



1  
1.1

Срез по основным показателям.

Голос

Показатель	План	10.11	11.11	12.11	13.11	14.11	15.11	16.11	17.11	Среднее значение
Service Level	≥ 80 %	46.1	39.5	47.3	55.3	54.8	61.4	38.8	44.5	52.3
Handled Calls Rate (Процент принятых вызовов)	≥ 90 %	43.2	34.9	49.7	58.2	52.5	59.6	44	47.4	57.8
Average Handling Time	≤ 110 сек.	158.8	154.1	154.6	151.9	150.1	145.6	144.7	157	146.4
Average Ringing Time	≤ 3 сек.	2.3	2.3	2.2	2.4	2.7	2.4	2	2.2	2.5
Average Holding Time	≤ 30 сек.	59.8	57.9	59.8	59.9	59.6	66.9	54.3	73.6	63.4
Critical Error Accuracy	≥ 97 %.	89.8	96.7	79.5	79.3	91.2	89.3	100	90.5	86.3
Customer Satisfaction Index	≥ 80 %.	86.4	94.2	91.7	83.6	79.2	83.6	93.3	94.1	86.7
Конверсия Customer Satisfaction Index	≥ 10 %.	5.5	4.1	5	4.4	5.3	5.7	6	4.3	4.9
Utilization Rate	≥ 86 %.	80.8	82.8	86	82.2	85.5	87.8	86.8	84.1	79.3
Occupancy	≥ 70 %.									59.5
Repeat Calls	≤ 10 %.	13.4	12	13.9	14.9	18.6	17.4	17.5	13.8	13.0

1.2

Текст

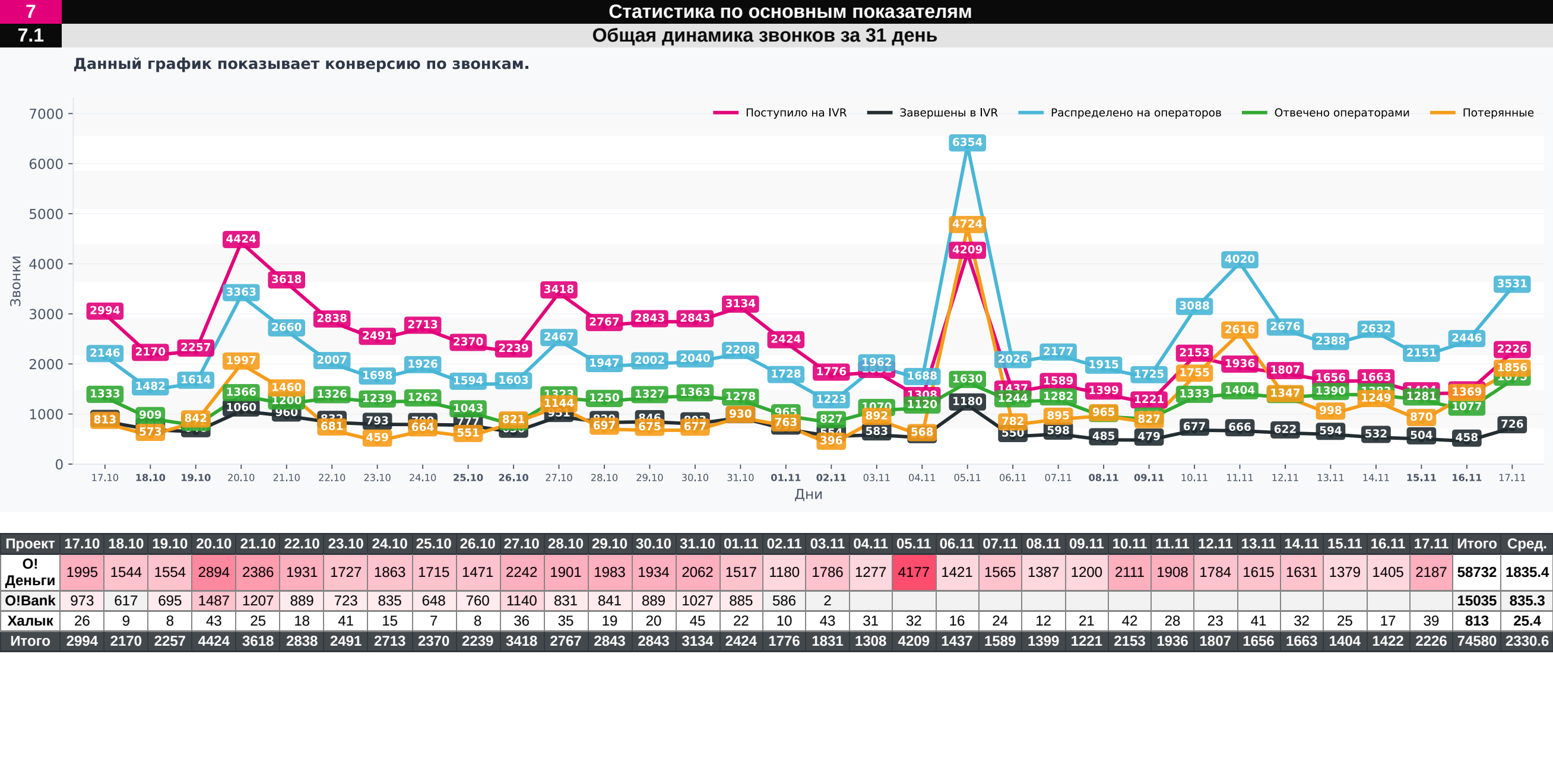
Показатель	План	10.11	11.11	12.11	13.11	14.11	15.11	16.11	17.11	Среднее значение
Average Reaction Time	≤ 60 сек.	68.2	84	54.9	53.3	53.5	86.3	51.3	70.8	83.4
Average Speed To Answer	≤ 60 сек.	60.8	77.3	55.7	48.7	55.5	76	60.3	71.4	67.5
Utilization Rate	≥ 86 %.	96.5	103.9	101	84.4	96.6	121.5	102.1	72.6	96.4
Critical Error Accuracy	≥ 97 %.	100	88.9	91.7	100	100	100	100	100	97.5
Customer Satisfaction Index	≥ 80 %.	50	57.7	44.4	53.3	61.1	50	44.4	54.8	64.6
Конверсия Customer Satisfaction Index	≥ 10 %.	2.7	3.2	3.7	3.4	3.7	2.9	1.9	3.6	3.3



Ранк	DoD	Проект	Статус	Запрос	Подгруппа	Причина	10.11	11.11	12.11	13.11	14.11	15.11	16.11	17.11	Итого	Сред.	Мин.	Макс.
1	▲ +2	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Погашение кредита	С 20:00 рабочего дня система в порядке очереди спишет ДС за погашение кредита	162	87	57	34	28	22	34	127	551	68.9	22	162
2	▼ -1	O!Bank	Закрытый	М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)	Общие затруднения с проведением платежа	Клиент превысил лимиты	71	87	84	74	75	92	86	110	679	84.9	71	110
3	▲ +3	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Погашение кредита	Уточнение информации о досрочном погашении кредита	55	61	53	53	47	58	24	60	411	51.4	24	61
4	▼ -2	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Получение кредита	Уточнение информации о получении кредита (просто консультация)	26	33	40	36	35	35	37	44	286	35.8	26	44
5	—	O!Bank	Закрытый	М Помощь при ошибочном платеже	Отмена платежа	Ошибся в сервисе, по которому отмена доступна, направлен в офис	18	37	24	19	22	21	31	32	204	25.5	18	37
6	▼ -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)	33	25	24	27	22	28	33	32	224	28	22	33
7	▲ +21	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Погашение кредита	Уточнение информации о задолженности по кредиту	21	21	38	25	8	12	8	32	165	20.6	8	38
8	▲ +18	O!Bank	Закрытый	М Вопросы о Компании	Адреса филиалов	Абонент хотел узнать адреса и график работы филиалов O! Банка	32	11	24	22	21	29	9	26	174	21.8	9	32
9	▲ +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	30	26	14	26	37	27	18	25	203	25.4	14	37
10	▲ +2	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)	12	17	9	14	6	10	17	23	108	13.5	6	23
11	▲ +10	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	6	12	13	13	18	5	11	23	101	12.6	5	23
12	▼ -4	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	11	15	15	12	7	17	21	23	121	15.1	7	23
13	▼ -9	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Получение кредита	Клиент получил отказ в выдаче кредита	28	25	15	23	23	28	21	22	185	23.1	15	28
14	▼ -6	O!Bank	Закрытый	М Помощь по лимитам	Информация о лимитах	Клиент желал узнать информацию по лимитам/ Увеличить лимиты	10	8	14	15	15	20	19	22	123	15.4	8	22
15	▲ +9	O!Bank	В ожидании от NOD	М Помощь по картам O!Банк	Другое	Не найдена нужная причина	21	23	21	10	14	15	10	22	136	17	10	23
16	▲ +13	O!Bank	В ожидании от NOD	М Помощь по кредитованию	Другое	Не найдена нужная причина	17	13	9	12	11	10	8	22	102	12.8	8	22
17	▲ +14	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	16	18	26	19	18	15	7	21	140	17.5	7	26
18	▼ -1	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	6	8	9	9	19	11	20	96	12	6	20
19	▲ +16	O!Bank	В ожидании от NOD	М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)	Другое	Не найдена нужная причина	16	7	18	13	9	7	5	20	95	11.9	5	20
20	▼ -3	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	18	12	13	11	13	10	11	19	107	13.4	10	19
21	▲ +9	O!Bank	В ожидании от NOD	М Помощь по приложению	Другое	Не найдена нужная причина	8	9	7	4	2	4	7	18	59	7.4	2	18
22	▲ +2	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	10	18	12	17	16	10	9	18	110	13.8	9	18
23	▼ -8	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Изменения в условиях кредита	Клиент получил кредит «Экспресс» и уточняет условия его целевого использования	13	10	7	5	5	14	13	17	84	10.5	5	17
24	▼ -11	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Активный кредит	Клиент не смог разобраться, как вывести ДС, полученные в кредит, со счета (консультация)	14	24	9	7	10	20	13	16	113	14.1	7	24
25	▼ -5	O!Bank	Закрытый	М Вопросы о Компании	Адреса офисов	Абонент хотел узнать адреса офисов O!	4	12	9	5	8	21	11	16	86	10.8	4	21
26	▼ -6	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	16	11	7	8	6	6	11	15	80	10	6	16
27	▲ +11	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Активный кредит	Уточнение информации о статусе кредита	11	14	7	10	5	5	2	14	68	8.5	2	14
28	▼ -2	O!Bank	Закрытый	М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)	Условия перевода платежа	Уточнение информации по системам перевода ДС	16	10	13	26	17	13	9	14	118	14.8	9	26
29	▼ -16	O!Bank	В ожидании от Jira	М Помощь при ошибочном платеже	Создана заявка с предварительной причиной	Корректировка неверного платежа с O!Деньги	12	13	21	10	15	26	14	12	123	15.4	10	26
30	▼ -7	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.	11	6	8	16	6	3	10	12	72	9	3	16
31	▼ -15	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Изменения в условиях кредита	Клиент хотел узнать подробнее об условиях и причинах ввода страхования в продукте "Экспресс"	9	11	6	8	13	10	13	12	82	10.2	6	13
32	▼ -5	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Погашение кредита	Клиент не смог разобраться, как в приложении можно/ нужно погасить кредит (консультация)	9	8	6	4	5	7	8	11	58	7.2	4	11
33	▼ -21	O!Bank	Закрытый	М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)	Уточнение информации по платежам	Уточнение статуса платежа (без оформления заявки)	20	21	15	14	9	11	17	11	118	14.8	9	21
34	▼ -1	O!Bank	Закрытый	М Помощь по приложению	Консультация по приложению	Абонент хотел получить консультацию, как войти в приложение, как пользоваться им	9	18	10	14	8	9	7	11	86	10.8	7	18
35	▲ +3	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Погашение кредита	Не наступила дата погашении кредита	3	9	10	10	12	6	3	9	62	7.8	3	12
36	—	O!Bank	Закрытый	М Помощь по приложению	Консультация по приложению	Клиент хотел узнать подробнее о счете по умолчанию/ Не смог разобраться самостоятельно как его выбрать	7	10	10	11	4	8	4	9	63	7.9	4	11
37	▼ -2	O!Bank	Закрытый	М Помощь по идентификации	Условия прохождения идентификации	Процедура прохождения полной идентификации проводится только в офисе	7	9	8	8	16	16	4	8	76	9.5	4	16
38	▼ -1	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	12	6	16	5	5	4	3	8	59	7.4	3	16
39	—	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Погашение кредита	Клиент жалуется на финансовые трудности, просит отсрочку/ не начислять пени, проценты	8	6	27	10	7	7		6	71	10.1	6	27
40	▼ -7	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	16	9	11	17	9	9	7	5	83	10.4	5	17

5	Сводка по переходам IVR																									
5.1	O!Bank + O!Деньги																									

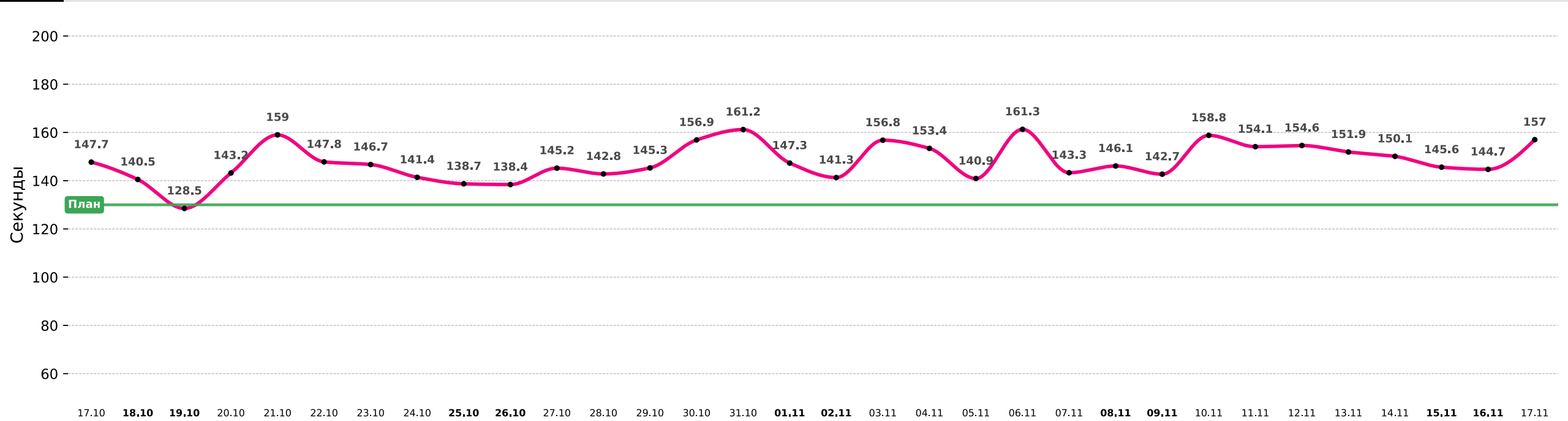
	Rank	DoD	Название														Описание										10.11	11.11	12.11	13.11	14.11	15.11	16.11	17.11	Итого	Сред.	Мин.	Макс.
	1	▲ +1	Клавиша 1 -> 1														Разблокировка и блокировка приложения										10	4	9	3	8	2	3	10	49	6.1	2	10
	2	▼ -3	Клавиша 1 -> 2														Повысить статус идентификации										2	2		3	3		1	1	12	2	1	3
	3	—	Клавиша 1 -> 3														Изменить доверенный номер										3	4	2	4		2	3		18	3	2	4
	4	▲ +1	Клавиша 1 -> 4														Не поступает код регистрации										6	8	5	11	6	5	3	6	50	6.2	3	11
	5	▼ -1	Клавиша 1 -> 5														Иные трудности с приложением										25	17	16	24	21	19	18	11	151	18.9	11	25
	6	—	Клавиша 2 -> 1														Потребительские кредиты										69	47	62	64	52	40	32	91	457	57.1	32	91
	7	▼ -1	Клавиша 2 -> 2														Кредиты для бизнеса										8	7	5	3	3	4	4	9	43	5.4	3	9
	8	▲ +1	Клавиша 2 -> 3														Ипотека										7	3	3	1	2	3	1	2	15	2.1	1	3
	9	▲ +1	Клавиша 2 -> 4														Автокредитование										7	3	3	2	1		1	2	19	2.7	1	7
	10	▲ +3	Клавиша 2 -> 5														Узнать как погасить кредит или посмотреть график погашений										45	34	31	42	31	20	18	54	275	34.4	18	54
	11	—	Клавиша 2 -> 6														Проблемы погашением кредита										55	61	68	50	50	42	38	97	461	57.6	38	97
	12	▲ +5	Клавиша 3 -> 1														Заказать карту										2	4	2	1	2	2	1	3	17	2.1	1	4
	13	▲ +2	Клавиша 3 -> 2														Разблокировка или блокировка карты										4	2	3	1	1	1	1	2	15	1.9	1	4



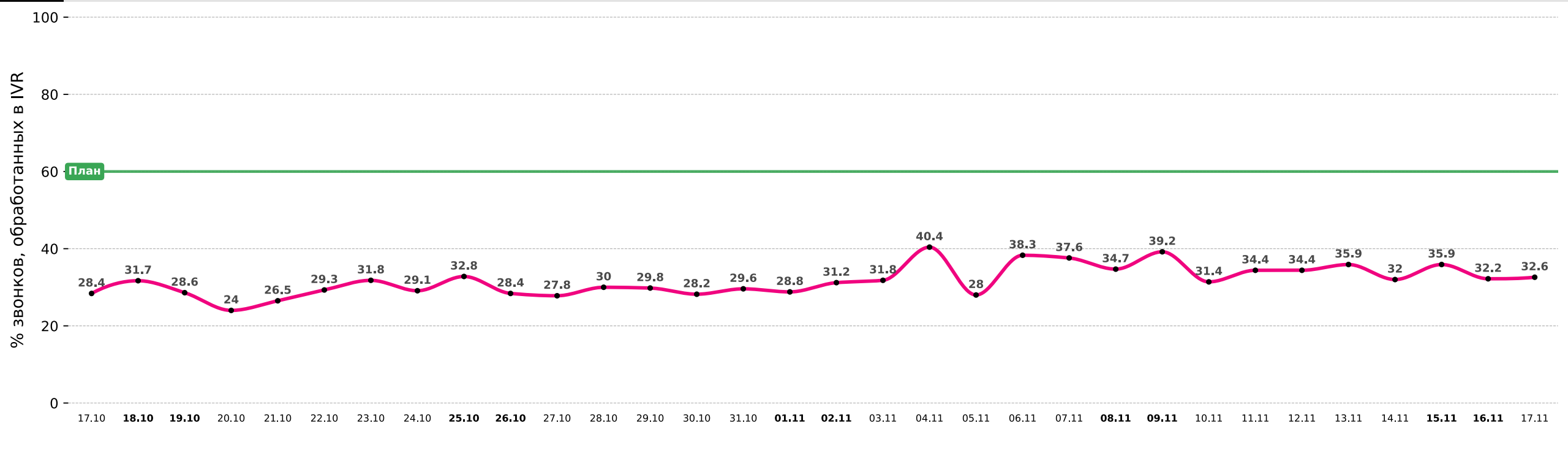








Проект	17.10	18.10	19.10	20.10	21.10	22.10	23.10	24.10	25.10	26.10	27.10	28.10	29.10	30.10	31.10	01.11	02.11	03.11	04.11	05.11	06.11	07.11	08.11	09.11	10.11	11.11	12.11	13.11	14.11	15.11	16.11	17.11	Сред.
О! Банк	147.7	140.5	128.5	143.2	159	147.8	146.7	141.4	138.7	138.4	145.2	142.9	145.3	156.9	161.2	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	147.9
О! Деньги	172											51							123.4	237.2	167.8	106											142.9
Халык																																	
Сред.	147.7	140.5	128.5	143.2	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	147.9



Проект	17.10	18.10	19.10	20.10	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	Сред.
Халык	38.5	22.2	37.5	32.6	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	38.2
О!Деньги	29.4	34	31.1	24.6	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	32.9
О!Bank	26.2	26.1	22.9	22.4	22.5	21.1	27	26.2	24.2	24.1	24.2	23.3	24	23.1	23	21.4	24.7	50															25.4
Сред.	28.4	31.7	28.6	24.0	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	31.7



