



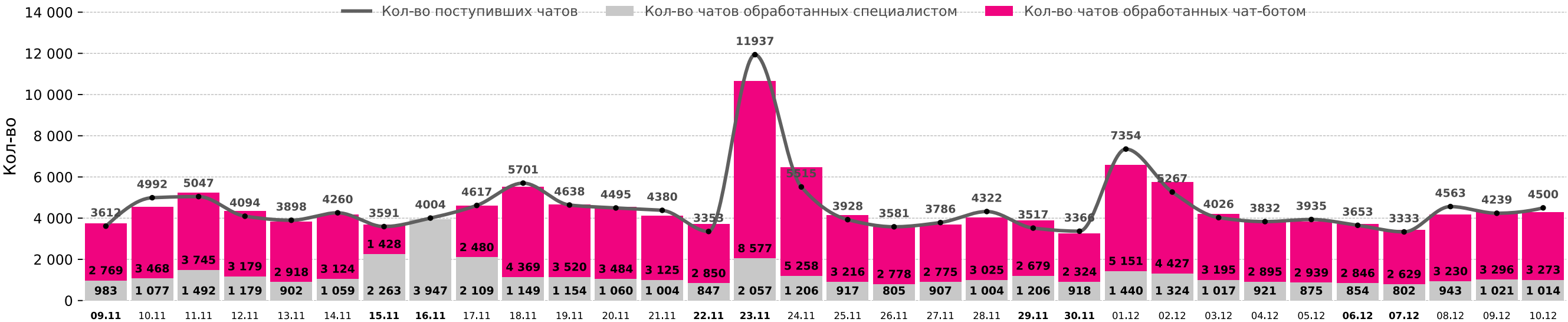
1

Статистика по обработанным чатам

1.1

Все проекты

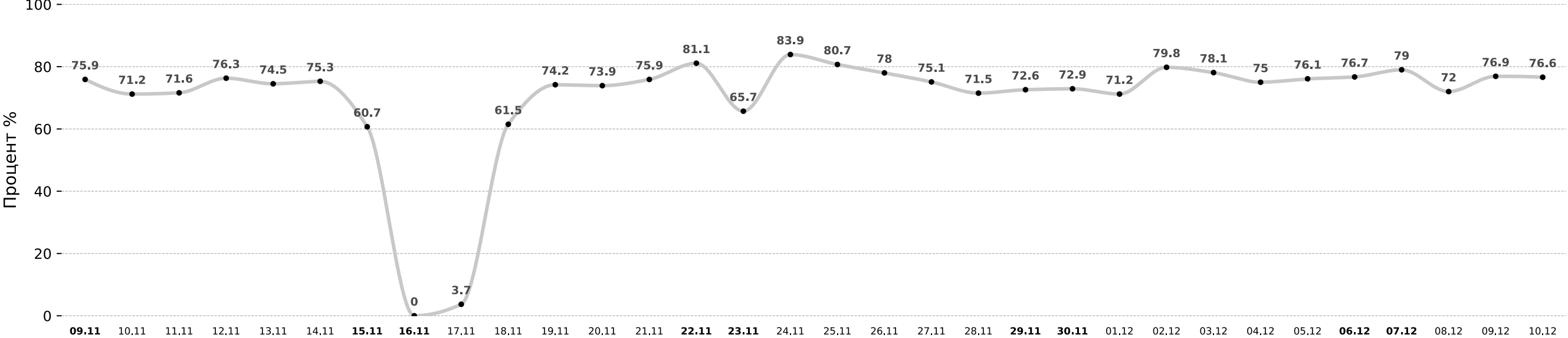
Данный график показывает кол-во обработанных обращений.



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

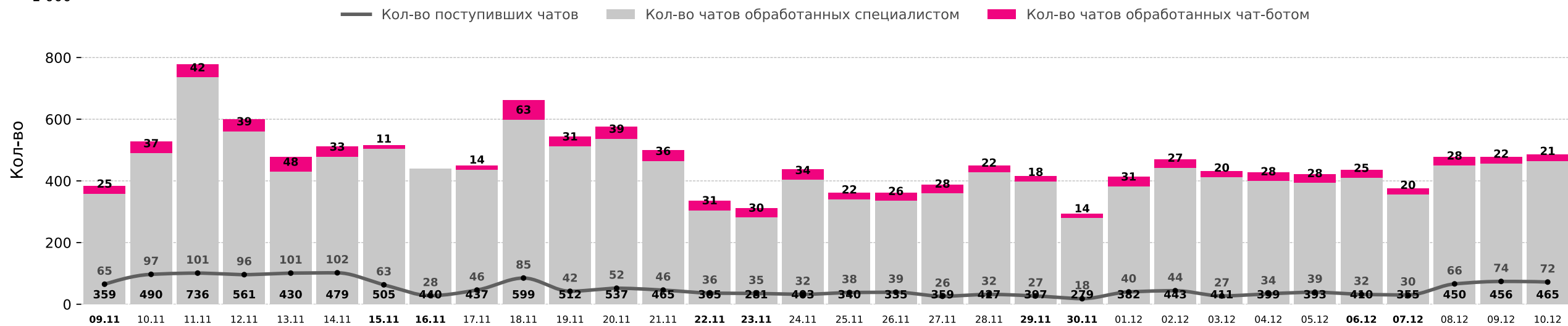
Saima

Данный график показывает кол-во обработанных обращений.



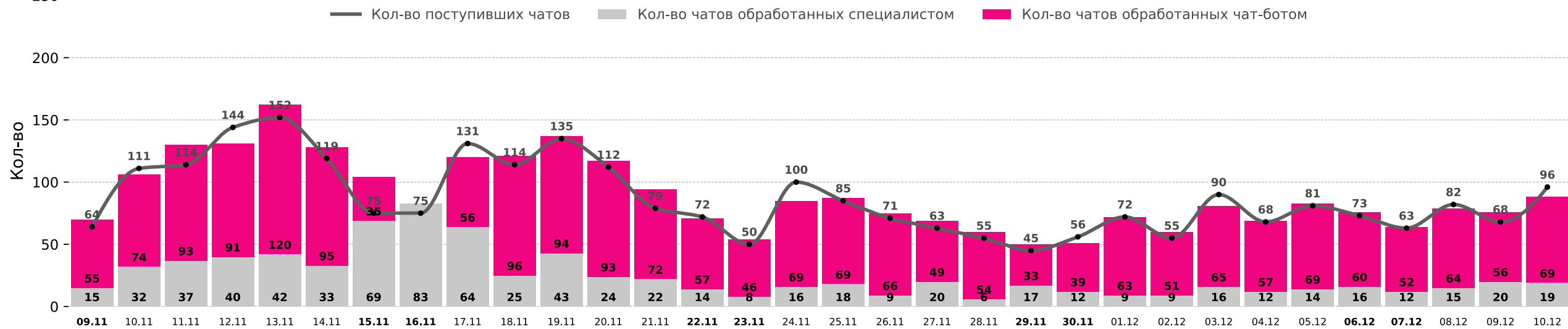
1.4

Данный график показывает кол-во обработанных обращений.



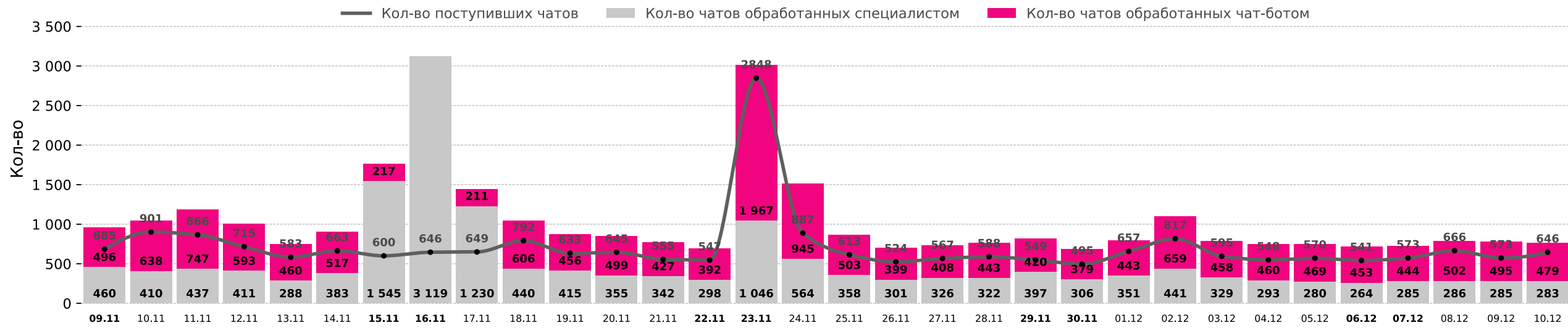
1.5

Данный график показывает кол-во обработанных обращений.



1.6

Данный график показывает кол-во обработанных обращений.

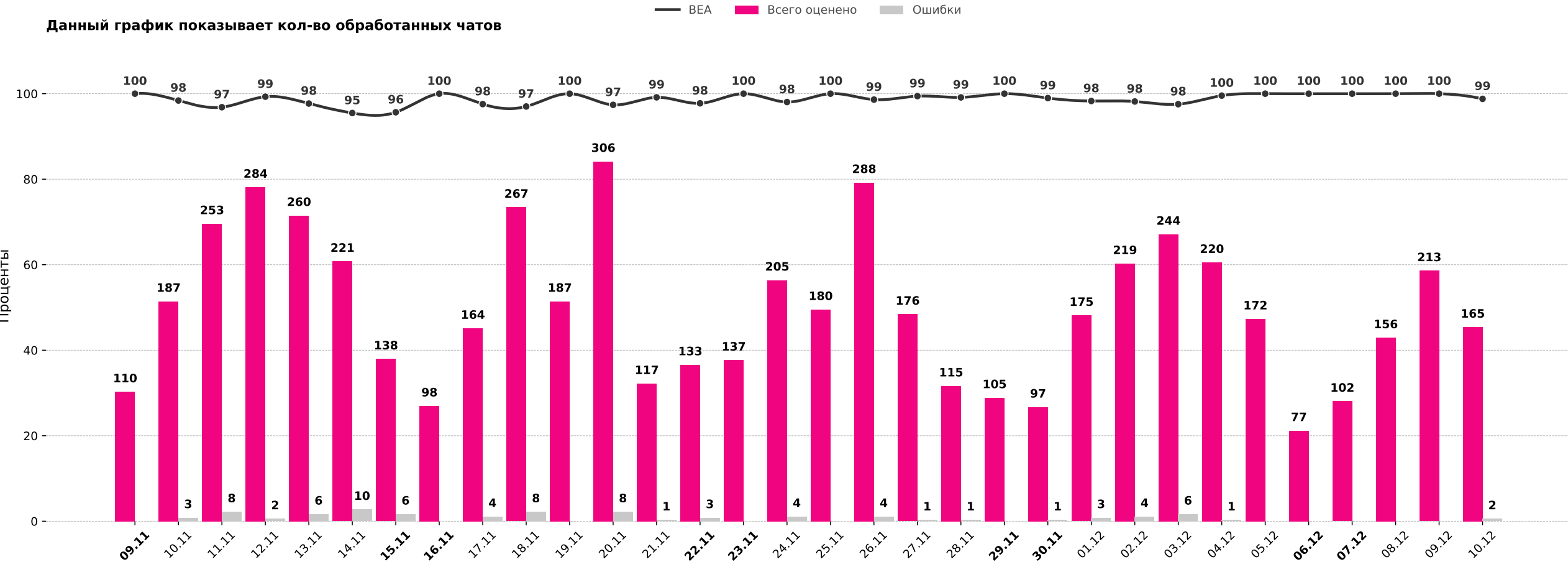


1.7

Данный график показывает кол-во обработанных обращений.



Динамика оцененных чатов за 31 день
Все проекты

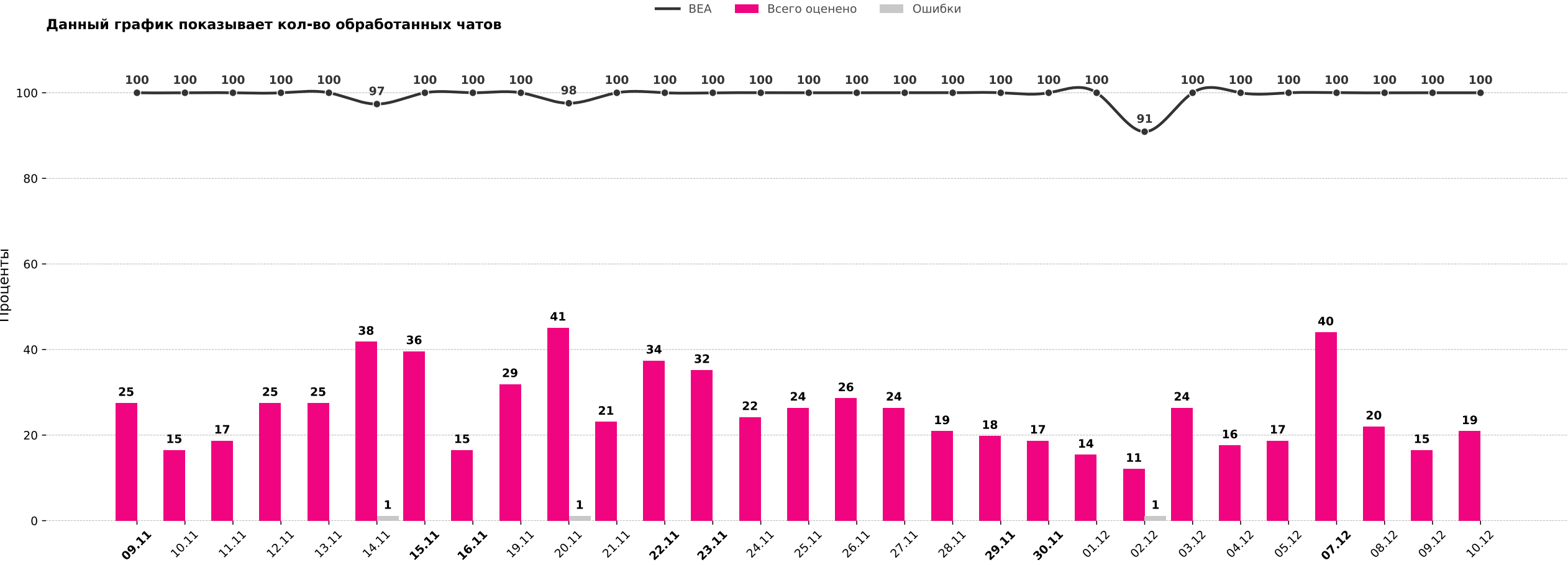


Nur

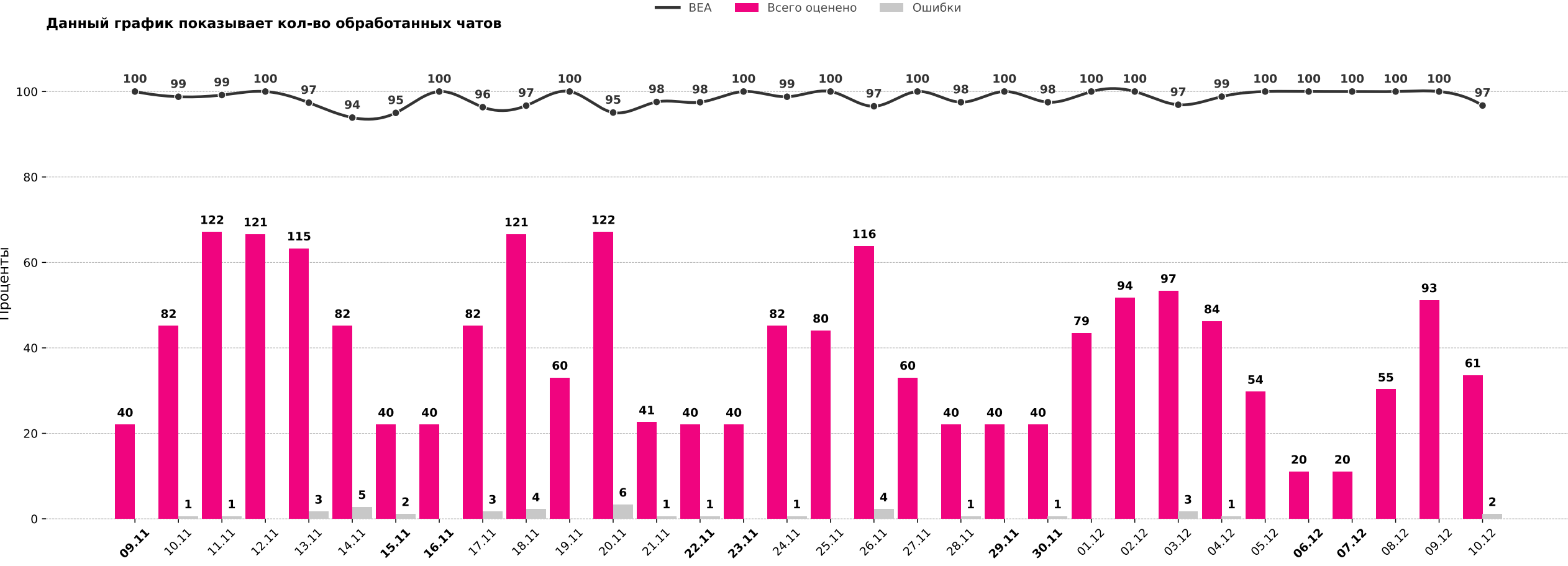
Данный график показывает кол-во обработанных чатов



O!Bank



Saima



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		Тип ошибки		Запрос		Причина		03.12	04.12	05.12	06.12	07.12	08.12	09.12	10.12	Итого	Сред.	Мин.	Макс.

1	—	Saima	Общее. Бот обещал перевести диалог на специалиста, но не перевел			1								1	2	1	1	1
2	—	Saima	Общее. Бот завершил диалог, не решив вопрос абонента/клиента			1									1	1	1	1

3	—	Saima	Общее. Бот предоставляет неверную информацию по проекту			1									1	1	1	1
4	—	Saima	Общее. Бот неверно следовал кейсу (Оценщику описать, что				1								1	1	1	1

[illegible]

2.2.3		Bank				
Дата	ID	Count	Проект	Тип ошибки	Запрос	Причина

Нет данных за период

2.3

с замечаниями

Rank	DoD	Проект	Тип ошибки	03.12	04.12	05.12	06.12	07.12	08.12	09.12	10.12	Итого	Сред.	Мин.	Макс.
------	-----	--------	------------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	------	-------

1	—	Saima	Бот сменил язык ответа в ходе диалога	5	8	4	1		4	6	6	34	4.9	1	8
2	—	O!Bank	Бот сменил язык ответа в ходе диалога	1				1				2	1	1	1

3	COST
3.1	Расходы по всем проектам (USD)
<div>Нет данных</div>	

3.2	Стоимость затрат за один диалог закрытый чат-ботом (центы)
<div>Нет данных</div>	

3.3	Стоимость затрат за один ответ чат-бота (центы)
<div>Нет данных</div>	

3.4	Nur
3.4.1	Расходы USD
<div>Нет данных</div>	

3.4.2	Расход токенов (млн)
<div>Нет данных</div>	

Bank

Расходы USD

Нет данных

Расход токенов (млн)

Нет данных

3.6

3.6.1

Saima

Расходы USD

Нет данных

3.6.2

Расход токенов (млн)

Нет данных

4.1	ТОП40 запросов OMNI в чатах, закрытых специалистами																	
Saima																		
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.
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 O!TV	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 O!TB	Требуется сброс настроек до заводских для устранения возможных причин на O!TB, 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 O!TB	Неверно был выбран HDMI-источник для показа O!TB, 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 O!TB	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 O!TB	Абонент не знает виртуальный номер (логин) и пароль от O!TB	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 O!TB	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 O!TB	Абонент не знал где можно купить пульт от приставки O!TB			1	2	3	2	2		10	2	1	3
29	—	Saima	В ожидании от Jira	Помощь с оборудованием, кроме приставки O!TB	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 O!TB	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 O!TB	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 O!"	Вход в ЛК через "Мой O!"	Абонент не знал свой логин и пароль для входа в ЛК в "Мой O!"	1					4	1	1	7	1.8	1	4

Дата	ID	Count	Проект	Статус	Запрос	Подгруппа	Причина
Нет данных за период							

Дата	ID	Count	Проект	Статус	Запрос	Подгруппа	Причина
Нет данных за период							

