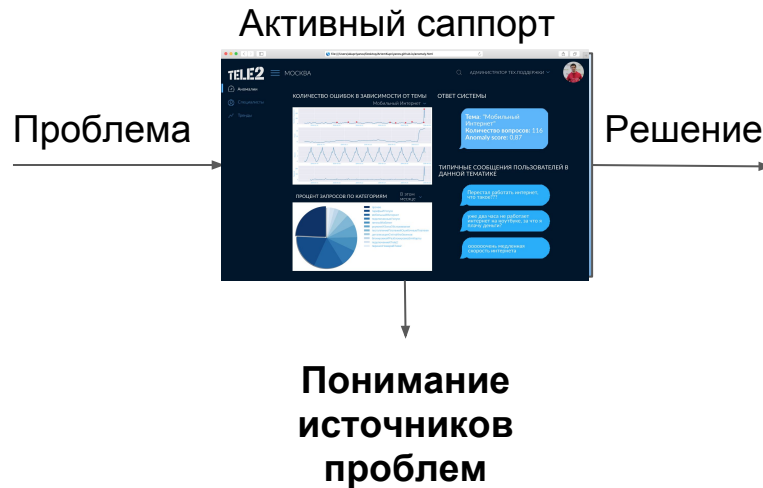





Система мониторинга службы поддержки

Решение предоставлено командой «Есть 2 теле...»

Концепция



Почему важно:

1. Огромный объем сообщений из разных каналов
2. Сейчас трекинг производится руками саппортов 
3. Не понимаем что происходит → не можем реагировать

Наш проект



1. Отслеживание аномального количества обращений

2. Отслеживание некорректного поведения саппорта

3. Понимание трендов обращений пользователей

4. Визуализация и аналитика



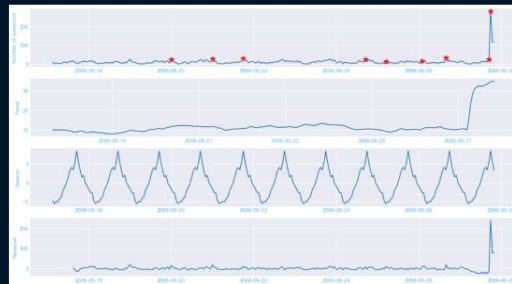
Аномалии

Специалисты

Тренды

КОЛИЧЕСТВО ОШИБОК В ЗАВИСИМОСТИ ОТ ТЕМЫ

Мобильный Интернет



ОТВЕТ СИСТЕМЫ

Тема: "Мобильный Интернет"
Количество вопросов: 116
Anomaly score: 0,87

ТИПИЧНЫЕ СООБЩЕНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ В ДАННОЙ ТЕМАТИКЕ

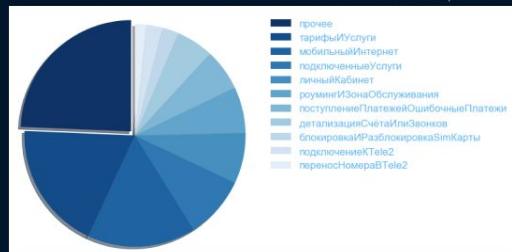
Перестал работать интернет, что такое???

уже два часа не работает интернет на ноутбуке, за что я плачу деньги?

ooooooooочень медленная скорость интернета

ПРОЦЕНТ ЗАПРОСОВ ПО КАТЕГОРИЯМ

В этом месяце





- Аномалии
- Специалисты
- Тренды

472
ОБЩЕЕ КОЛИЧЕСТВО
СПЕЦИАЛИСТОВ

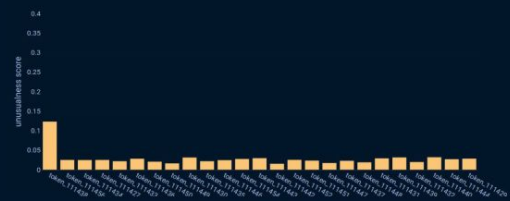
180
КОЛИЧЕСТВО
СПЕЦИАЛИСТОВ ONLINE

5
НУЖДАЮТСЯ В
ПЕРЕОБУЧЕНИИ

1
КОЛИЧЕСТВО ПОДОЗРИТЕЛЬНЫХ
СПЕЦИАЛИСТОВ

АНОМАЛИИ В РАБОТЕ САППОРТА

Support abnormality



ВРЕМЯ ОТВЕТА САППОРТА

support waiting



TELE2

МОСКВА

Аномалии

Специалисты

Тренды

АДМИНИСТРАТОР ТЕХ.ПОДДЕРЖКИ

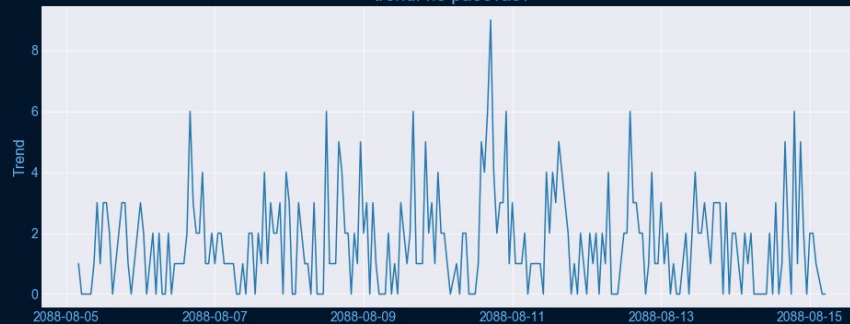


НЕ РАБОТЕТ

МОСКВА

РЕЗУЛЬТАТЫ ЗАПРОСА "НЕ РАБОТАЕТ" В ГОРОДЕ МОСКВА

trend: не работает



Польза для бизнеса



Структурирование проблем
клиентов

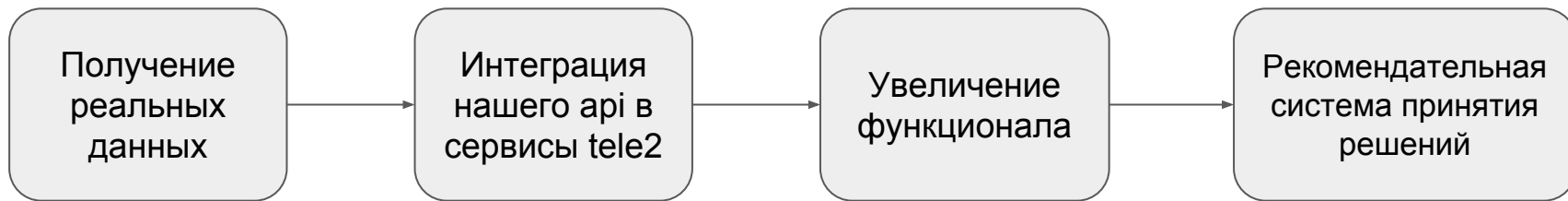


Значительное увеличение
эффективности службы
поддержки



Быстрое и четкое устранение
источников проблемы

Road map





Артем Куприянов
Data scientist REMYrobotics, МФТИ
В саппорте уже 19 часов



Денис Воротынцев
Research Data Scientist, VTT
В саппорте уже 20 часа



Дмитрий Абулханов
ШАД, МФТИ
В саппорте уже 18 часа