

1

1.1

Статистика по обработанным чатам

Все проекты

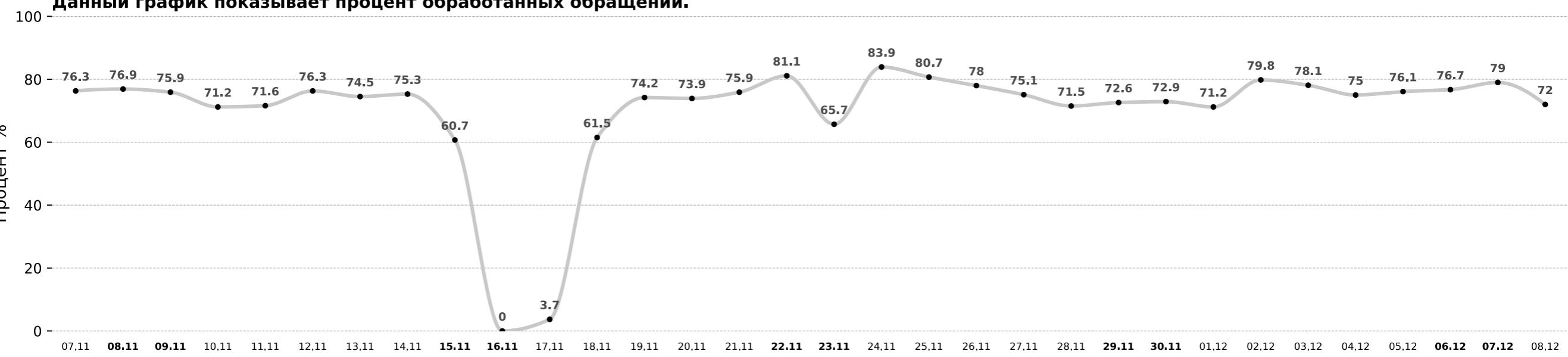
Данный график показывает кол-во обработанных обращений.



1.2

Процент автоматизации

Данный график показывает процент обработанных обращений.



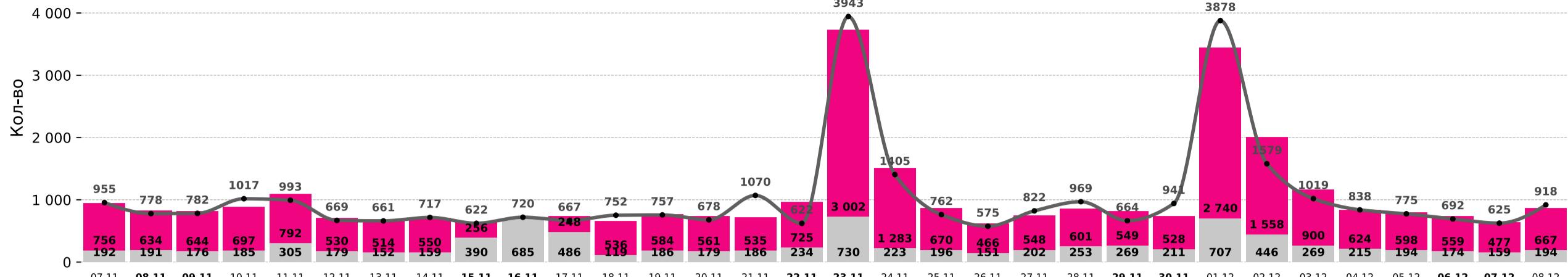
Период	07.11	08.11	09.11	10.11	11.11	12.11	13.11	14.11	15.11	16.11	17.11	18.11	19.11	20.11	21.11	22.11	23.11	24.11	25.11	26.11	27.11	28.11	29.11	30.11	01.12	02.12	03.12	04.12	05.12	06.12	07.12	08.12	Сред.	Мин.	Макс.
Akcha Bulak	71.7	77.2	80.5	62.5	73.7	71.4	64.7	81.1	51.7	0	10.3	79.2	71.8	70.1	81.7	82.9	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

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

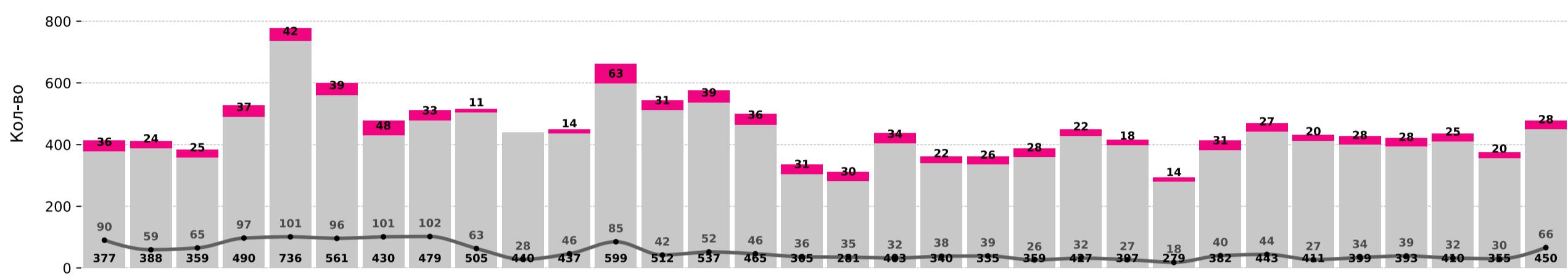


1.4

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

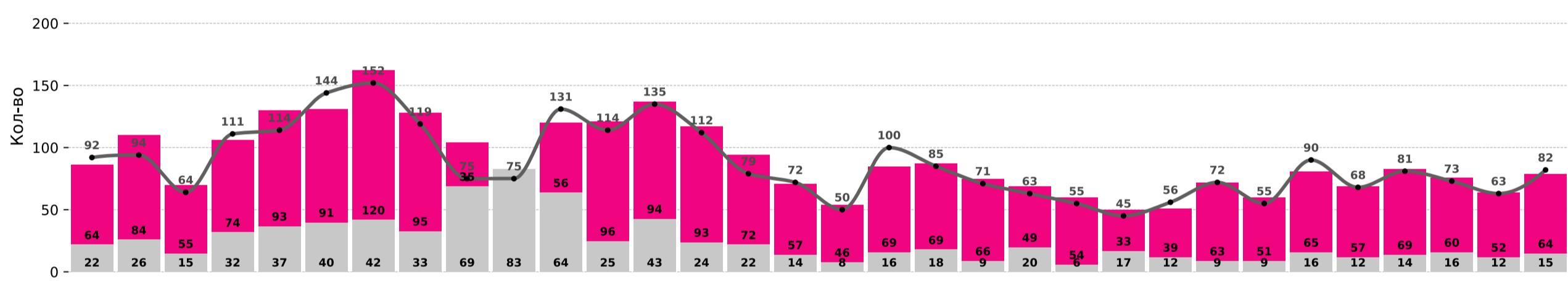


1.5

AkchaBulak

Данный график показывает кол-во обработанных обращений.

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

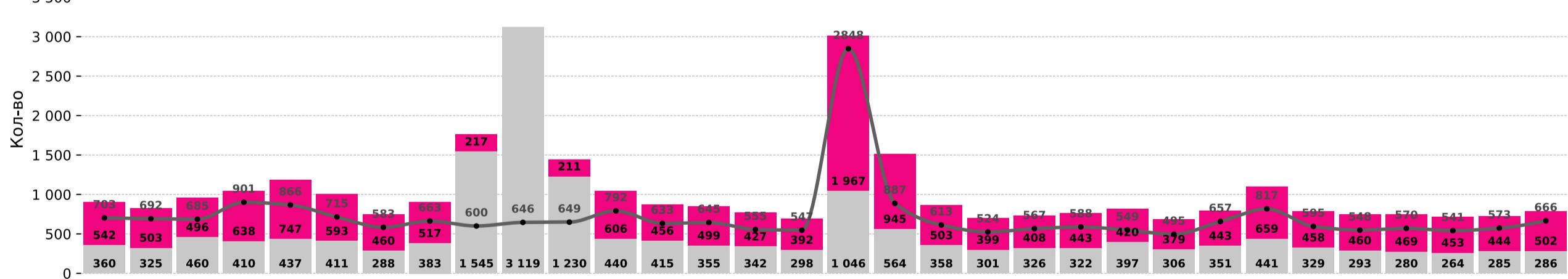


1.6

Nur

Данный график показывает кол-во обработанных обращений.

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

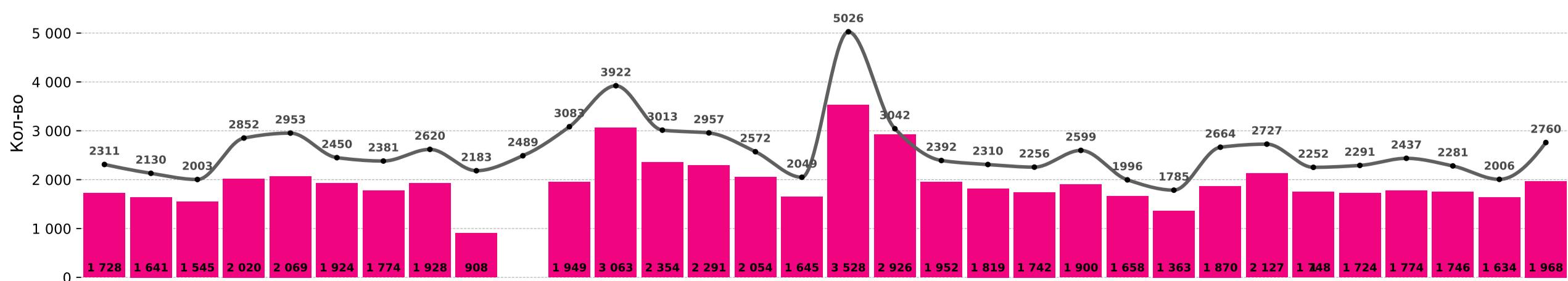


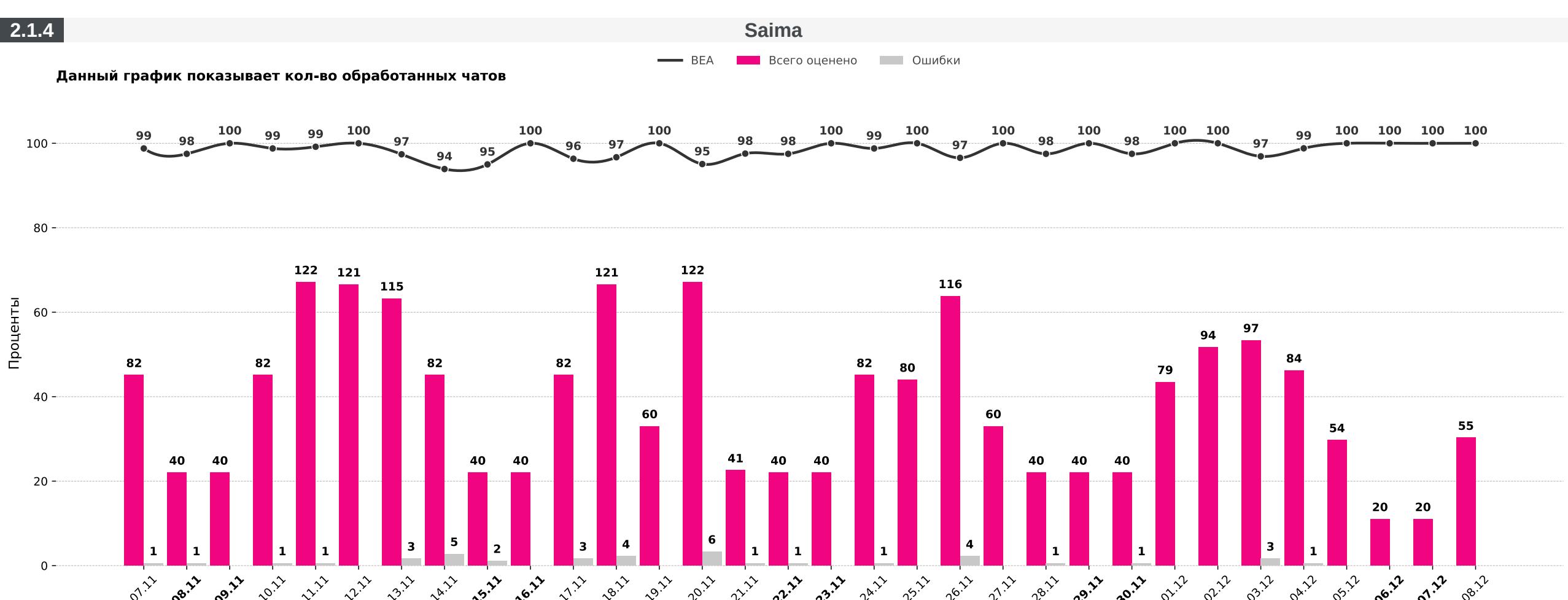
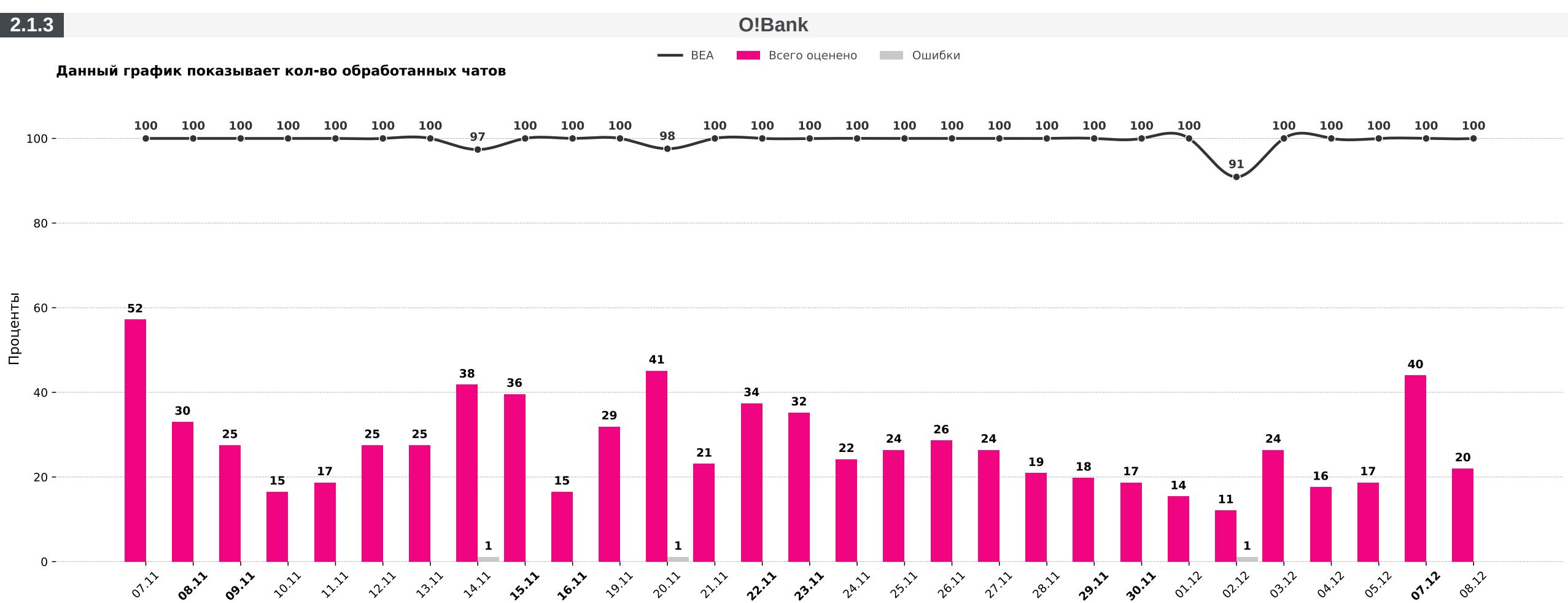
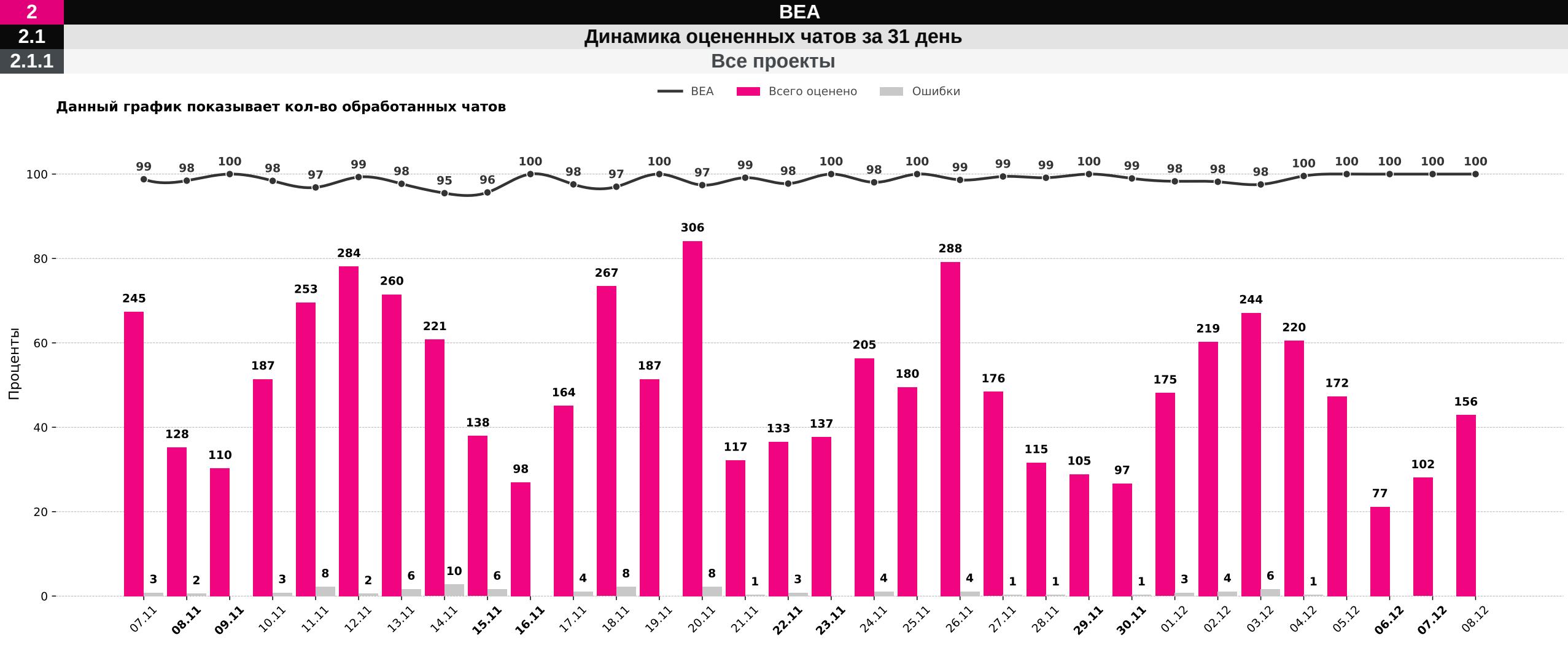
1.7

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	Итого
03.12	04.12	Сред.	Мин.	Макс.			

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

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

2.3

Чаты с замечаниями

Проект	Тип ошибки	01.12	02.12	03.12	04.12	05.12	06.12	07.
Saima	Бот сменил язык ответа в ходе диалога	6	9	5	8	4	1	
O!Bank	Бот сменил язык ответа в ходе диалога			1		1		

Бот в ходе диалога допустил
грамматическую ошибку

1

1

1

1

1

1

1

1

1

3

—

Saima

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	01.12	02.12	03.12	04.12	05.12	06.12	07.12	08.12	Итого	Сред.	Мин.	Макс.		
							17	33	24	26	18	18	18	22	176	22	17	33		
1	—	Saima	В ожидании от Jira	Помощь с интернетом	Создана заявка с предварительной причиной	Не работает проводной интернет	50	20	9	5	7	1	5	4	101	12.6	1	50		
2	—	Saima	Закрытый	Помощь по профилю абонента	Баланс	Уточнение информации по сумме пополнения	60	6	5	6	2	3	2	1	85	10.6	1	60		
3	—	Saima	Закрытый	Помощь с интернетом	Не работает проводной интернет	Условия ТП не активны, абоненту необходимо оплатить АП для проводного интернета	38	12	2	7	5	1			65	10.8	1	38		
4	—	Saima	Закрытый	Помощь с интернетом	Не работает проводной интернет	Требовалась перезагрузка от сети	13	13	8	9	7	6	1	7	64	8	1	13		
5	—	Saima	В ожидании от Jira	Помощь с телевидением и приставкой	Создана заявка с предварительной причиной	Проблемы с О!ТВ	9	4	5	5	5	12	3	14	57	7.1	3	14		
6	—	Saima	В ожидании от Jira	Помощь по подключению Saima	Создана заявка с предварительной причиной	Подключение нового абонента	6	1	2		15	3	2	24	53	7.6	1	24		
7	—	Saima	В ожидании от Jira	Помощь с интернетом	Создана заявка с предварительной причиной	Массовый инцидент "Не работает проводной интернет" (с заявкой)	18	15		5	3			2	43	8.6	2	18		
8	—	Saima	Закрытый	Помощь по профилю абонента	Баланс	Уточнение информации по балансу	16	12	3	3	1		2	1	38	5.4	1	16		
9	—	Saima	Закрытый	Помощь с ТП	Уточнение информации по ТП	Абонент не знал условия своего ТП	11	9	3	6	3	3	1	2	38	4.8	1	11		
10	—	Saima	Закрытый	Помощь с интернетом	Не работает проводной интернет	Сбились настройки роутера	12	4	3	5	5	1		5	35	5	1	12		
11	—	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	14	8	2	4	2		1	2	33	4.7	1	14		
12	—	Saima	Закрытый	Помощь по профилю абонента	Лицевой счет	Абонент забыл / хотел узнать свой ЛС	22	4	1	2	1	1	1		31	5.2	1	22		
13	—	Saima	Закрытый	Помощь с платежами	Уточнение информации по платежам	Была подключена дополнительная услуга/и, абонент обратился, чтобы мы отключили ее/ их	17	3	3	2	1		1	1	28	4	1	17		
14	—	Saima	Закрытый	Помощь с услугами	Отключение услуг	Зависла сессия, после сброса заработал интернет	9	4		2	3	1	2	2	23	3.3	1	9		
15	—	Saima	Закрытый	Помощь с интернетом	Не работает проводной интернет	Уточнение информации о подключении услуги "Кредит доверия"	22	1							23	11.5	1	22		
16	—	Saima	Закрытый	Помощь с услугами	Подключение услуг	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		
17	—	Saima	В ожидании от абонента	Помощь с интернетом	Не работает проводной интернет	Абонент не знал какие акции действуют	9	2	4					4	19	4.8	2	9		
18	—	Saima	Закрытый	Помощь по акции	Действующие акции	Перенос кабеля на другой адрес	1	9	2	6		1			19	3.8	1	9		
19	—	Saima	В ожидании от Jira	Помощь с оборудованием, кроме приставки О!ТВ	Создана заявка с предварительной причиной	Текущий ТП дорогой для абонента, хотел знать как сменить ТП	3	5	3	4	2		1		18	3	1	5		
20	—	Saima	Закрытый	Помощь с ТП	Подключение/изменение ТП	Неверно был выбран HDMI-источник для показа О!ТВ, из-за чего на экране была надпись "Нет сигнала"	6	2	1	1	1	3	3	1	18	2.2	1	6		
21	—	Saima	Закрытый	Помощь с телевидением и приставкой	Затруднения с О!ТВ	Нет покрытия/ номера дома, абонент отказался/ не просит принять заявку	3	3	1	1		3	3	3	17	2.4	1	3		
22	—	Saima	Закрытый	Помощь по подключению Saima	Адресная база	Уточнение условий подключения для частного пользования	5	1	4	3	2			1	16	2.7	1	5		
23	—	Saima	Закрытый	Помощь по подключению Saima	Уточнение информации по платежам	Уточнение как оплатить за услуги Saima	24	1	1	3	2			1	16	2.3	1	4		
24	—	Saima	Закрытый	Помощь с платежами	Вход в ЛК через сайт	Абонент не знает логин и пароль от ЛК	6	3		1	1		5		16	3.2	1	6		
25	—	Saima	Закрытый	Помощь с ЛК на сайте	Создана заявка с предварительной причиной	Необходимо заменить роутер из-за увеличения скорости на ТП (выезд бесплатный)	10	1	1	1	1	1	1		15	2.5	1	10		
26	—	Saima	В ожидании от Jira	Помощь с оборудованием, кроме приставки О!ТВ	Подключение/изменение ТП	Уточнение как выполняется автоматический перерасчет	2	2	1	2	4	1	2	2	14	2.3	1	4		
27	—	Saima	Закрытый	Помощь по перерасчету	Затруднения с О!ТВ	Абонент не знает виртуальный номер (логин) и пароль от О!ТВ	4	2	2	1	1	1	1		10	2.1	1	4		
28	—	Saima	Закрытый	Помощь с телевидением и приставкой	Подключение/изменение ТП	Действующий абонент хотел узнать подробнее о смене ТП (консультация)	1	4	2	1	1	1	1	3	14	2	1	4		
29	—	Saima	Закрытый	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	4	2	1	4	1	2	2	14	2.3	1	4		
30	—	Saima	Закрытый	Помощь с ТП	Подключение/изменение ТП	Недостаточно ДС для снятия АП за ТП	5	6	1	2	4	1		2	14	2.3	1	4		
31	—	Saima	Закрытый	Помощь с ТП	Создана заявка с предварительной причиной	Монтаж кабеля (наружного, внутреннего) при провисаниях	6	3		2	3	1	1	2	11	1.8	1	3		
32	—	Saima	В ожидании от Jira	Помощь с оборудованием, кроме приставки О!ТВ	Отключение услуг	Абонент думал, что у него подключены платные услуги	7	3		1	1				11	2.8	1	6		
33	—	Saima	Закрытый	Помощь с услугами	Затруднения с О!ТВ	Абонент не выполнил нужные действия во время диалога, отказался от оформления заявки на ТВ, хочет проверить сам и заново обратиться	8	2	1	1	1	1	1		11	2.5	1	10		
34	—	Saima	Закрытый	Помощь с телевидением и приставкой	Затруднения с iPTV	Абонент не знал как выполнять автоматический перерасчет	9	1	1	3	2		2		11	1.8	1	3		
35	—	Saima	Закрытый	Помощь с телевидением и приставкой	Затруднения с О!ТВ	Абонент не знал как выполнять автоматический перерасчет	10	2	1	3	2		2		11	1.8	1	3		
36	—	Saima	В ожидании от Jira	Помощь с оборудованием, кроме приставки О!ТВ	Создана заявка с предварительной причиной	Перенос кабеля в одном здании	11	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	12	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 О!ТВ"	13	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	14	1	1	3				1	10	2	1	4		
40	—	Saima	Закрытый	Помощь с телевидением и приставкой	Затруднения с О!ТВ	Абонент обратился с затруднениями по телевидению, но во время диалога затруднения стали неактуальным без нашего участия	15	1	1	3				1	10	2	1	4		

4.2

О!Bank + О!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

