

1

1.1

## Статистика по обработанным чатам

## Все проекты

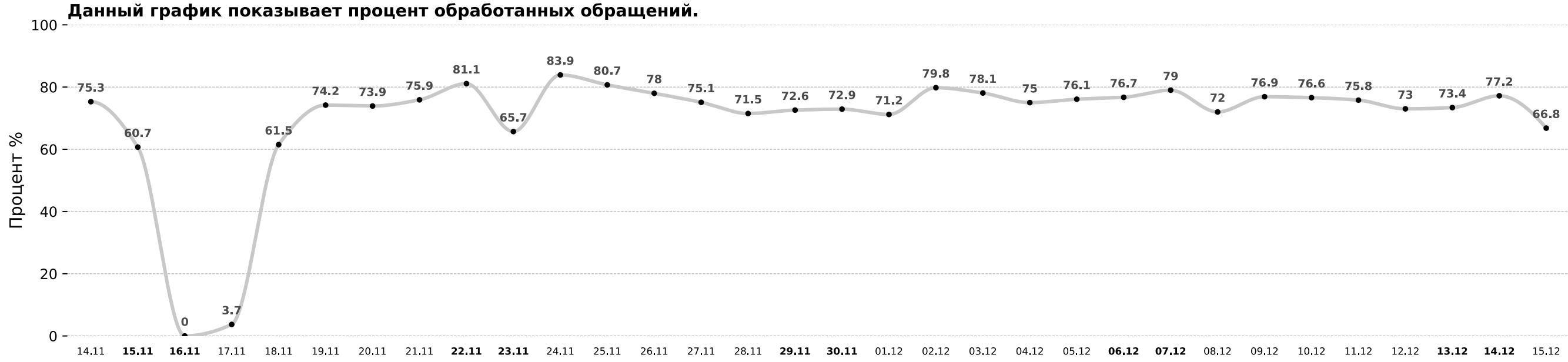
Данный график показывает кол-во обработанных обращений.



1.2

## Процент автоматизации

Данный график показывает процент обработанных обращений.



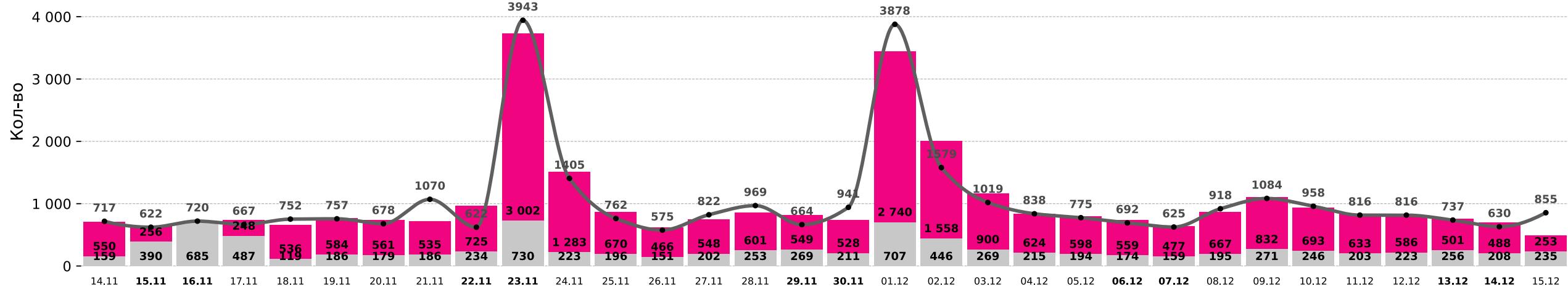
Период	14.11	15.11	16.11	17.11	18.11	19.11	20.11	21.11	22.11	23.11	24.11	25.11	26.11	27.11	28.11	29.11	30.11	01.12	02.12	03.12	04.12	05.12	06.12	07.12	08.12	09.12	10.12	11.12	12.12	13.12	14.12	15.12	Сред.	Мин.	Макс.
Akcha Bulak	81.1	51.7	0	10.3	79.2	71.8	70.1	81.7	82.9	90.2	71.6	84.2	85.2	77	81.1	79	72.7	85.5	82.8	78.3	85.9	80.7	79.3	82.1	76.8	74.7	77.9	76.6	77	74.6	82.6	72.4	73.7	0	90.2
O!Brand	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	79.4	79	77.5	75.7	76.4	80	68	71.2	0.1	82.7
Saima	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	73.2	76.9	76.8	71.3	69.3	72.1	66.3	68.9	0	85.7
Nur	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	63.5	58	59.5	54.4	52	56.5	49.7	51	0	71.6
O!Store	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	4.2	9.8	13.9	19	17.6	0	8.8	7.7	0	19
O!Bank	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	5.4	4.5	3.8	5.2	7	8.5	3.1	6	0	12.3
Сред.	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	76.9	76.6	75.8	73.0	73.4	77.2	66.8	69.8	0.0	83.9

1.3

## Saima

Данный график показывает кол-во обработанных обращений.

— Кол-во поступивших чатов    — Кол-во чатов обработанных специалистом    ■ Кол-во чатов обработанных чат-ботом

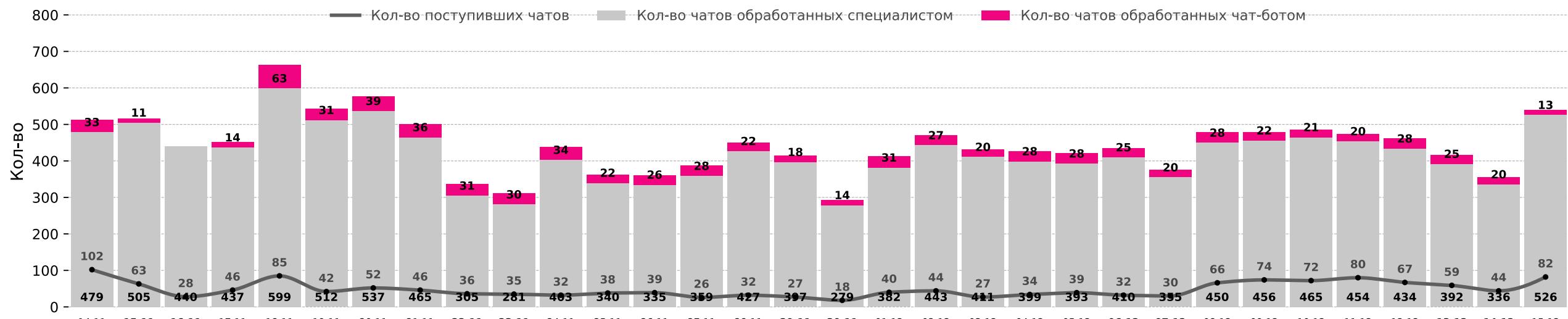


1.4

## O!Bank + O!Деньги

Данный график показывает кол-во обработанных обращений.

— Кол-во поступивших чатов    — Кол-во чатов обработанных специалистом    ■ Кол-во чатов обработанных чат-ботом

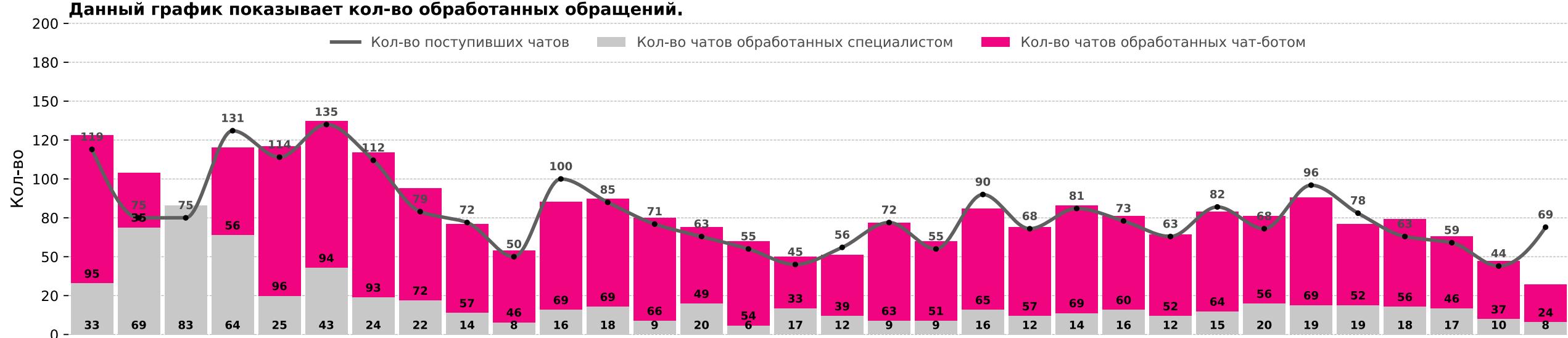


1.5

## AkchaBulak

Данный график показывает кол-во обработанных обращений.

— Кол-во поступивших чатов    — Кол-во чатов обработанных специалистом    ■ Кол-во чатов обработанных чат-ботом

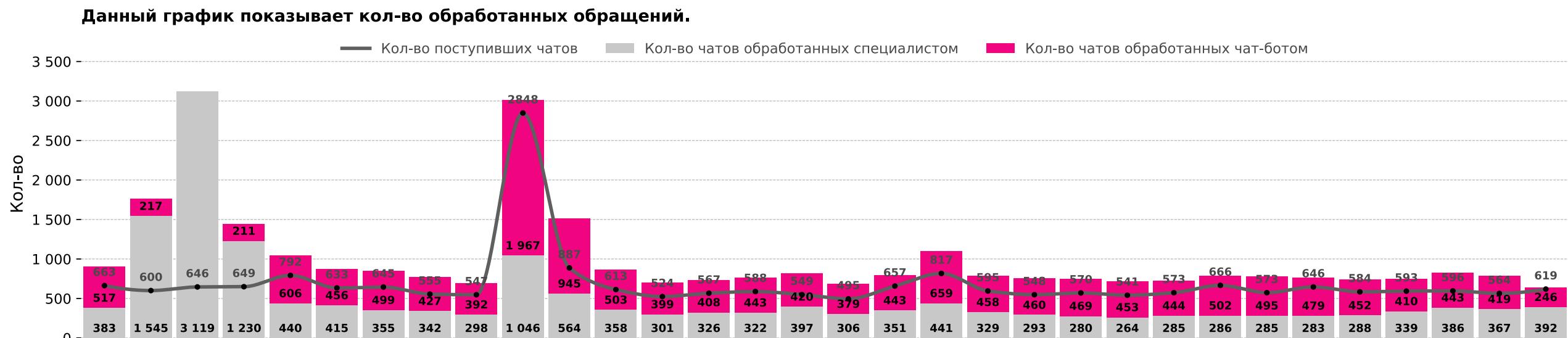


1.6

## Nur

Данный график показывает кол-во обработанных обращений.

— Кол-во поступивших чатов    — Кол-во чатов обработанных специалистом    ■ Кол-во чатов обработанных чат-ботом



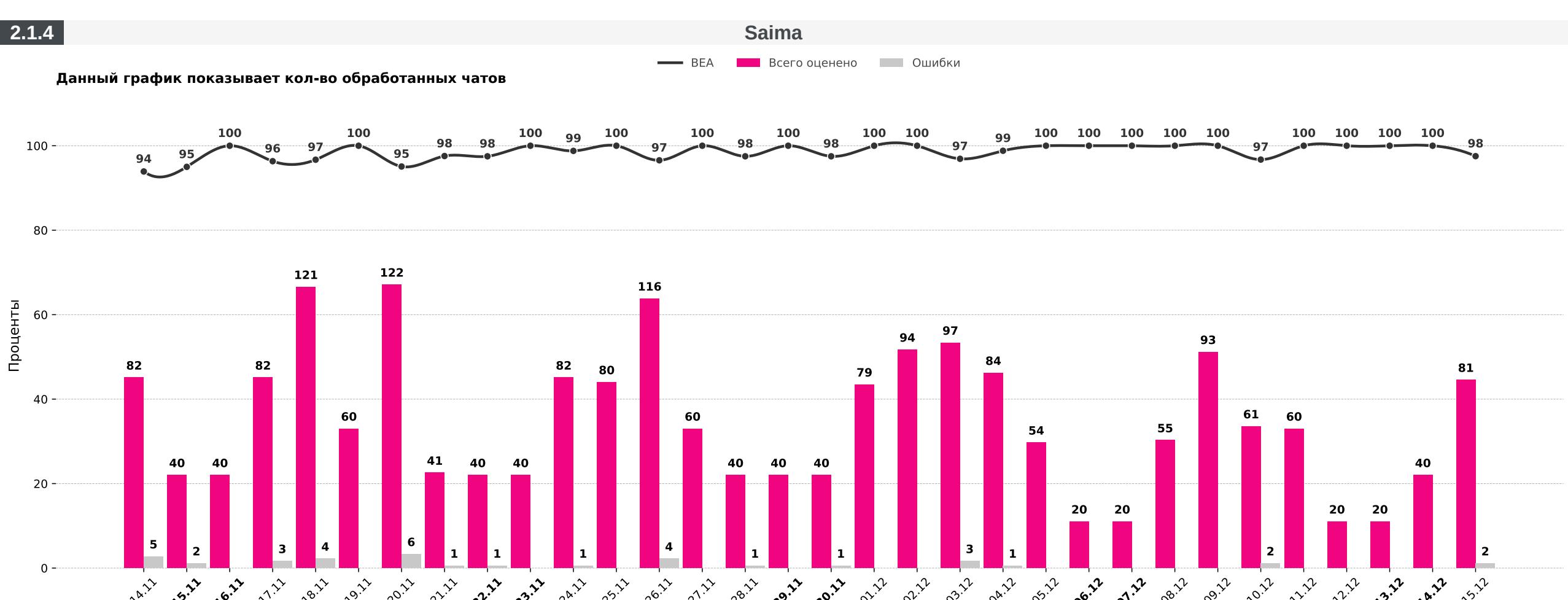
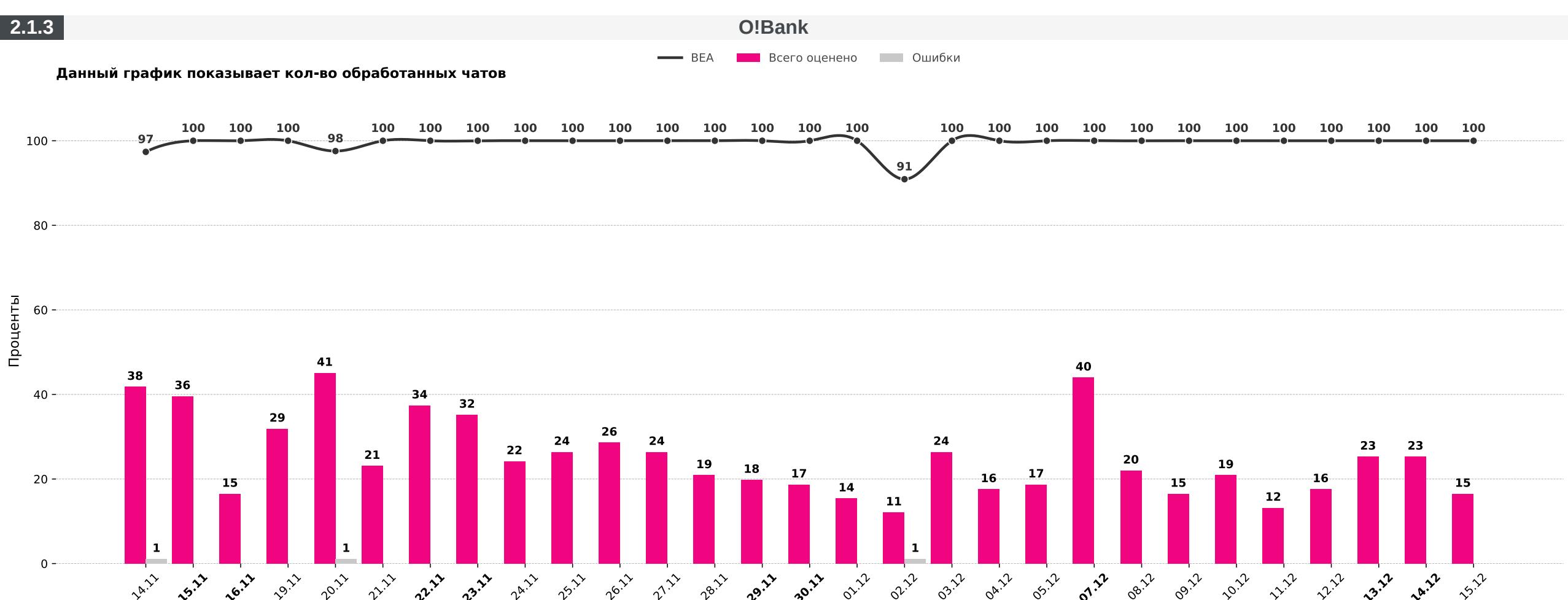
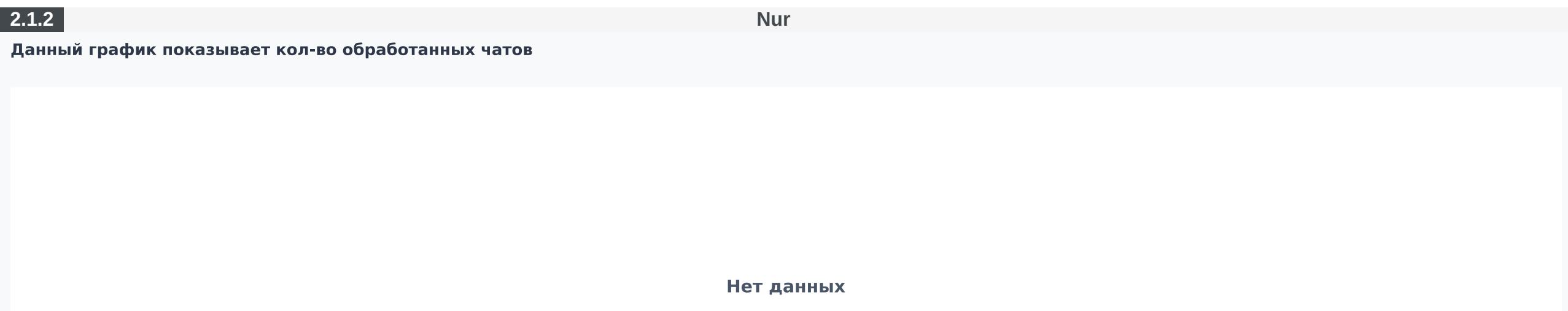
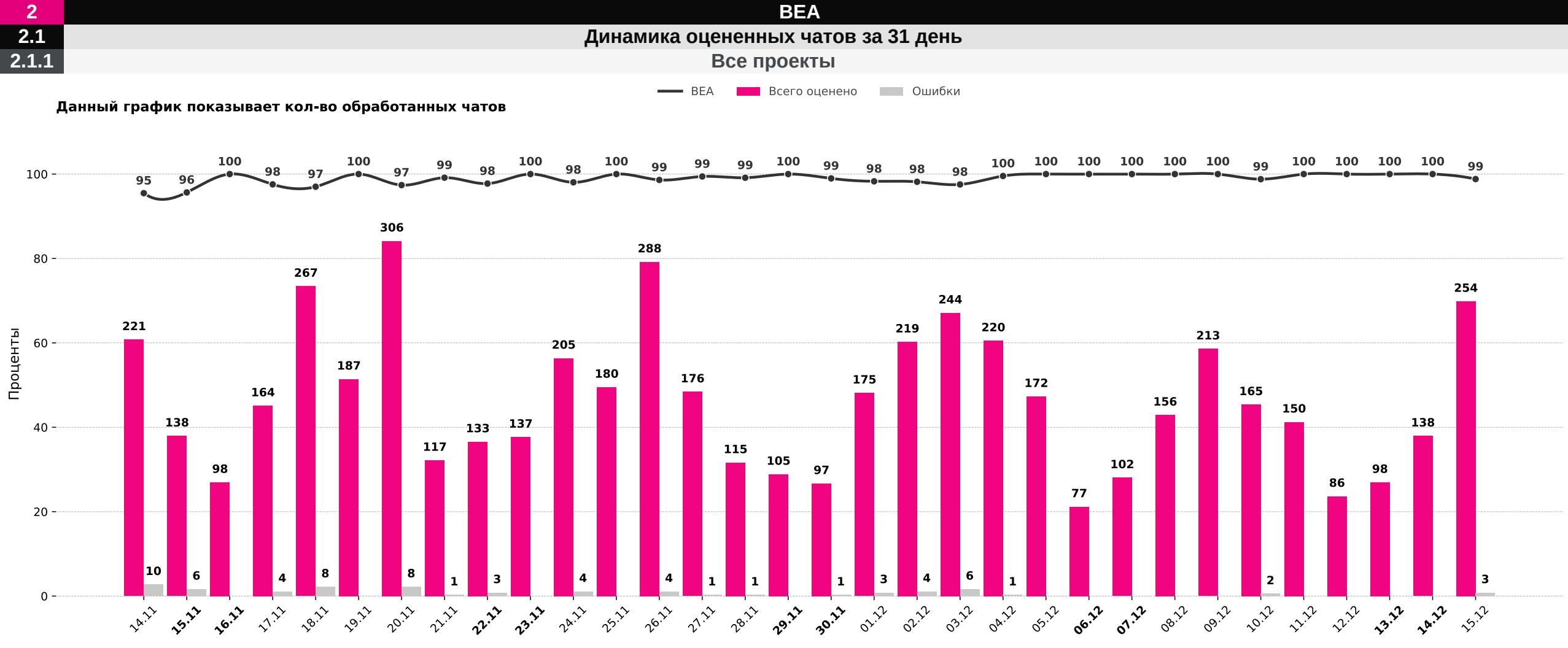
1.7

## O!Brand

Данный график показывает кол-во обработанных обращений.

— Кол-во поступивших чатов    — Кол-во чатов обработанных специалистом    ■ Кол-во чатов обработанных чат-ботом





## 2.2

### Запросы и причины чатов с ошибками

#### 2.2.1

#### Nur

Дата	ID	Count	Проект	Тип ошибки	Запрос	Причина
------	----	-------	--------	------------	--------	---------

2 2 2

Общее. Бот обещал выполнить  
какое-либо действие, но не  
выполнил

перевел

Общее. Бот не следовал  
действиям, описанным в  
инструкциях

Saima —

## 2.2.3 Bank

4	—	Saima	1	Общее. Бот предоставляет неверную информацию по проекту	1	1	1	1	1
---	---	-------	---	---------------------------------------------------------	---	---	---	---	---

# Запрос ПРИЧИНА Тип Ошибки Проект Соцпоп ID Дата

Нет данных за период

## 2.3

# Чаты с замечаниями

Rank	DoD	Проект	Тип ошибки					Итого	Сред.	Мин.	Макс.
			08.12	09.12	10.12	11.12	12.12				
1	—	Saima	Бот сменил язык ответа в ходе диалога	4	6	6	3	2	3	25	3.6

**2**

**—**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

**2**

3  
3.1

**COST**  
**Расходы по всем проектам (USD)**

**Нет данных**

3.2

**Стоимость затрат за один диалог закрытый чат-ботом (центы)**

**Нет данных**

3.3

**Стоимость затрат за один ответ чат-бота (центы)**

**Нет данных**

3.4

3.4.1

Nur  
Расходы USD

Нет данных

3.4.2

Расход токенов (млн)

Нет данных

3.5

3.5.1

Bank  
Расходы USD

Нет данных

3.5.2

Расход токенов (млн)

Нет данных

3.6

3.6.1

Saima  
Расходы USD

Нет данных

3.6.2

Расход токенов (млн)

Нет данных

4	4.1	ТОП40 запросов OMNI в чатах, закрытых специалистами																		
Rank	DoD	Проект	Статус	Запрос	Подгруппа	Причина	08.12	09.12	10.12	11.12	12.12	13.12	14.12	15.12	Итого	Сред.	Мин.	Макс.		
1	—	Saima	В ожидании от Jira	Помощь с интернетом	Создана заявка с предварительной причиной	Не работает проводной интернет	22	33	31	31	37	28	19	18	219	27.4	18	37		
2	—	Saima	В ожидании от Jira	Помощь по подключению Saima	Создана заявка с предварительной причиной	Подключение нового абонента	14	11	12	5	11	15	6	14	88	11	5	15		
3	—	Saima	В ожидании от Jira	Помощь с телевидением и приставкой	Создана заявка с предварительной причиной	Проблемы с O!TV	7	7	11	12	6	7	2	10	62	7.8	2	12		
4	—	Saima	В ожидании от Jira	Помощь с интернетом	Создана заявка с предварительной причиной	Массовый инцидент "Не работает проводной интернет" (с заявкой)	24	9	4	1	1	2	4	3	48	6	1	24		
5	—	Saima	Закрытый	Помощь с телевидением и приставкой	Затруднения с O!TB	Требуется сброс настроек до заводских для устранения возможных причин на O!TB, отправлена инструкция/ выполнено в эфире	5	10	9	3	3	4	4	10	48	6	3	10		
6	—	Saima	Закрытый	Помощь по профилю абонента	Баланс	Уточнение информации по сумме пополнения	4	6	10	2	4		3	6	35	5	2	10		
7	—	Saima	Закрытый	Помощь с интернетом	Не работает проводной интернет	Сбились настройки роутера	2	2	7	9	5	4		2	31	4.4	2	9		
8	—	Saima	Закрытый	Помощь по подключению Saima	Условия подключения для частного пользования	Уточнение условий подключения для частного пользования	4	1	5	8	2	7	2	1	30	3.8	1	8		
9	—	Saima	В ожидании от абонента	Помощь по подключению Saima	Условия подключения для частного пользования	Абонент хотел оставить заявку на подключение, не смог сообщить свой точный адрес	1	9	6	6	4	1	2		29	4.1	1	9		
10	—	Saima	В ожидании от Jira	Отзыв, жалоба, идея, пожелание	Создана заявка с предварительной причиной	Жалоба на сотрудника Saima	2	2	9	4	3	1		1	22	3.1	1	9		
11	—	Saima	Закрытый	Помощь по перерасчету	Уточнение информации по перерасчету	Уточнение как выполняется автоматический перерасчет		1	5	2	2	2	4	5	21	3	1	5		
12	—	Saima	Закрытый	Помощь по подключению Saima	Адресная база	Нет покрытия/ номера дома, абонент отказался/ не просит принять заявку	3	1	3	7	1		1	4	20	2.9	1	7		
13	—	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	4	2	1	6	1	4	1		19	2.7	1	6		
14	—	Saima	В ожидании от Jira	Помощь с оборудованием, кроме приставки O!TB	Создана заявка с предварительной причиной	Монтаж кабеля (наружного, внутреннего) при провисаниях	2	4	3	2			4	3	18	3	2	4		
15	—	Saima	Закрытый	Помощь с ТП	Уточнение информации по ТП	Абонент не знал условия своего ТП	1	2	6	2	2		2	3	18	2.6	1	6		
16	—	Saima	Закрытый	Помощь по акции	Действующие акции	Абонент не знал какие акции действуют	4	4	4	2	2			2	18	3	2	4		
17	—	Saima	Закрытый	Помощь с интернетом	Не работает проводной интернет	Зависла сессия, после сброса заработал интернет	2	2	4	4	1		1	3	17	2.4	1	4		
18	—	Saima	Закрытый	Помощь по профилю абонента	Лицевой счет	Абонент забыл / хотел узнать свой ЛС	2	4	1	2	3	4	1		17	2.4	1	4		
19	—	Saima	Закрытый	Помощь по акции	Действующие акции	Абонент получил SMS об акции и хотел подробнее узнать об условиях	1		2	1	5	3		3	15	2.5	1	5		
20	—	Saima	Закрытый	Помощь с интернетом	Не работает проводной интернет	Требовалась перезагрузка от сети		4	2	1	5	1		2	15	2.5	1	5		
21	—	Saima	Закрытый	Помощь по акции	Условия ТП, акции	Абонент хотел узнать более подробные условия об Акции по подключению (любая действующая акция)	2	2	2	1	2	3	1	1	14	1.8	1	3		
22	—	Saima	Закрытый	Помощь по профилю абонента	Баланс	Уточнение информации по балансу	2	5	1	2		1		3	14	2.3	1	5		
23	—	Saima	Закрытый	Помощь с телевидением и приставкой	Затруднения с O!TB	Абонент не знает виртуальный номер (логин) и пароль от O!TB	2	2		1		4		1	10	2	1	4		
24	—	Saima	Закрытый	Помощь с телевидением и приставкой	Затруднения с O!TB	Неверно был выбран HDMI-источник для показа O!TB, из-за чего на экране была надпись "Нет сигнала"	1	2	2	2	2			1	10	1.7	1	2		
25	—	Saima	Закрытый	Помощь с ТП	Подключение/изменение ТП	Действующий абонент хотел узнать подробнее о смене ТП (консультация)	3	1	3		1		1	1	10	1.7	1	3		
26	—	Saima	В ожидании от Jira	Помощь с оборудованием, кроме приставки O!TB	Создана заявка с предварительной причиной	Необходимо заменить роутер из-за увеличения скорости на ТП (выезд бесплатный)		2	1	2	3		1	1	10	1.7	1	3		
27	—	Saima	Закрытый	Помощь с услугами	Отключение услуг	Была подключена дополнительная услуга/и, абонент обратился, чтобы мы отключили ее/ их	1	1	2	2	1		1	1	9	1.3	1	2		
28	—	Saima	В ожидании от 2-й линии	Помощь с телевидением и приставкой	Создана заявка с предварительной причиной для обратного видеозвонка по WA	Приставка не реагирует на рабочий пульт	2	2	2	1		1	1		9	1.5	1	2		
29	—	Saima	В ожидании от 2-й линии	Помощь с интернетом	Создана заявка с предварительной причиной для обратного видеозвонка по WA	Абонент не может справиться с настройками роутера TP_link c 2-мя антеннами		1	2	2	1	1	2		9	1.5	1	2		
30	—	Saima	Закрытый	Помощь с оборудованием, кроме приставки O!TB	Роутеры	Уточнение информации о смене пароля от Wi Fi роутера					4	2	2	8	2.7	2	4			
31	—	Saima	Закрытый	Помощь по административным процедурам	Переоформление / расторжение договора	Абонент хотел узнать условия расторжения договора	2		1	2		1		2	8	1.6	1	2		
32	—	Saima	Закрытый	Помощь по административным процедурам	Изменение данных в договоре/заявке на подключение	Абонент уже подключен, сменил контактный номер, просит изменить контактный номер	1	2	1	1	1	1		8	1.1	1	2			
33	—	Saima	В ожидании от Jira	Помощь с оборудованием, кроме приставки O!TB	Создана заявка с предварительной причиной	Перенос кабеля в одном здании	1	1	3		1	2			8	1.6	1	3		
34	—	Saima	Закрытый	Помощь с телевидением и приставкой	Пульт от приставки O!TB	Абонент не знал где можно купить пульт от приставки O!TB	2	2		2		1		1	8	1.6	1	2		
35	—	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	2		2	1				3	8	2	1	3		
36	—	Saima	Закрытый	Помощь с телевидением и приставкой	Затруднения с O!TB	Абонент не выполнил нужные действия во время диалога, отказался от оформления заявки на ТВ, хочет проверить сам и заново обратиться	2		2	1				3	8	2	1	3		
37	—	Saima	В ожидании от 2-й линии	Помощь с телевидением и приставкой	Создана заявка с предварительной причиной для обратного видеозвонка по WA	Абонент не смог самостоятельно выполнить настройки приставки согласно высланной инструкции	1	1			1	3		2	8	1.6	1	3		
38	—	Saima	Закрытый	Помощь с интернетом	Не работает проводной интернет	Условия ТП не активны, абоненту необходимо оплатить АП для проводного интернета	1	4			1		1	1	8	1.6	1	4		
39	—	Saima	В ожидании от Jira	Помощь по перерасчету	Создана заявка с предварительной причиной	Перерасчет	1	1	3		1		1	1	7	1.4	1	3		
40	—	Saima	В ожидании от Jira	Помощь с интернетом	Создана заявка с предварительной причиной	Низкая скорость на проводном интернете	1	2	1		2	1		2	7	1.4	1	2		

**4.2**

**O!Bank + O!Деньги**

**Дата ID Сount Проект Статус Запрос Подгруппа Причина**

**Нет данных за период**



**4.3**

**Nur**

**Дата ID Сount Проект Статус Запрос Подгруппа Причина**

**Нет данных за период**

