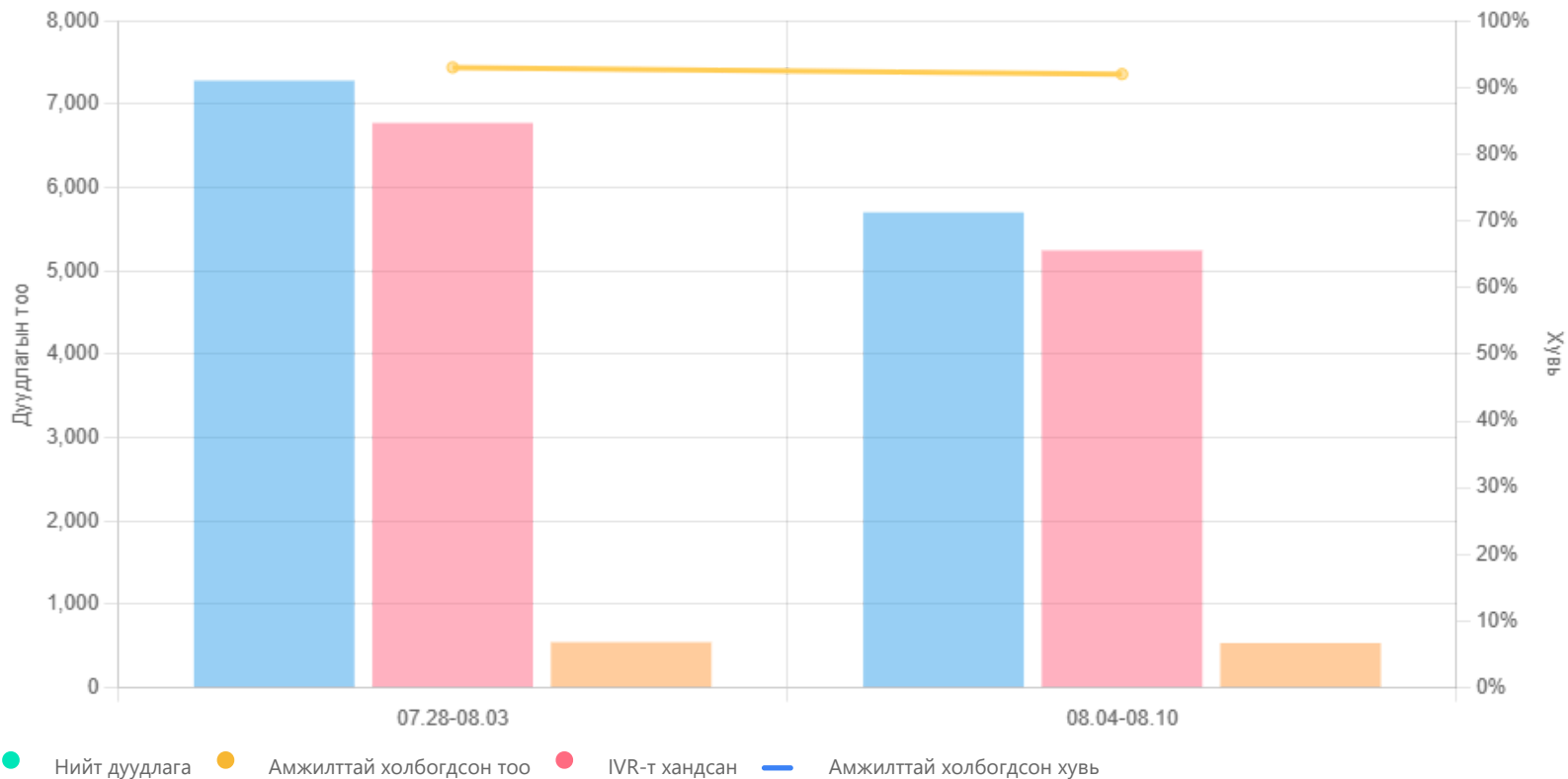


Дуудлагын үзүүлэлт

Өмнөх 7 хоногтой харьцуулахад



	07.28-08.03	08.04-08.10	Хувь
Нийт дуудлага	7,282	5,703	-22%
Амжилттай хариулсан дуудлага	6,775	5,246	-23%
IVR-т хандсан дуудлага	547	538	-2%
Ярьсан дундаж хугацаа			

Нэгдсэн үзүүлэлт

Нийт 9,378 харилцагч 6 төрлийн сувгаар хандсан. Нийт хандалт өмнөх 7 хоногтой харьцуулахад ▲ 9%. Амжилттай холболт 92%.

Давлах шугам

**5,703**

\*\*AR: 92%

▼ 22%

Цахим суваг

**1,325**

▼ 30%

Гадагшаа залгалт

**743**

\*\*SR: 0%

▲ 79%

Салбар

**491**

▲ 32%

Автомат хариулагч

**538**

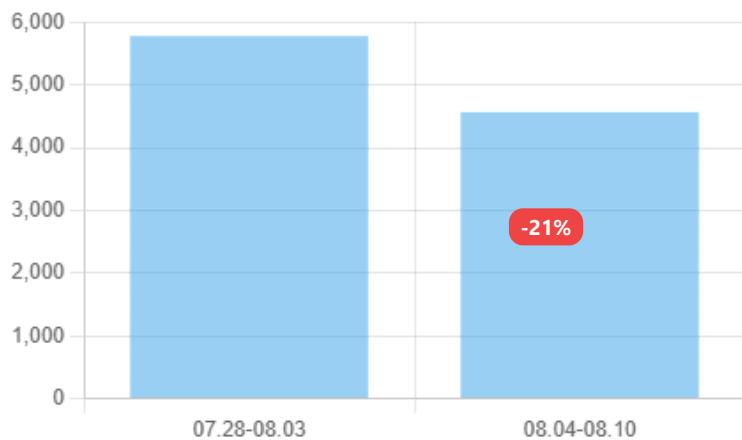
▼ 2%

Гомдол

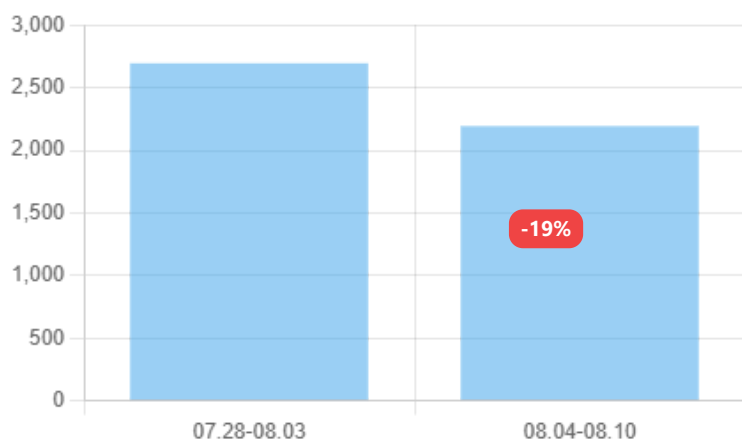
**578**

▼ 6%

Лавлагаа — 4,566



Үйлчилгээ — 2,193



ТОП ЛАВЛАГАА / туслах ангилалаар /

Туслах ангилал	07.28-08.03	08.04-08.10	Хувь
Зээлийн хугацаа сунгах заавар	1,037	799	▼ 23%
Дугаар солих заавар	707	622	▼ 12%
Пин код сэргээх заавар	469	423	▼ 10%
Чат руу чиглүүлсэн	240	206	▼ 14%
Зээл хаах заавар	185	181	▼ 2%
Чатруу чиглүүлсэн	329	159	▼ 52%
Зээлийн ЭЗ-тай холбогдох	134	155	▲ 16%
Зээл төлөх заавар	249	137	▼ 45%
Гүйлгээний нууц үг сэргээх заавар	146	127	▼ 13%
Богино хугацаат зээл авах заавар	122	116	▼ 5%

ТОП ҮЙЛЧИЛГЭЭ / туслах ангилалаар /

Туслах ангилал	07.28-08.03	08.04-08.10	Хувь
Пин код сэргээх үйлчилгээ	1,437	1,391	▼ 3%
Сошиал хүсэлт	570	383	▼ 33%
Зээл сунгах	397	190	▼ 52%
Зээлийн тодорхойлолт	83	55	▼ 34%
Хуримтлал цуцлах	59	47	▼ 20%
Зээл төлөх дансны дугаар	33	43	▲ 30%
Итгэлцэл цуцлах	9	22	▲ 144%

Хадгаламж цуцлах заавар	16	16	▲ 0%
Коммент hide хийсэн	0	15	▲ 100%
Бүртгэлийн и-мейл	26	11	▼ 58%

Сошиал сувагийн үзүүлэлт

	07.28-08.03	08.04-08.10	Хувь
Chat	1,693	1,145	▼ 32%
Comment	29	27	▼ 7%
Telegram	6	6	▲ 0%
Instagram	0	0	▲ 0%
Email	0	0	▲ 0%
Other	1	8	▲ 700%
Total	0	0	▲ 0%

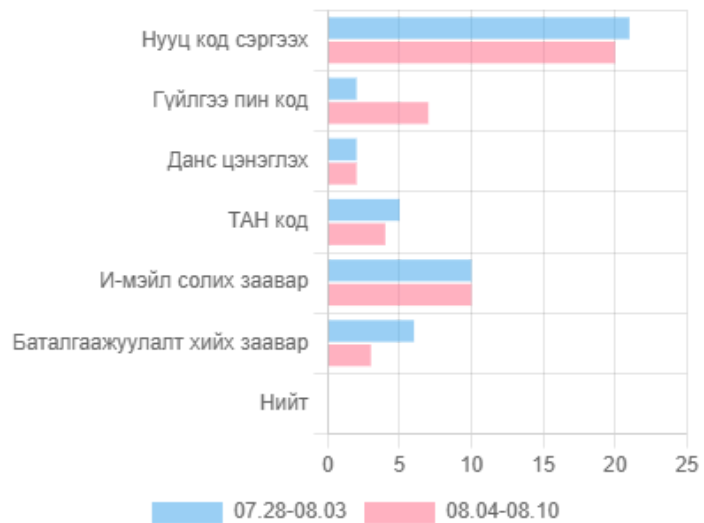
Сошиал сувагийн үзүүлэлт

Цахим сувгаар 1,186 харилцагчид үйлчилсэн. ЧАТБОТ (автомат хариулагч) нийт хандалтын 1,145 (97%)-д хариулсан бол бусад сувгаар 41 (3%) харилцагчид лавлагаа/үйлчилгээ авсан. Чатботоор давхардсан тоогоор 126 хүсэлт ирснээс 63 үйлчилгээ (50%) нь шаардлага хангаж амжилттай үйлчилгээ үзүүлсэн.

Гомдол шийдвэрлэлт (Osticket)

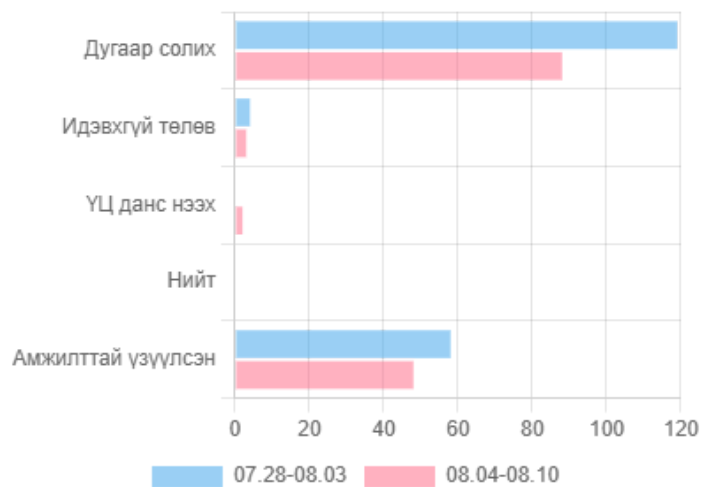
Нийт хаагдсан	14,568	
Мост колл	14,545	100%
• ҮЗ (анхны хандалт)	14,545	100%
• Гомдлын ажилтан	0	0%
Шилжүүлсэн (бусад компани)	23	0%

БОТ Лавлагаа



	07.28-08.03	08.04-08.10	Өөрчлөлт
Нууц код сэргээх	21	20	▼ 5%
Гүйлгээ пин код	2	7	▲ 250%
Данс цэнэглэх	2	2	▲ 0%
ТАН код	5	4	▼ 20%
И-мэйл солих заавар	10	10	▲ 0%
Баталгаажуулалт хийх заавар	6	3	▼ 50%
Нийт	46	46	▲ 0%

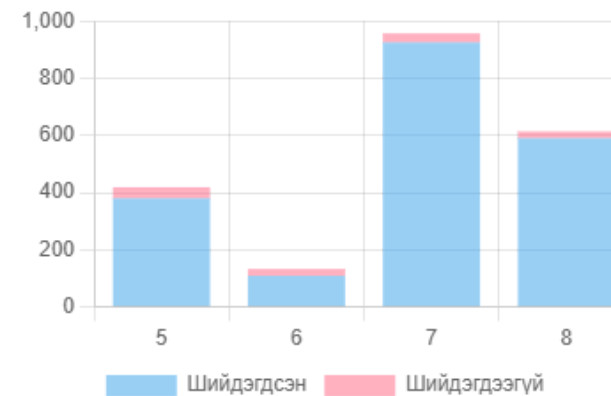
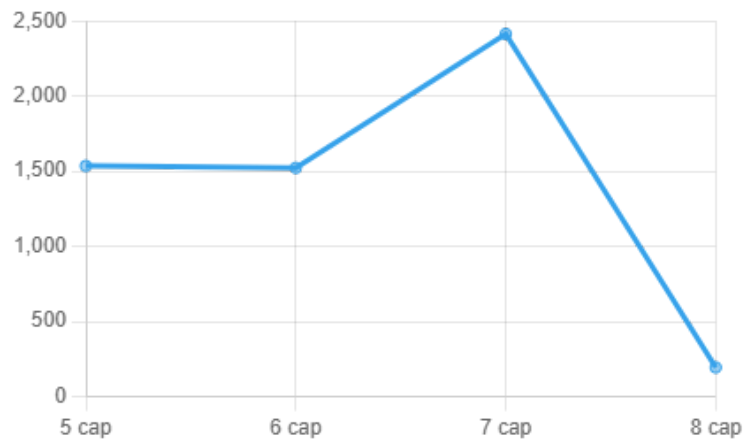
#### БОТ Үйлчилгээ



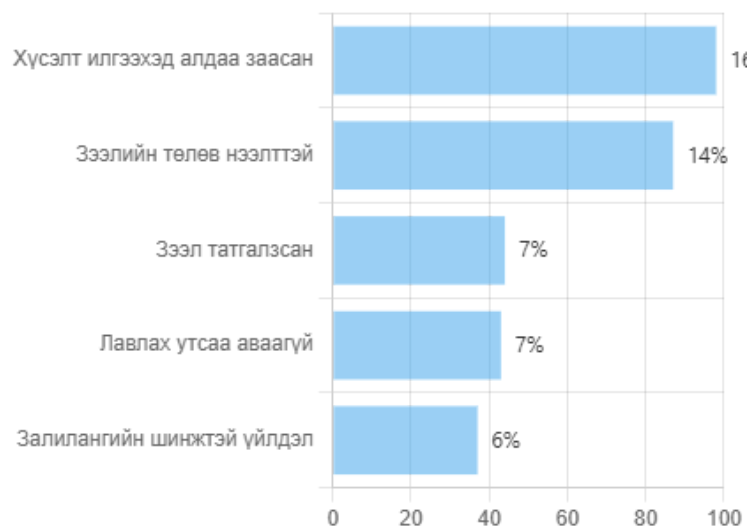
	07.28-08.03	08.04-08.10	Өөрчлөлт
Дугаар солих	119	88	▼ 26%
Идэвхгүй төлөв	4	3	▼ 25%
ҮЦ данс нээх	0	2	▲ 100%
Нийт	123	93	▲ 0%
Амжилттай үзүүлсэн	58	48	▼ 17%

НИЙТ ГОМДОЛ /Сүүлийн 4 сараар/

ГОМДОЛ ШИЙДВЭРЛЭЛТ /7 хоногээр/

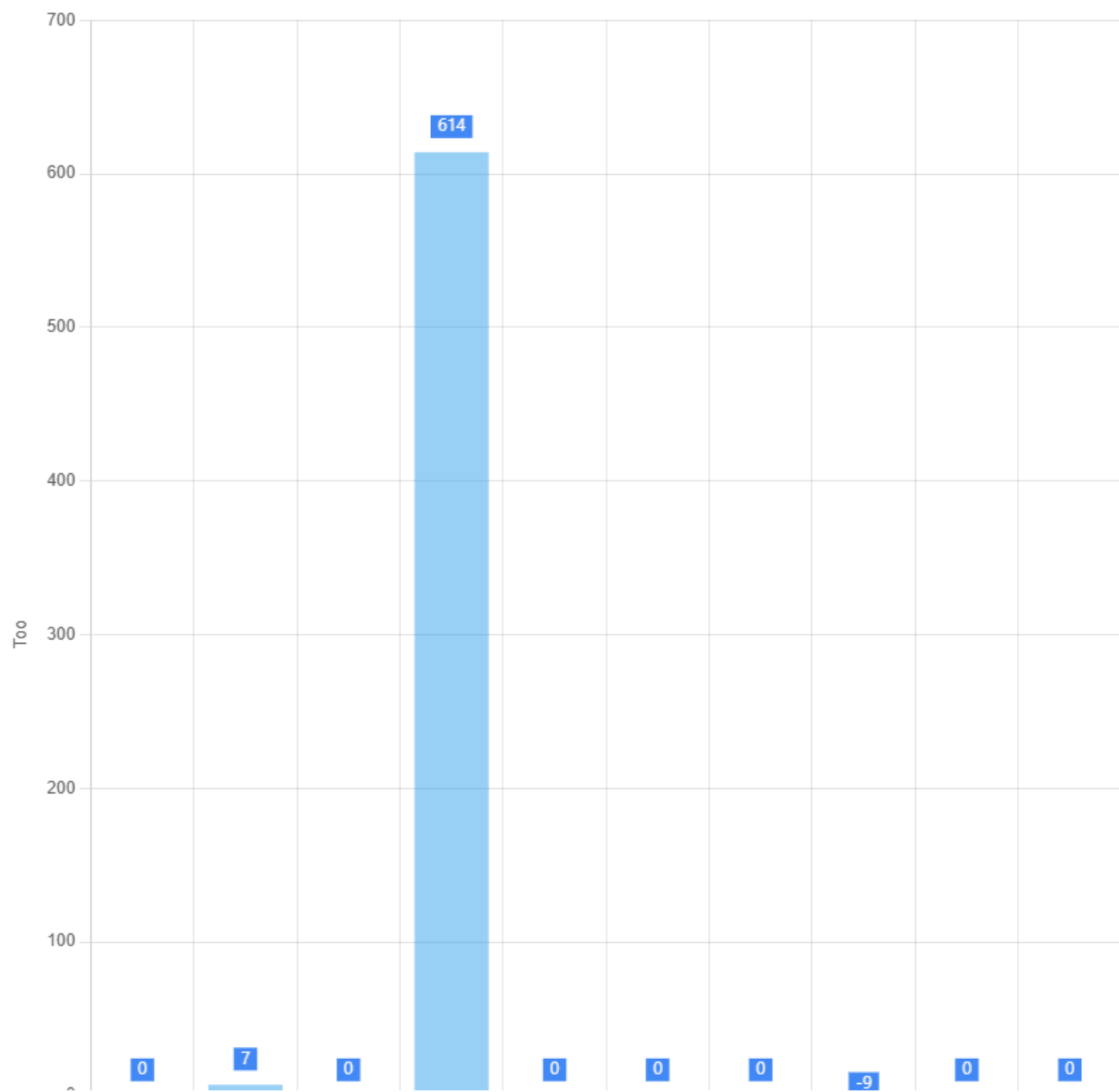


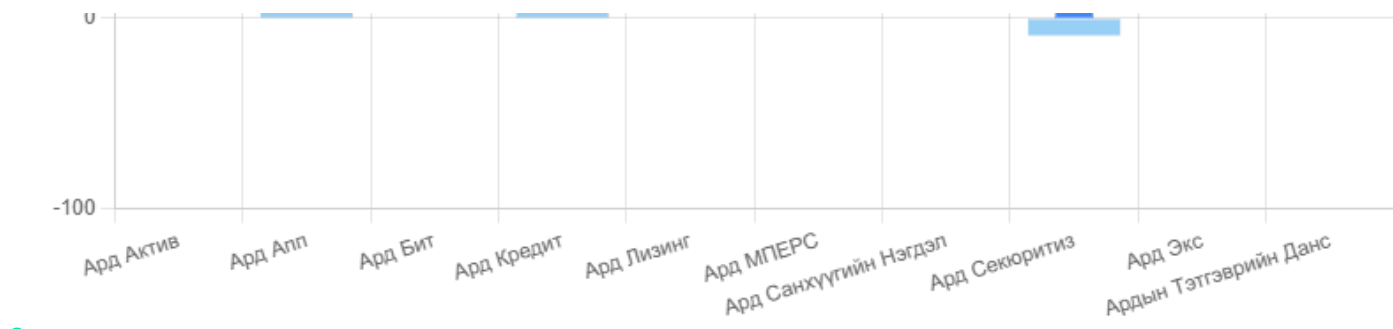
#### ТОП 5 гомдол /хамгийн сүүлийн 7 хоног/



#### ХУГАЦАА ХЭТРЭСЭН ГОМДОЛ /туслах ангилалаар/

Туслах ангилал	Нийт	Хувь
Хэрэглээний зээл	22	35%
Ард Апп	13	21%
Ардpay	7	11%
Форвард	5	8%
Авдар	4	6%
Үнэт цаасны данс	4	6%
АрдКойн	2	3%
Бонд	2	3%
Хууль бус үйлдэл	2	3%
Ардын эрх	1	2%





● Бүртгэсэн гомдол

Автоматаар бэлтгэсэн тайлан (Node.js)