

1

1.1

Статистика по обработанным чатам

Все проекты

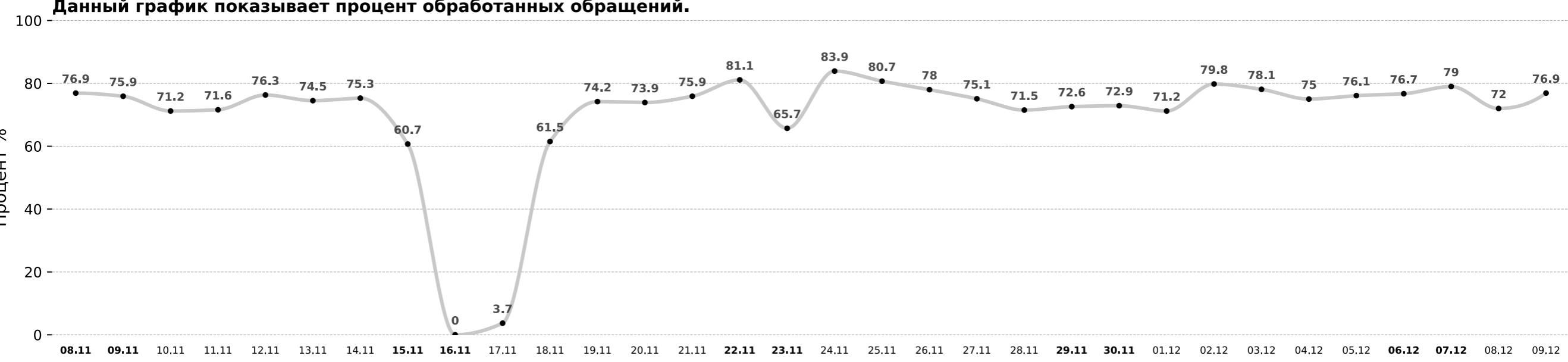
Данный график показывает кол-во обработанных обращений.



1.2

Процент автоматизации

Данный график показывает процент обработанных обращений.



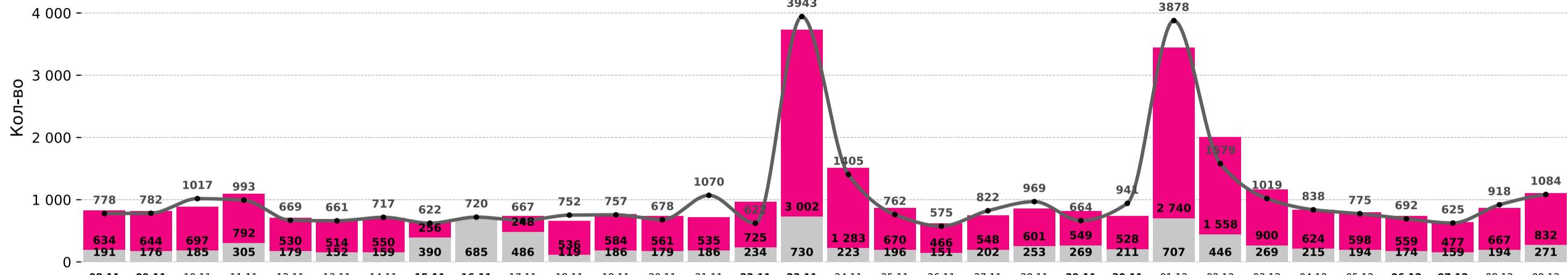
Период	08.11	09.11	10.11	11.11	12.11	13.11	14.11	15.11	16.11	17.11	18.11	19.11	20.11	21.11	22.11	23.11	24.11	25.11	26.11	27.11	28.11	29.11	30.11	01.12	02.12	03.12	04.12	05.12	06.12	07.12	08.12	09.12	Сред.	Мин.	Макс.
Akcha Bulak	77.2	80.5	62.5	73.7	71.4	64.7	81.1	51.7	0	10.3	79.2	71.8	70.1	81.7	82.9	90.2	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	74.7	72.7	0	90.2
O!Brand	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	79.4	70.9	0.1	82.7
Saima	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	73.2	69.8	0	85.7
Nur	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	63.5	52	0	71.6
O!Store	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	4.2	7.3	0	20
O!Bank	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	5.4	6.2	0	12.3
Сред.	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	76.9	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

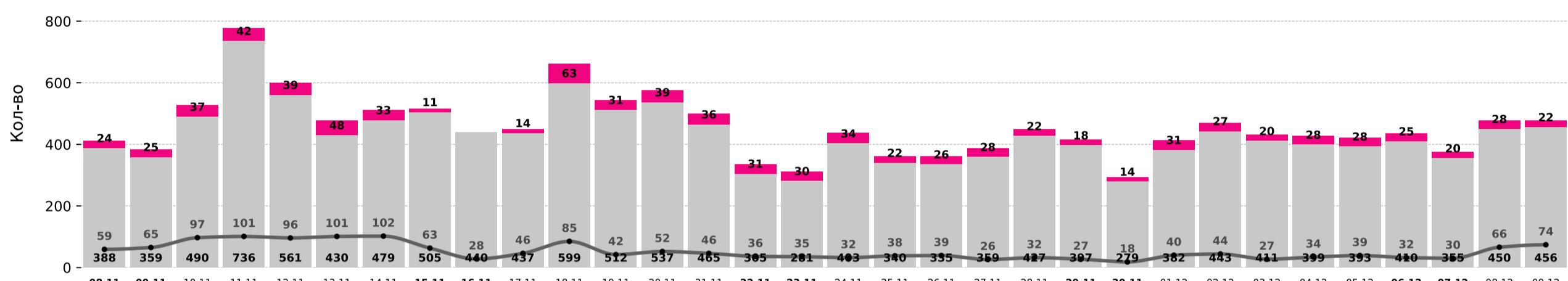


1.4

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

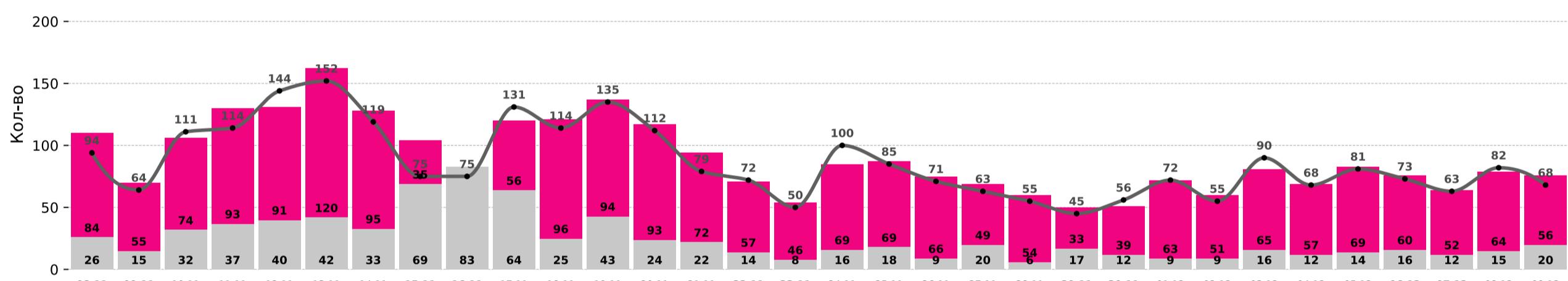


1.5

AkchaBulak

Данный график показывает кол-во обработанных обращений.

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

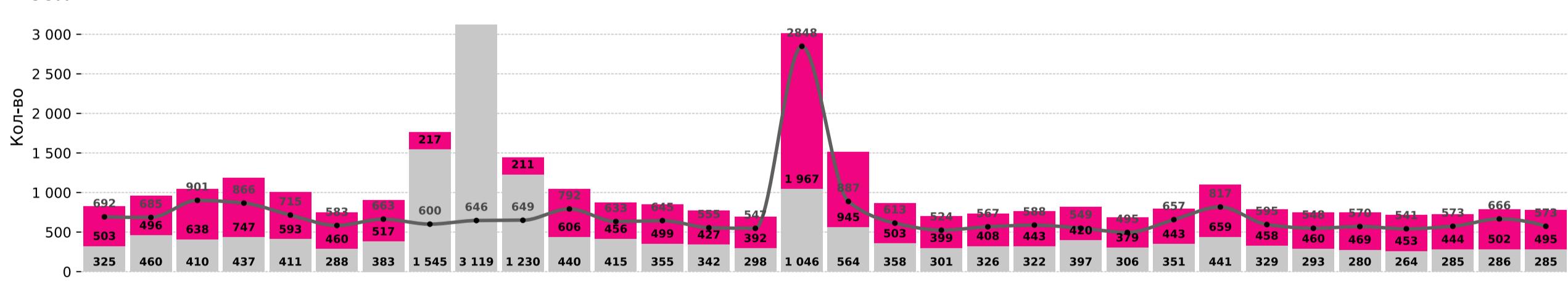


1.6

Nur

Данный график показывает кол-во обработанных обращений.

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

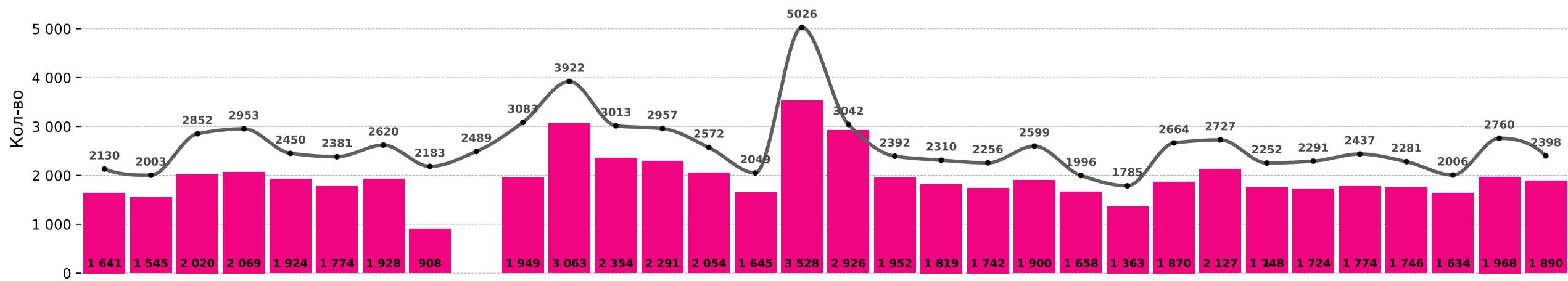


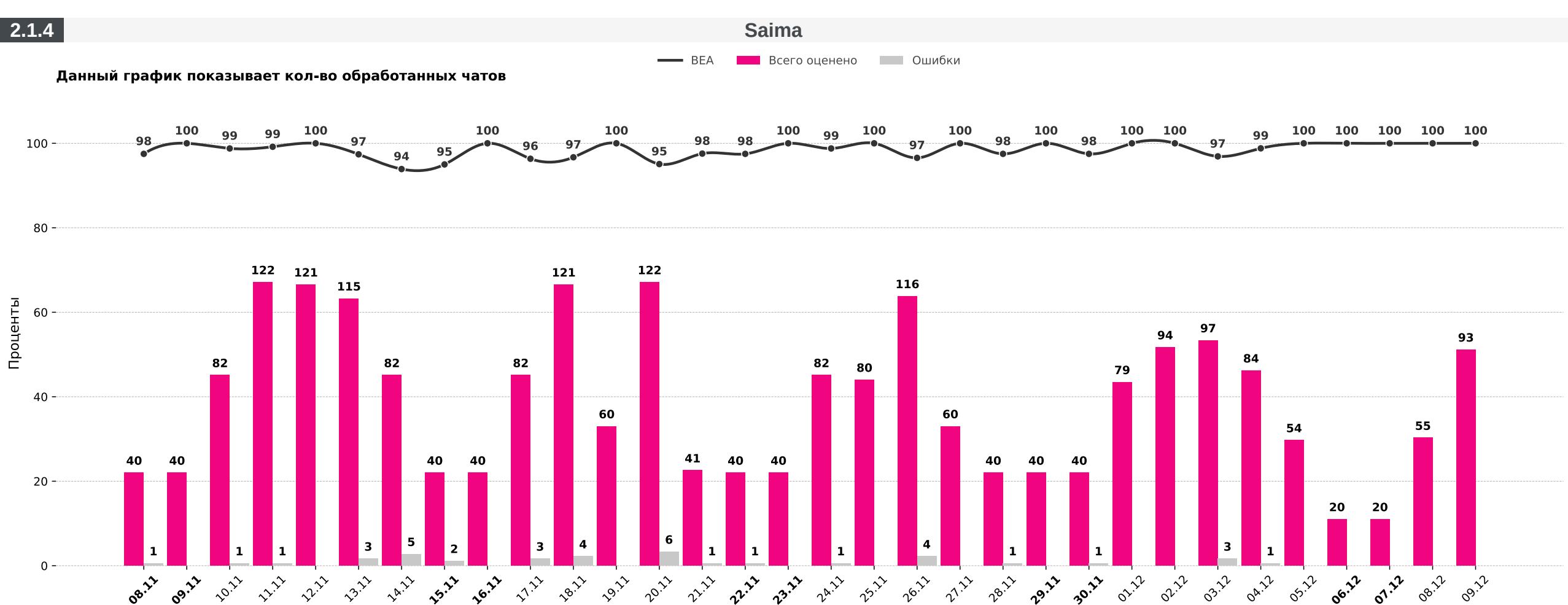
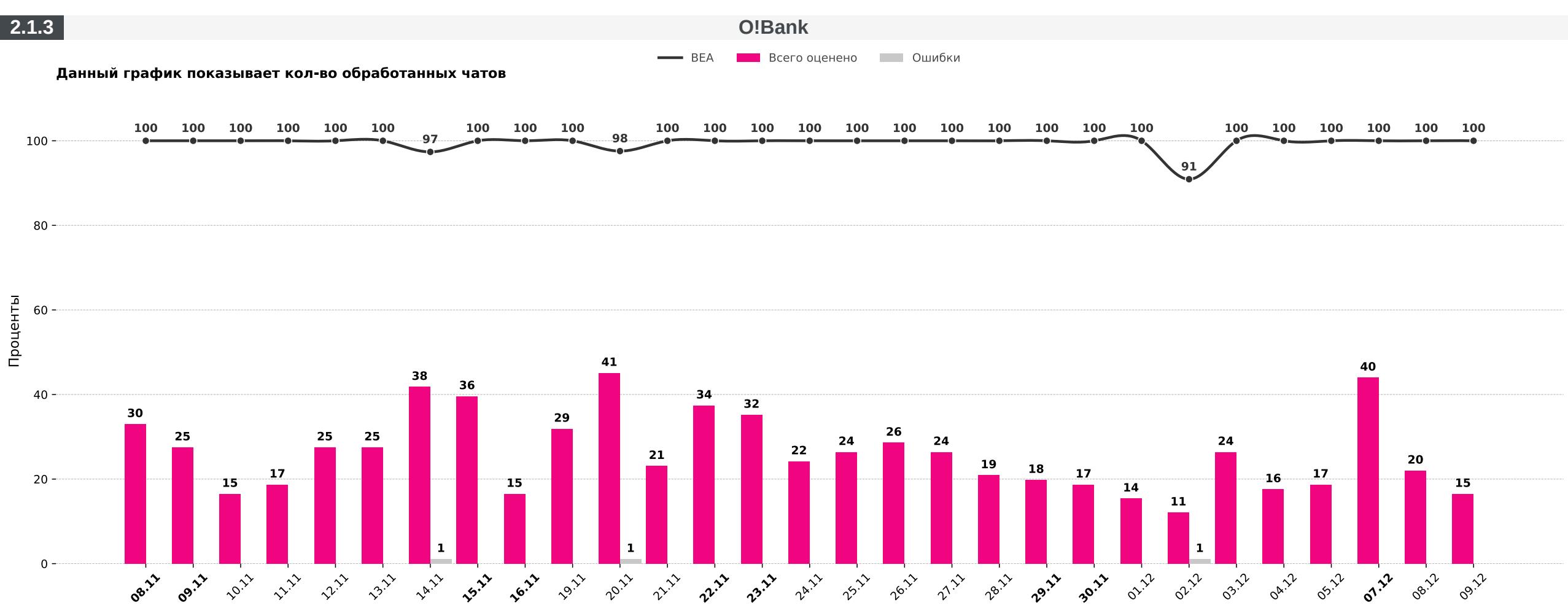
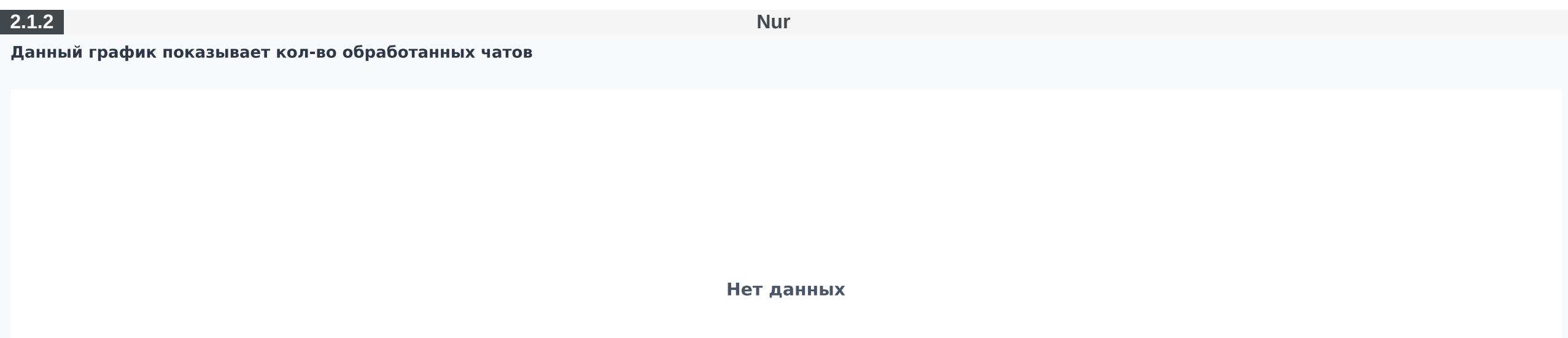
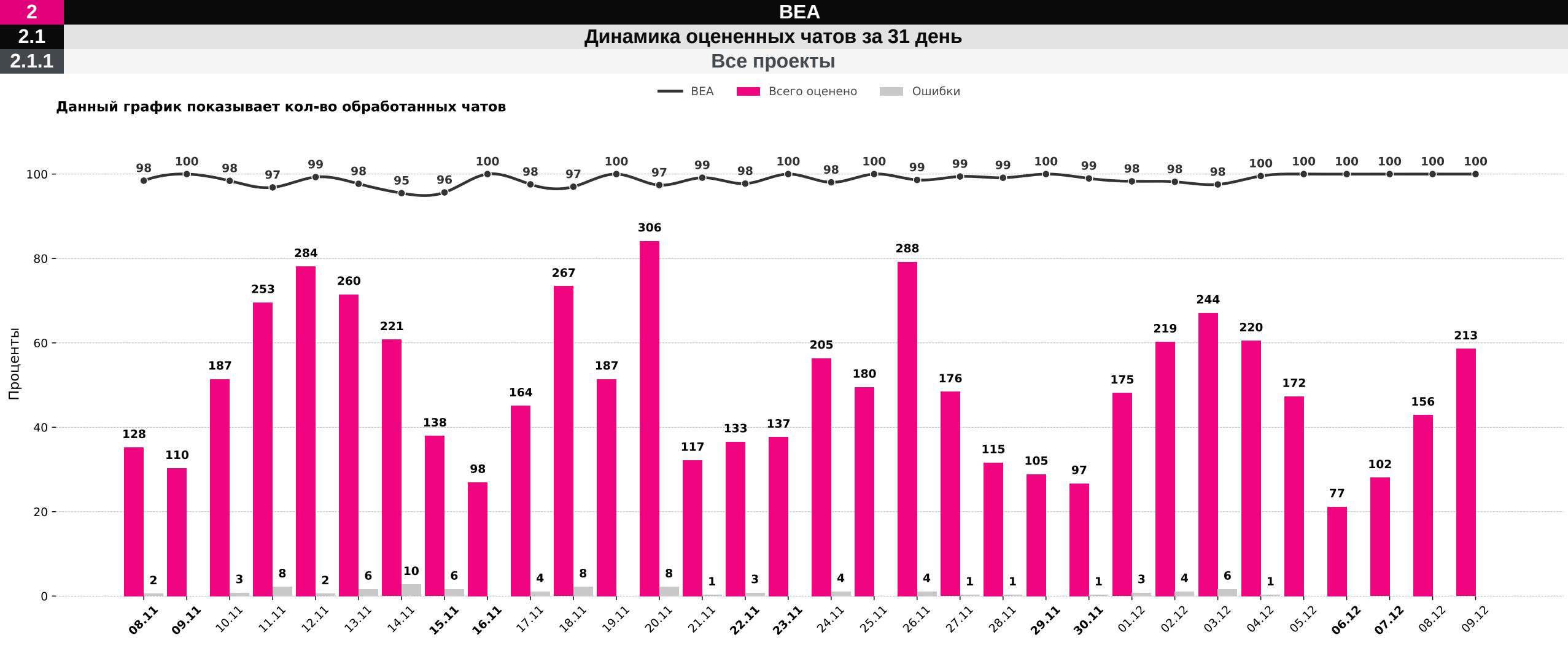
1.7

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.			

3	—	Saima	1	1	1	1	1	1	1
4	—	Saima	1	1	1	1	1	1	1

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

Rank	DoD	Проект	Тип ошибки		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		9	5	8	4	1	4	6	37	5.3	1	9
2	—	O!Bank	Бот сменил язык ответа в ходе диалога			1			1	1	2	1	1	1	1

Бот в ходе диалога допустил
грамматическую ошибку

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

Saima

1

1

1

1

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	02.12	03.12	04.12	05.12	06.12	07.12	08.12	09.12	Итого	Сред.	Мин.	Макс.		
							33	24	26	18	18	18	22	32	191	23.9	18	33		
1	—	Saima	В ожидании от Jira	Помощь с интернетом	Создана заявка с предварительной причиной	Не работает проводной интернет	33	24	26	18	18	18	22	32	191	23.9	18	33		
2	—	Saima	В ожидании от Jira	Помощь по подключению Saima	Создана заявка с предварительной причиной	Подключение нового абонента	4	5	5	5	12	3	13	11	58	7.2	3	13		
3	—	Saima	В ожидании от Jira	Помощь с телевидением и приставкой	Создана заявка с предварительной причиной	Проблемы с О!ТВ	13	8	9	7	6	1	7	7	58	7.2	1	13		
4	—	Saima	Закрытый	Помощь по профилю абонента	Баланс	Уточнение информации по сумме пополнения	20	9	5	7	1	5	4	6	57	7.1	1	20		
5	—	Saima	В ожидании от Jira	Помощь с интернетом	Создана заявка с предварительной причиной	Массовый инцидент "Не работает проводной интернет" (с заявкой)	1	2		15	3	2	24	9	56	8	1	24		
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	4	3	5	5	1		5	10	33	4.7	1	10		
7	—	Saima	Закрытый	Помощь с интернетом	Не работает проводной интернет	Требовалась перезагрузка от сети	12	2	7	5	1			4	31	5.2	1	12		
8	—	Saima	Закрытый	Помощь по профилю абонента	Баланс	Уточнение информации по балансу	15		5	3			2	5	30	6	2	15		
9	—	Saima	Закрытый	Помощь с интернетом	Не работает проводной интернет	Условия ТП не активны, абоненту необходимо оплатить АП для проводного интернета	6	5	6	2	3	2	1	4	29	3.6	1	6		
10	—	Saima	Закрытый	Помощь с интернетом	Не работает проводной интернет	Сбились настройки роутера	9	3	6	3	3	1	2	2	29	3.6	1	9		
11	—	Saima	Закрытый	Помощь с ТП	Уточнение информации по ТП	Абонент не знал условия своего ТП	12	3	3	1		2	1	2	24	3.4	1	12		
12	—	Saima	Закрытый	Помощь по профилю абонента	Лицевой счет	Абонент забыл / хотел узнать свой ЛС	8	2	4	2		1	2	4	23	3.3	1	8		
13	—	Saima	В ожидании от Jira	Помощь с оборудованием, кроме приставки О!ТВ	Создана заявка с предварительной причиной	Перенос кабеля на другой адрес	9	2	6		1				18	4.5	1	9		
14	—	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	6	1		2	1	2	4	2	18	2.6	1	6		
15	—	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	16	3.2	1	8		
16	—	Saima	Закрытый	Помощь с интернетом	Не работает проводной интернет	Зависла сессия, после сброса заработал интернет	4		2	3	1	2	2	2	16	2.3	1	4		
17	—	Saima	Закрытый	Помощь с ТП	Подключение/изменение ТП	Текущий ТП дорогой для абонента, хотел знать как сменить ТП	5	3	4	2		1			15	3	1	5		
18	—	Saima	Закрытый	Помощь по подключению Saima	Адресная база	Нет покрытия/ номера дома, абонент отказался/ не просит принять заявку	3	1	1		3	3	3	1	15	2.1	1	3		
19	—	Saima	Закрытый	Помощь по подключению Saima	Условия подключения для частного пользования	Уточнение условий подключения для частного пользования	3	1		1	1	3	4	1	14	2	1	4		
20	—	Saima	Закрытый	Помощь с телевидением и приставкой	Затруднения с О!ТВ	Абонент не знает виртуальный номер (логин) и пароль от О!ТВ	2	1		2	4	1	2	2	14	2	1	4		
21	—	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"	2	1	1	1	3	3	1	2	14	1.8	1	3		
22	—	Saima	Закрытый	Помощь по акции	Действующие акции	Абонент не знал какие акции действуют	2	4					4	4	14	3.5	2	4		
23	—	Saima	В ожидании от Jira	Помощь с оборудованием, кроме приставки О!ТВ	Создана заявка с предварительной причиной	Монтаж кабеля (наружного, внутреннего) при провисаниях	2		2	3	1	1	2	2	13	1.9	1	3		
24	—	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	2	4	1		2			13	2.6	1	4		
25	—	Saima	Закрытый	Помощь с платежами	Уточнение информации по платежам	Уточнение информации по платежам	4	1	2	1	1				3	12	2	1	4	
26	—	Saima	Закрытый	Помощь с платежами	Уточнение информации по платежам	Уточнение как оплатить за услуги Saima	1	4	3	2				1	1	12	2	1	4	
27	—	Saima	Закрытый	Помощь с ЛК на сайте	Вход в ЛК через сайт	Абонент не знает логин и пароль от ЛК	6		3	1				1	1	12	2.4	1	6	
28	—	Saima	Закрытый	Помощь с телевидением и приставкой	Пульт от приставки О!ТВ	Абонент не знал где можно купить пульт от приставки О!ТВ	2			1	2	3	2	2	12	2	1	3		
29	—	Saima	Закрытый	Помощь с услугами	Отключение услуг	Была подключена дополнительная услуга/и, абонент обратился, чтобы мы отключили ее/их	3	3	2	1			1	1	1	12	1.7	1	3	
30	—	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)	3		1	1		5		2	12	2.4	1	5		
31	—	Saima	Закрытый	Помощь с интернетом	Низкая скорость на проводном интернете	Для помощи в замере скорости интернета надо писать в чат	3	2		1				2	3	11	2.2	1	3	
32	—	Saima	Закрытый	Помощь с ТП	Подключение/изменение ТП	Действующий абонент хотел узнать подробнее о смене ТП (консультация)	2	2	1	1		1	3	1	11	1.6	1	3		
33	—	Saima	В ожидании от Jira	Помощь с оборудованием, кроме приставки О!ТВ	Создана заявка с предварительной причиной	Перенос кабеля в одном здании	2	1	2	3			1	1	10	1.7	1	3		
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	2	1		3	2		2		10	2	1	3		
35	—	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	2	1		3	2		2		10	2	1	3		
36	—	Saima	В ожидании от 2-й линии	Помощь с интернетом	Создана заявка с предварительной причиной для обратного видеозвонка по WA	Не отображается заводское название Wi Fi сети	4		2		2	1			9	2.2	1	4		
37	—	Saima	Закрытый	Помощь с оборудованием, кроме приставки О!ТВ	Роутеры	Уточнение информации о смене пароля от Wi Fi роутера	1		2	1	1	3			8	1.6	1	3		
38	—	Saima	В ожидании от Jira	Отзыв, жалоба, идея, пожелание	Создана заявка с предварительной причиной	Жалоба на сотрудника Saima	2	1	1				2	2	8	1.6	1	2		
39	—	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!"	2	1					4	1	8	2	1	4		
40	—	Saima	Закрытый	Помощь по административным процедурам	Переоформление / расторжение договора	Абонент хотел узнать условия расторжения договора	2	2				1	2		7	1.8	1	2		

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

