

1

1.1

Срез по основным показателям.

Голос

Показатель	План	25.11	26.11	27.11	28.11	29.11	30.11	01.12	02.12	Среднее значение
Service Level	≥ 80 %	46.8	63.6	65.1	55.6	63.1	65.4	61.2	53.5	52.4
Handled Calls Rate (Процент принятых вызовов)	≥ 90 %	61.2	70.4	68	48.3	58.8	65.9	61.3	66.1	50.6
Average Handling Time	≤ 110 сек.	160.8	156.5	160	175.1	176.9	142.4	165.6	153.4	152.9
Average Ringing Time	≤ 3 сек.	2.3	2.7	2.5	2.4	2.5	2.4	2.5	2.3	2.4
Average Holding Time	≤ 30 сек.	70.2	64	65.7	85	79.8	56.6	67.5	67.9	64.4
Critical Error Accuracy	≥ 97 %.	90.9	93.6	93.9	90.7	93		33.3	86.4	91.6
Customer Satisfaction Index	≥ 80 %.	86.8	75	88.9	81.8	89.3	87.5	85.7	85.7	85.7
Конверсия Customer Satisfaction Index	≥ 10 %.	3.9	4.6	4.1	4.6	3.6	6.1	4.9	5	5.0
Utilization Rate	≥ 86 %.	80	82.3	82.4	78.2	76.8	89.8	78.3	81.8	80.8
Occupancy	≥ 70 %.									61.4
Repeat Calls	≤ 10 %.	12.5	13.6	12	10.9	14.4	12.2	13.2	15.3	14.1

1.2

Текст

Показатель	План	25.11	26.11	27.11	28.11	29.11	30.11	01.12	02.12	Среднее значение
Average Reaction Time	≤ 60 сек.	70.9	56.7	70.4	101.5	92	124.5	138.1	112.2	71.5
Average Speed To Answer	≤ 60 сек.	59.1	53.5	65.1	79	69	94.6	98.9	81.4	67.3
Utilization Rate	≥ 86 %.	67	85	97	73.2	78.9	103.6	78.5	54.6	88.8
Critical Error Accuracy	≥ 97 %.	90.9	100	100	100	100			87.5	98.9
Customer Satisfaction Index	≥ 80 %.	77.3	94.4	80	62.5	86.7	78.6	70	75	72.0
Конверсия Customer Satisfaction Index	≥ 10 %.	5.8	6	5.7	7.2	4.6	5.6	6.8	4.2	5.5

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	5	5	0	13	19	18	1	01:47	00:06	09:32	01:24	94.4	94.7	100	35.7		
01:00:00	0	0	0	0	55	28	0	28	00:06	00:00	00:00	00:00	0	0		0		
02:00:00	0	0	0	0	19	11	0	11	00:06	00:00	00:00	00:00	0	0				
03:00:00	0	0	0	0	2	3	0	3	00:06	00:00	00:00	00:00	0	0				
04:00:00	0	0	0	0		2	0	2	00:06	00:00	00:00	00:00	0	0				
05:00:00	0	0	0	0		3	0	3	00:05	00:00	00:00	00:00	0	0				
06:00:00	0	0	2	2	5	3	0	3	00:02	00:00	00:00	00:00		0		0		
07:00:00	3	2	3	1	3	7	7	0	00:10	00:05	03:14	00:28	100	100		15.9		
08:00:00	5	5	5	0	28	21	21	0	00:22	00:05	06:10	00:30	95.2	100	100	30.2		
09:00:00	10	9	8	-1	53	54	54	0	00:34	00:04	08:50	01:28	92.6	100	100	55.3		
10:00:00	12	10	9	-1	66	91	86	5	02:33	00:05	11:23	01:45	60.5	94.5	88.9	78.8		
11:00:00	18	12	9	-3	89	87	86	1	01:18	00:06	12:28	01:32	82.6	98.9	100	72.0		
12:00:00	18	11	8	-3	106	139	100	39	02:48	00:05	10:32	03:39	43.6	71.9	100	90.0		
13:00:00	16	8	7	-1	132	155	75	80	03:27	00:06	10:36	04:07	6.0	48.4	50	100.0		
14:00:00	15	5	4	-1	176	193	59	134	03:23	00:06	08:14	03:53	16	30.6	100	100		
15:00:00	15	7	7	0	124	138	85	53	03:14	00:05	09:26	04:20	30.1	61.6	100	98.0		
16:00:00	9	5	5	0	141	228	71	157	03:54	00:04	14:19	05:32	1.1	31.1	85.7	100.0		
17:00:00	11	9	9	0	141	292	168	124	02:31	00:05	12:59	04:04	16.9	57.5	63.6	95.8		
18:00:00	11	9	10	1	88	130	108	22	02:06	00:06	08:52	02:44	51.8	83.1	75	91.6		
19:00:00	10	12	13	1	65	110	103	7	01:14	00:07	18:04	02:26	80.8	93.6	100	58.2		
20:00:00	11	14	14	0	73	102	102	0	00:06	00:06	05:24	01:27	100	100	75	38.0		
21:00:00	11	14	14	0	50	71	71	0	00:28	00:05	07:15	01:38	97.2	100	100	32.3		
22:00:00	6	9	10	1	41	70	67	3	00:32	00:08	06:28	01:03	98.5	95.7	100	36.2		
23:00:00	6	9	9	0	33	41	40	1	00:06	00:05	05:15	01:08	100	97.6	100	20.2		
	190	155	151	-4	1503	1998	1321	677	03:54	00:08	18:04	05:32	53.5	66.1	85.7	59.1		

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	3	2	16	16	0	01:32	01:24	00:45	00:45							
01:00:00	1	1	3	2	11	11	0	03:27	01:33	00:52	00:37	100						
02:00:00	1	1	3	2	6	6	0	01:30	00:45	00:42	00:24							
03:00:00	1	1	3	2	3	3	0	01:13	01:13	00:52	00:41							
04:00:00	1	1	1	0	1	1	0	00:49	00:50	00:49	00:50	100						
05:00:00	1	1	1	0	2	2	0	00:49	00:40	00:40	00:35	100						
06:00:00	1	1	1	0	1	1	0	00:27	00:28	00:27	00:28							
07:00:00	1	1	1	0	6	6	0	00:49	01:06	00:22	00:33							
08:00:00	2	2	1	-1	8	8	0	03:29	01:02	00:43	00:36	50						
09:00:00	4	3	1	-2	12	12	0	07:33	04:02	01:18	01:19	100						
10:00:00	4	3	1	-2	21	21	0	01:18	02:02	00:26	00:40	100						
11:00:00	3	3	1	-2	17	17	0	27:15	27:15	01:59	01:09	50						
12:00:00	3	3	1	-2	26	26	0	02:07	04:02	00:24	00:56	100						
13:00:00	2	3	1	-2	28	28	0	03:09	02:05	00:59	01:00	100						
14:00:00	4	3	1	-2	33	33	0	02:13	02:19	00:41	00:47	100						
15:00:00	4	3	2	-1	18	18	0	01:36	01:14	00:42	00:33	66.7						
16:00:00	3	2	2	0	20	20	0	01:27	03:07	00:30	01:00	50						
17:00:00	3	3	2	-1	37	37	0	03:55	02:48	00:54	00:57							
18:00:00	2	3	2	-1	39	39	0	07:21	07:21	01:28	01:19							
19:00:00	2	3	1	-2	43	43	0	14:05	12:15	02:33	02:08	0						
20:00:00	2	3	2	-1	39	39	0	06:31	02:32	01:14	01:05							
21:00:00	2	3	1	-2	23	23	0	07:20	07:20	01:37	01:08							
22:00:00	1	1	1	0	15	15	0	07:27	14:04	02:09	02:36							
23:00:00	1	1	3	2	29	29	0	02:36	02:36	00:42	00:35							
	50	50	39	-11	454	454	0	27:15	27:15	00:59		75						

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

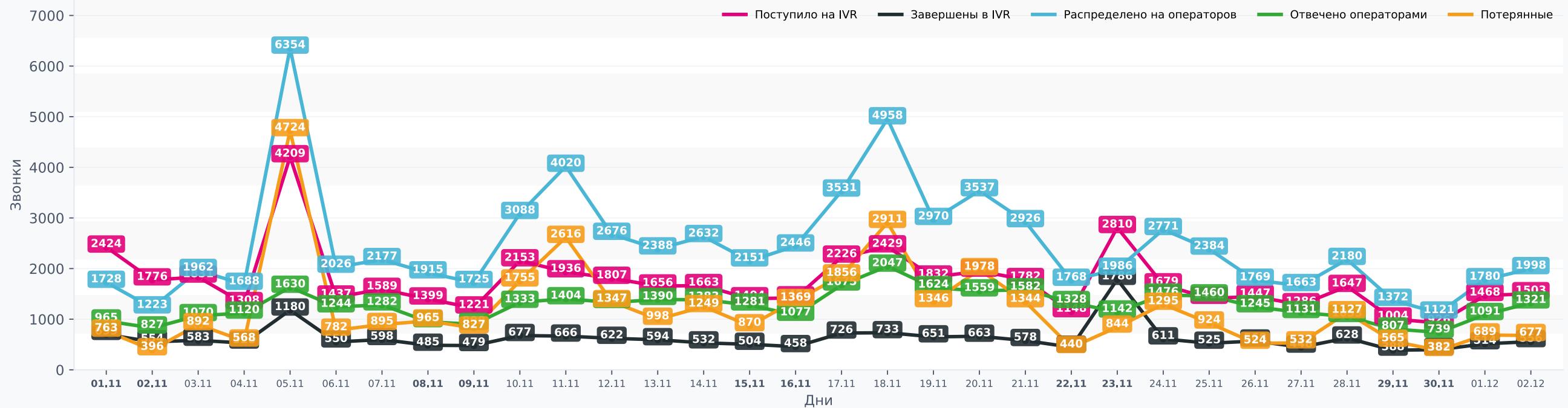
<tbl_r cells="5

4	ТОП40 причин обращений																														
Rank	DoD	Проект		Статус		Запрос		Подгруппа		Причина		25.11		26.11		27.11		28.11		29.11		30.11		01.12		02.12		Итого		Сред. Мин. Макс.	
1	▲ +1	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Погашение кредита		Уточнение информации о досрочном погашении кредита		46	54	49	43	24	32	46	65	359	44.9	24	65								
2	▲ +20	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		23	16	24	28	23	7	12	52	185	23.1	7	52								
3	▲ +31	O!Деньги		В ожидании от Jira		OD Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Создана заявка с предварительной причиной		Затруднения с платежом.		10	12	13	15	12	4	8	42	116	14.5	4	42								
4	—	O!Bank		Закрытый		М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Общие затруднения с проведением платежа		Клиент превысил лимиты		84	89	105	101	25	18	27	35	484	60.5	18	105								
5	▼ -4	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Погашение кредита		С 20:00 рабочего дня система в порядке очереди спишет DC за погашение кредита		54	38	22	24	13	24	84	34	293	36.6	13	84								
6	▼ -3	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Получение кредита		Уточнение информации о получении кредита (просто консультация)		32	31	25	39	28	19	34	32	240	30	19	39								
7	—	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	17	18	15	13	19	23	29	156	19.5	13	29								
8	▲ +26	O!Деньги		Закрытый		OD Помощь при ошибочном платеже		Отмена платежа		Ошибся в сервисе, по которому отмена доступна, направлен в офис		16	16	15	14	8	15	6	25	115	14.4	6	25								
9	▼ -2	O!Bank		Закрытый		М Помощь при ошибочном платеже		Отмена платежа		Ошибся в сервисе, по которому отмена доступна, направлен в офис		22	20	23	30	29	22	25	25	196	24.5	20	30								
10	▲ +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	19	14	8	9	19	14	22	116	14.5	8	22								
11	▼ -6	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Получение кредита		Клиент получил отказ в выдаче кредита		19	14	23	21	16	25	27	21	166	20.8	14	27								
12	▲ +16	O!Bank		В ожидании от NOD		М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Другое		Не найдена нужная причина		14	5	4	2	6	4	10	20	65	8.1	2	20								
13	▼ -5	O!Bank		Закрытый		М Вопросы о Компании		Адреса филиалов		Абонент хотел узнать адреса и график работы филиалов O! Банка		21	23	23	20	8	8	20	20	143	17.9	8	23								
14	▼ -3	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Активный кредит		Клиент не смог разобраться, как вывести остаток с кредитом, со счета (консультация)		12	16	13	9	14	13	15	18	110	13.8	9	18								
15	▼ -3	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Получение кредита		DC успешно поступили на кредитный счет		5	12	8	13	13	10	15	18	94	11.8	5	18								
16	▲ +19	O!Bank		В ожидании от Jira		М Помощь по картам O!Банк		Создана заявка с предварительной причиной		Затруднения по операциям с карты O!Банк		8	14	11	8	7	3	8	18	77	9.6	3	18								
17	▲ +12	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		10	5	16	6	7	6	10	17	77	9.6	5	17								
18	▲ +10	O!Bank		В ожидании от Jira		М Помощь по картам O!Банк		Создана заявка с предварительной причиной		Разблокировка карты VISA/ Элкард O!Банка		10	5	8	11	8	3	11	17	73	9.1	3	17								
19	▼ -5	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		15	17	14	23	12	16	15	16	128	16	12	23								
20	▲ +17	O!Bank		В ожидании от Jira		М Помощь при ошибочном платеже		Создана заявка с предварительной причиной		Корректировка неверного платежа с O!Деньги		10	6	15	9	9	9	5	15	78	9.8	5	15								
21	▲ +10	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 платеж (кроме сервисов Грина и O! Банка)		11	15	6	12	14	11	9	15	93	11.6	6	15								
22	▼ -3	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Изменение в условиях кредита		Клиент хотел получить кредит «Экспресс» и уточняет условия его целевого использования		9	5	5	14	10	9	14	15	81	10.1	5	15								
23	▼ -10	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		12	11	9	13	3	6	15	14	83	10.4	3	15								
24	▲ +3	O!Bank		Закрытый		М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Уточнение информации по платежам		Уточнение статуса платежа (без оформления заявки)		12	31	13	32	24	17	11	14	154	19.2	11	32								
25	▼ -15	O!Bank		Закрытый		М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Условия перевода платежа		Уточнение информации по системам перевода DC		12	14	23	19	12	4	19	14	117	14.6	4	23								
26	▼ -15	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		12	11	12	5	5	7	18	13	83	10.4	5	18								
27	▼ -10																														

Статистика по основным показателям

Общая динамика звонков за 31 день

Данный график показывает конверсию по звонкам.



Проект	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	28.11	29.11	30.11	01.12	02.12	Итого	Сред.
О! Деньги	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	1274	1626	994	915	1440	1486	53553	1673.5
O!Bank	885	586	2																											1473	491			
Халық	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	21	10	11	28	17	756	23.6
Итого	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	1286	1647	1004	926	1468	1503	55782	1743.2

7.2

Service Level.

100 -

Процент принятых

80 -

60 -

40 -

20 -

0 -

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 28.11 29.11 30.11 01.12 02.12

Линейный график Service Level от 01.11 до 02.12. Показано колебание процента принятых заявок. Синяя линия с точками и цифрами на них представляет фактические данные. Зеленая горизонтальная линия на уровне 80% обозначает план.

Дата	Service Level (%)
01.11	60.5
02.11	70.2
03.11	65.8
04.11	69.9
05.11	32.1
06.11	62.7
07.11	61.8
08.11	57.3
09.11	64.6
10.11	46.1
11.11	39.5
12.11	47.3
13.11	55.3
14.11	54.8
15.11	61.4
16.11	38.8
17.11	44.5
18.11	28.5
19.11	51.8
20.11	52.8
21.11	49.6
22.11	60.1
23.11	51.9
24.11	53.8
25.11	46.8
26.11	63.6
27.11	65.1
28.11	55.6
29.11	63.1
30.11	65.4
01.12	61.2
02.12	53.5

Проект	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	28.11	29.11	30.11	01.12	02.12	Сред.
O!Bank	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	55.6	63.1	65.4	61.2	53.5	54.9
O!Деньги					50	33.3	46.2	100																						57.4			
Халық																																	
Сред.	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	55.6	63.1	65.4	61.2	53.5	54.9

7.3

Handled Calls Rate.

100 -

План

80 -

Процент принятых

60 -

40 -

20 -

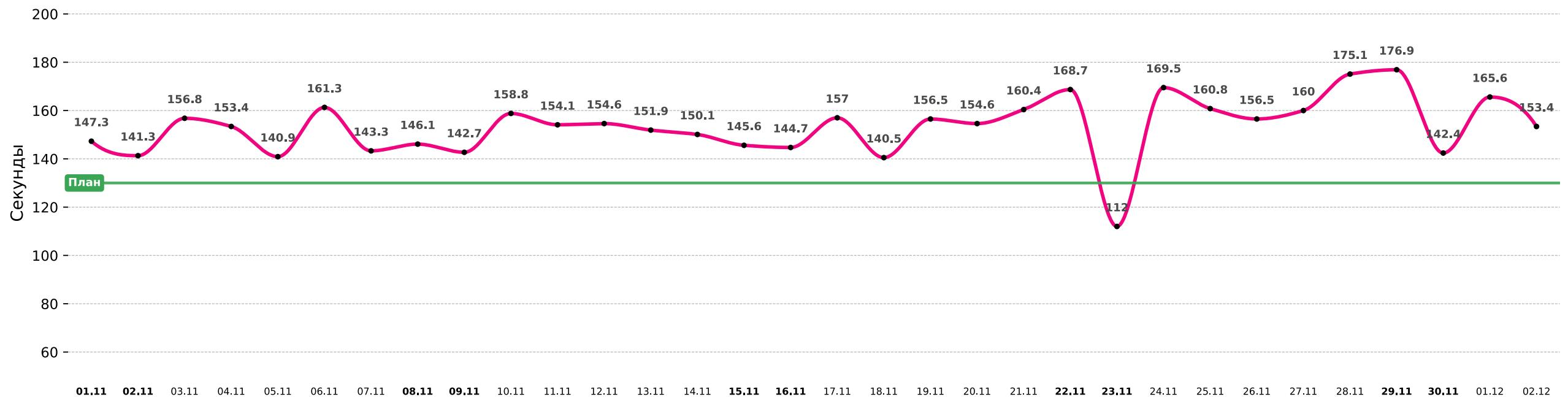
0 -

0 -

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 28.11 29.11 30.11 01.12 02.12

Проект	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	28.11	29.11	30.11	01.12	02.12	Сред.
O!Bank	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	48.3	58.8	65.9	61.3	66.1	55
O!Деньги					83.3	100	92.3	100																						93.9			
Халық																																	
Сред.	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	48.3	58.8	65.9	61.3	66.1	55.0

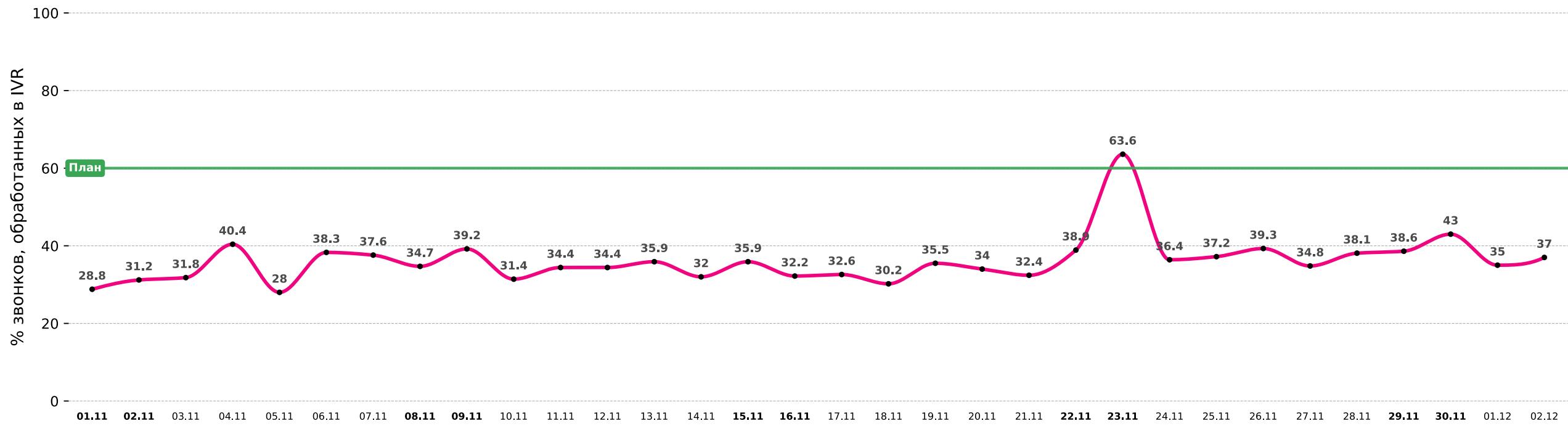
Average Handling Time.



Проект	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	28.11	29.11	30.11	01.12	02.12	Сред.
O!Bank	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	160	175.1	176.9	142.4	165.6	153.4	153.2
О! Деньги					123.4	237.2	167.8	106																						158.6			
Халык																																	
Сред.	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	175.1	176.9	142.4	165.6	153.4	153.2

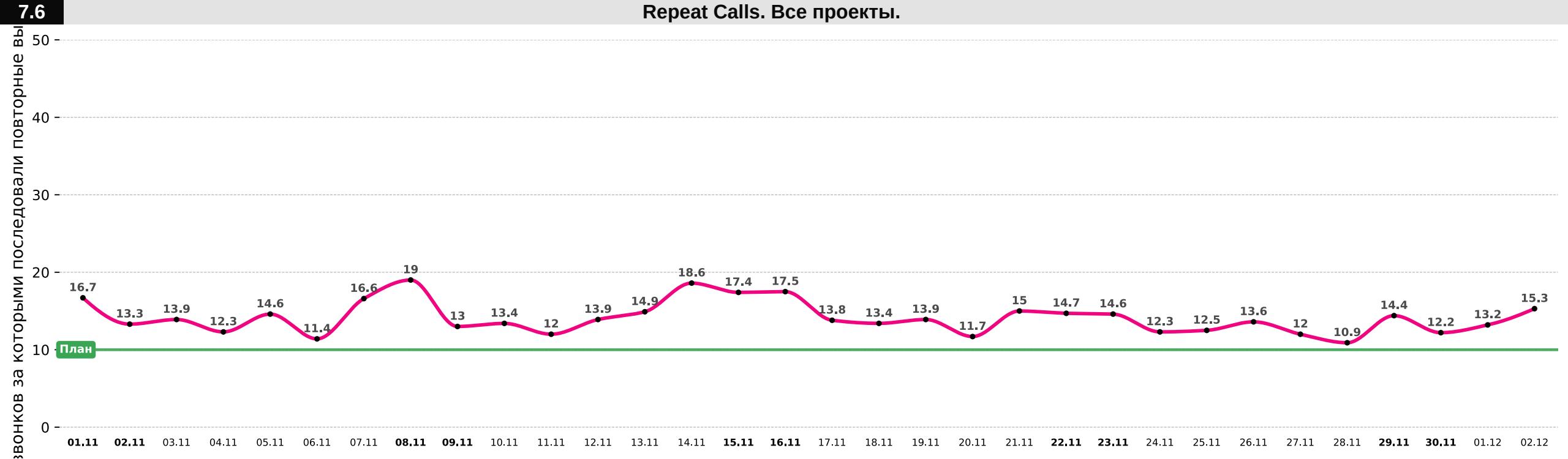
7.5

IVR Self Service Rate.



Проект	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	28.11	29.11	30.11	01.12	02.12	Сред.
Халык	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	57.1	50	45.5	39.3	11.8	41.2
O!Деньги	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	37.9	38.5	43	34.9	37.3	36.2
O!Bank	21.4	24.7	50																										32				
Сред.	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	38.1	38.6	43.0	35.0	37.0	36.0

Repeat Calls. Все проекты.



Проект	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	28.11	29.11	30.11	01.12	02.12	Сред.
O!Bank	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	10.9	14.4	12.2	13.2	15.3	14.1
O!Деньги				0	8.3	0	0																							2.1			
Сред.	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	10.9	14.4	12.2	13.2	15.3	14.1

