

1

1.1

## Статистика по обработанным чатам

## Все проекты

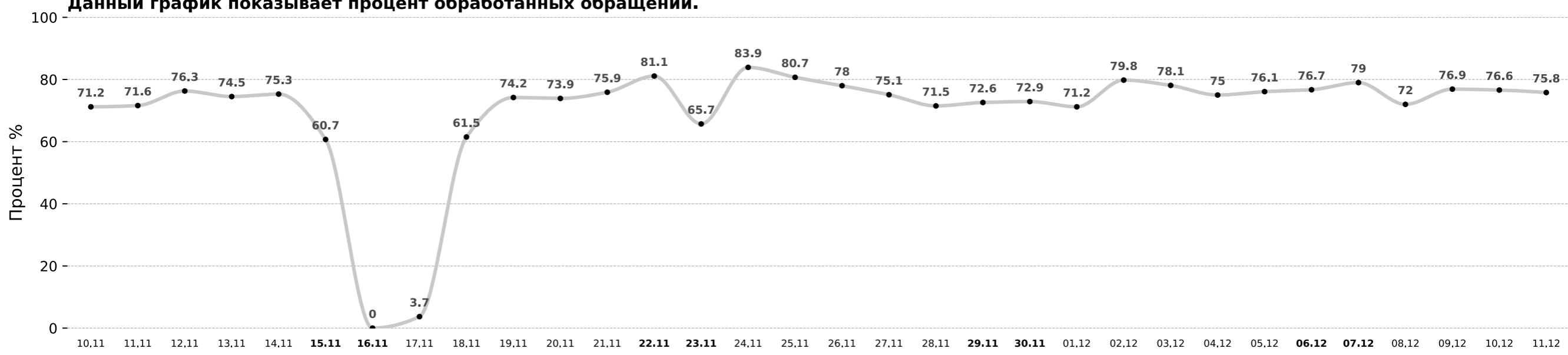
Данный график показывает кол-во обработанных обращений.



1.2

## Процент автоматизации

Данный график показывает процент обработанных обращений.



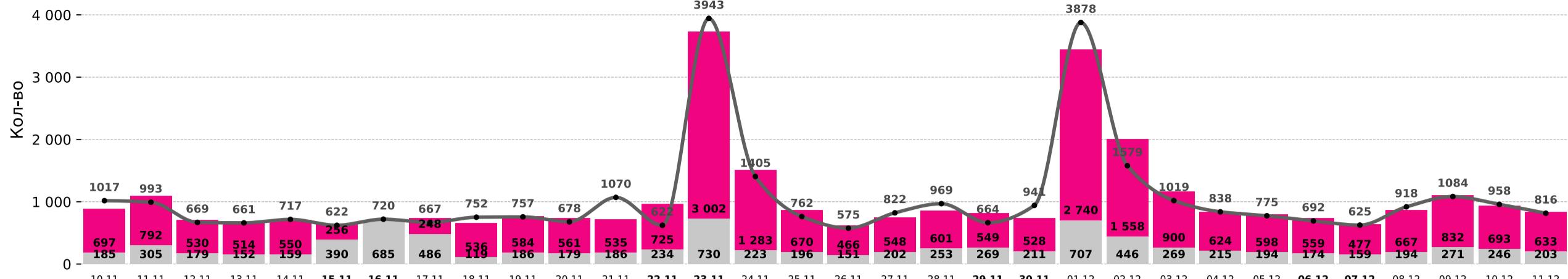
Период	10.11	11.11	12.11	13.11	14.11	15.11	16.11	17.11	18.11	19.11	20.11	21.11	22.11	23.11	24.11	25.11	26.11	27.11	28.11	29.11	30.11	01.12	02.12	03.12	04.12	05.12	06.12	07.12	08.12	09.12	10.12	11.12	Сред.	Мин.	Макс.
Akcha Bulak	62.5	73.7	71.4	64.7	81.1	51.7	0	10.3	79.2	71.8	70.1	81.7	82.9	90.2	71.6	84.2	85.2	77	81.1	79	72.7	85.5	82.8	78.3	85.9	80.7	79.3	82.1	76.8	74.7	77.9	76.6	72.6	0	90.2
O!Brand	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	79.4	79	77.5	71	0.1	82.7
Saima	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	73.2	76.9	76.8	69.6	0	85.7
Nur	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	63.5	58	59.5	52.1	0	71.6
O!Store	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	4.2	9.8	13.9	7.4	0	18.2
O!Bank	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	5.4	4.5	3.8	6	0	12.3
Сред.	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	76.9	76.6	75.8	69.9	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

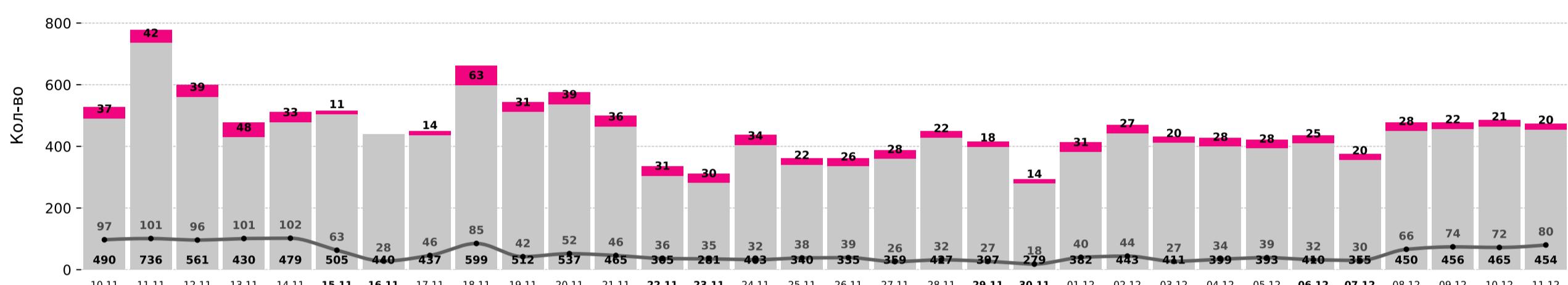


1.4

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

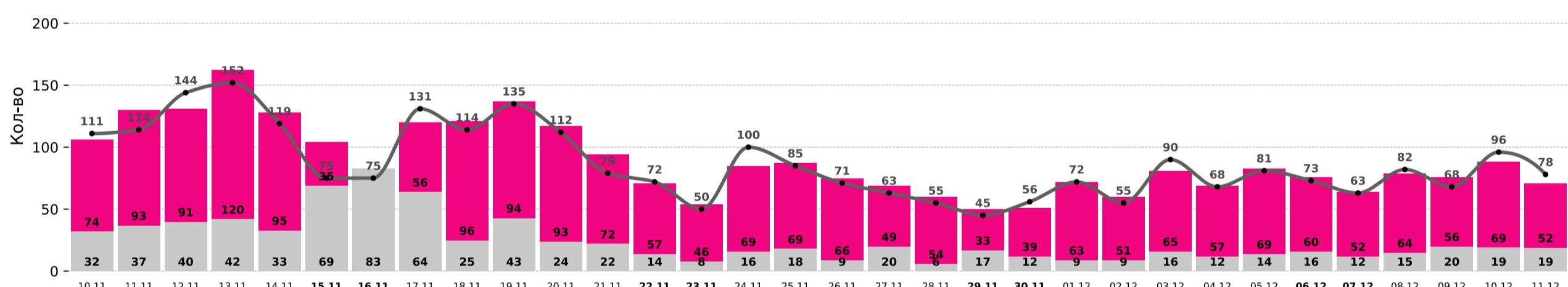


1.5

AkchaBulak

Данный график показывает кол-во обработанных обращений.

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

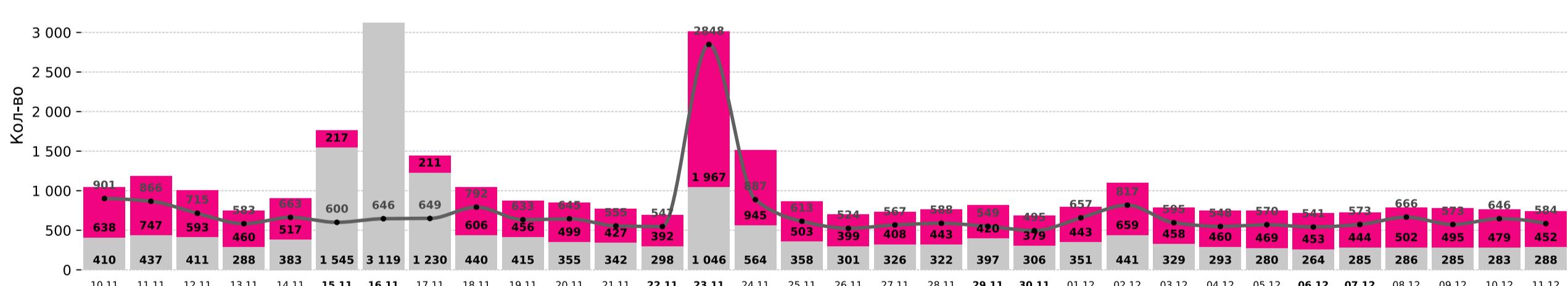


1.6

Nur

Данный график показывает кол-во обработанных обращений.

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

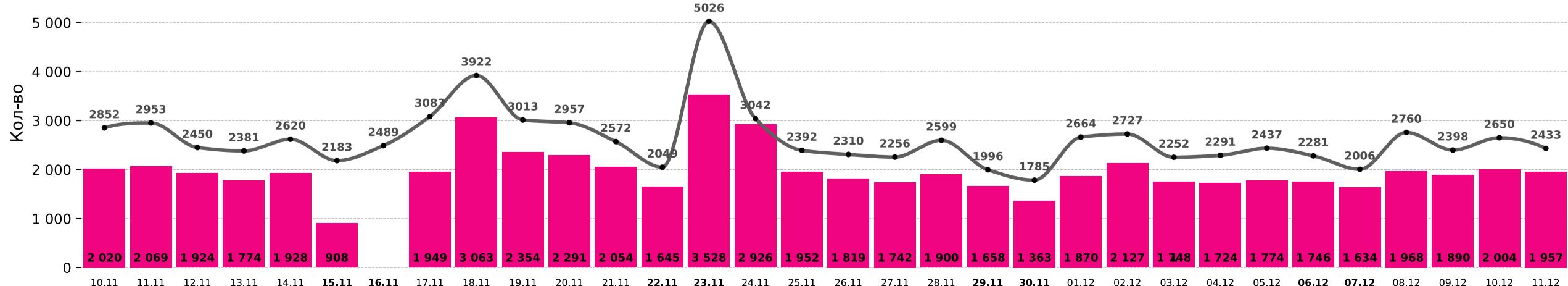


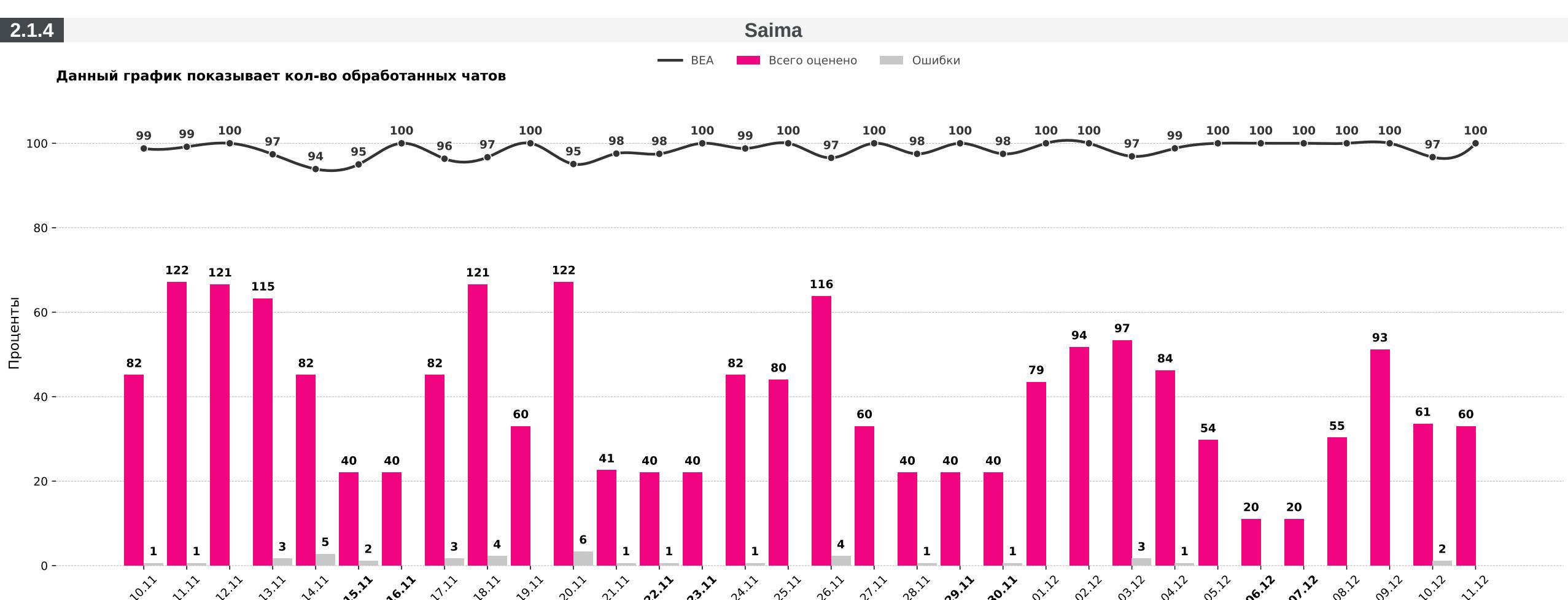
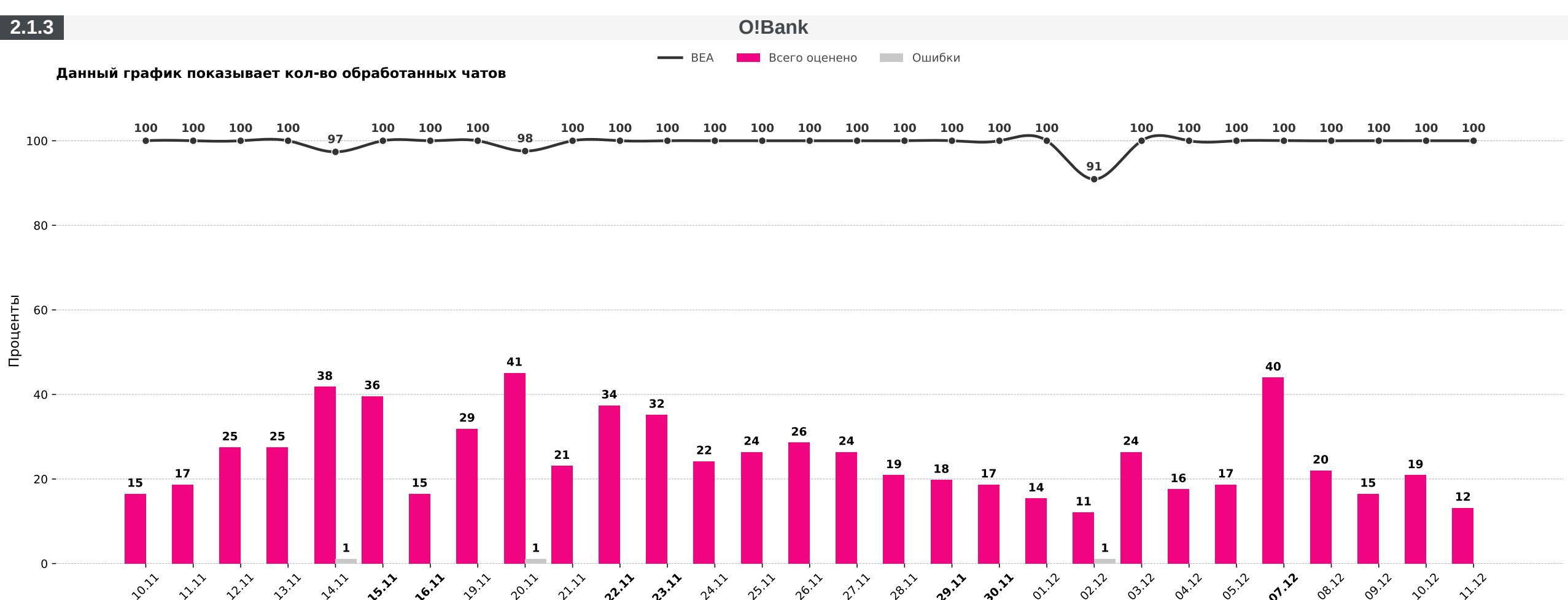
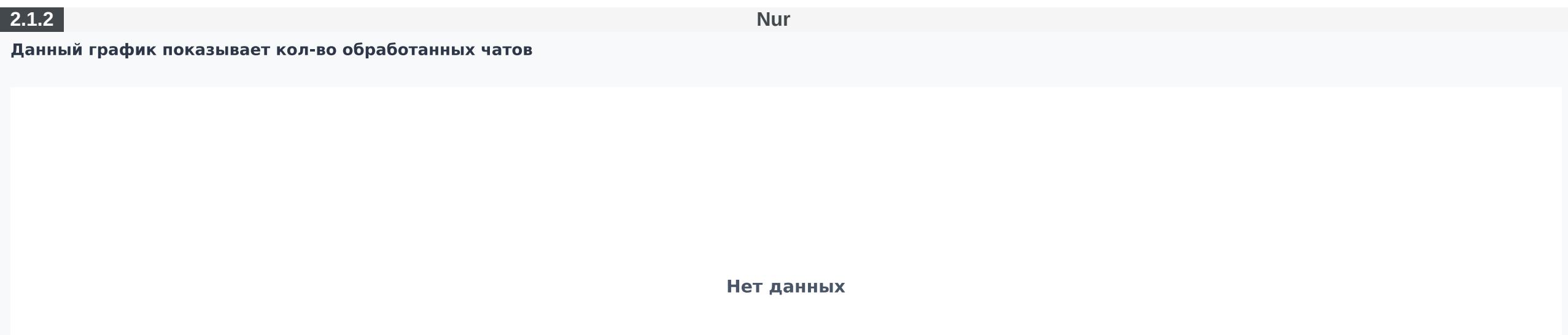
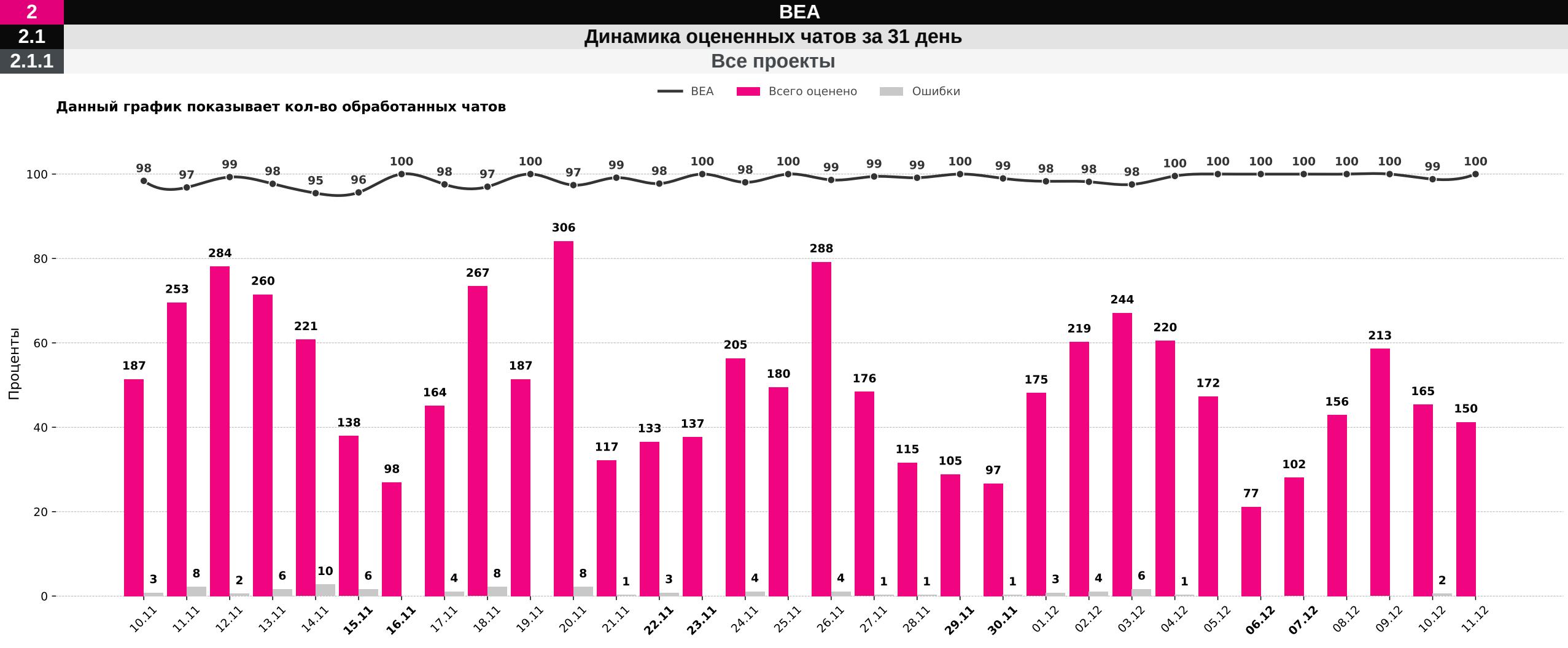
1.7

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
------	----	-------	--------	------------	--------	---------

Нет данных за период															
2.2.2	Saima														
	Rank	DoD	Проект	Запрос	Причина	04.12	05.12	06.12	07.12	08.12	09.12	10.12	Итого	Сред.	Мин.

Общее. Бот неверно следовал  
кейсу (Оценщику описать, что  
именно не сделал бот)

For more information about the study, please contact Dr. Michael J. Hwang at (310) 206-6500 or via email at [mhwang@ucla.edu](mailto:mhwang@ucla.edu).

For more information about the study, please contact Dr. Michael J. Hwang at (310) 206-6500 or via email at [mhwang@ucla.edu](mailto:mhwang@ucla.edu).

ЧИД

RbID

For more information about the study, please contact Dr. John Smith at (555) 123-4567 or via email at [john.smith@researchinstitute.org](mailto:john.smith@researchinstitute.org).

Page 1 of 1

© 2024 All rights reserved. This material may not be reproduced without written consent from the author.

© 2024 All rights reserved. This material may not be reproduced without written consent from the author.

© 2024 All rights reserved. This material may not be reproduced without written consent from the author.

Page 1 of 1

For more information about the study, please contact Dr. Michael J. Hwang at (310) 206-6500 or via email at [mhwang@ucla.edu](mailto:mhwang@ucla.edu).

дал перевести

Общее. Бот от

For more information about the study, please contact Dr. John Smith at (555) 123-4567 or via email at [john.smith@researchinstitute.org](mailto:john.smith@researchinstitute.org).

## 2.2.3

## Bank

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

22

1	—	Бот сменил язык ответа в ходе диалога	8	4	1	4	6	32	4.6	1	8
2	—	Бот сменил язык ответа в ходе диалога			1	1	1	1	1	1	1

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	04.12	05.12	06.12	07.12	08.12	09.12	10.12	11.12	Итого	Сред.	Мин.	Макс.
							26	18	18	18	22	32	30	34				
1	—	Saima	В ожидании от Jira	Помощь с интернетом	Создана заявка с предварительной причиной	Не работает проводной интернет	26	18	18	18	22	32	30	34	198	24.8	18	34
2	—	Saima	В ожидании от Jira	Помощь по подключению Saima	Создана заявка с предварительной причиной	Подключение нового абонента	5	5	12	3	13	11	12	5	66	8.2	3	13
3	—	Saima	В ожидании от Jira	Помощь с телевидением и приставкой	Создана заявка с предварительной причиной	Проблемы с О!ТВ	9	7	6	1	7	7	11	12	60	7.5	1	12
4	—	Saima	В ожидании от Jira	Помощь с интернетом	Создана заявка с предварительной причиной	Массовый инцидент "Не работает проводной интернет" (с заявкой)		15	3	2	24	9	4	1	58	8.3	1	24
5	—	Saima	Закрытый	Помощь по профилю абонента	Баланс	Уточнение информации по сумме пополнения	5	7	1	5	4	6	10	2	40	5	1	10
6	—	Saima	Закрытый	Помощь с телевидением и приставкой	Затруднения с О!ТВ	Требуется сброс настроек до заводских для устранения возможных причин на О!ТВ, отправлена инструкция/ выполнено в эфире	5	5	1		5	10	9	3	38	5.4	1	10
7	—	Saima	Закрытый	Помощь с интернетом	Не работает проводной интернет	Сбились настройки роутера	6	3	3	1	2	2	7	9	33	4.1	1	9
8	—	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	2	1			1	8	6	6	24	4	1	8
9	—	Saima	Закрытый	Помощь по подключению Saima	Условия подключения для частного пользования	Уточнение условий подключения для частного пользования		1	1	3	4	1	5	8	23	3.3	1	8
10	—	Saima	Закрытый	Помощь по подключению Saima	Адресная база	Нет покрытия/ номера дома, абонент отказался/ не просит принять заявку	1		3	3	3	1	3	7	21	3	1	7
11	—	Saima	Закрытый	Помощь с интернетом	Не работает проводной интернет	Зависла сессия, после сброса заработал интернет	2	3	1	2	2	2	4	4	20	2.5	1	4
12	—	Saima	Закрытый	Помощь с интернетом	Не работает проводной интернет	Требовалась перезагрузка от сети	7	5	1			4	2	1	20	3.3	1	7
13	—	Saima	В ожидании от Jira	Отзыв, жалоба, идея, пожелание	Создана заявка с предварительной причиной	Жалоба на сотрудника Saima	1				2	2	9	4	18	3.6	1	9
14	—	Saima	Закрытый	Помощь по профилю абонента	Баланс	Уточнение информации по балансу	5	3			2	5	1	2	18	3	1	5
15	—	Saima	Закрытый	Помощь с интернетом	Не работает проводной интернет	Условия ТП не активны, абоненту необходимо оплатить АП для проводного интернета	6	2	3	2	1	4			18	3	1	6
16	—	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		2	1	2	4	2	1	6	18	2.6	1	6
17	—	Saima	Закрытый	Помощь с ТП	Уточнение информации по ТП	Абонент не знал условия своего ТП	3	1		2	1	2	6	2	17	2.4	1	6
18	—	Saima	В ожидании от Jira	Помощь с оборудованием, кроме приставки О!ТВ	Создана заявка с предварительной причиной	Монтаж кабеля (наружного, внутреннего) при провисаниях	2	3	1	1	2	2	3	2	16	2	1	3
19	—	Saima	Закрытый	Помощь по профилю абонента	Лицевой счет	Абонент забыл / хотел узнать свой ЛС	4	2		1	2	4	1	2	16	2.3	1	4
20	—	Saima	Закрытый	Помощь с телевидением и приставкой	Затруднения с О!ТВ	Неверно был выбран HDMI-источник для показа О!ТВ, из-за чего на экране была надпись "Нет сигнала"	1	1	3	3	1	2	2	2	15	1.9	1	3
21	—	Saima	Закрытый	Помощь по акции	Действующие акции	Абонент не знал какие акции действуют					4	4	4	2	14	3.5	2	4
22	—	Saima	Закрытый	Помощь по перерасчету	Уточнение информации по перерасчету	Уточнение как выполняется автоматический перерасчет	1	1	1	1		1	5	2	12	1.7	1	5
23	—	Saima	В ожидании от Jira	Помощь с оборудованием, кроме приставки О!ТВ	Создана заявка с предварительной причиной	Необходимо заменить роутер из-за увеличения скорости на ТП (выезд бесплатный)	1	1		5		2	1	2	12	2	1	5
24	—	Saima	Закрытый	Помощь с телевидением и приставкой	Затруднения с О!ТВ	Абонент не знает виртуальный номер (логин) и пароль от О!ТВ		2	4	1	2	2		1	12	2	1	4
25	—	Saima	Закрытый	Помощь с телевидением и приставкой	Пульт от приставки О!ТВ	Абонент не знал где можно купить пульт от приставки О!ТВ		1	2	3	2	2		2	12	2	1	3
26	—	Saima	В ожидании от Jira	Помощь с оборудованием, кроме приставки О!ТВ	Создана заявка с предварительной причиной	Перенос кабеля в одном здании	2	3			1	1	3		10	2	1	3
27	—	Saima	Закрытый	Помощь с ТП	Подключение/изменение ТП	Действующий абонент хотел узнать подробнее о смене ТП (консультация)	1	1		1	3	1	3		10	1.7	1	3
28	—	Saima	Закрытый	Помощь с услугами	Отключение услуг	Была подключена дополнительная услуга/и, абонент обратился, чтобы мы отключили ее/ их	2	1		1	1	1	2	2	10	1.4	1	2
29	—	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		3	2		2		2	1	10	2	1	3
30	—	Saima	Закрытый	Помощь с телевидением и приставкой	Затруднения с О!ТВ	Абонент не выполнил нужные действия во время диалога, отказался от оформления заявки на ТВ, хочет проверить сам и заново обратиться		3	2		2		2	1	10	2	1	3
31	—	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	4	1		2				2	9	2.2	1	4
32	—	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	1			1	2	2	2	1	9	1.5	1	2
33	—	Saima	В ожидании от Jira	Помощь по подключению Saima	Создана заявка с предварительной причиной	Добавление адреса	1					2	2	3	8	2	1	3
34	—	Saima	В ожидании от Jira	Помощь с оборудованием, кроме приставки О!ТВ	Создана заявка с предварительной причиной	Перенос кабеля на другой адрес	6		1				1		8	2.7	1	6
35	—	Saima	Закрытый	Помощь по административным процедурам	Изменение данных в договоре/заявке на подключение	Абонент уже подключен, сменил контактный номер, просит изменить контактный номер	1			1	1	2	1	1	7	1.2	1	2
36	—	Saima	Закрытый	Помощь с оборудованием, кроме приставки О!ТВ	Роутеры	Уточнение информации о смене пароля от WiFi роутера	2	1	1	3					7	1.8	1	3
37	—	Saima	Закрытый	Помощь с платежами	Уточнение информации по платежам	Уточнение информации по платежам	2	1	1			3			7	1.8	1	3
38	—	Saima	Закрытый	Помощь с платежами	Уточнение информации по платежам	Уточнение как оплатить за услуги Saima	3	2			1	1			7	1.8	1	3
39	—	Saima	Закрытый	Помощь с ТП	Подключение/изменение ТП	Текущий ТП дорогой для абонента, хотел знать как сменить ТП	4	2		1					7	2.3	1	4
40	—	Saima	Закрытый	Помощь с интернетом	Низкая скорость на проводном интернете	Требовалась перезагрузка WiFi роутера		2	1	1		1	1	1	7	1.2	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

