



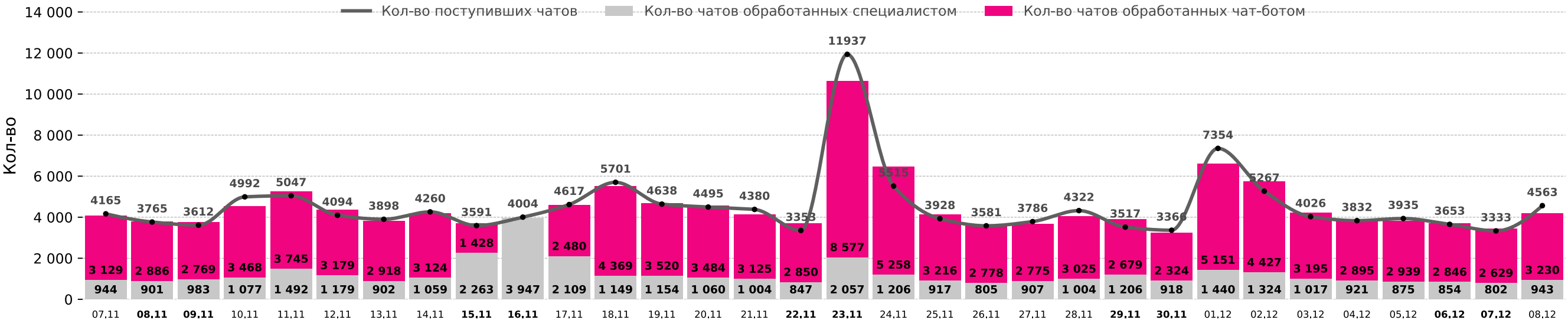
1

Статистика по обработанным чатам

1.1

Все проекты

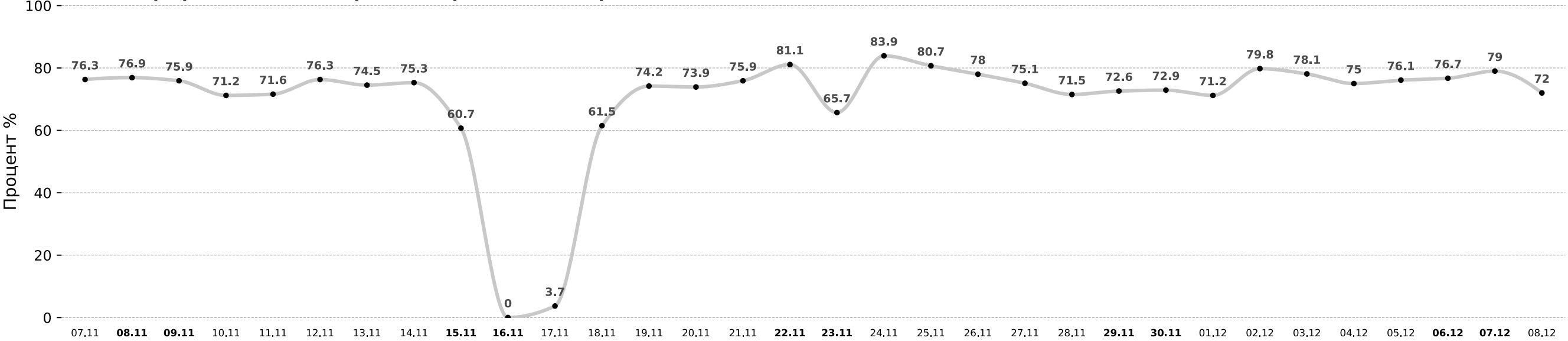
Данный график показывает кол-во обработанных обращений.



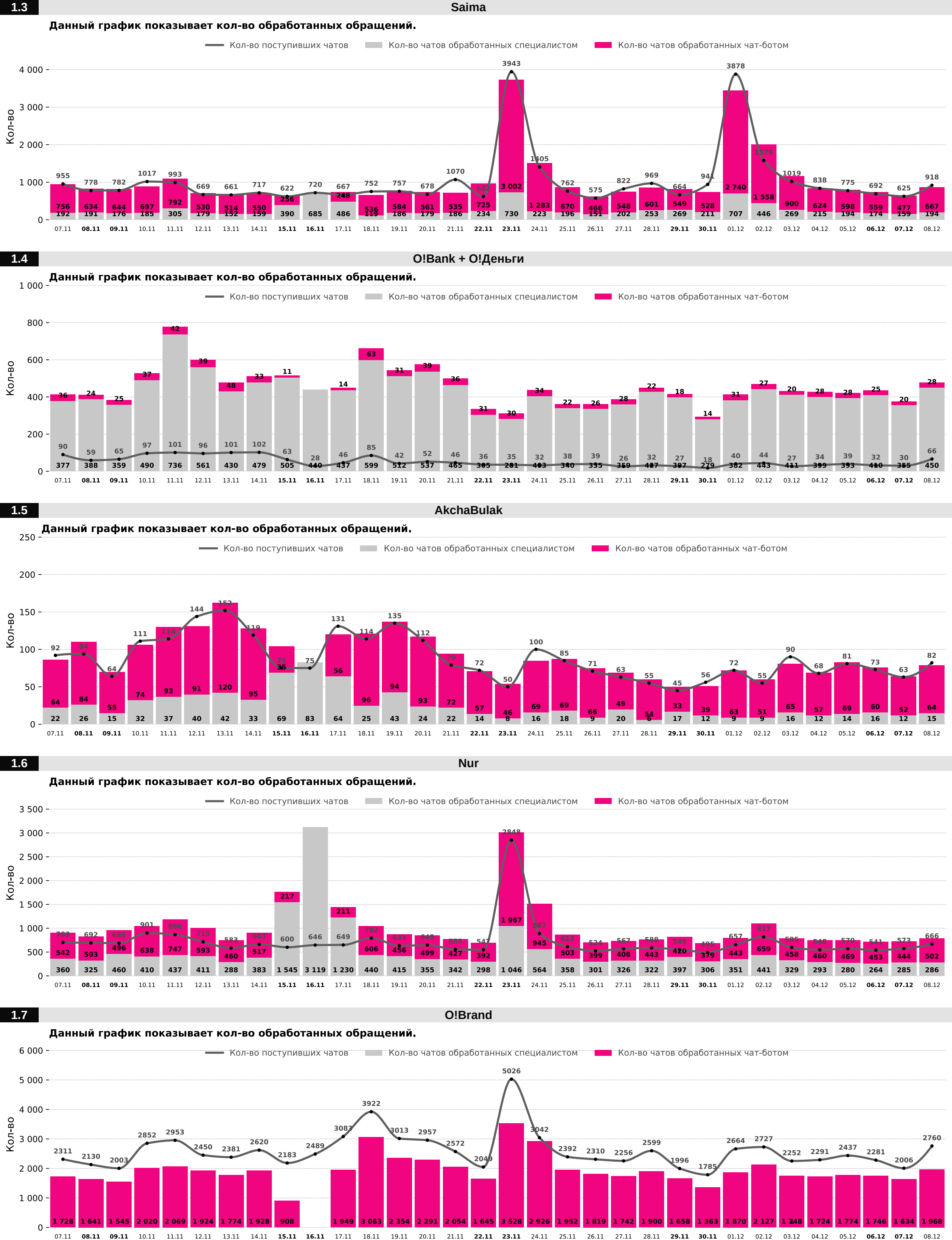
1.2

Процент автоматизации

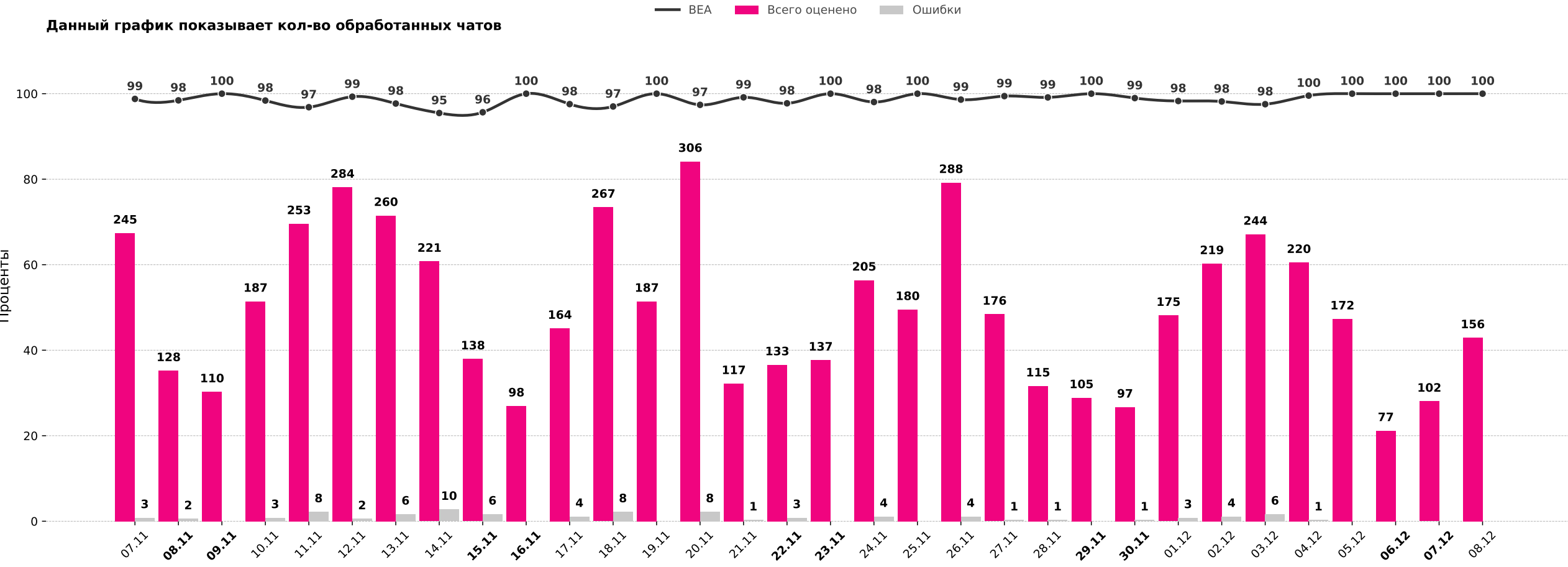
Данный график показывает процент обработанных обращений.



Период	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	03.12	04.12	05.12	06.12	07.12	08.12	Сред.	Мин.	Макс.
Akcha Bulak	71.7	77.2	80.5	62.5	73.7	71.4	64.7	81.1	51.7	0	10.3	79.2	71.8	70.1	81.7	82.9	90.2	71.6	84.2	85.2	77	81.1	79	72.7	85.5	82.8	78.3	85.9	80.7	79.3	82.1	76.8	72.6	0	90.2
O!Brand	76.6	78.3	75.8	70.4	70.2	75.8	75.7	76	64.2	0.1	4.4	63.2	76.1	74.5	78	81.7	73.6	82.7	80.9	78.7	78.2	73.1	79	77.6	71.4	75.9	77.5	73	75	75.3	80.1	72.2	70.8	0.1	82.7
Saima	80.1	78.3	80.4	74.3	72.2	79.8	75.3	79.3	50.5	0	1.6	77.4	77.3	75.6	67.2	82.9	53.5	85.7	81.5	79.7	67	68.1	71.9	65.3	70.9	84.6	79.9	77.8	76.5	77	77.9	69.7	70	0	85.7
Nur	59.6	55.1	57.9	57.6	61.8	62.8	64.2	55.6	29.2	0	0.7	20.3	42.1	53.9	57.1	59.3	37	71.6	64.9	56.9	56.6	53.4	54.6	56.1	51.7	59.9	60.8	55.6	59.2	62.4	62.4	58.5	51.8	0	71.6
O!Store	26.3	0	20	16.7	5.6	14.3	0	5	7.4	0	0	8.3	10	6.7	0	7.1	18.2	11.5	0	5.4	0	5	0.9	3	7.1	16.7	14.3	8.3	9.5	10	4.3	13	8	0	26.3
O!Bank	8.9	9.6	4.7	5.6	5.5	6.8	8.2	8.5	6.4	0	0	5.1	8.9	4	8	12.3	10.2	5.9	7.6	7.5	6.6	4.6	6.3	5.5	4	7	5.9	5.2	6.6	5.4	7.2	4.6	6.3	0	12.3
Сред.	76.3	76.9	75.9	71.2	71.6	76.3	74.5	75.3	60.7	0.0	3.7	61.5	74.2	73.9	75.9	81.1	65.7	83.9	80.7	78.0	75.1	71.5	72.6	72.9	71.2	79.8	78.1	75.0	76.1	76.7	79.0	72.0	69.9	0.0	83.9

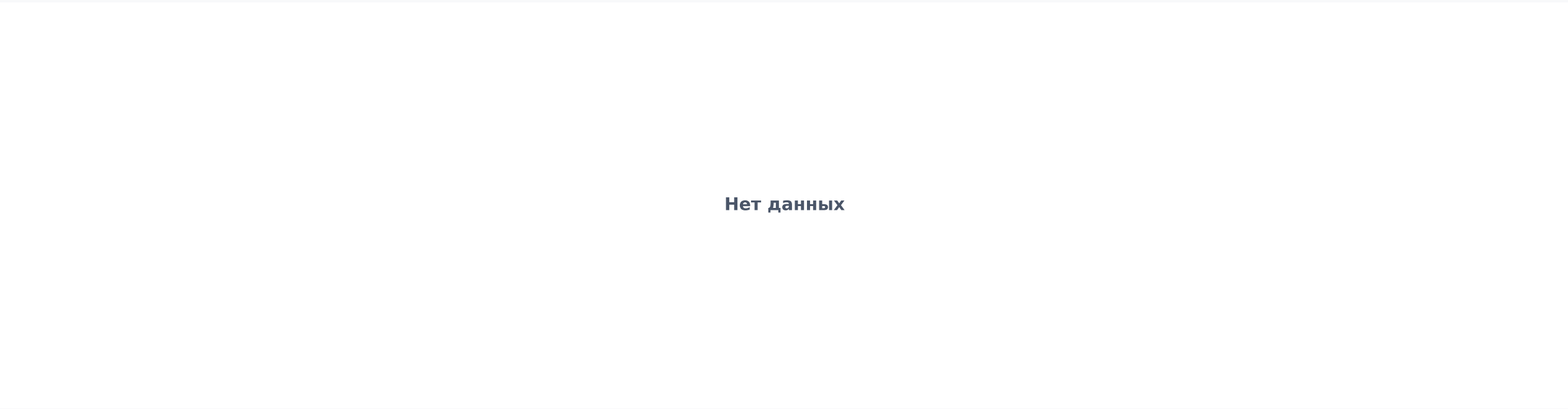


Динамика оцененных чатов за 31 день
Все проекты

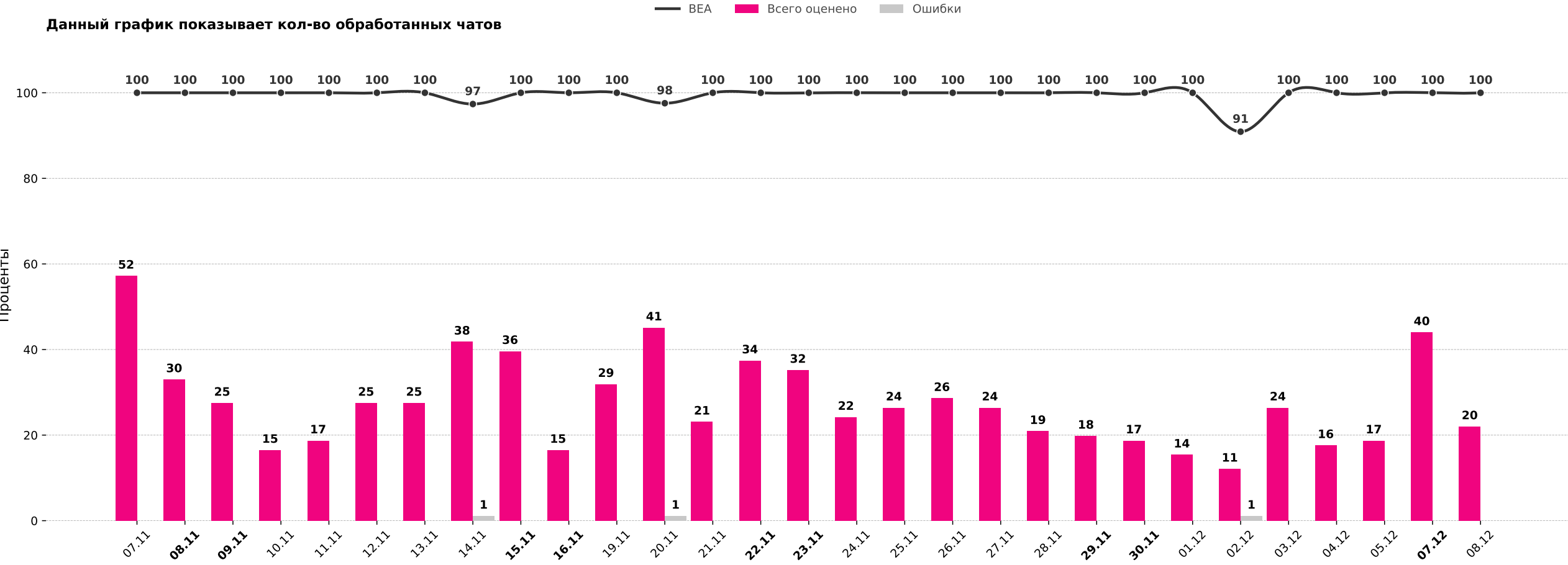


Nur

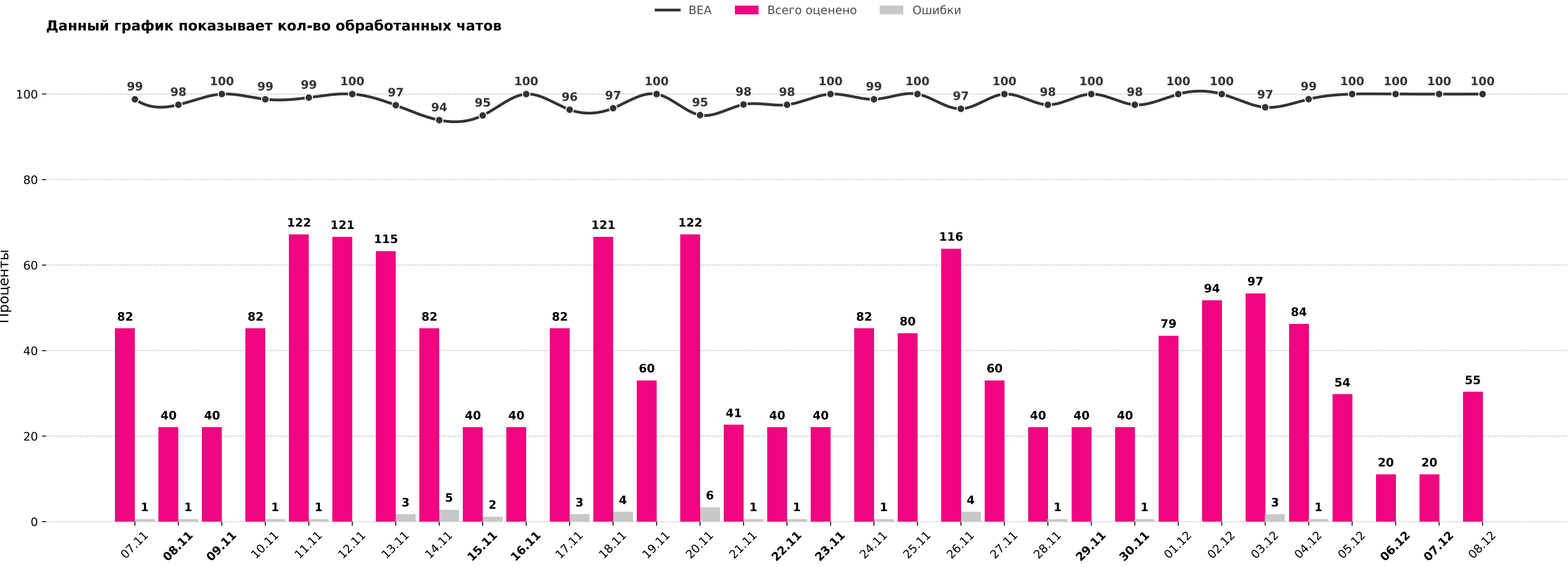
Данный график показывает кол-во обработанных чатов



O!Bank



Saima



2.2	Запросы и причины чатов с ошибками				
2.2.1	Nur				
Дата	ID	Count	Проект	Тип ошибки	Запрос Причина

Нет данных за период														
2.2.2	Saima													
Rank	DoD	Проект		Тип ошибки		Запрос		Причина		03.12	04.12	Итого	Сред.	Мин. Макс.

1	—	Saima	Общее. Бот завершил диалог, не решив вопрос абонента/клиента			1		1	1	1	1
2	—	Saima	Общее. Бот обещал перевести диалог на специалиста, но не перевел			1		1	1	1	1

3	—	Saima	Общее. Бот предоставляет неверную информацию по проекту			1		1	1	1	1
4	—	Saima	Общее. Бот неверно следовал кейсу (Оценщику описать, что именно не сделал бот)				1	1	1	1	1

2.2.3		Bank											
Rank	DoD	Проект	Тип ошибки	Запрос	Причина	02.12	Итого	Сред.	Мин.	Макс.			

1	—	O!Bank	Общее. Бот предоставляет неверную информацию по проекту			1	1	1	1	1
---	---	--------	---	--	--	---	---	---	---	---

2.3

Чаты с замечаниями

Rank	DoD	Проект	Тип ошибки	01.12	02.12	03.12	04.12	05.12	06.12	07.12	08.12	Итого	Сред.	Мин.	Макс.
1	—	Saima	Бот сменил язык ответа в ходе диалога	6	9	5	8	4	1		4	37	5.3	1	9
2	—	O!Bank	Бот сменил язык ответа в ходе диалога			1				1		2	1	1	1

3	—	Saima	Бот в ходе диалога допустил грамматическую ошибку		1									1	1	1	1
---	---	-------	---	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	---	---	---	---

3	COST
3.1	Расходы по всем проектам (USD)
<div>Нет данных</div>	

3.2	Стоимость затрат за один диалог закрытый чат-ботом (центы)
<div>Нет данных</div>	

3.3	Стоимость затрат за один ответ чат-бота (центы)
<div>Нет данных</div>	

3.4	Nur
3.4.1	Расходы USD

3.4.2		Расход токенов (млн)
		<div>Нет данных</div>

Bank

Расходы USD

Нет данных

3.6

3.6.1

Saima

Расходы USD

Нет данных

3.6.2

Расход токенов (млн)

Нет данных

4.1	ТОП40 запросов OMNI в чатах, закрытых специалистами																		
Saima																			
Rank	DoD	Проект	Статус	Запрос	Подгруппа	Причина	01.12	02.12	03.12	04.12	05.12	06.12	07.12	08.12	Итого	Сред.	Мин.	Макс.	
1	—	Saima	В ожидании от Jira	Помощь с интернетом	Создана заявка с предварительной причиной	Не работает проводной интернет	17	33	24	26	18	18	18	22	176	22	17	33	
2	—	Saima	Закрытый	Помощь по профилю абонента	Баланс	Уточнение информации по сумме пополнения	50	20	9	5	7	1	5	4	101	12.6	1	50	
3	—	Saima	Закрытый	Помощь с интернетом	Не работает проводной интернет	Условия ТП не активны, абоненту необходимо оплатить АП для проводного интернета	60	6	5	6	2	3	2	1	85	10.6	1	60	
4	—	Saima	Закрытый	Помощь с интернетом	Не работает проводной интернет	Требовалась перезагрузка от сети	38	12	2	7	5	1			65	10.8	1	38	
5	—	Saima	В ожидании от Jira	Помощь с телевидением и приставкой	Создана заявка с предварительной причиной	Проблемы с O!TV	13	13	8	9	7	6	1	7	64	8	1	13	
6	—	Saima	В ожидании от Jira	Помощь по подключению Saima	Создана заявка с предварительной причиной	Подключение нового абонента	9	4	5	5	5	12	3	14	57	7.1	3	14	
7	—	Saima	В ожидании от Jira	Помощь с интернетом	Создана заявка с предварительной причиной	Массовый инцидент "Не работает проводной интернет" (с заявкой)	6	1	2		15	3	2	24	53	7.6	1	24	
8	—	Saima	Закрытый	Помощь по профилю абонента	Баланс	Уточнение информации по балансу	18	15		5	3			2	43	8.6	2	18	
9	—	Saima	Закрытый	Помощь с ТП	Уточнение информации по ТП	Абонент не знал условия своего ТП	16	12	3	3	1		2	1	38	5.4	1	16	
10	—	Saima	Закрытый	Помощь с интернетом	Не работает проводной интернет	Сбились настройки роутера	11	9	3	6	3	3	1	2	38	4.8	1	11	
11	—	Saima	Закрытый	Помощь с телевидением и приставкой	Затруднения с O!TV	Требуется сброс настроек до заводских для устранения возможных причин на O!TV, отправлена инструкция/выполнено в эфире	12	4	3	5	5	1		5	35	5	1	12	
12	—	Saima	Закрытый	Помощь по профилю абонента	Лицевой счет	Абонент забыл / хотел узнать свой ЛС	14	8	2	4	2		1	2	33	4.7	1	14	
13	—	Saima	Закрытый	Помощь с платежами	Уточнение информации по платежам	Уточнение информации по платежам	22	4	1	2	1	1			31	5.2	1	22	
14	—	Saima	Закрытый	Помощь с услугами	Отключение услуг	Была подключена дополнительная услуга/и, абонент обратился, чтобы мы отключили ее/ их	17	3	3	2	1		1	1	28	4	1	17	
15	—	Saima	Закрытый	Помощь с интернетом	Не работает проводной интернет	Зависла сессия, после сброса заработал интернет	9	4		2	3	1	2	2	23	3.3	1	9	
16	—	Saima	Закрытый	Помощь с услугами	Подключение услуг	Уточнение информации о подключении услуги "Кредит доверия"	22	1							23	11.5	1	22	
17	—	Saima	В ожидании от абонента	Помощь с интернетом	Не работает проводной интернет	Абонент не выполнил нужные действия во время диалога, отказался от оформления заявки на интернет, хочет проверить сам и заново обратиться	5	6	1		2	1	2	4	21	3	1	6	
18	—	Saima	Закрытый	Помощь по акции	Действующие акции	Абонент не знал какие акции действуют	9	2	4					4	19	4.8	2	9	
19	—	Saima	В ожидании от Jira	Помощь с оборудованием, кроме приставки O!TV	Создана заявка с предварительной причиной	Перенос кабеля на другой адрес	1	9	2	6		1			19	3.8	1	9	
20	—	Saima	Закрытый	Помощь с ТП	Подключение/изменение ТП	Текущий ТП дорогой для абонента, хотел знать как сменить ТП	3	5	3	4	2		1		18	3	1	5	
21	—	Saima	Закрытый	Помощь с телевидением и приставкой	Затруднения с O!TV	Неверно был выбран HDMI-источник для показа O!TV, из-за чего на экране была надпись "Нет сигнала"	6	2	1	1	1	3	3	1	18	2.2	1	6	
22	—	Saima	Закрытый	Помощь по подключению Saima	Адресная база	Нет покрытия/ номера дома, абонент отказался/ не просит принять заявку	3	3	1	1		3	3	3	17	2.4	1	3	
23	—	Saima	Закрытый	Помощь по подключению Saima	Условия подключения для частного пользования	Уточнение условий подключения для частного пользования	3	3	1		1	1	3	4	16	2.3	1	4	
24	—	Saima	Закрытый	Помощь с платежами	Уточнение информации по платежам	Уточнение как оплатить за услуги Saima	5	1	4	3	2			1	16	2.7	1	5	
25	—	Saima	Закрытый	Помощь с ЛК на сайте	Вход в ЛК через сайт	Абонент не знает логин и пароль от ЛК	5	6		3	1			1	16	3.2	1	6	
26	—	Saima	В ожидании от Jira	Помощь с оборудованием, кроме приставки O!TV	Создана заявка с предварительной причиной	Необходимо заменить роутер из-за увеличения скорости на ТП (выезд бесплатный)	6	3		1	1		5		16	3.2	1	6	
27	—	Saima	Закрытый	Помощь по перерасчету	Уточнение информации по перерасчету	Уточнение как выполняется автоматический перерасчет	10		1	1	1	1	1		15	2.5	1	10	
28	—	Saima	Закрытый	Помощь с телевидением и приставкой	Затруднения с O!TV	Абонент не знает виртуальный номер (логин) и пароль от O!TV	2	2	1		2	4	1	2	14	2	1	4	
29	—	Saima	Закрытый	Помощь с ТП	Подключение/изменение ТП	Действующий абонент хотел узнать подробнее о смене ТП (консультация)	4	2	2	1	1		1	3	14	2	1	4	
30	—	Saima	Закрытый	Помощь с интернетом	Не работает проводной интернет	Абонент не выполнил нужные действия во время диалога, отказался от оформления заявки на интернет, хотел проверить сам. Заново не обратился	1	4	2	4	1		2		14	2.3	1	4	
31	—	Saima	Закрытый	Помощь с ТП	Подключение/изменение ТП	Недостаточно ДС для снятия АП за ТП	9	3							12	6	3	9	
32	—	Saima	В ожидании от Jira	Помощь с оборудованием, кроме приставки O!TV	Создана заявка с предварительной причиной	Монтаж кабеля (наружного, внутреннего) при провисаниях		2		2	3	1	1	2	11	1.8	1	3	
33	—	Saima	Закрытый	Помощь с услугами	Отключение услуг	Абонент думал, что у него подключены платные услуги	6	3		1		1			11	2.8	1	6	
34	—	Saima	Закрытый	Помощь с телевидением и приставкой	Затруднения с IPTV	Абонент не выполнил нужные действия во время диалога, отказался от оформления заявки на ТВ, хочет проверить сам и заново обратиться	1	2	1		3	2		2	11	1.8	1	3	
35	—	Saima	Закрытый	Помощь с телевидением и приставкой	Затруднения с O!TV	Абонент не выполнил нужные действия во время диалога, отказался от оформления заявки на ТВ, хочет проверить сам и заново обратиться	1	2	1		3	2		2	11	1.8	1	3	
36	—	Saima	В ожидании от Jira	Помощь с оборудованием, кроме приставки O!TV	Создана заявка с предварительной причиной	Перенос кабеля в одном здании	1	2	1	2	3			1	10	1.7	1	3	
37	—	Saima	В ожидании от Jira	Помощь с платежами	Создана заявка с предварительной причиной	Перенос ДС	7	1		2					10	3.3	1	7	
38	—	Saima	В ожидании от Jira	Помощь с телевидением и приставкой	Создана заявка с предварительной причиной	Массовый инцидент "Затруднения на O!TV"	4	6							10	5	4	6	
39	—	Saima	Закрытый	Помощь с телевидением и приставкой	Затруднения с IPTV	Абонент обратился с затруднениями по телевидению, но во время диалога затруднения стали неактуальным без нашего участия	4	1	1	3				1	10	2	1	4	
40	—	Saima	Закрытый	Помощь с телевидением и приставкой	Затруднения с O!TV	Абонент обратился с затруднениями по телевидению, но во время диалога затруднения стали неактуальным без нашего участия	4	1	1	3				1	10	2	1	4	

Дата	ID	Count	Проект	Статус	Запрос	Подгруппа	Причина
------	----	-------	--------	--------	--------	-----------	---------

Нет данных за период

Дата	ID	Count	Проект	Статус	Запрос	Подгруппа	Причина
Нет данных за период							

