	356	44.5	33	52				
31	▲ +5	Saima	Закрытый	Помощь по подключению Saima	Условия подключения для частного пользования	Уточнение условий подключения для частного пользования	56	42	29	47	29	32	29	51	315	39.4	29	56				
32	▼ -2	Saima	Закрытый	Помощь с телевидением и приставкой	Затруднения с O!TV	Требуется сброс настроек до заводских для устранения возможных причин на O!TV, отправлена инструкция/ выполнено в эфире	63	80	57	46	48	48	38	48	428	53.5	38	80				
33	▲ +5	Terminals	В ожидании от Jira	T Помощь с платежами через O!Терминал	Создана заявка с предварительной причиной	Терминал неверно распознал купюру, поступило меньше ДС	35	48	39	57	33	30	21	48	311	38.9	21	57				
34	▼ -6	Линия 707	Закрытый	N Помощь с услугами	Отключение услуги	Сервис АТК 1 ГБ недоступен для самостоятельного отключения через команду или ЛК	48	48	32	36	29	39	51	48	331	41.4	29	51				
35	—	O!Bank	Закрытый	M Помощь по кредитованию	Погашение кредита	Уточнение информации о досрочном погашении кредита	64	52	48	54	48	26	33	47	372	46.5	26	64				
36	▼ -13	Линия 707	Закрытый	N Помощь с интернетом	Не работает интернет	Абонент хотел узнать причину расхода интернет-трафика	29	38	42	41	37	36	56	37	316	39.5	29	56				
37	▼ -6	Линия 707	Закрытый	N Помощь с интернетом	Низкая скорость интернета	Система определила, что есть нагрузка и на 4G или на 3G БС	49	46	50	58	33	43	36	33	348	43.5	33	58				
38	▲ +2	Линия 707	Закрытый	N Помощь с ТП	Обновление условий ТП	Абонент хотел обновить условия ТП, но недостаточно ДС	31	43	41	44	35	41	15	29	279	34.9	15	44				
39	▼ -6	Saima	Закрытый	Помощь с интернетом	Не работает проводной интернет	<																

5.1

Сводка по проектам МР

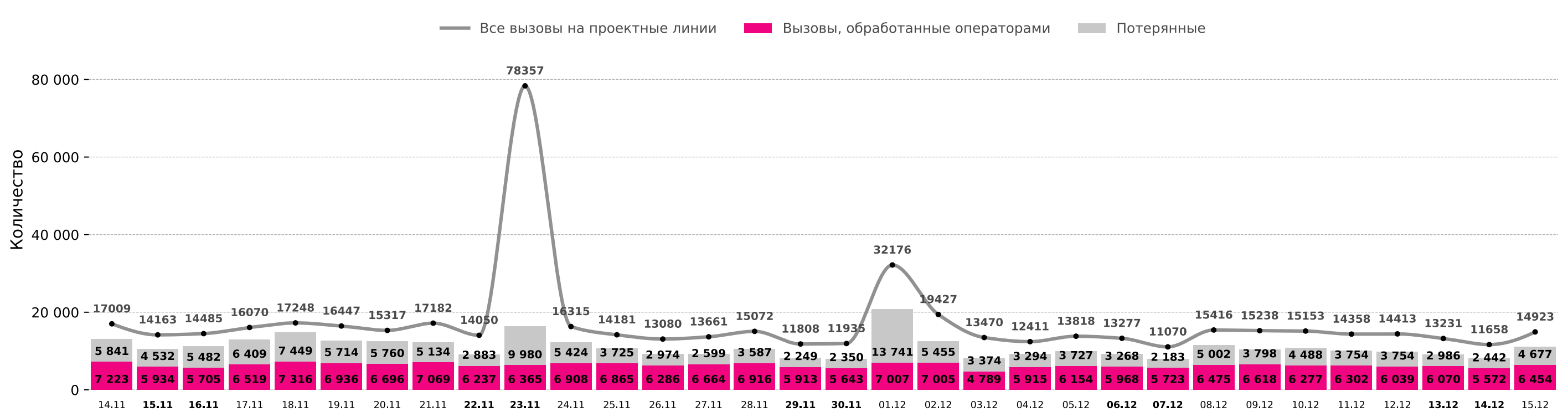
Период	14.11	15.11	16.11	17.11	18.11	19.11	20.11	21.11	22.11	23.11	24.11	25.11	26.11	27.11	28.11	29.11	30.11	01.12	02.12	03.12	04.12	05.12	06.12	07.12	08.12	09.12	10.12	11.12	12.12	13.12	14.12	15.12	Итого	Сред.	Мин.	Макс.
O!Bank	470	312	288	454	645	577	625	458	278	250	442	345	334	353	448	345	270	419	439	391	395	386	431	301	460	444	392	491	487	368	234	624	13156	411.1	234	645
Saima Telecom	142	465	525	553	149	182	174	246	170	380	587	196	142	228	272	254	230	729	427	237	217	186	173	148	216	281	229	212	238	250	188	242	8868	277.1	142	729
Мобильный оператор	260	857	1169	1187	1289	607	246	261	188	422	628	248	228	217	256	247	192	251															8753	486.3	188	1289
Мобильный оператор O!	121	213	291	317	561	242	129	99	96	257	293	111	98	97	104	124	108	116	445	299	378	282	281	258	328	265	287	306	355	395	336	410	8002	250.1	96	561
O!Store	38	25	28	21	44	36	13	22	13	9	23	19	35	32	57	215	64	26	25	24	33	19	17	22	19	22	35	29	17	14	8	31	1035	32.3	8	215
Акча Булак	30	71	89	52	27	35	41	19	13	6	19	15	12	17	10	13	12	9	11	15	11	16	17	12	16	19	17	22	17	16	8	16	703	22	6	89
O!Bank Text	10	12	28	18	27	14	15	10	6	4	6	9	11	3	9	11	3	8	15	8	8	11	6	8	16	9	10	10	8	5	2	6	326	10.2	2	28
O! - Telegram	1	1			1		1	1				1								1													7	1	1	1
O! - WhatsApp								1			1																						2	1	1	1
Saima - WhatsApp	1															1																	2	1	1	1
O! - Bank direct obank.kg															1																		1	1	1	1
Итого	1073	1956	2418	2602	2743	1693	1244	1117	764	1328	1999	943	861	947	1157	1210	879	1558	1362	975	1042	900	925	749	1055	1040	970	1070	1122	1048	776	1329	40855	1276.7	749	2743

6

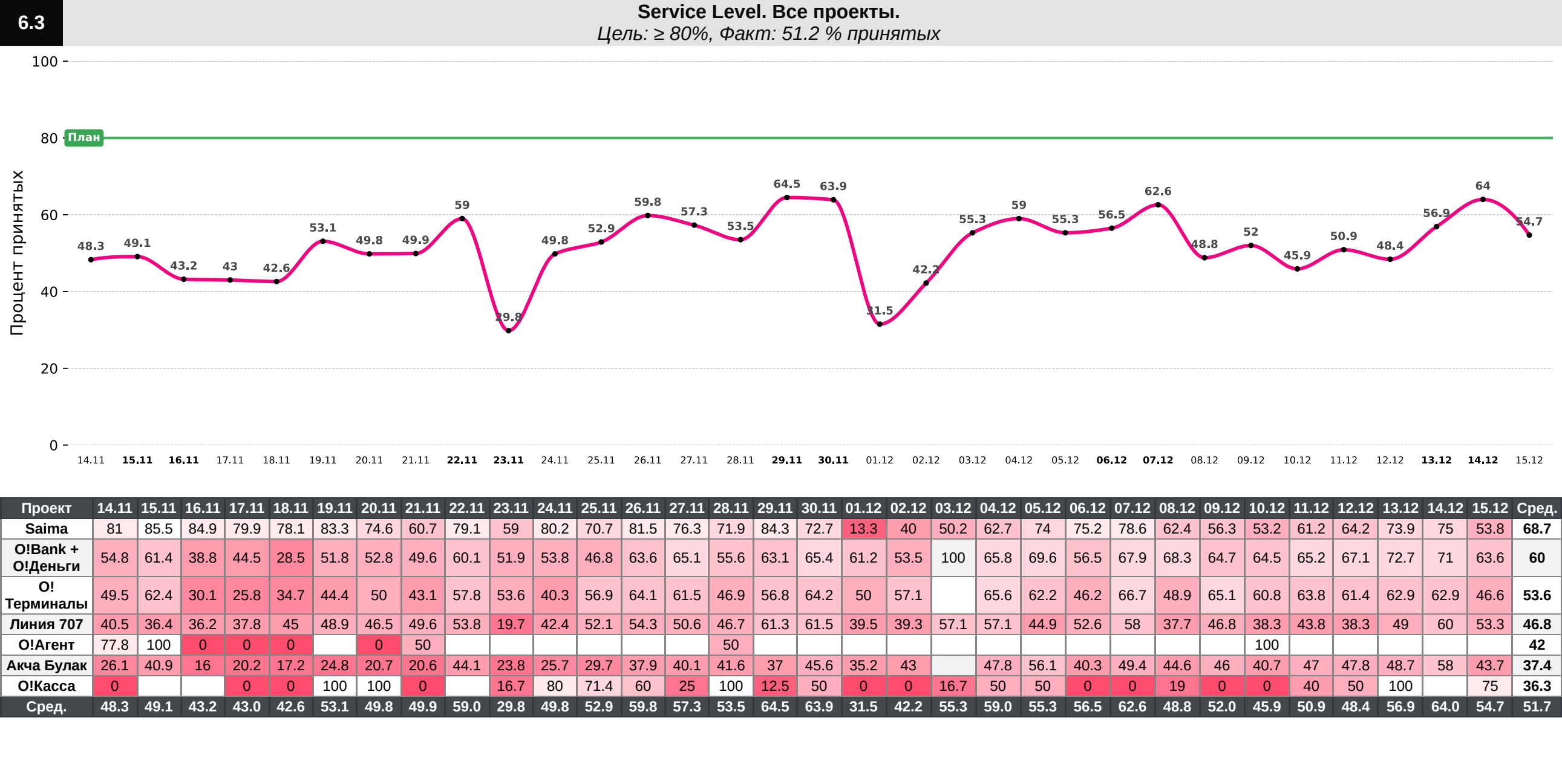
Статистика по основным показателям

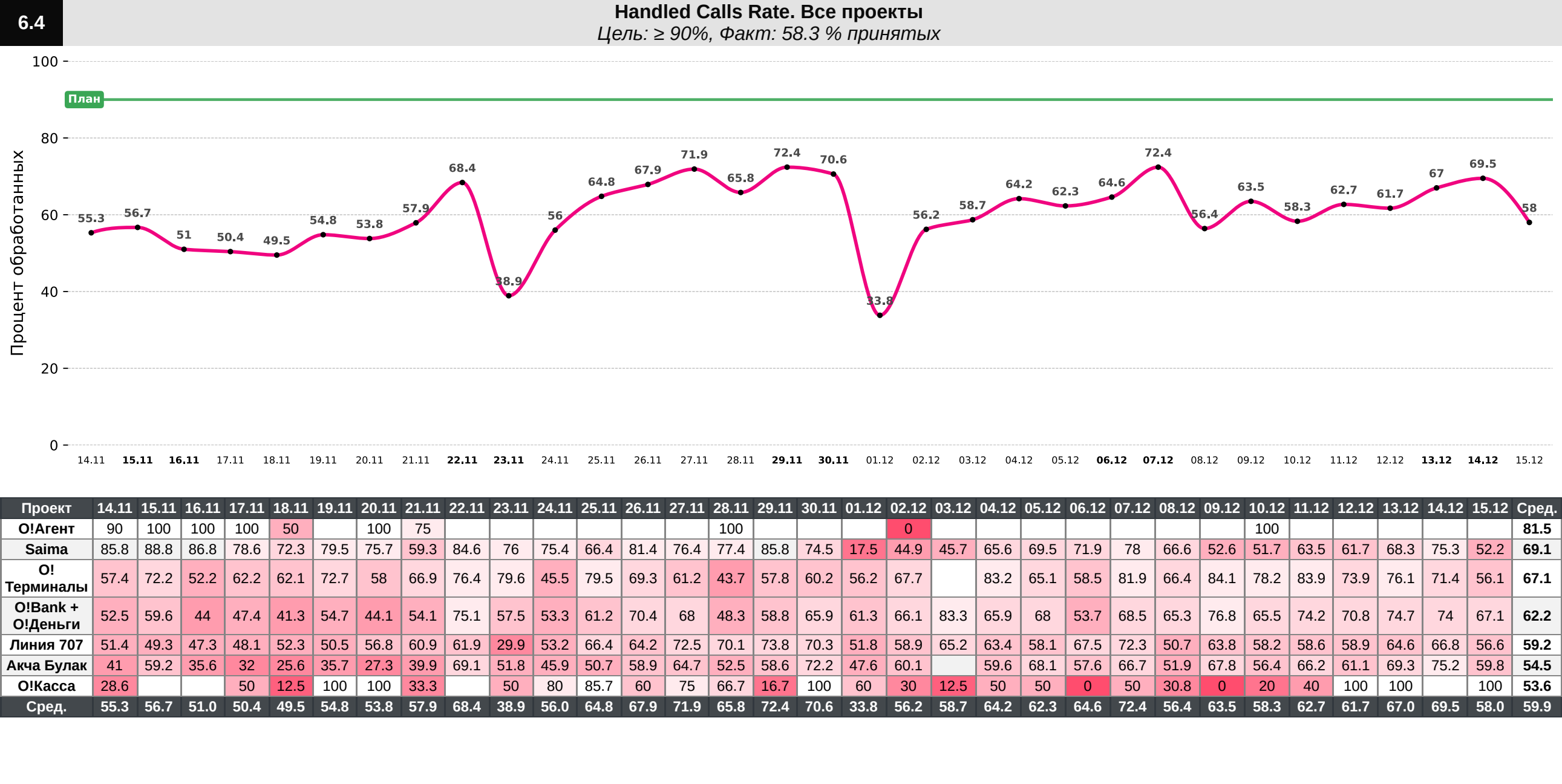
6.1

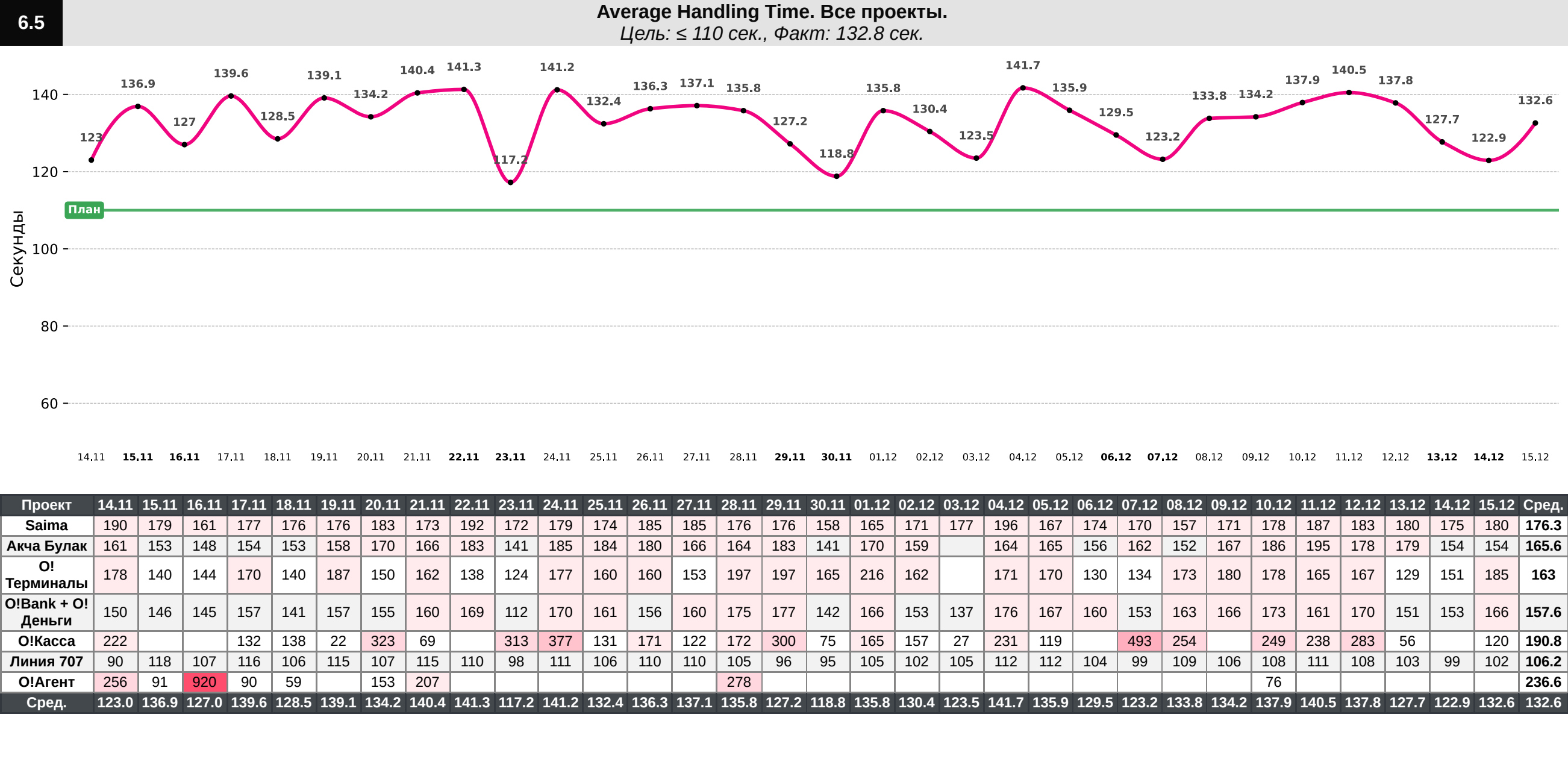
Конверсия вызовов. Все проекты.

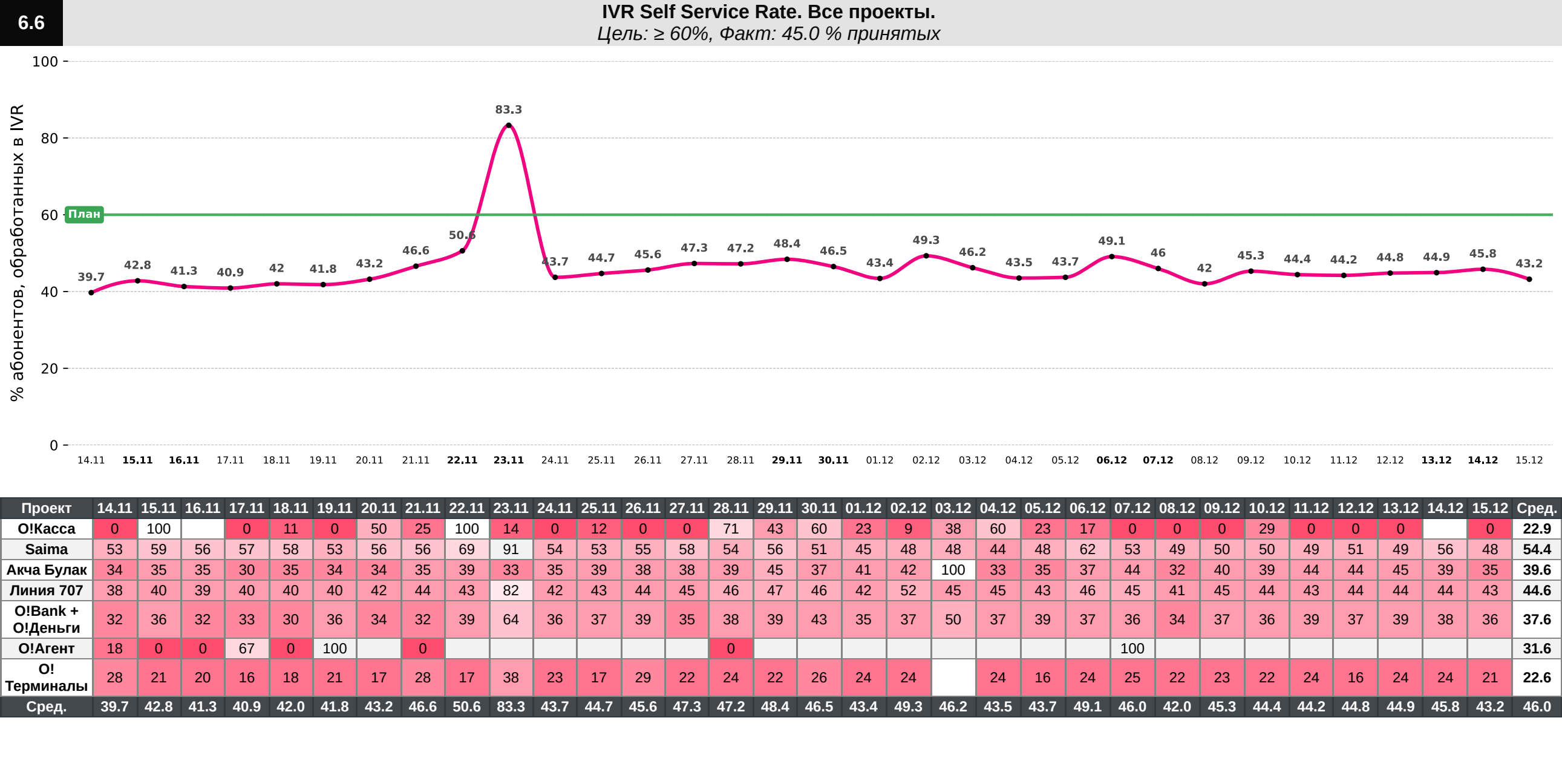


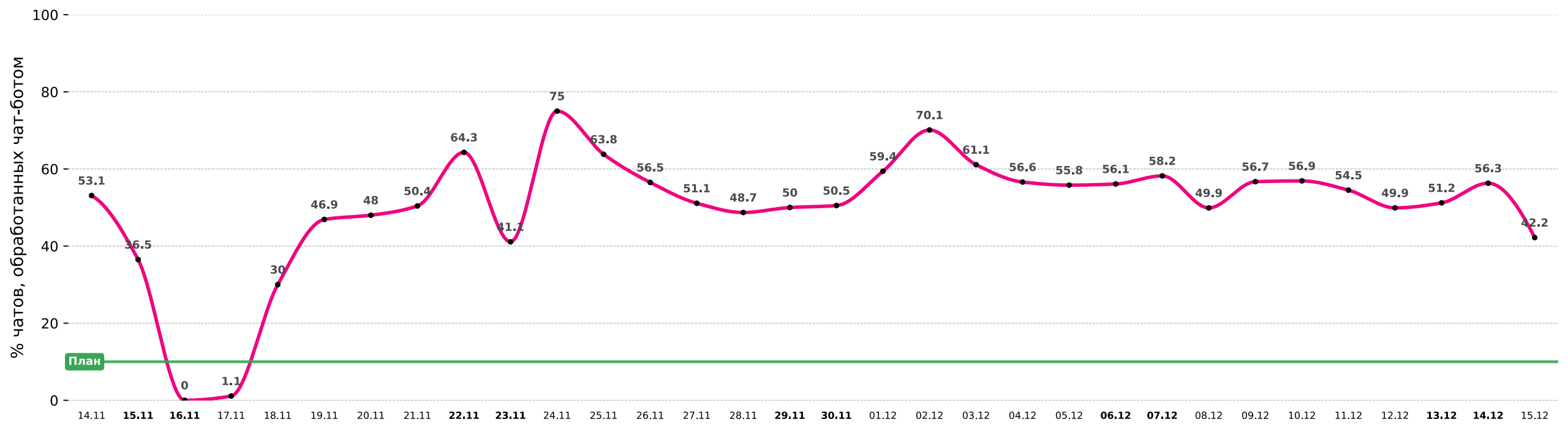
6.2	Все вызовы на проектные линии																																
Проект	14.11	15.11	16.11	17.11	18.11	19.11	20.11	21.11	22.11	23.11	24.11	25.11	26.11	27.11	28.11	29.11	30.11	01.12	02.12	03.12	04.12	05.12	06.12	07.12	08.12	09.12	10.12	11.12	12.12	13.12	14.12	15.12	Сред.
Линия 707	11581	9500	9657	9913	10514	10406	9244	8758	8183	56098	10265	8794	8182	7889	8351	7425	7186	9927	11037	8487	8071	8828	7957	7402	9396	8698	9097	8742	8847	8679	7801	9177	10440.4
Saima	3065	2747	2829	2934	3447	3443	3368	5934	4302	19057	3659	3469	2978	3972	4504	2962	3467	20136	6373	4965	2779	3227	3584	2350	4040	4836	4227	3805	3614	3087	2664	3686	4672.2
О!Bank + О!Деньги	1663	1404	1422	2226	2429	1832	1948	1782	1148	2810	1679	1412	1447	1286	1647	1004	926	1468	1503	4	1155	1344	1309	914	1462	1261	1356	1281	1368	1106	932	1423	1436
Акча Булак	506	357	383	721	579	570	553	515	295	234	477	335	347	338	300	258	219	390	297	1	282	277	235	276	343	298	325	378	415	264	161	385	353.6
О! Терминалы	176	151	193	269	269	193	202	186	121	151	230	163	121	172	261	138	132	242	206		119	129	186	125	149	141	141	147	163	94	100	248	171.5
О!Касса	7	1		4	9	2	2	4	1	7	5	8	5	4	7	21	5	13	11	13	5	13	6	2	26	4	7	5	6	1		4	6.9
О!Агент	11	3	1	3	1	1		3							2									1									2.9
Итого	17009	14163	14485	16070	17248	16447	15317	17182	14050	78357	16315	14181	13080	13661	15072	11808	11935	32176	19427	13470	12411	13818	13277	11070	15416	15238	15153	14358	14413	13231	11658	14923	17075.6



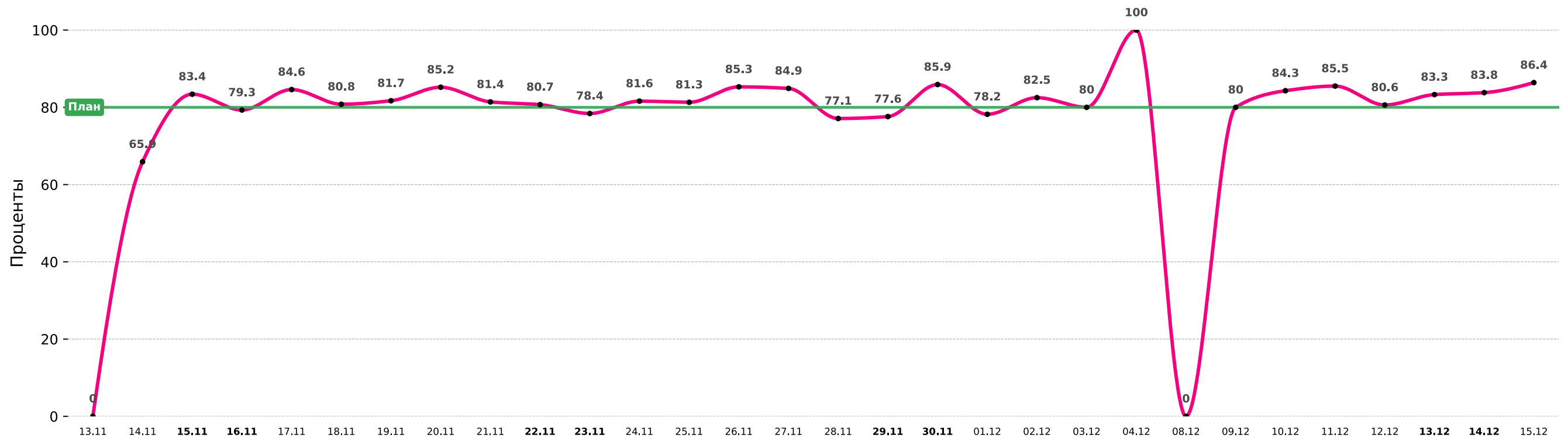




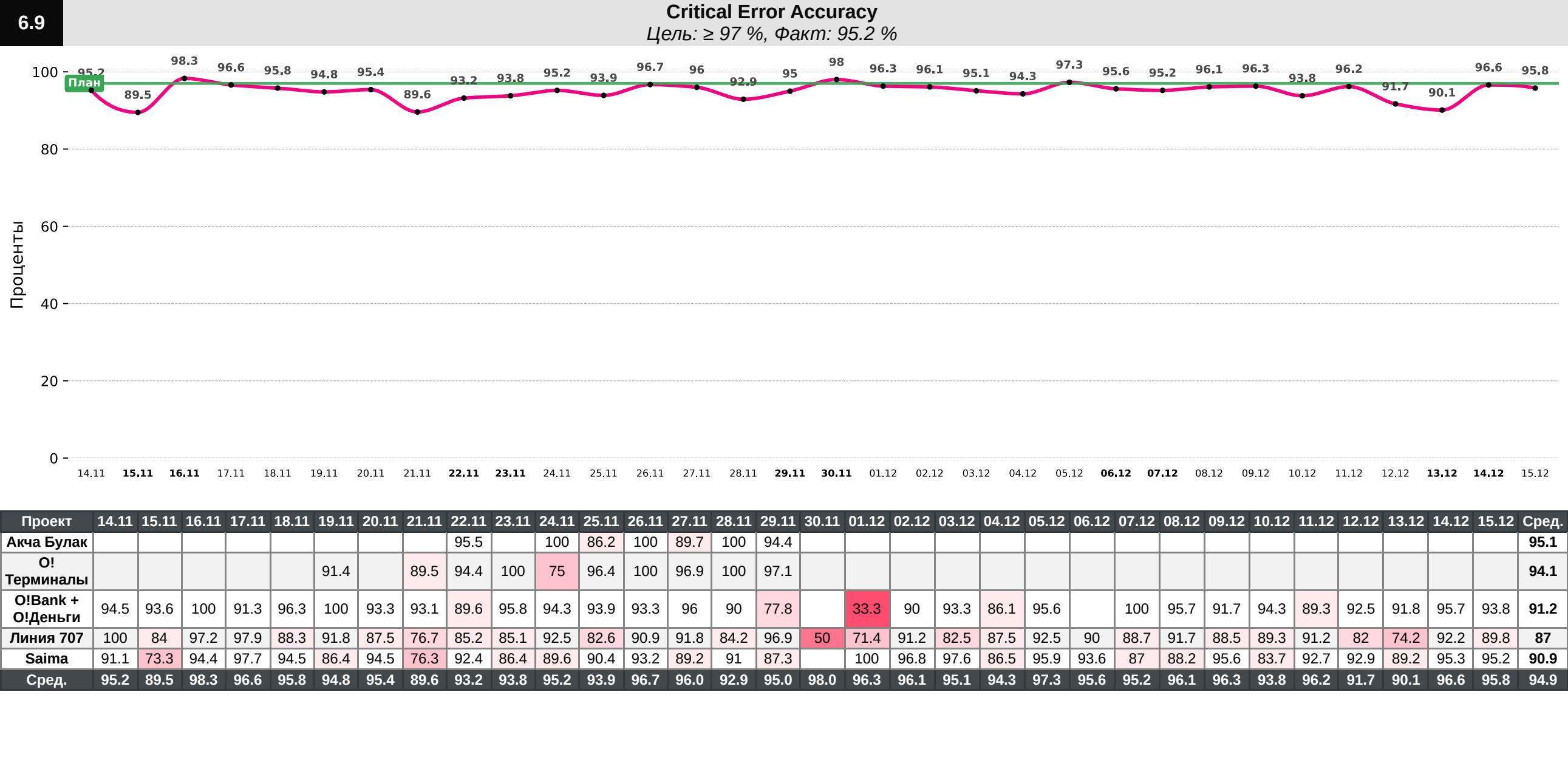


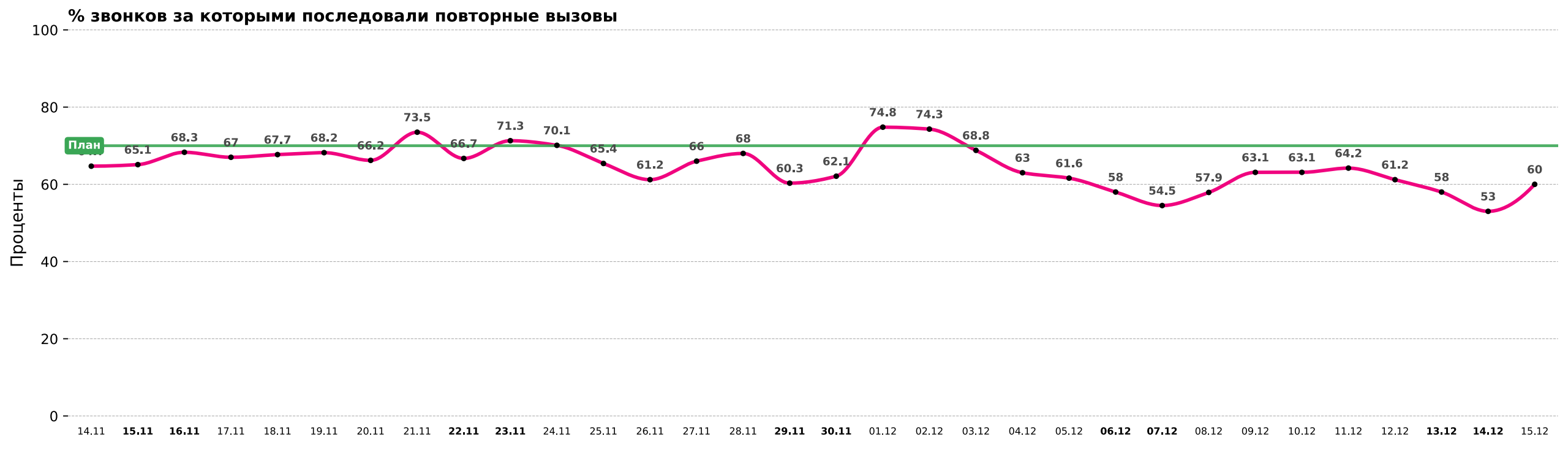


Проект	14.11	15.11	16.11	17.11	18.11	19.11	20.11	21.11	22.11	23.11	24.11	25.11	26.11	27.11	28.11	29.11	30.11	01.12	02.12	03.12	04.12	05.12	06.12	07.12	08.12	09.12	10.12	11.12	12.12	13.12	14.12	15.12	Сред.
Saima	79.3	50.5	0	1.6	77.4	77.3	75.6	67.2	82.9	53.5	85.7	81.5	79.7	67	68.1	71.9	65.3	70.9	84.6	79.9	77.8	76.5	77	77.9	69.7	73.2	76.9	76.8	71.3	69.3	72.1	66.3	68.9
Сред.	53.1	36.5	0.0	1.1	30.0	46.9	48.0	50.4	64.3	41.1	75.0	63.8	56.5	51.1	48.7	50.0	50.5	59.4	70.1	61.1	56.6	55.8	56.1	58.2	49.9	56.7	56.9	54.5	49.9	51.2	56.3	42.2	50.1

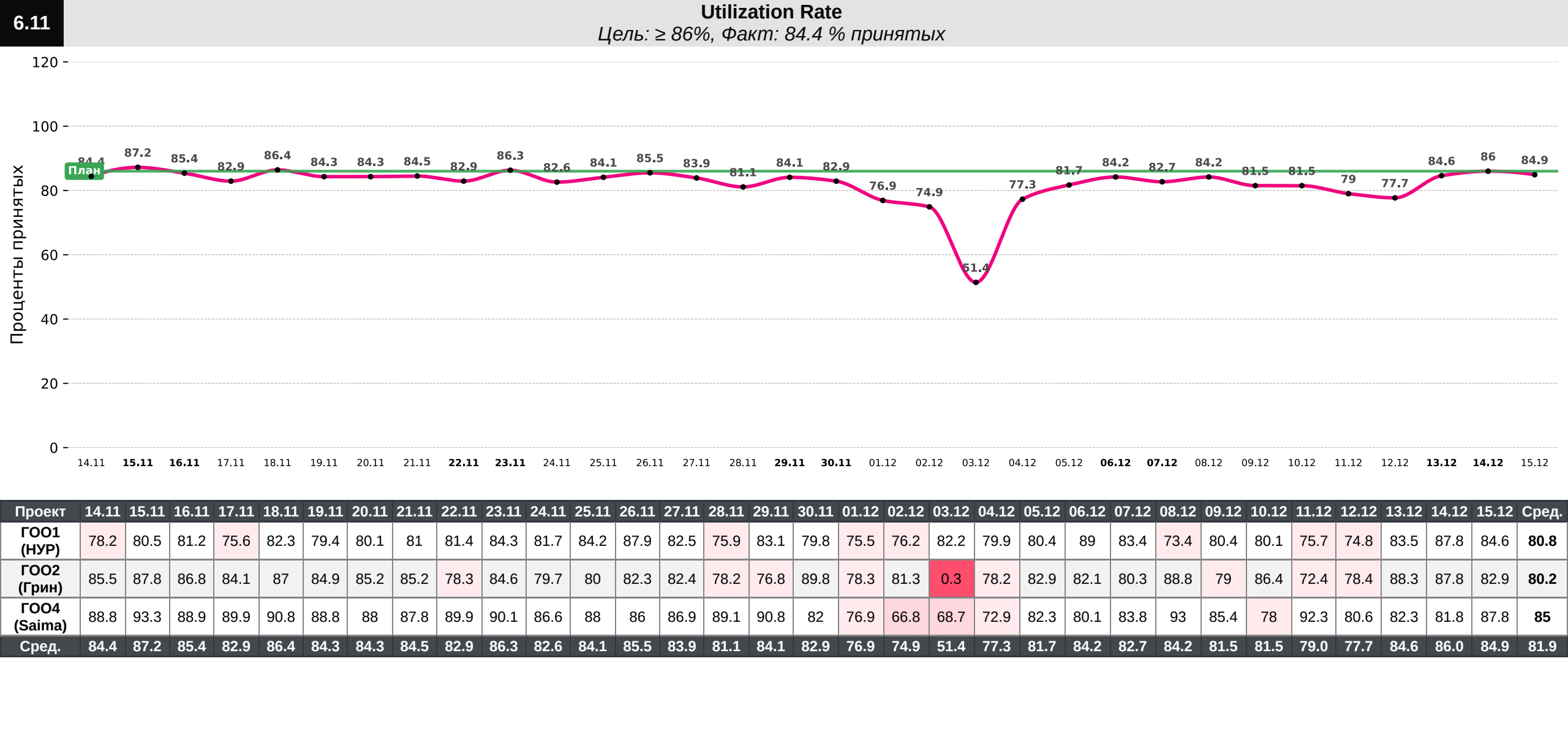


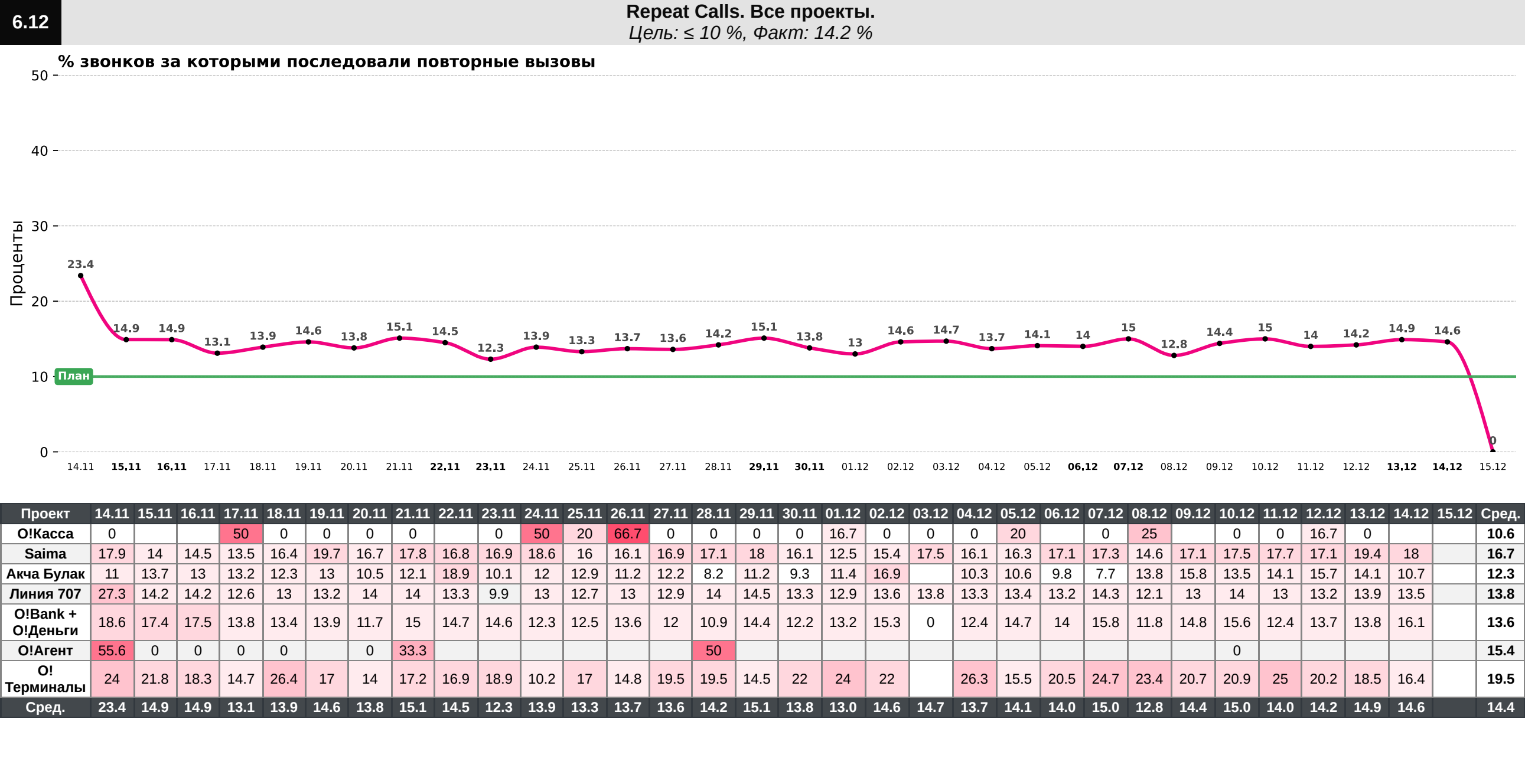
Проект	13.11	14.11	15.11	16.11	17.11	18.11	19.11	20.11	21.11	22.11	23.11	24.11	25.11	26.11	27.11	28.11	29.11	30.11	01.12	02.12	03.12	04.12	05.12	06.12	07.12	08.12	09.12	10.12	11.12	12.12	13.12	14.12	15.12	Сред.
Agent		0																															0	
AkchaBulak		90.5	84	50	90	100	73.7	100	75	64.3	100	86.7	87.5	90.9	85	100	85.7	90	88.2	94.1							81.8	84.2	76.2	78.6	92.3	92.3	100	86.2
Entrepreneurs																																		
General		55.8	80.1	77.1	81.4	81.7	79	81.1	81.2	81.4	73.5	80.5	78.4	86.7	83.3	72.1	75.4	83.6	73.4	79.5	80	100					84.4	86	84.9	78.4	80.4	84.4	83	80.2
O!Bank		79.2	83.6	93.4	94.1	72.6	88.4	88.6	78	78.8	91.4	81.8	86.8	75	88.9	81.8	89.3	87.5	84	85.7	100						71.7	73.5	83.7	85.7	90.5	90	90.6	85
Saima		91.7	95.9	76.7	81.8	90.9	85.1	89.7	92.5	90	90.9	90	88.6	88.9	95	84	76.2	93.2	90.6	87.2	79.3	100					84.8	90	95.7	87.1	88	70	91.7	88.1
Terminals		100	100	57.1	75	87.5	100	100	50	50	75	50	87.5	100	50	100	100	66.7	83.3	100							100	100	66.7	100	100	50	80	81.9

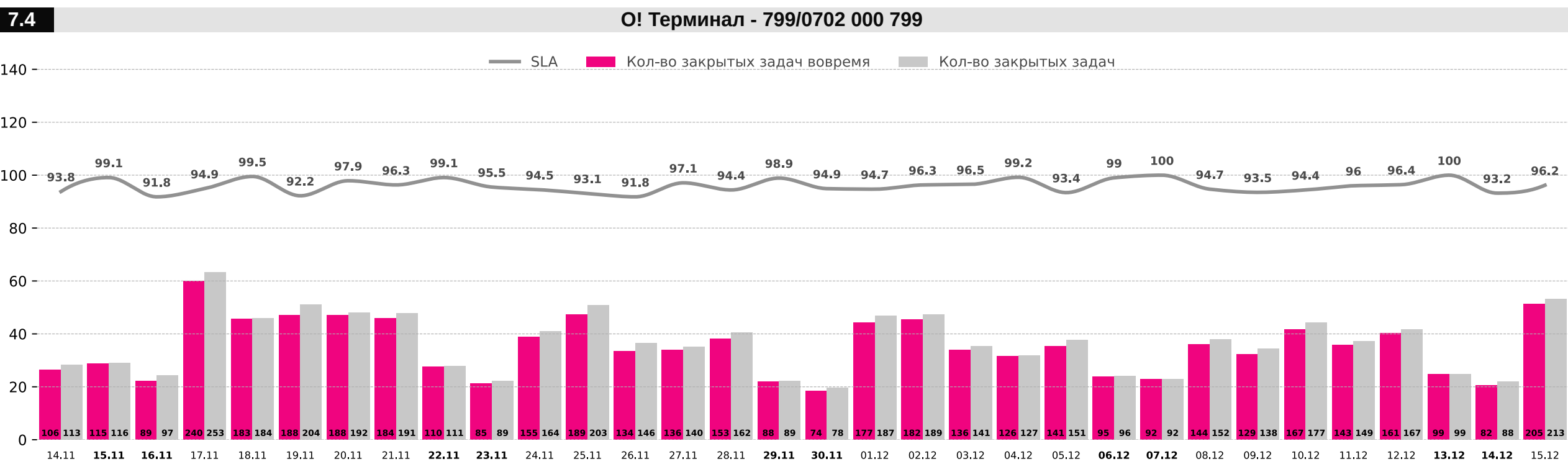
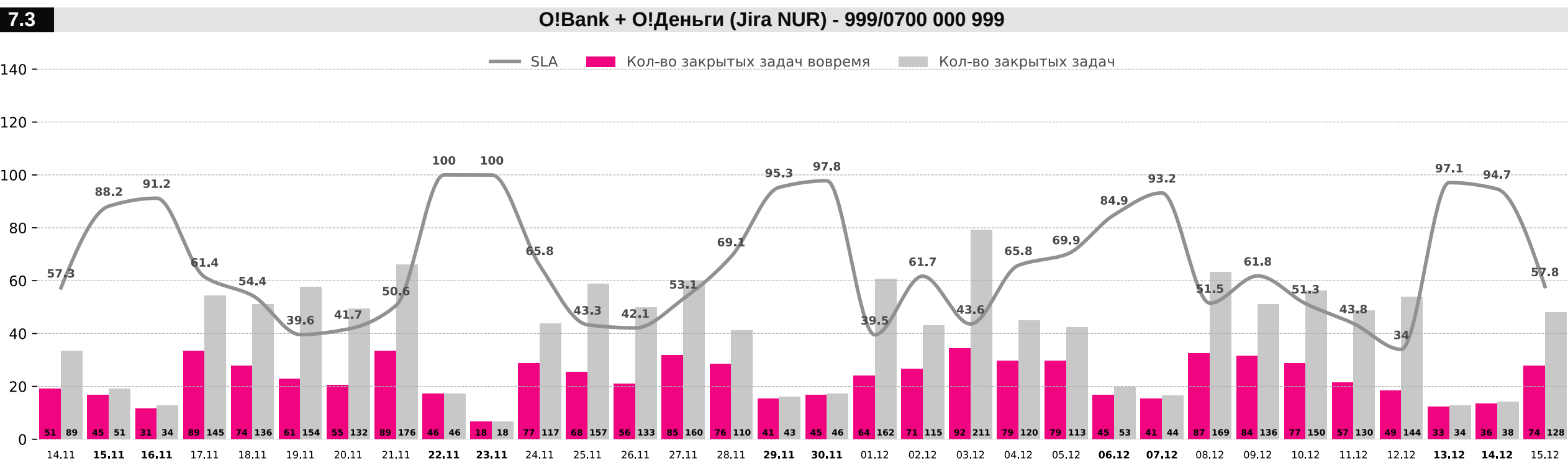
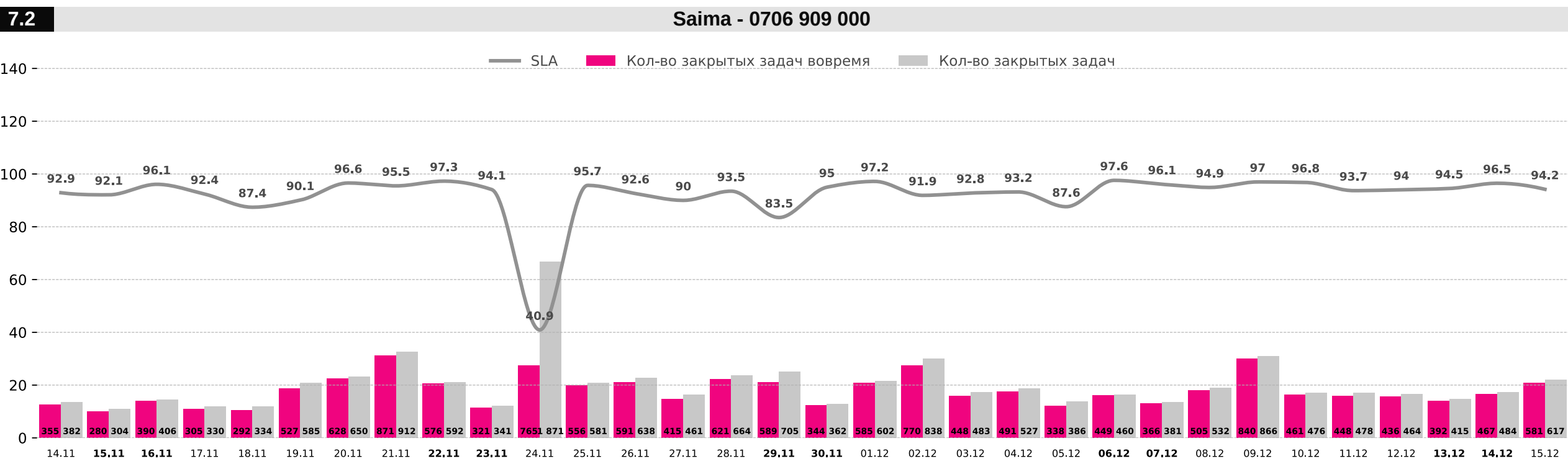
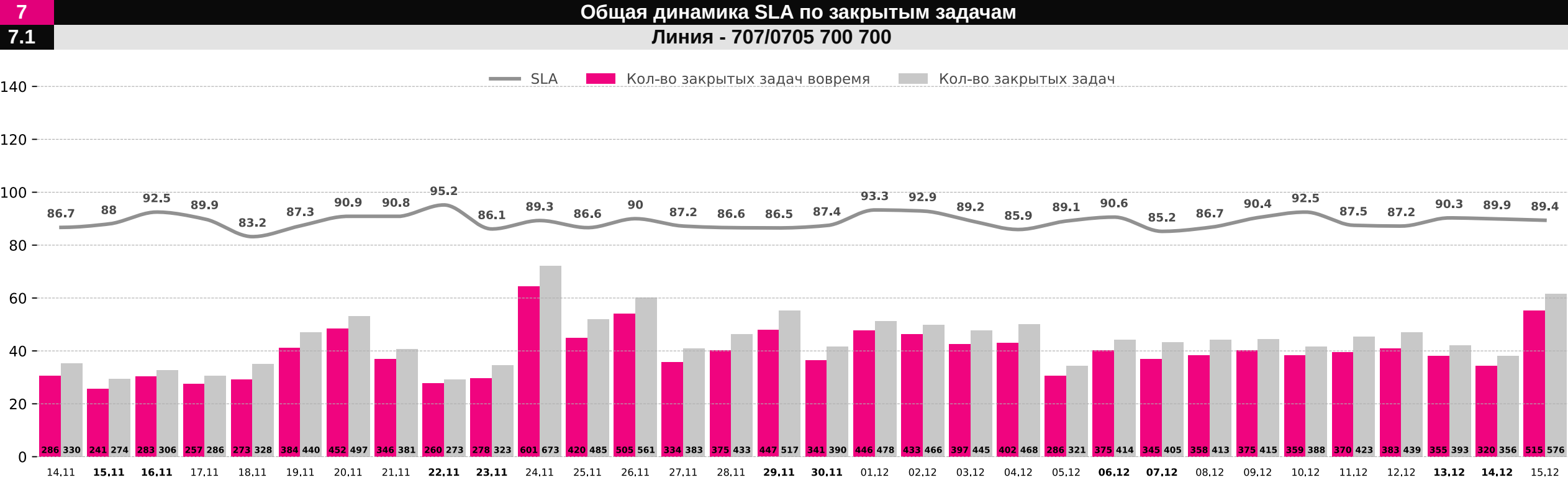




Проект	14.11	15.11	16.11	17.11	18.11	19.11	20.11	21.11	22.11	23.11	24.11	25.11	26.11	27.11	28.11	29.11	30.11	01.12	02.12	03.12	04.12	05.12	06.12	07.12	08.12	09.12	10.12	11.12	12.12	13.12	14.12	15.12	Сред.
ГОО1 (НУР)	88.8	88.3	87.3	84.8	78.9	83.1	83.8	81.3	76.4	86.3	83	73.8	74	79.7	79.2	70	70.9	81.6	83.4	69.5	71.1	74.7	66.5	65	76.3	76.2	78.7	77.7	77.8	71.3	65	68.2	77.3
ГОО2 (Грин)	58.7	62.4	70.3	70.9	75.7	68.5	61.3	72.3	59.4	60.4	64.9	66.3	53.1	57.1	63.3	57.2	52.6	51.7	59.1	46	49.2	52	53.8	51.1	48.4	55.2	53.1	53.3	49	50.2	45.3	62.7	58
ГОО4 (Saima)	51.6	46.9	47.9	46.1	47.8	54.1	53.3	66.5	62.3	62.3	60.3	53.2	54	59.5	60.7	50.9	59.2	93	81.5	67.8	66.6	54.8	50	43	49.1	55.7	54.9	58.8	54.3	49.1	44.7	46.3	56.4
Сред.	64.7	65.1	68.3	67.0	67.7	68.2	66.2	73.5	66.7	71.3	70.1	65.4	61.2	66.0	68.0	60.3	62.1	74.8	74.3	68.8	63.0	61.6	58.0	54.5	57.9	63.1	63.1	64.2	61.2	58.0	53.0	60.0	64.6









Акча Булак - 405/0702 000 405



O!Kacca - 7878/0501 78 00 78



ТОП 20 созданных инцидентов. Все проекты

Rank	DoD	Проект	Инцидент	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	11.12	12.12	13.12	14.12	15.12	Итого	Сред.	Мин.	Макс.
1	—	SAIMA	CUSTOMER SERVICES - Подключение нового абонента	353	271	264	407	367	434	456	417	328	299	476	460	458	462	505	413	338	849	598	488	474	450	350	326	490	547	486	528	517	457	424	611	14303	447	264	849
2	—	SAIMA	CUSTOMER SERVICES - [SUB] Новый абонент - ГТМ	109	82	88	131	129	249	169	167	148	157	188	214	246	263	308	266	229	615	379	291	276	250	234	208	267	283	308	301	310	289	293	357	7804	243.9	82	615
3	—	SAIMA	CUSTOMER SERVICES - [SUB] Новый абонент - ОАП: Монтаж	201	143	118	204	162	205	228	218	114	79	205	207	209	228	246	132	127	256	297	237	210	210	130	110	165	282	239	220	280	156	221	288	6327	197.7	79	297
4	—	SAIMA	MAIN SERVICES - Не работает проводной интернет	310	191	176	235	267	298	383	318	230	274	401	293	335	286	333	213	156	383	391	328	279	288	221	229	296	429	383	451	345	318	218	285	9543	298.2	156	451
5	—	SAIMA	MAIN SERVICES - [SUB] Монтажники	206	151	115	164	171	199	201	173	137	157	251	212	239	202	244	141	97	207	217	229	204	193	174	168	216	317	279	330	244	212	148	202	6400	200	97	330
6	—	SAIMA	MAIN SERVICES - [SUB] Инженеры	144	107	109	171	174	173	159	151	153	129	222	179	155	176	194	153	127	188	233	191	136	166	138	133	156	201	149	177	147	156	116	170	5133	160.4	107	233
7	—	О! Терминал	TERMINALS - Нет платежа - Терминал	77	102	90	190	161	148	133	157	96	93	127	159	90	94	113	85	74	117	148	92	94	102	108	83	102	126	113	134	111	83	79	148	3629	113.4	74	190

8	—	SAIMA	MAIN SERVICES - Затруднение в работе O!TV	112	57	51	121	108	91	78	78	79	54	113	87	93	114	86	69	65	86	110	90	77	92	92	87	99	115	81	76	72	75	64	88	2760	86.2	51	121
9	—	О! Деньги	Платежи - Корректировка платежа	23	35	25	38	29	36	35	35	30	19	44	31	35	36	37	34	35	31	51	44	43	51	38	34	45	63	52	41	33	34	25	46	1188	37.1	19	63
10	—	Линия - 707	Массовая проблема - Bug	34	1	47		18	5	2			1239	3	157	1	1	160	5	1	56	13	1	60	67	7	27	10		3			71	17		2006	80.2	1	1239

