

1

1.1

**Срез по основным показателям.**

**Голос**

Показатель	План	05.12	06.12	07.12	08.12	09.12	10.12	11.12	12.12	Среднее значение
<b>Service Level</b>	≥ 80 %	69.6	56.5	67.9	68.3	64.7	64.5	65.2	67.1	50.7
<b>Handled Calls Rate (Процент принятых вызовов)</b>	≥ 90 %	68	53.7	68.5	65.3	76.8	65.5	74.2	70.8	52.2
<b>Average Handling Time</b>	≤ 110 сек.	166.9	159.9	152.5	162.5	165.6	173	160.6	170	154.4
<b>Average Ringing Time</b>	≤ 3 сек.	2.6	2.3	2.5	2.6	2.5	2.6	2.7	2.7	2.3
<b>Average Holding Time</b>	≤ 30 сек.	68.4	82	79.3	88.4	85.2	81.2	77.5	82.6	66.4
<b>Critical Error Accuracy</b>	≥ 97 %.	92.9		100	92.9	88.9	91.2	80	88.2	91.0
<b>Customer Satisfaction Index</b>	≥ 80 %.					71.1	73.5	83.7	85.7	81.3
<b>Конверсия Customer Satisfaction Index</b>	≥ 10 %.				0	3.6	4.2	4.4	4.6	4.4
<b>Utilization Rate</b>	≥ 86 %.	79.9	79.4	81	89.4	79	84	69.7	76.9	75.9
<b>Occupancy</b>	≥ 70 %.									63.3
<b>Repeat Calls</b>	≤ 10 %.	14.7	14	15.8	11.8	14.8	15.6	12.4	13.7	14.0

1.2

**Текст**

Показатель	План	05.12	06.12	07.12	08.12	09.12	10.12	11.12	12.12	Среднее значение
<b>Average Reaction Time</b>	≤ 60 сек.	66.1	73.2	56.8	84.8	84.2	51.6	51	56.6	69.6
<b>Average Speed To Answer</b>	≤ 60 сек.	59.7	75.9	45.8	64.1	65.7	50.5	46	50.3	64.6
<b>Utilization Rate</b>	≥ 86 %.	82.2	80.3	75.6	76.4	72.2	44.2	64.6	84.1	80.3
<b>Critical Error Accuracy</b>	≥ 97 %.	100		100	100	100	100	100	100	98.4
<b>Customer Satisfaction Index</b>	≥ 80 %.	70.6	69.2	71.4	60	63.2	63.6	66.7	94.4	69.3
<b>Конверсия Customer Satisfaction Index</b>	≥ 10 %.	4.5	3.7	4.6	3.2	4.3	4.4	3.5	3.9	4.4

Профиль дня.																	
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	5	1	30	18	18	0	00:53	00:05	04:43	00:02	94.4	100		28.7	
01:00:00	0	0	0	0	16	13	0	13	00:05	00:00	00:00	00:00	0	0		0	
02:00:00	0	0	0	0	11	18	0	18	00:06	00:00	00:00	00:00	0	0			
03:00:00	0	0	0	0	3	4	0	4	00:06	00:00	00:00	00:00	0	0			
04:00:00	0	0	0	0	2	2	0	2	00:05	00:00	00:00	00:00	0	0			
05:00:00	0	0	0	0	10	20	0	20	00:06	00:00	00:00	00:00	0	0			
06:00:00	0	0	1	1	5	9	0	9	00:06	00:00	00:00	00:00	0	0		97.9	
07:00:00	3	3	4	1	4	5	5	0	00:04	00:04	03:33	00:00	100	100	100	4.4	
08:00:00	5	5	8	3	23	21	21	0	00:05	00:05	08:14	01:28	100	100	66.7	25.7	
09:00:00	10	9	11	2	48	48	47	1	00:06	00:06	09:37	02:06	100	97.9	100	33.2	
10:00:00	12	10	13	3	107	82	82	0	00:12	00:06	11:54	01:56	100	100	87.5	43.3	
11:00:00	18	14	14	0	98	104	102	2	00:37	00:05	23:13	08:13	95.1	98.1	100	59.0	
12:00:00	18	12	12	0	94	97	97	0	01:17	00:07	12:17	06:37	83.5	100	50	81.0	
13:00:00	16	10	8	-2	102	119	86	33	03:35	00:04	15:51	04:33	22.3	72.3	100	99.7	
14:00:00	15	7	5	-2	117	171	43	128	04:03	00:03	19:35	03:26	3.2	25.1	0	100	
15:00:00	15	9	6	-3	139	190	68	122	04:12	00:04	19:37	05:22	4.7	35.8	100	100	
16:00:00	9	5	5	0	104	133	48	85	03:59	00:06	10:07	04:32	8.9	36.1	50	100.0	
17:00:00	11	8	9	1	93	95	85	10	01:53	00:11	12:15	02:51	72.1	89.5	100	74.4	
18:00:00	11	8	9	1	110	102	99	3	01:28	00:06	23:34	02:32	62	97.1	80	83.1	
19:00:00	10	11	12	1	74	74	72	2	01:37	00:05	08:44	01:21	84.9	97.3	75	44.6	
20:00:00	11	12	13	1	74	76	75	1	00:06	00:06	19:35	01:47	100	98.7	100	33.4	
21:00:00	11	12	12	0	34	71	68	3	00:56	00:05	12:02	01:54	97.1	95.8	100	34.9	
22:00:00	6	8	9	1	41	62	62	0	01:41	00:06	07:25	00:34	96.8	100	100	32.0	
23:00:00	6	8	8	0	29	29	29	0	00:06	00:06	05:40	00:44	100	100	100	27.5	
	190	155	164	9	1368	1563	1107	456	04:12	00:11	23:34	08:13	67.1	70.8	85.7	49.7	

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	2	1	33	33	0	06:54	04:04	01:07	01:14						
01:00:00	1	1	2	1	27	27	0	02:27	01:00	00:20	00:29						
02:00:00	1	1	1	0	33	33	0	04:21	04:21	00:44	00:47						
03:00:00	1	1	1	0	16	16	0	03:43	02:13	00:54	01:11	100					
04:00:00	1	1	1	0	4	4	0	00:44	00:44	00:19	00:26						
05:00:00	1	1	1	0	3	3	0	02:37	01:07	01:18	00:49						
06:00:00	1	1	1	0	3	3	0	00:21	00:44	00:12	00:30	100					
07:00:00	1	2	1	-1	5	5	0	03:49	03:49	01:04	00:42	100					
08:00:00	2	3	1	-2	7	7	0	01:39	00:48	00:30	00:35	100					
09:00:00	4	4	1	-3	13	13	0	02:21	01:41	00:57	00:43	100					
10:00:00	4	4	1	-3	20	20	0	02:52	03:30	00:51	00:51	100					
11:00:00	3	4	1	-3	17	17	0	00:54	01:12	00:23	00:30	100					
12:00:00	3	4	1	-3	27	27	0	01:33	01:20	00:30	00:33						
13:00:00	2	4	3	-1	28	28	0	03:09	01:44	00:46	00:42	100					
14:00:00	4	4	2	-2	24	24	0	02:23	01:28	00:36	00:39						
15:00:00	4	4	3	-1	32	32	0	03:22	01:41	00:36	00:37						
16:00:00	3	2	3	1	20	20	0	03:53	02:20	01:05	01:04						
17:00:00	3	3	3	0	20	20	0	03:48	03:18	01:03	00:54	100					
18:00:00	2	3	3	0	35	35	0	04:41	04:38	01:34	01:08	100					
19:00:00	2	3	3	0	39	39	0	04:26	04:26	01:05	01:01	66.7					
20:00:00	2	3	3	0	21	21	0	03:06	03:06	00:50	00:50	100					
21:00:00	2	3	3	0	28	28	0	11:38	04:38	01:54	01:17						
22:00:00	1	1	1	0	12	12	0	11:01	03:03	02:55	01:34						
23:00:00	1	1	2	1	28	28	0	02:13	02:13	00:36	00:43						
	50	59	44	-15	495	495	0	11:38	04:38	00:55							94.4

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

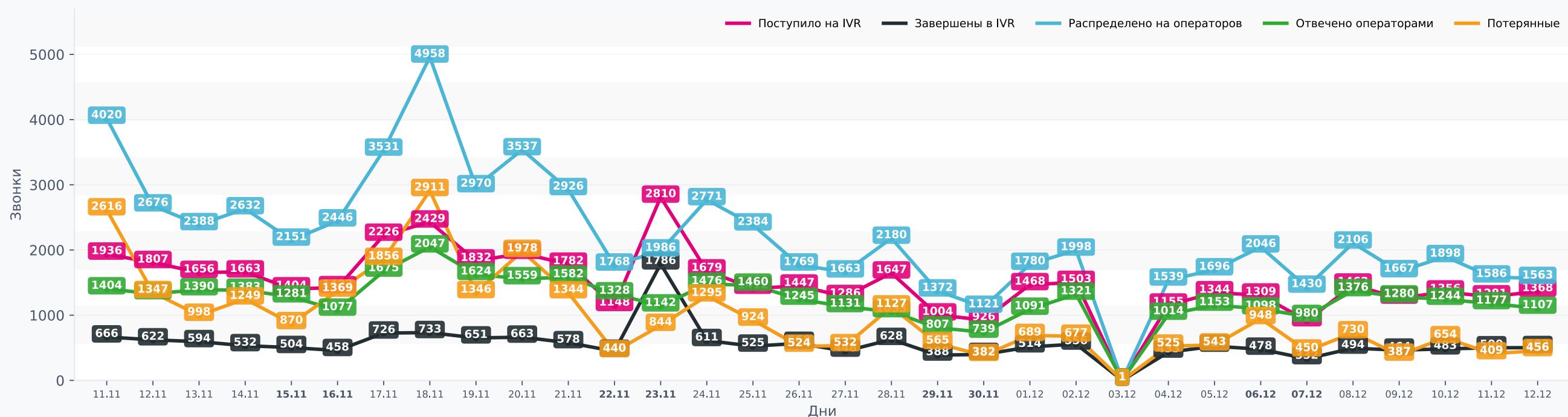
<tbl\_r cells="1" ix

4	ТОП40 причин обращений																														
Rank	DoD	Проект		Статус		Запрос		Подгруппа		Причина		05.12		06.12		07.12		08.12		09.12		10.12		11.12		12.12		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		40		53		56		55		54		63		67		74		462	57.8	40	74
2	▲ +2	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Получение кредита		Уточнение информации о получении кредита (просто консультация)		43		21		25		41		36		28		41		283	35.4	21	48		
3	—	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Погашение кредита		Уточнение информации о досрочном погашении кредита		55		32		18		64		52		48		54		48		371	46.4	18	64
4	▼ -3	O!Bank		Закрытый		М Помощь по кредитованию		Погашение кредита		С 20:00 рабочего дня система в порядке очереди списет DC за погашение кредита		64		62		99		302		28		85		58		31		729	91.1	28	302
5	▲ +3	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		21		27		18		33		26		24		31		207	25.9	18	33
6	▲ +4	O!Деньги		Закрытый		OD Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Общие затруднения с проведением платежа		Клиент превысил лимиты		10		8		12		15		23		19		20		29		136	17	8	29
7	▲ +1	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)		16		21		18		10		20		14		21		26		146	18.2	10	26
8	▲ +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		13		21		21		20		18		23		19		26		161	20.1	13	26
9	▲ +2	O!Bank		Закрытый		M Вопросы о Компании		Адреса филиалов		Абонент хотел узнать адреса и график работы филиалов O!Банка		18		14		9		36		20		15		19		24		155	19.4	9	36
10	▲ +14	O!Bank		Закрытый		M Помощь по кредитованию		Получение кредита		DC успешно поступили на кредитный счет		8		14		6		8		15		11		20		90	11.2	6	20		
11	▼ -5	O!Bank		Закрытый		M Помощь при ошибочном платеже		Отмена платежа		Ошибся в сервисе, по которому отмена доступна, направлен в офис		19		30		23		24		12		21		25		172	21.5	12	30		
12	▲ +28	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)		15		16		7		12		12		11		4		18	95	11.9	4	18	
13	▲ +2	O!Bank		Закрытый		M Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Уточнение информации по платежам		Уточнение статуса платежа (без оформления заявки)		19		14		23		12		22		14		15		173	17	12	23		
14	▲ +23	O!Bank		Закрытый		M Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)		Условия перевода платежа		Уточнение информации по системам перевода DC		15		12		11		11		12		12		7		97	12.1	7	17		
15	▲ +3	O!Деньги		В ожидании от Jira		OD Помощь при ошибочном платеже		Создана заявка с предварительной причиной		Корректировка неверного платежа с O!Деньги.		13		13		18		15		9		16		14		114	14.2	9	18		
16	▲ +4	O!Bank		Закрытый		M Помощь по кредитованию		Активный кредит		Клиент не смог разобраться, как вывести DC, полученные в кредит, со счета (консультация)		21																			

# Статистика по основным показателям

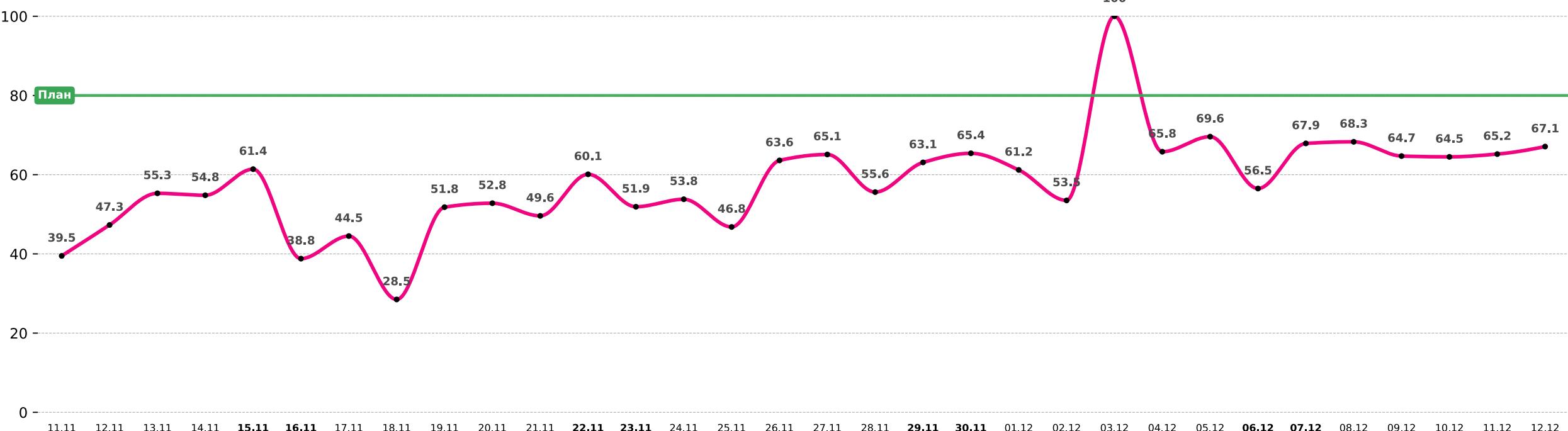
## Общая динамика звонков за 31 день

Данный график показывает конверсию по звонкам.



Проект	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	03.12	04.12	05.12	06.12	07.12	08.12	09.12	10.12	11.12	12.12	Итого	Сред.
О! Деньги	1908	1784	1615	1631	1379	1405	2187	2385	1787	1910	1767	1138	2799	1664	1400	1438	1274	1626	994	915	1440	1486	4	1143	1310	1296	897	1438	1248	1338	1257	1349	47212	1475.4
Халык	28	23	41	32	25	17	39	44	45	38	15	10	11	15	12	9	12	21	10	11	28	17		12	34	13	17	24	13	18	24	19	677	21.8
O!Bank																														0				
Итого	1936	1807	1656	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	47889	1496.5

Процент принятых



Проект	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	03.12	04.12	05.12	06.12	07.12	08.12	09.12	10.12	11.12	12.12	Сред.
O!Bank	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	100	65.8	69.6	56.5	67.9	68.3	64.7	64.5	65.2	67.1	57.9
О!Деньги																																	
Халық																																	
Сред.	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	100.0	65.8	69.6	56.5	67.9	68.3	64.7	64.5	65.2	67.1	57.9

7.3

## Handled Calls Rate.

100 -

План

80 -

Процент принятых

60 -

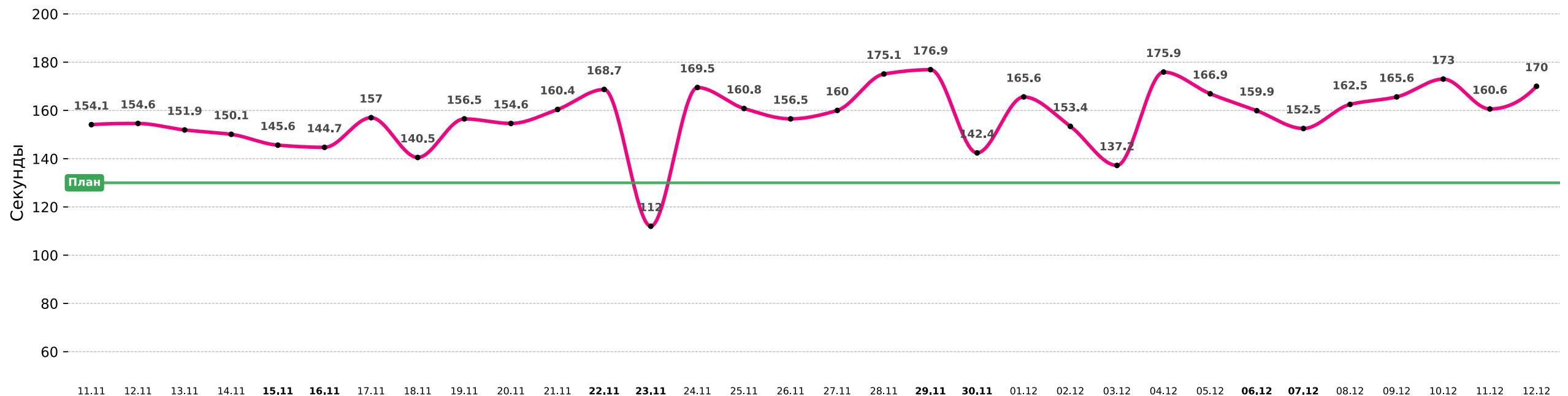
40 -

0 -

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 03.12 04.12 05.12 06.12 07.12 08.12 09.12 10.12 11.12 12.12

Проект	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	03.12	04.12	05.12	06.12	07.12	08.12	09.12	10.12	11.12	12.12	Сред.
O!Bank	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	83.3	65.9	68	53.7	68.5	65.3	76.8	65.5	74.2	70.8	60
О!Деньги																																	
Халык																																	
Сред.	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	83.3	65.9	68.0	53.7	68.5	65.3	76.8	65.5	74.2	70.8	59.9

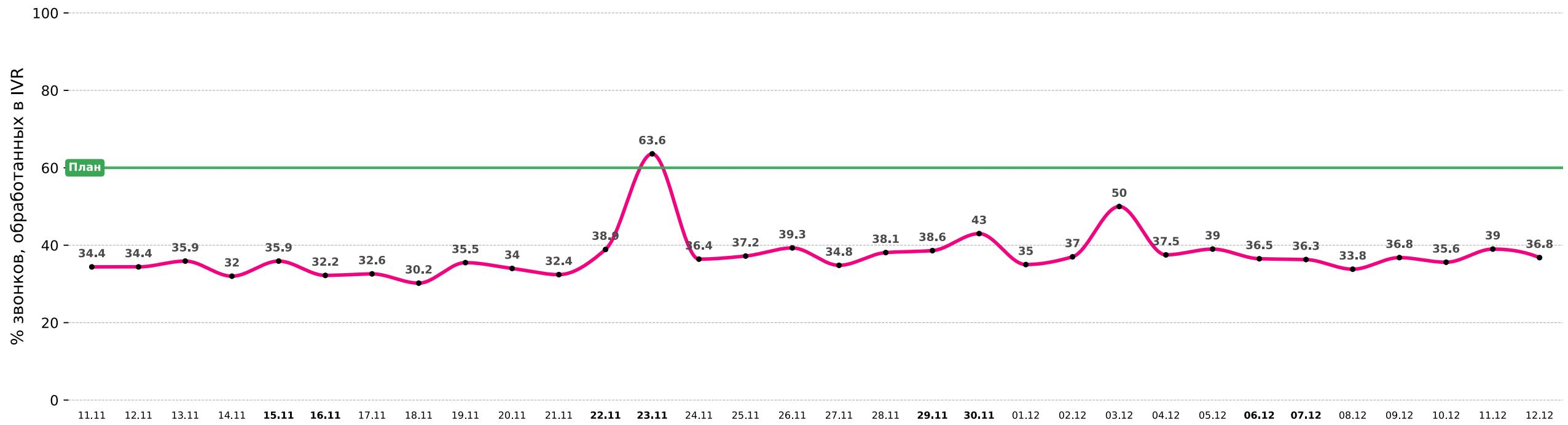
## Average Handling Time.



Проект	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	03.12	04.12	05.12	06.12	07.12	08.12	09.12	10.12	11.12	12.12	Сред.
O!Bank	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	137.2	175.9	166.9	159.9	152.5	162.5	165.6	173	160.6	170	157.3
О! Деньги																																	
Халык																																	
Сред.	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	137.2	175.9	166.9	159.9	152.5	162.5	165.6	173.0	160.6	170.0	157.3

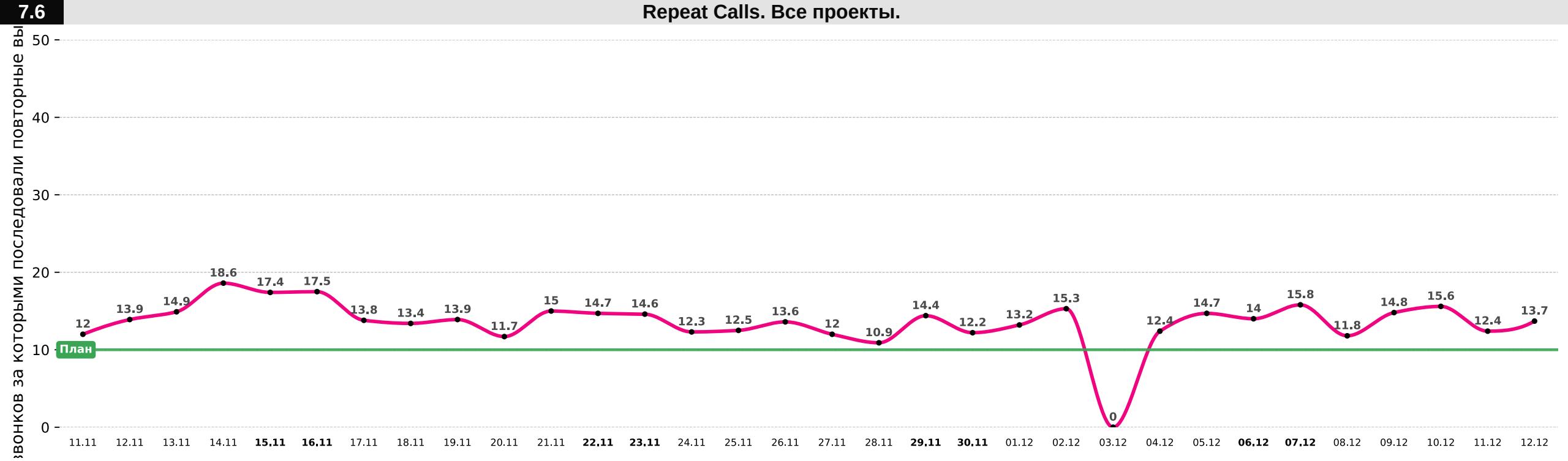
7.5

## IVR Self Service Rate.



Проект	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	03.12	04.12	05.12	06.12	07.12	08.12	09.12	10.12	11.12	12.12	Сред.
Халык	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		50	29.4	38.5	58.8	25	76.9	33.3	45.8	42.1	43
О!Деньги	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	50	37.4	39.2	36.5	35.9	33.9	36.4	35.7	38.9	36.7	37.2
О!Bank																																	
Сред.	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	50.0	37.5	39.0	36.5	36.3	33.8	36.8	35.6	39.0	36.8	37.3

## Repeat Calls. Все проекты.



Проект	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	03.12	04.12	05.12	06.12	07.12	08.12	09.12	10.12	11.12	12.12	Сред.
O!Bank	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	0	12.4	14.7	14	15.8	11.8	14.8	15.6	12.4	13.7	13.5
Сред.	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	0.0	12.4	14.7	14.0	15.8	11.8	14.8	15.6	12.4	13.7	13.5

