

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.



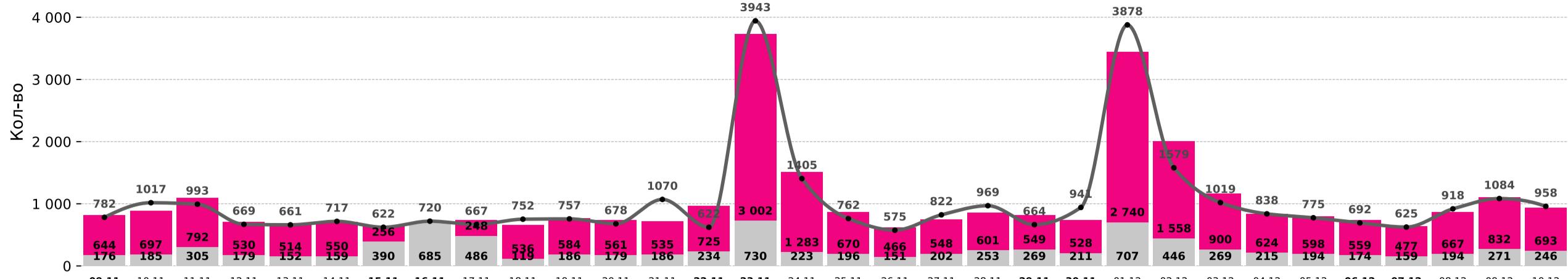
| Период      | 09.11 | 10.11 | 11.11 | 12.11 | 13.11 | 14.11 | 15.11 | 16.11 | 17.11 | 18.11 | 19.11 | 20.11 | 21.11 | 22.11 | 23.11 | 24.11 | 25.11 | 26.11 | 27.11 | 28.11 | 29.11 | 30.11 | 01.12 | 02.12 | 03.12 | 04.12 | 05.12 | 06.12 | 07.12 | 08.12 | 09.12 | 10.12 | Сред. | Мин. | Макс. |
|-------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|-------|
| Akcha Bulak | 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  | 74.7  | 77.9  | 72.7  | 0    | 90.2  |
| O!Brand     | 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  | 79.4  | 79    | 70.9  | 0.1  | 82.7  |
| Saima       | 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  | 73.2  | 76.9  | 69.7  | 0    | 85.7  |
| Nur         | 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  | 63.5  | 58    | 52.1  | 0    | 71.6  |
| O!Store     | 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    | 4.2   | 9.8   | 7.6   | 0    | 20    |
| O!Bank      | 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   | 5.4   | 4.5   | 6.1   | 0    | 12.3  |
| Сред.       | 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  | 76.9  | 76.6  | 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

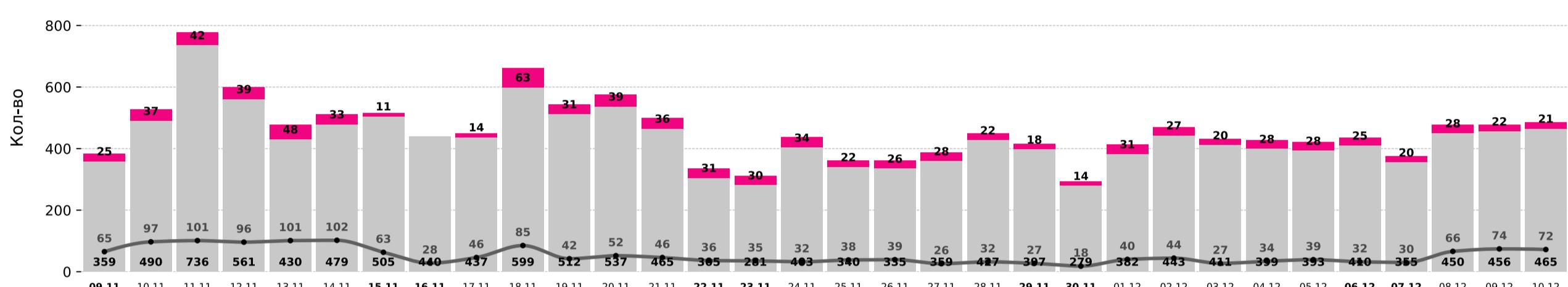


1.4

## 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

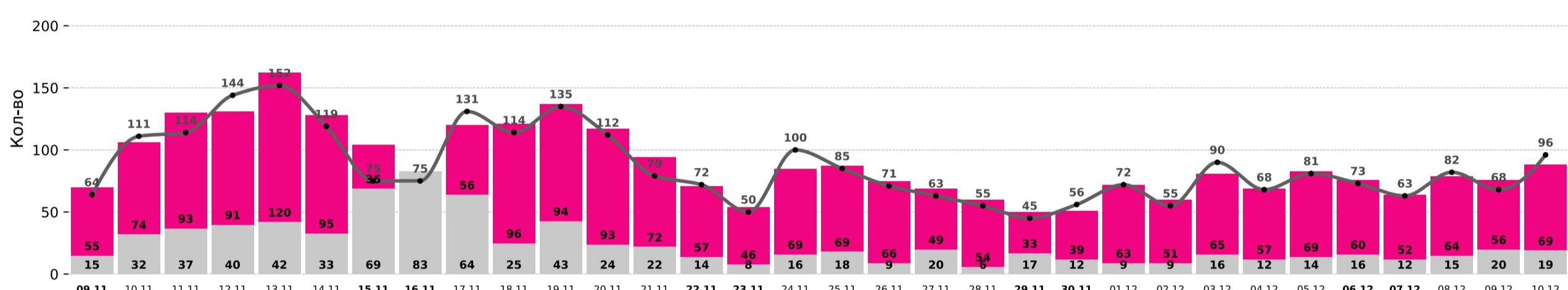


1.5

## AkchaBulak

Данный график показывает кол-во обработанных обращений.

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

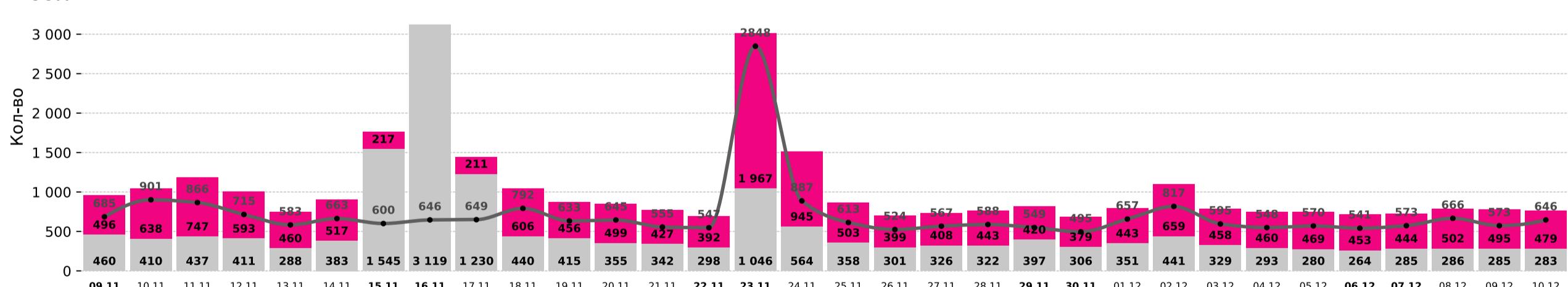


1.6

## Nur

Данный график показывает кол-во обработанных обращений.

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

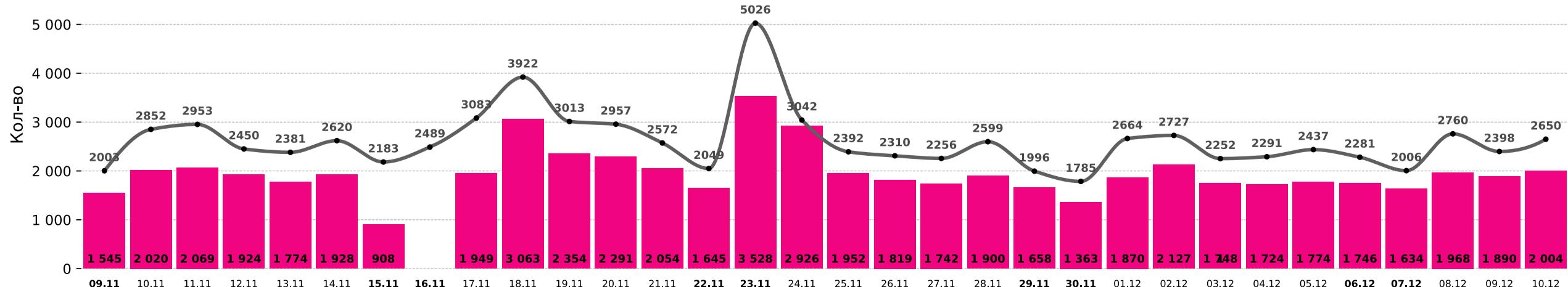


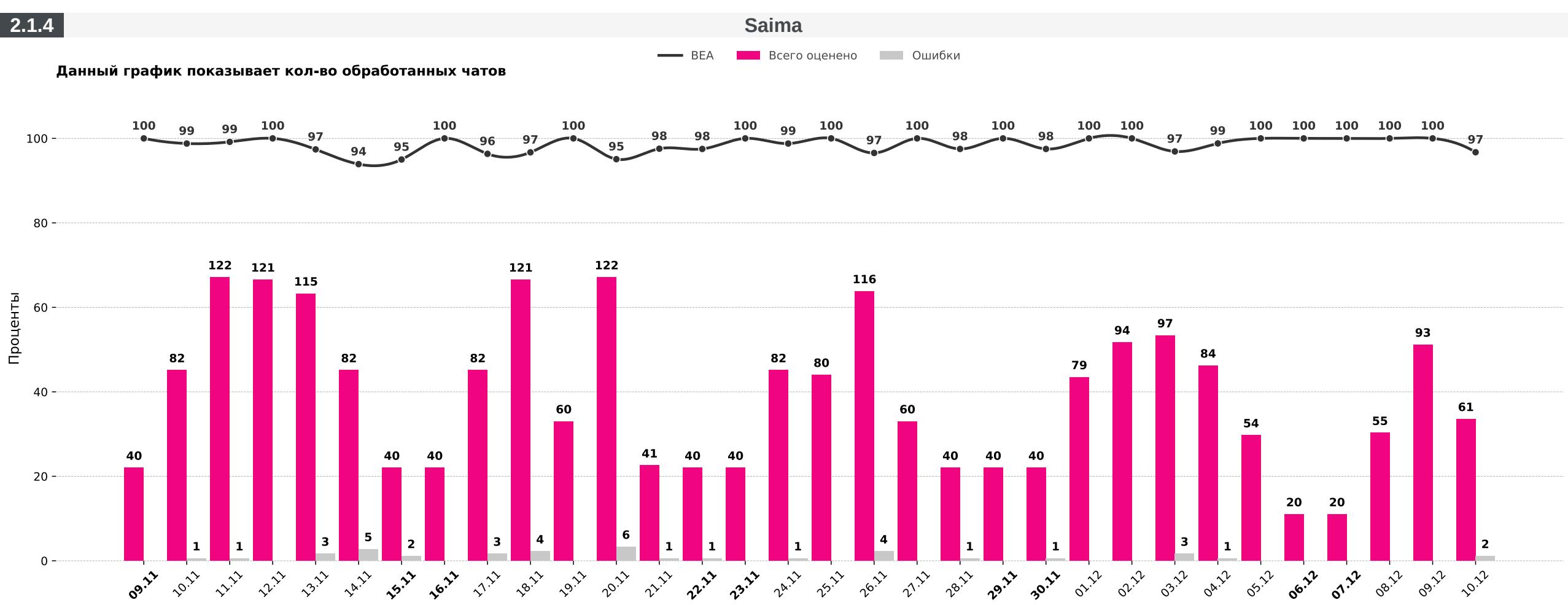
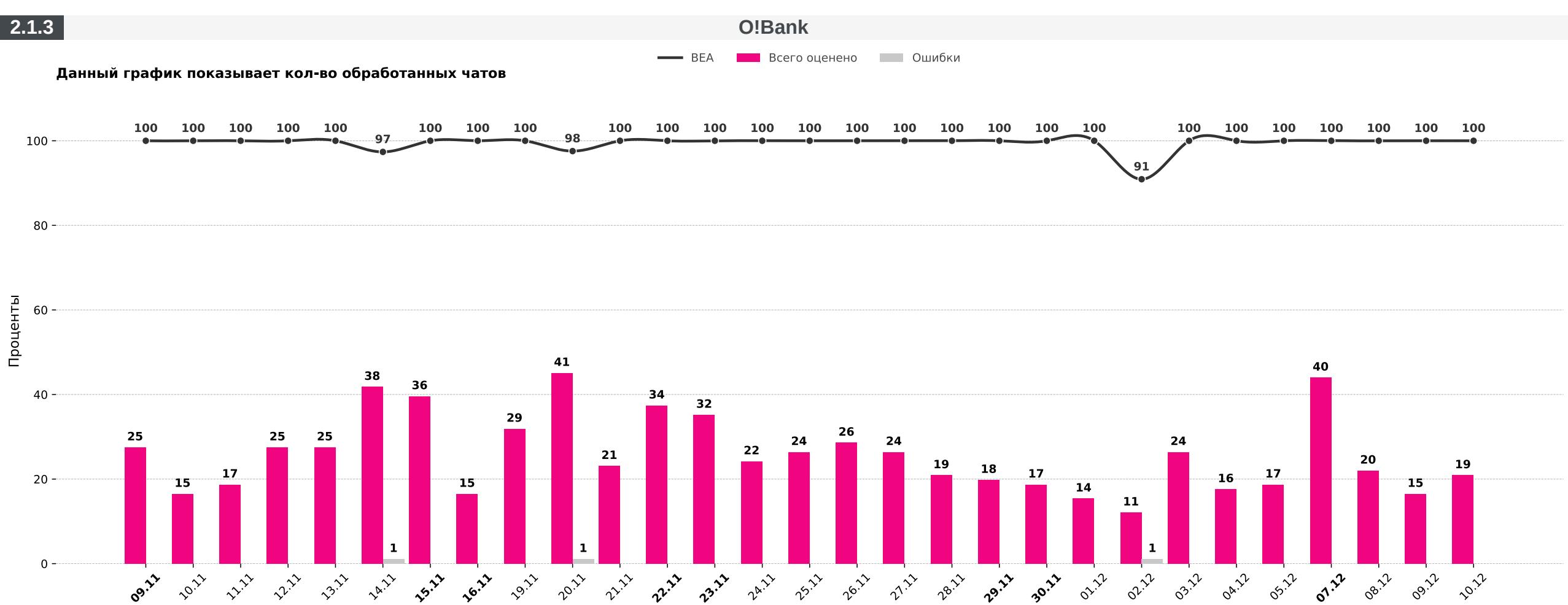
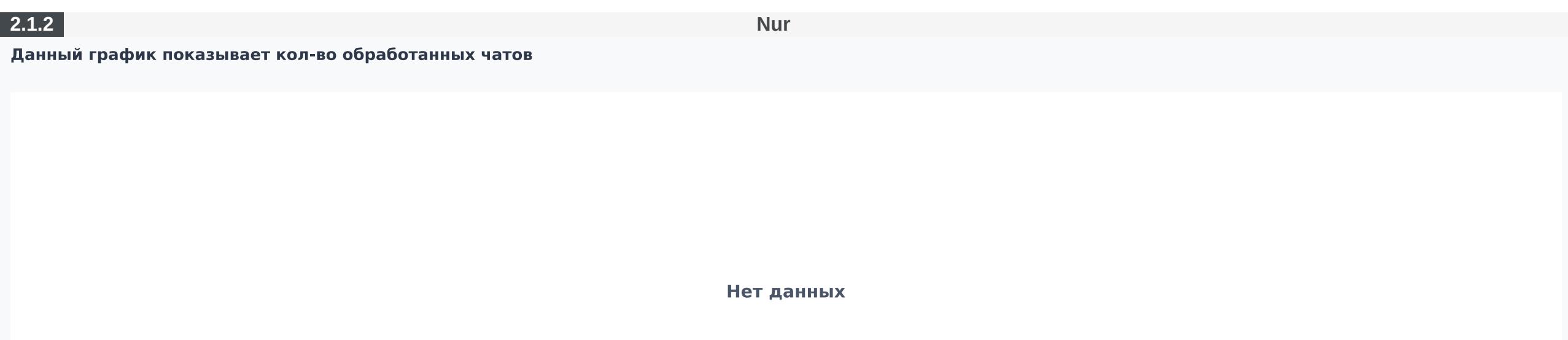
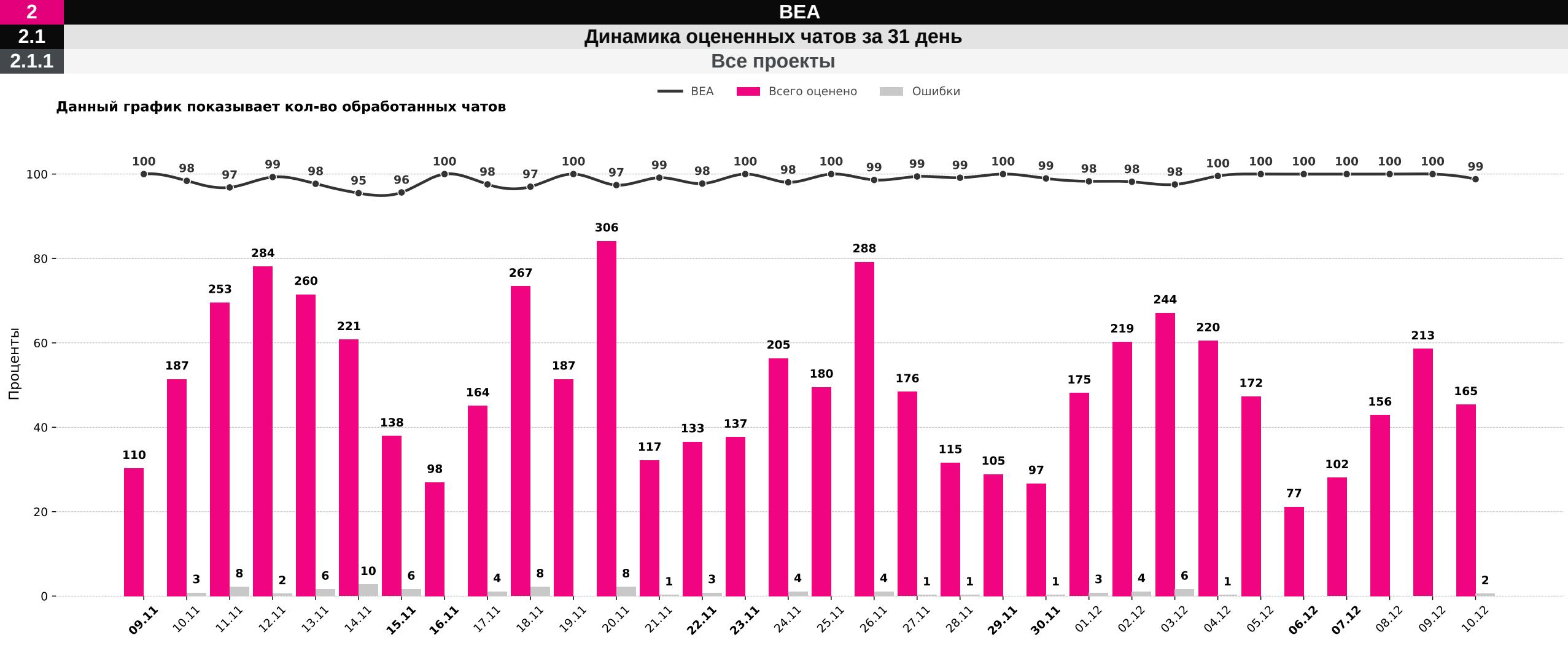
1.7

## O!Brand

Данный график показывает кол-во обработанных обращений.

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





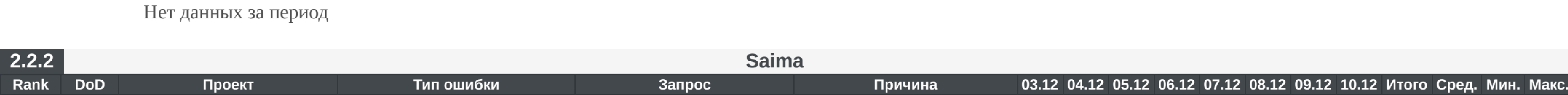
## 2.2

### Запросы и причины чатов с ошибками

#### 2.2.1

##### Nur

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



Общее. Бот обещал перевести  
диалог на специалиста, но не  
перевел

|   |   |       |   |   |   |   |  |
|---|---|-------|---|---|---|---|--|
| 2 | - | Saima | 1 | 1 | 1 | 1 | Общее. Бот завершил диалог, не решив вопрос абонента/клиента |
|---|---|-------|---|---|---|---|--|

Общее. Бот предоставляет неверную информацию по проекту

|   |   |   |       |   |   |   |   |   |
|---|---|---|-------|---|---|---|---|---|
| именно не сделал бот)   |   |   |       |   |   |   |   |   |
| Общее. Бот обещал выполнить<br>какое-либо действие, но не<br>выполнил | 5 | — | Saima | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |

## 2.2.3 Bank

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

2

|   |   |                                       |   |   |   |   |   |   |    |     |   |   |
|---|---|---------------------------------------|---|---|---|---|---|---|----|-----|---|---|
| 1 | — | Бот сменил язык ответа в ходе диалога | 5 | 8 | 4 | 1 | 4 | 6 | 34 | 4.9 | 1 | 8 |
| 2 | — | Бот сменил язык ответа в ходе диалога | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 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  | 03.12 | 04.12 | 05.12 | 06.12 | 07.12 | 08.12 | 09.12 | 10.12 | Итого | Сред. | Мин. | Макс. |
|      |     |   |                         |  |   |  | 24    | 26    | 18    | 18    | 18    | 22    | 32    | 30    | 188   | 23.5  | 18   | 32    |
| 1    | —   | Saima   | В ожидании от Jira      | Помощь с интернетом                          | Создана заявка с предварительной причиной                                 | Не работает проводной интернет   | 24    | 26    | 18    | 18    | 18    | 22    | 32    | 30    | 188   | 23.5  | 18   | 32    |
| 2    | —   | Saima   | В ожидании от Jira      | Помощь по подключению Saima                  | Создана заявка с предварительной причиной                                 | Подключение нового абонента  | 5     | 5     | 5     | 12    | 3     | 13    | 11    | 12    | 66    | 8.2   | 3    | 13    |
| 3    | —   | Saima   | В ожидании от Jira      | Помощь с интернетом                          | Создана заявка с предварительной причиной                                 | Массовый инцидент "Не работает проводной интернет" (с заявкой)   | 2     |       | 15    | 3     | 2     | 24    | 9     | 4     | 59    | 8.4   | 2    | 24    |
| 4    | —   | Saima   | В ожидании от Jira      | Помощь с телевидением и приставкой           | Создана заявка с предварительной причиной                                 | Проблемы с О!ТВ  | 8     | 9     | 7     | 6     | 1     | 7     | 7     | 11    | 56    | 7     | 1    | 11    |
| 5    | —   | Saima   | Закрытый                | Помощь по профилю абонента                   | Баланс  | Уточнение информации по сумме пополнения   | 9     | 5     | 7     | 1     | 5     | 4     | 6     | 10    | 47    | 5.9   | 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                    | 3     | 5     | 5     | 1     |       | 5     | 10    | 9     | 38    | 5.4   | 1    | 10    |
| 7    | —   | Saima   | Закрытый                | Помощь с интернетом                          | Не работает проводной интернет  | Сбились настройки роутера  | 3     | 6     | 3     | 3     | 1     | 2     | 2     | 7     | 27    | 3.4   | 1    | 7     |
| 8    | —   | Saima   | Закрытый                | Помощь с интернетом                          | Не работает проводной интернет  | Условия ТП не активны, абоненту необходимо оплатить АП для проводного интернета  | 5     | 6     | 2     | 3     | 2     | 1     | 4     |       | 23    | 3.3   | 1    | 6     |
| 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   | 4     | 2     | 1     |       |       | 1     | 8     | 6     | 22    | 3.7   | 1    | 8     |
| 10   | —   | Saima   | Закрытый                | Помощь с интернетом                          | Не работает проводной интернет  | Требовалась перезагрузка от сети   | 2     | 7     | 5     | 1     |       |       | 4     | 2     | 21    | 3.5   | 1    | 7     |
| 11   | —   | Saima   | Закрытый                | Помощь с ТП                                  | Уточнение информации по ТП  | Абонент не знал условия своего ТП  | 3     | 3     | 1     |       | 2     | 1     | 2     | 6     | 18    | 2.6   | 1    | 6     |
| 12   | —   | Saima   | Закрытый                | Помощь по подключению Saima                  | Условия подключения для частного пользования                              | Уточнение условий подключения для частного пользования   | 1     |       | 1     | 1     | 3     | 4     | 1     | 5     | 16    | 2.3   | 1    | 5     |
| 13   | —   | Saima   | Закрытый                | Помощь по профилю абонента                   | Лицевой счет  | Абонент забыл / хотел узнать свой ЛС   | 2     | 4     | 2     |       | 1     | 2     | 4     | 1     | 16    | 2.3   | 1    | 4     |
| 14   | —   | Saima   | Закрытый                | Помощь по профилю абонента                   | Баланс  | Уточнение информации по балансу  |       | 5     | 3     |       |       | 2     | 5     | 1     | 16    | 3.2   | 1    | 5     |
| 15   | —   | Saima   | Закрытый                | Помощь с интернетом                          | Не работает проводной интернет  | Зависла сессия, после сброса заработал интернет  |       | 2     | 3     | 1     | 2     | 2     | 2     | 4     | 16    | 2.3   | 1    | 4     |
| 16   | —   | Saima   | Закрытый                | Помощь по акции                              | Действующие акции   | Абонент не знал какие акции действуют  | 4     |       |       |       |       | 4     | 4     | 4     | 16    | 4     | 4    | 4     |
| 17   | —   | Saima   | В ожидании от Jira      | Отзыв, жалоба, идея, пожелание               | Создана заявка с предварительной причиной                                 | Жалоба на сотрудника Saima   | 1     | 1     |       |       | 2     | 2     | 9     |       | 15    | 3     | 1    | 9     |
| 18   | —   | Saima   | Закрытый                | Помощь по подключению Saima                  | Адресная база   | Нет покрытия/ номера дома, абонент отказался/ не просит принять заявку   | 1     | 1     |       | 3     | 3     | 3     | 1     | 3     | 15    | 2.1   | 1    | 3     |
| 19   | —   | 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     | 1     | 3     | 3     | 1     | 2     | 2     | 14    | 1.8   | 1    | 3     |
| 20   | —   | 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     | 14    | 2     | 1    | 3     |
| 21   | —   | 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  | 1     |       | 2     | 1     | 2     | 4     | 2     | 1     | 13    | 1.9   | 1    | 4     |
| 22   | —   | Saima   | Закрытый                | Помощь с телевидением и приставкой           | Затруднения с О!ТВ  | Абонент не знает виртуальный номер (логин) и пароль от О!ТВ  | 1     |       | 2     | 4     | 1     | 2     | 2     |       | 12    | 2     | 1    | 4     |
| 23   | —   | Saima   | Закрытый                | Помощь с ТП                                  | Подключение/изменение ТП  | Действующий абонент хотел узнать подробнее о смене ТП (консультация)   | 2     | 1     | 1     |       | 1     | 3     | 1     | 3     | 12    | 1.7   | 1    | 3     |
| 24   | —   | Saima   | Закрытый                | Помощь по перерасчету                        | Уточнение информации по перерасчету                                       | Уточнение как выполняется автоматический перерасчет  | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     |       | 1     | 5     | 11    | 1.6   | 1    | 5     |
| 25   | —   | Saima   | В ожидании от Jira      | Помощь с оборудованием, кроме приставки О!ТВ | Создана заявка с предварительной причиной                                 | Перенос кабеля в одном здании  | 1     | 2     | 3     |       |       | 1     | 1     | 3     | 11    | 1.8   | 1    | 3     |
| 26   | —   | Saima   | Закрытый                | Помощь с платежами                           | Уточнение информации по платежам  | Уточнение как оплатить за услуги Saima   | 4     | 3     | 2     |       |       | 1     | 1     |       | 11    | 2.2   | 1    | 4     |
| 27   | —   | Saima   | Закрытый                | Помощь с услугами                            | Отключение услуг  | Была подключена дополнительная услуга/и, абонент обратился, чтобы мы отключили ее/ их  | 3     | 2     | 1     |       | 1     | 1     | 1     | 2     | 11    | 1.6   | 1    | 3     |
| 28   | —   | 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     |       | 10    | 2     | 1    | 3     |
| 29   | —   | Saima   | В ожидании от Jira      | Помощь с оборудованием, кроме приставки О!ТВ | Создана заявка с предварительной причиной                                 | Перенос кабеля на другой адрес   | 2     | 6     |       | 1     |       |       |       | 1     | 10    | 2.5   | 1    | 6     |
| 30   | —   | Saima   | Закрытый                | Помощь с ТП                                  | Подключение/изменение ТП  | Текущий ТП дорогой для абонента, хотел знать как сменить ТП  | 3     | 4     | 2     |       | 1     |       |       |       | 10    | 2.5   | 1    | 4     |
| 31   | —   | 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     |       | 3     | 2     |       | 2     |       | 2     | 10    | 2     | 1    | 3     |
| 32   | —   | 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        | 1     |       | 3     | 2     |       | 2     |       | 2     | 10    | 2     | 1    | 3     |
| 33   | —   | 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     | 10    | 2     | 1    | 5     |
| 34   | —   | 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 | 2     | 4     | 1     |       | 2     |       |       |       | 9     | 2.2   | 1    | 4     |
| 35   | —   | 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     |       |       | 1     | 2     | 2     | 2     | 9     | 1.5   | 1    | 2     |
| 36   | —   | Saima   | Закрытый                | Помощь с платежами                           | Уточнение информации по платежам  | Уточнение информации по платежам   | 1     | 2     | 1     | 1     |       |       | 3     |       | 8     | 1.6   | 1    | 3     |
| 37   | —   | Saima   | Закрытый                | Помощь с интернетом                          | Низкая скорость на проводном интернете                                    | Для помощи в замере скорости интернета надо писать в чат   | 2     |       | 1     |       |       | 2     | 3     |       | 8     | 2     | 1    | 3     |
| 38   | —   | 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     | 1     | 2     | 1     | 7     | 1.2   | 1    | 2     |
| 39   | —   | Saima   | В ожидании от NOD       | Помощь с телевидением и приставкой           | Другое  | Не найдена нужная причина  | 2     |       |       | 2     |       | 2     |       | 1     | 7     | 1.8   | 1    | 2     |
| 40   | —   | Saima   | Закрытый                | Помощь с приложением "Мой О!"                | Вход в ЛК через "Мой О!"  | Абонент не знал свой логин и пароль для входа в ЛК в "Мой О!"  | 1     |       |       |       |       | 4     | 1     | 1     | 7     | 1.8   | 1    | 4     |

**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**

