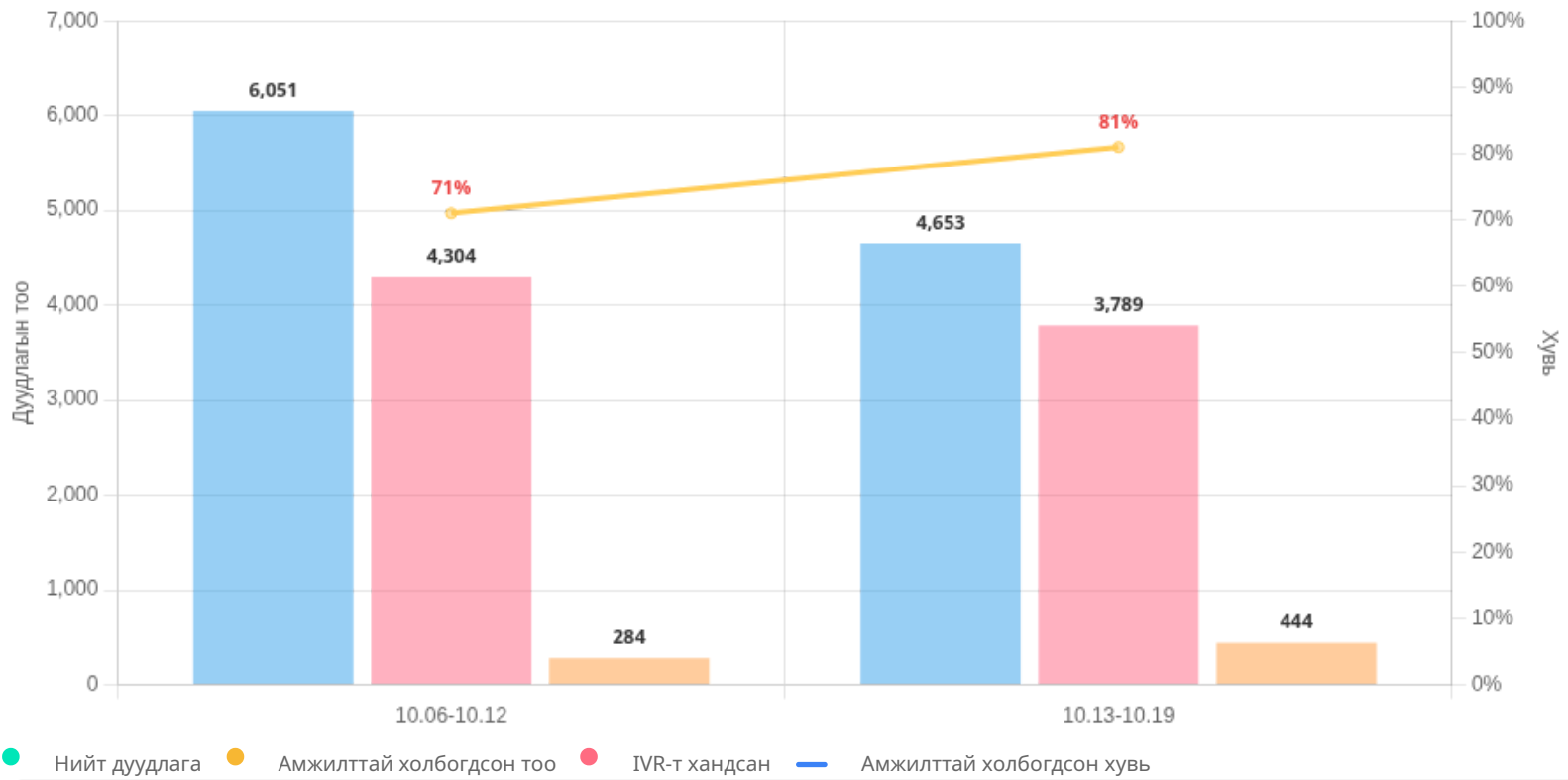


Дуудлагын үзүүлэлт

Өмнөх 7 хоногтой харьцуулахад



	10.06-10.12	10.13-10.19	Хувь
Нийт дуудлага	6,051	4,653	-23%
Амжилттай хариулсан дуудлага	4,304	3,789	-12%
IVR-т хандсан дуудлага	284	444	56%
Ярьсан дундаж хугацаа			

Нэгдсэн үзүүлэлт

Нийт 8,266 харилцагч 6 төрлийн сувгаар хандсан. Нийт хандалт өмнөх 7 хоногтой харьцуулахад ▲ 8%. Амжилттай холболт 81%.

Лавлах шугам

4,653

**AR: 81%

▼ 23%

Цахим суваг

1,245

▲ 15%

Гадагшаа залгалт

1,032

**SR: 0%

▲ 7%

Салбар

510

▼ 10%

Автомат хариулагч

444

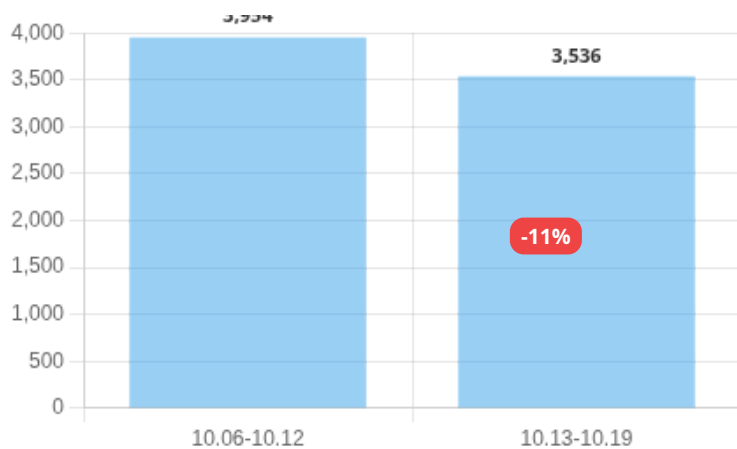
▲ 56%

Гомдол

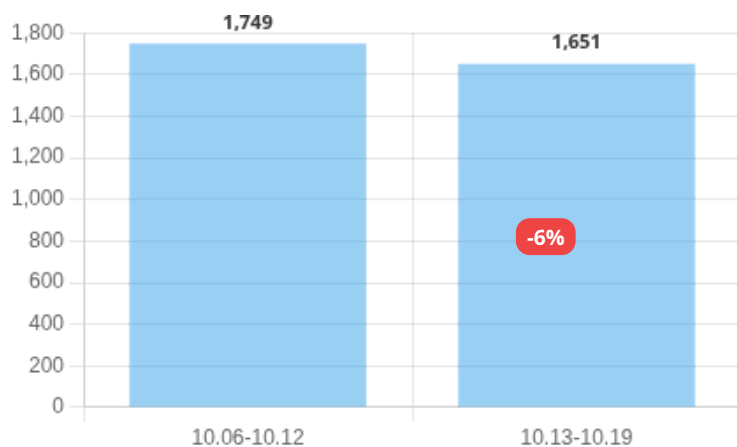
382

▲ 6%

Лавлагаа — 3,536



Үйлчилгээ — 1,651



ТОП ЛАВЛАГАА / туслах ангилалаар /

Туслах ангилал	10.06-10.12	10.13-10.19	Хувь
Дугаар солих заавар	733	726	▼ 1%
Пин код сэргээх заавар	419	394	▼ 6%
Чатруу чиглүүлсэн	133	359	▲ 170%
Зээлийн хугацаа сунгах заавар	287	174	▼ 39%
Чатанд хариу өгөөгүй	112	111	▼ 1%
Гүйлгээний нууц үг сэргээх заавар	154	89	▼ 42%
Данс цуцлах заавар	70	73	▲ 4%
Богино хугацаат зээл авах заавар	55	73	▲ 33%
Зээл хаах заавар	122	71	▼ 42%
Зээлийн ЭЗ-тай холбогдох	77	68	▼ 12%

ТОП ҮЙЛЧИЛГЭЭ / туслах ангилалаар /

Туслах ангилал	10.06-10.12	10.13-10.19	Хувь
Пин код сэргээх үйлчилгээ	1,493	1,395	▼ 7%
Сошиал хүсэлт	78	112	▲ 44%
Зээл сунгах	89	43	▼ 52%
Хуримтлал цуцлах	19	19	▲ 0%
Ард Апп	0	19	▲ 100%
Орлого хийх дансны дугаар	2	13	▲ 550%
Дебит болон Кредит картын пин код	11	12	▲ 9%

Бүртгэлийн и-мейл	11	6	▼ 45%
HUAWEI утсанд Ард Апп татах линк	8	4	▼ 50%
Зээл төлөх дансны дугаар	5	4	▼ 20%

Сошиал сувагийн үзүүлэлт

	10.06-10.12	10.13-10.19	Хувь
Chat	925	935	▲ 1%
Comment	20	3	▼ 85%
Telegram	8	0	▼ 100%
Instagram	0	0	▲ 0%
Email	0	0	▲ 0%
Other	11	5	▼ 55%
Total	0	0	▲ 0%

Сошиал сувагийн үзүүлэлт

Цахим сувгаар 943 харилцагчид үйлчилсэн. ЧАТБОТ (автомат хариулагч) нийт хандалтын 935 (99%)-д хариулсан бол бусад сувгаар 8 (1%) харилцагчид лавлагаа/үйлчилгээ авсан. Чатботоор давхардсан тоогоор 126 хүсэлт ирснээс 63 үйлчилгээ (50%) нь шаардлага хангаж амжилттай үйлчилгээ үзүүлсэн.

Гомдол шийдвэрлэлт (Osticket)

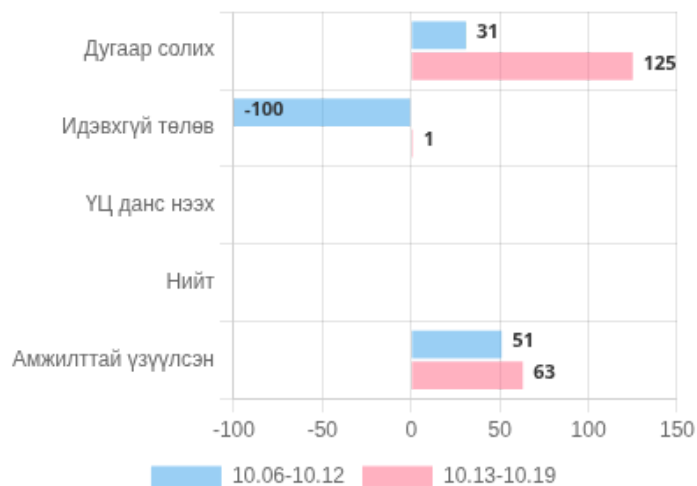
Нийт хаагдсан	1,523	
Мост колл	1	0%
• ҮЗ (анхны хандалт)	1	0%
• Гомдлын ажилтан	0	0%
Шилжүүлсэн (бусад компани)	1,522	100%

БОТ Лавлагаа



	10.06-10.12	10.13-10.19	Өөрчлөлт
Нууц код сэргээх	14	29	▲ 107%
Гүйлгээ пин код	-67	6	▼ 109%
Данс цэнэглэх	-33	3	▼ 109%
ТАН код	-50	6	▼ 112%
И-мэйл солих заавар	-37	16	▼ 143%
Баталгаажуулалт хийх заавар	67	6	▼ 91%
Нийт	0	0	▲ 0%

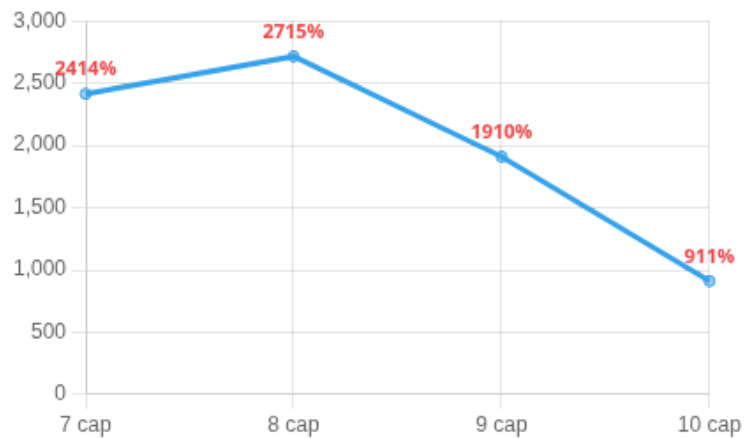
БОТ Үйлчилгээ



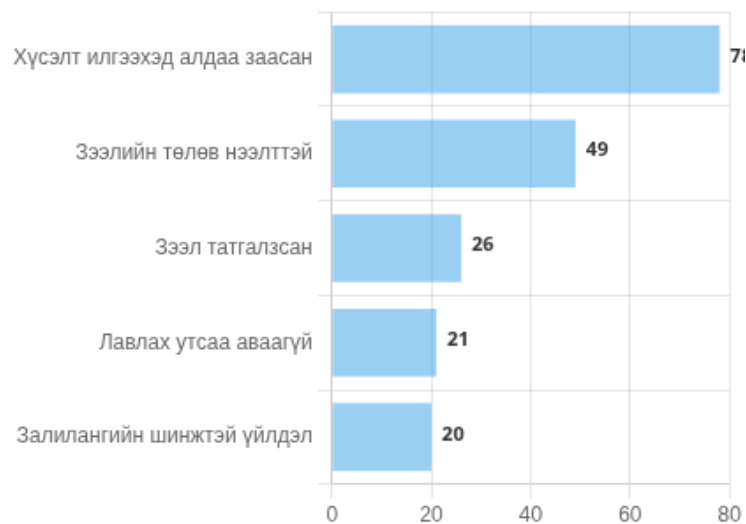
	10.06-10.12	10.13-10.19	Өөрчлөлт
Дугаар солих	31	125	▲ 303%
Идэвхгүй төлөв	-100	1	▼ 101%
ҮЦ данс нээх	0	0	▲ 0%
Нийт	0	0	▲ 0%
Амжилттай үзүүлсэн	51	63	▲ 24%

НИЙТ ГОМДОЛ /Сүүлийн 4 сараар/

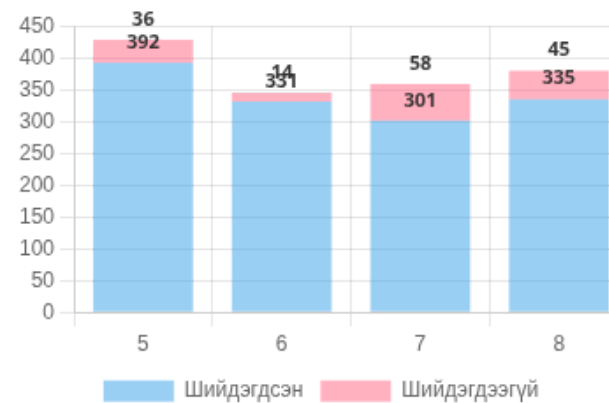
ГОМДОЛ ШИЙДВЭРЛЭЛТ /7 хоногоор/



ТОП 5 гомдол /хамгийн сүүлийн 7 хоног/

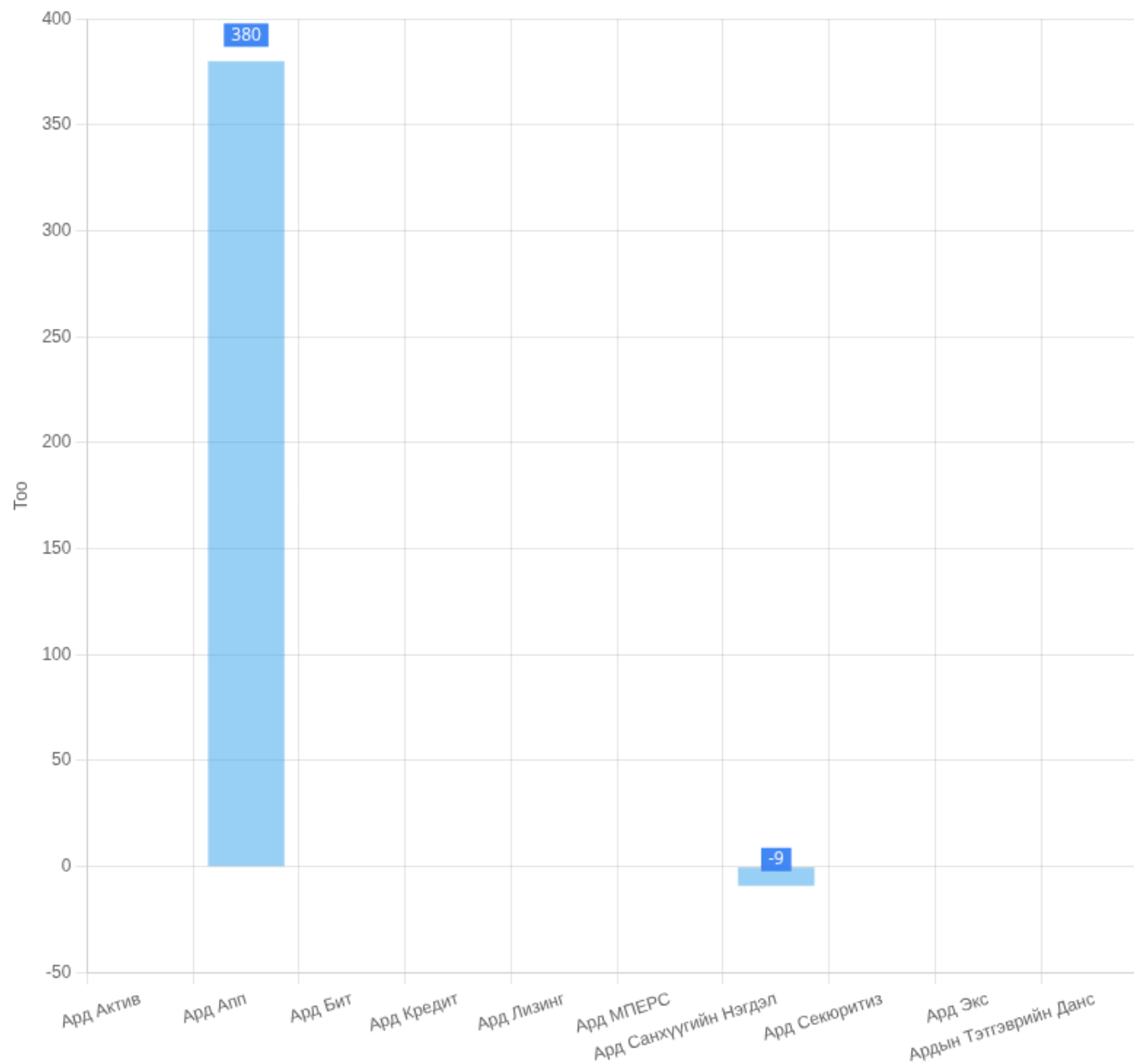


ГОМДОЛ /Компанийн/ — 10.13-10.19



ХУГАЦАА ХЭТРЭСЭН ГОМДОЛ /туслах ангилалаар/

Туслах ангилал	Нийт	Хувь
----------------	------	------



● Бүртгэсэн гомдол

