

1

1.1

Срез по основным показателям.

Голос

Показатель	План	20.11	21.11	22.11	23.11	24.11	25.11	26.11	27.11	Среднее значение
Service Level	≥ 80 %	52.8	49.6	60.1	51.9	53.8	46.8	63.6	65.1	53.5
Handled Calls Rate (Процент принятых вызовов)	≥ 90 %	44.1	54.1	75.1	57.5	53.3	61.2	70.4	68	61.3
Average Handling Time	≤ 110 сек.	154.6	160.4	168.7	112	169.5	160.8	156.5	160	150.3
Average Ringing Time	≤ 3 сек.	2.3	2.1	2.4	2.1	2.4	2.3	2.7	2.5	2.4
Average Holding Time	≤ 30 сек.	60.5	61.1	63.5	43.2	75.2	70.2	64	65.7	64.0
Critical Error Accuracy	≥ 97 %.	89.7	85.2	88.7	97.1	90.9	90.9	93.6	93.9	86.0
Customer Satisfaction Index	≥ 80 %.	88.6	78	78.8	91.4	81.8	86.8	75	88.9	84.9
Конверсия Customer Satisfaction Index	≥ 10 %.	5.5	5.6	4.4	3.8	4.2	3.9	4.6	4.1	4.8
Utilization Rate	≥ 86 %.	82.6	83	75.6	84.6	79.7	80	82.3	82.4	79.4
Occupancy	≥ 70 %.									60.3
Repeat Calls	≤ 10 %.	11.7	15	14.7	14.6	12.3	12.5	13.6	12	13.0

1.2

Текст

Показатель	План	20.11	21.11	22.11	23.11	24.11	25.11	26.11	27.11	Среднее значение
Average Reaction Time	≤ 60 сек.	60.9	79.5	56.9	30.6	66.9	70.9	56.7	70.4	61.8
Average Speed To Answer	≤ 60 сек.	53.6	67.5	50.1	41	67.4	59.1	53.5	65.1	61.2
Utilization Rate	≥ 86 %.	90.3	76.1	105.4	110.9	95	67	85	97	92.6
Critical Error Accuracy	≥ 97 %.	100	100	100	100	100	90.9	100	100	95.4
Customer Satisfaction Index	≥ 80 %.	71.4	64.3	80	46.2	56.3	77.3	94.4	78.9	66.4
Конверсия Customer Satisfaction Index	≥ 10 %.	4.2	3.8	3.9	4.5	4.6	5.8	6	5.4	3.6

2	Профиль дня.																	
2.1	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	4	4	0	19	36	21	15	01:44	00:05	08:20	00:39	81.8	58.3		44.9		
01:00:00	3	4	3	-1	7	13	13	0	00:05	00:05	04:44	00:02	100	100		18.4		
02:00:00	0	0	0	0	8	10	0	10	00:06	00:00	00:00	00:00	0	0		0		
03:00:00	0	0	0	0	1	1	0	1	00:05	00:00	00:00	00:00	0	0				
04:00:00	0	0	0	0	2	1	0	1	00:02	00:00	00:00	00:00		0				
05:00:00	0	0	0	0					00:00	00:00	00:00	00:00						
06:00:00	0	0	0	0	3				00:00	00:00	00:00	00:00						
07:00:00	4	4	3	-1	6	12	10	2	03:04	00:06	07:33	01:32	58.3	83.3		37.5		
08:00:00	6	4	4	0	35	30	20	10	02:00	00:04	13:42	01:35	75	66.7	100	47.8		
09:00:00	10	8	6	-2	55	58	55	3	01:25	00:06	09:23	04:03	89.1	94.8	100	51.2		
10:00:00	12	9	7	-2	83	100	97	3	03:12	00:05	16:12	04:59	82	97	90.9	73.4		
11:00:00	12	9	8	-1	90	120	96	24	03:30	00:06	12:14	03:43	47.5	80	50	91.4		
12:00:00	15	6	5	-1	84	92	76	16	03:26	00:04	15:56	04:26	37.0	82.6	100	91.9		
13:00:00	13	6	6	0	93	123	77	46	03:38	00:04	12:47	03:16	46.3	62.6	66.7	84.8		
14:00:00	9	2	4	2	128	140	59	81	03:36	00:06	12:19	01:56	20.6	42.1	100	91.4		
15:00:00	9	2	4	2	145	175	46	129	03:58	00:05	10:01	05:56	23.0	26.3	100	94.6		
16:00:00	13	6	7	1	121	176	78	98	03:22	00:05	14:26	02:59	33.8	44.3		90.7		
17:00:00	11	8	8	0	81	121	58	63	03:07	00:04	11:50	03:05	51.7	47.9	66.7	62.0		
18:00:00	11	8	8	0	91	110	83	27	02:57	00:07	10:30	01:50	61.2	75.5	100	71.0		
19:00:00	14	13	12	-1	75	103	103	0	00:50	00:06	11:09	01:59	95.1	100	100	54.0		
20:00:00	12	12	13	1	60	95	92	3	00:05	00:05	07:34	02:35	100	96.8	100	37.2		
21:00:00	11	12	11	-1	48	60	60	0	00:10	00:07	04:42	00:57	100	100	100	28.7		
22:00:00	6	9	9	0	30	57	57	0	01:05	00:06	06:46	01:14	96.5	100	100	35.4		
23:00:00	6	9	8	-1	21	30	30	0	00:05	00:05	06:39	00:54	100	100	100	20.5		
	180	135	130	-5	1286	1663	1131	532	03:58	00:07	16:12	05:56	65.1	68	88.9	57.1		

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	7	7	0	00:39	01:39	00:21	00:47							
01:00:00	1	1	4	3	10	10	0	01:41	01:16	00:30	00:37							
02:00:00	1	1	5	4	3	3	0	00:32	01:15	00:13	00:49	100						
03:00:00	1	1	4	3	2	2	0	01:26	01:46	01:19	01:08							
04:00:00	1	1	2	1	1	1	0	00:09	00:50	00:09	00:50							
05:00:00	1	1	3	2				00:00	00:00	00:00	00:00							
06:00:00	1	1	2	1	2	2	0	06:25	09:57	04:38	08:10							
07:00:00	1	1	2	1	2	2	0	00:21	00:33	00:16	00:22	33.3						
08:00:00	2	4	2	-2	4	4	0	00:42	00:42	00:15	00:27							
09:00:00	4	4	2	-2	9	9	0	01:30	01:30	00:22	00:33							
10:00:00	4	4	2	-2	20	20	0	34:38	04:48	03:11	01:09	100						
11:00:00	3	4	2	-2	17	17	0	04:05	02:21	00:46	00:49	75						
12:00:00	3	4	2	-2	25	25	0	04:31	02:00	00:42	00:45							
13:00:00	2	4	4	0	22	22	0	01:41	01:29	00:28	00:29							
14:00:00	4	4	4	0	22	22	0	04:40	02:54	01:09	00:59	66.7						
15:00:00	4	4	4	0	38	38	0	02:58	13:31	00:44	01:05							
16:00:00	3	3	4	1	28	28	0	03:27	05:13	00:42	00:58							
17:00:00	3	2	4	2	35	35	0	08:30	07:45	01:54	01:18	100						
18:00:00	2	3	4	1	26	26	0	02:54	03:30	00:57	00:55							
19:00:00	2	3	4	1	27	27	0	07:05	07:05	01:22	00:54	100						
20:00:00	2	3	3	0	21	21	0	02:45	02:07	00:49	00:43							
21:00:00	2	3	4	1	14	14	0	01:38	01:38	00:47	00:39							
22:00:00	1	1	3	2	13	13	0	03:45	02:11	01:01	00:55							
23:00:00	1	1	3	2	8	8	0	00:39	01:09	00:20	00:36							
	50	59	77	18	356	356	0	34:38	13:31	00:57		78.9						

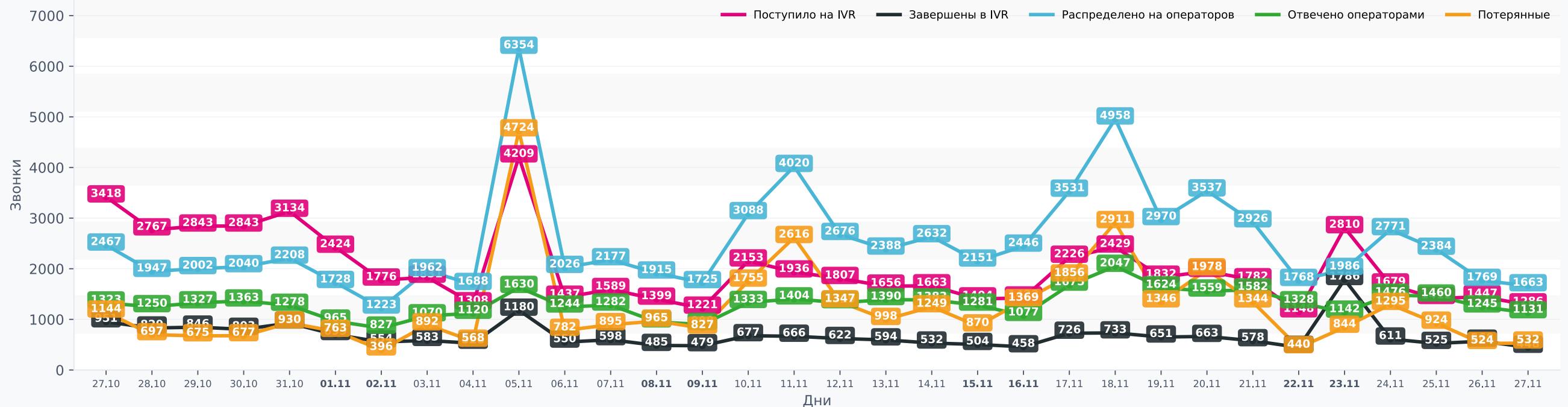
<

4	ТОП40 причин обращений																														
Rank	DoD	Проект		Статус		Запрос		Подгруппа		Причина		20.11		21.11		22.11		23.11		24.11		25.11		26.11		27.11		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		102		99		96		58		84		84		89		105		717	89.6	58	105
2	—	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Погашение кредита		Уточнение информации о досрочном погашении кредита		56		56		27		29		46		46		54		49		363	45.4	27	56
3	▲ +11	O!Деньги		Закрытый		OD Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Общие затруднения с проведением платежа		Клиент превысил лимиты		13		21		29		19		16		31		16		26		171	21.4	13	31
4	▲ +1	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Получение кредита		Уточнение информации о получении кредита (просто консультация)		28		33		23		16		27		32		31		25		215	26.9	16	33
5	▲ +8	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		13		5		11		6		22		23		16		24		120	15	5	24
6	▲ +10	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Получение кредита		Клиент получил отказ в выдаче кредита		18		19		14		9		19		19		14		23		135	16.9	9	23
7	▲ +3	O!Bank		Закрытый		М Помощь при ошибочном платеже		Отмена платежа		Ошибся в сервисе, по которому отмена доступна, направлен в офис		24		21		20		16		19		22		20		23		165	20.6	16	24
8	▲ +14	O!Bank		Закрытый		М Помощь по лимитам		Информация о лимитах		Клиент желал узнать информацию по лимитам/ Увеличить лимиты		20		9		31		20		19		13		13		23		148	18.5	9	31
9	▲ +10	O!Bank		Закрытый		М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Условия перевода платежа		Уточнение информации по системам перевода DC		12		8		21		14		13		12		14		23		117	14.6	8	23
10	▼ -2	O!Bank		Закрытый		М Вопросы о Компании		Адреса филиалов		Абонент хотел узнать адреса и график работы филиалов O! Банка		23		27		13		3		21		23		23		154		19.2	3	27	
11	▼ -8	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Погашение кредита		С 20:00 рабочего дня система в порядке очереди спишет DC за погашение кредита		250		154		19		66		195		54		38		22		798	99.8	19	250
12	▼ -1	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)		24		20		26		19		22		22		17		18		168	21	17	26
13	▲ +25	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		14		10		7		12		10		10		5		16		84	10.5	5	16
14	▲ +18	O!Bank		В ожидании от Jira		M Помощь при ошибочном платеже		Создана заявка с предварительной причиной		Корректировка неверного платежа с O!Деньги		16		13		17		6		14		10		6		15		97	12.1	6	17
15	—	O!Деньги		Закрытый		OD Помощь при ошибочном платеже		Отмена платежа		Ошибся в сервисе, по которому отмена доступна, направлен в офис		8		15		13		17		9		16		15		109		13.6	8	17	
16	▼ -8	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)		11		21		16		17		21		11		19		14		130	16.2	11	21
17	▼ -7	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 нашел авторизацию для проверки информации в карточке CRM		12		14		27</td															

Статистика по основным показателям

Общая динамика звонков за 31 день

Данный график показывает конверсию по звонкам.



Проект	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	27.11	Итого	Сред.
О!Деньги	2242	1901	1983	1934	2062	1517	1180	1786	1277	4177	1421	16	24	1200	2111	1908	1784	1615	1631	1379	1405	2187	2385	1787	1910	1767	1138	2799	1664	1400	1438	1274	57214	1787.9
O!Bank	1140	831	841	889	1027	885	586	2																							6201	775.1		
Халык	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	12	824	25.8
Итого	3418	2767	2843	2843	3134	2424	1776	1831	1308	4209	1437	16	24	1200	2111	1908	1784	1615	1631	1379	1405	2187	2385	1787	1910	1767	1138	2799	1664	1400	1438	1274	64239	2007.5

7.2

Service Level.

100 -

Процент принятых

80 -

План

60 -

40 -

20 -

0 -

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 27.11



Проект	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	27.11	Сред.
O!Bank	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	65.1	53.9
О!Деньги		100							50	33.3	46.2	100																		65.9			
Халық																																	
Сред.	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	65.1	53.9

7.3

Handled Calls Rate.

100 -

План

80 -

Процент принятых

60 -

40 -

20 -

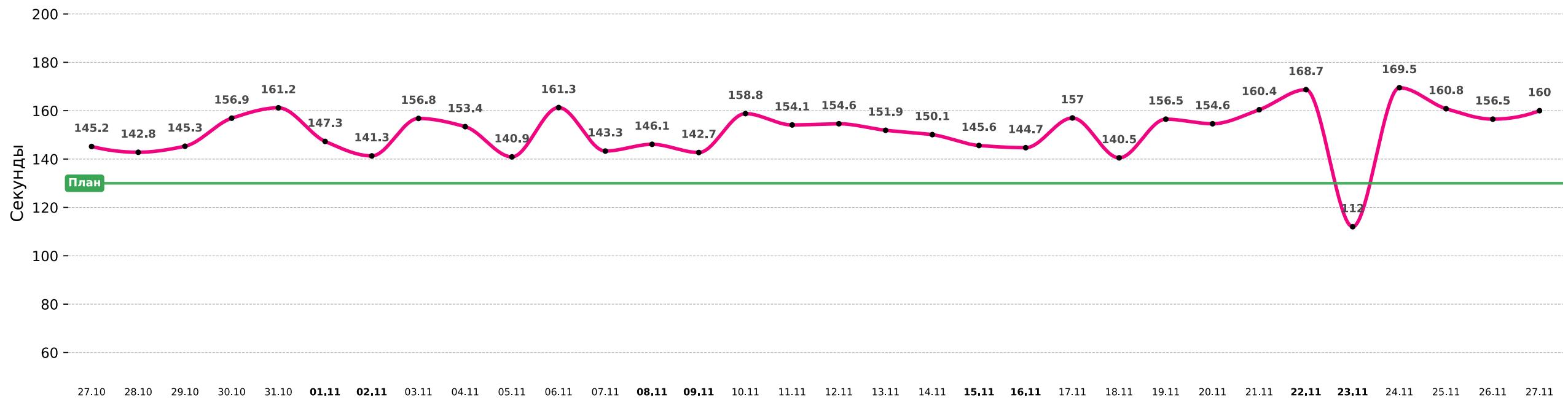
0 -

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 27.11



Проект	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	27.11	Сред.
O!Bank	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	75.1	57.5	53.3	61.2	70.4	68	55.3
О!Деньги		100								83.3	100	92.3	100																	95.1			
Халық																																	
Сред.	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	75.1	57.5	53.3	61.2	70.4	68.0	55.3

Average Handling Time.



Проект	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	27.11	Сред.
O!Bank	145.2	142.9	145.3	156.9	161.2	147.3	141.3	156.8	153.4	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	160	151.3
О! Деньги										123.4	237.2	167.8	106																	137.1			
Халык																																	
Сред.	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	160.0	151.3

7.5

IVR Self Service Rate.

100

% звонков, обработанных в IVR

80

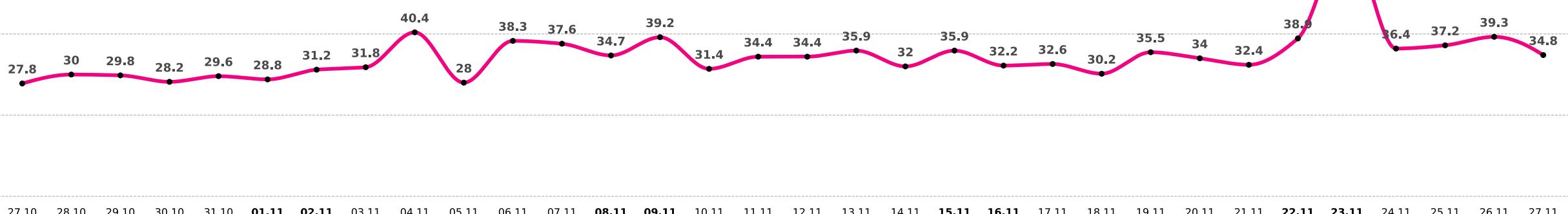
60

40

20

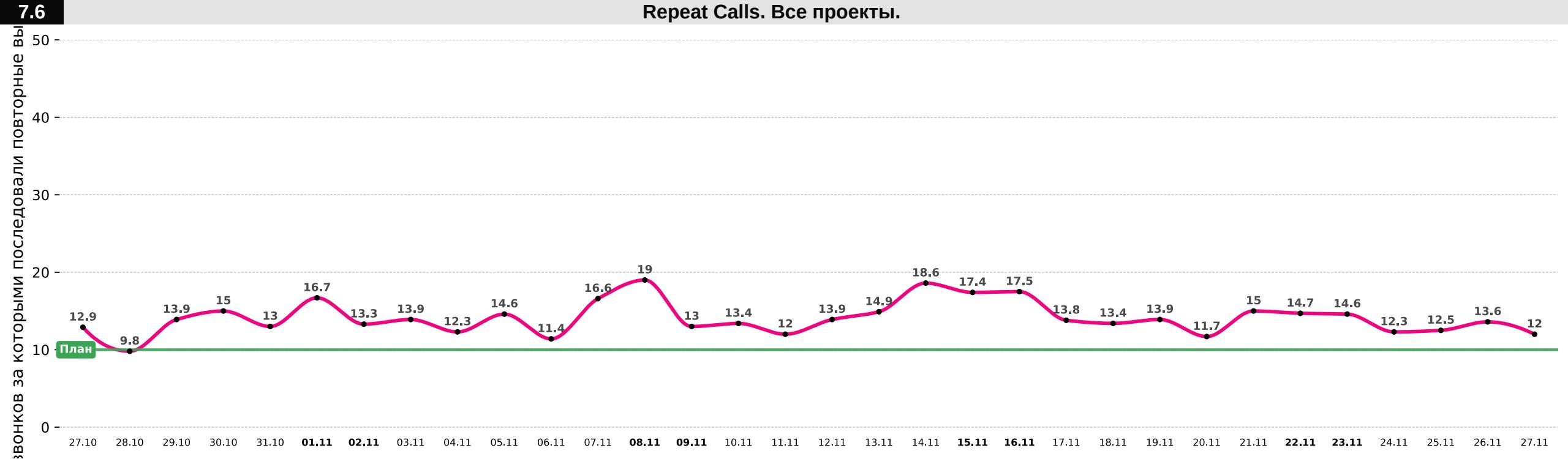
0

План



Проект	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	27.11	Сред.
Халык	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	25	41.1
О!Деньги	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	34.9	35.1
О!Bank	24.2	23.3	24	23.1	23	21.4	24.7	50																							26.7		
Сред.	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	34.8	34.6

Repeat Calls. Все проекты.



Проект	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	27.11	Сред.
O!Bank	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	14.7	14.6	12.3	12.5	13.6	12	14.1
O!Деньги		0							0	8.3	0	0																		1.7			
Сред.	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	14.7	14.6	12.3	12.5	13.6	12.0	14.1

