



КОРРЕКТНОЕ ВЕДЕНИЕ СТАТИСТИКИ

Абетаев Асыл
отдел онлайн мониторинга



©VEON Ltd 2016

Для чего нужна статистика

Для отслеживания обращений клиентов

Для выявления проблемных/часто фигурируемых вопросов

Для своевременного реагирования на рост определенных жалоб

Для продвижения проблемы (регистрация/подтверждение инцидентов)

Для включения автоответчиков/получения стандартных фраз/снижению нагрузки

Для уменьшения претензионных обращений



КАК ОПРЕДЕЛИТЬ ТЕМАТИКУ ОБРАЩЕНИЯ?



ЧТО ТАКОЕ ПРЕТЕНЗИЯ?



Домашний интернет



Вопрос абонента:

Статистика:

соседей тоже не работает)

У меня не работает youtube и не грузятся соц.сети

Недоступность АГУ/ТКД

Претензии технического - Массовый инцидент - Не отображаются страницы

Финансы/За что прошло списание?



Вопрос абонента:	Статистика:
	предоставление информации по балансу

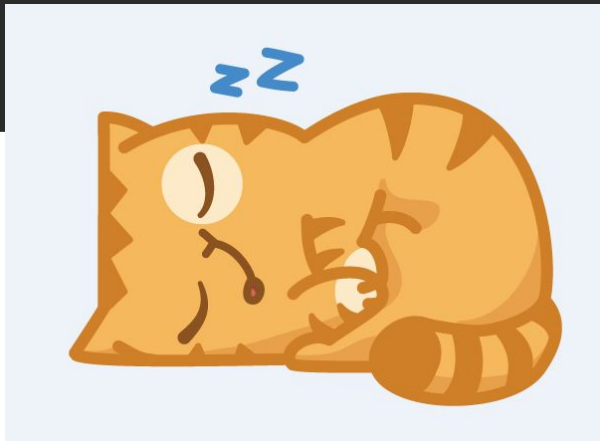
Тарифные планы/Услуги/акции

Вопрос абонента:

Статистика:



Консультации не технического - Услуги/Акции/ТП/



Выгодный Микс

Вопрос абонента:

Статистика:



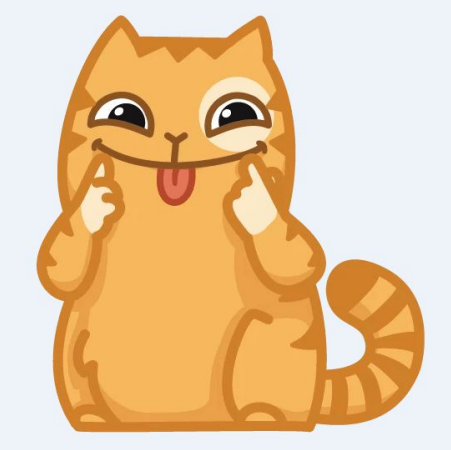
[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

и [Redacted]



Процедуры

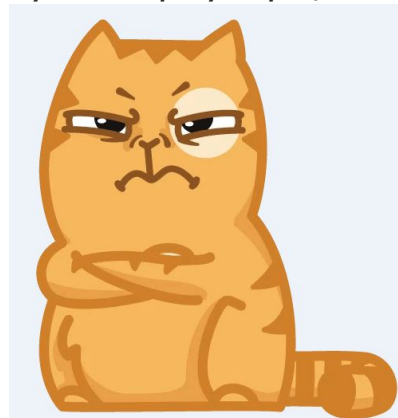
Вопрос абонента:

Статистика:



Абонент оставил заявку на настройку Wi-Fi роутера, проверьте?

Претензия не технического качества обслуживания - Звонок по открытому Case



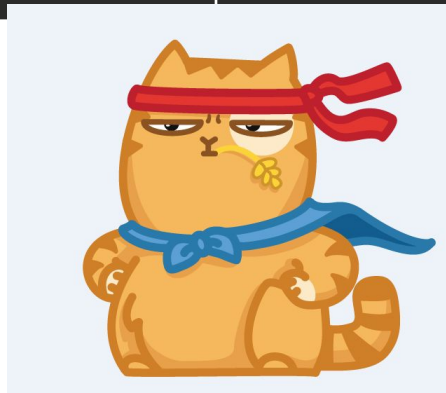
TV Интернет дома/Kaltura

Вопрос абонента:

Статистика:



	Настройка STB



Взаимодействие/прочее

Вопрос абонента:

Статистика:





Не отображаются страницы

Добрый вечер!

Коллеги, при обращении абонентов с претензией на то, **что у абонентов не грузятся страницы**, создаем кейсы по макросам:

FTTB_Monitoring_CC | Сбор данных | Не отображаются стр

Логин:

Статус в ААА:

Подключен на прямую либо через Wi-Fi роутер:

Какой получает IP адрес:

Выставлено ли автоматическое получение IP адресов:

Какой получает IP адрес DNS сервера:

Суть и описание проблемы (подробно):

Просьба тщательно проверять все отправляемые примеры согласно описания сбора!

О прекращении сбора, выявлении ограничений Вы будете дополнительно проинформированы.

Запрещается создавать кейсы на настройку (на другую тематику)

Фраза:

RUS: В настоящий момент производится сбор данных для определения возможных ограничений. Я передам всю информацию в соответствующий отдел. Просим Вас ожидать.

KAZ: Қазіргі таңда мүмкін болатын барлық шектеулерді анықтау мақсатында деректер жинау жүріп жатыр. Мен берілген мәліметтерді тиісті бөлімге откіземін. Сіздің ақпаратыңыз Біз үшін маңызды. Өтініш күтініз.

Отмечаем:

Претензии_техническ | Интернет | Не отображаются страницы

TV интернет дома

Коллеги!

В связи с увеличением жалоб на неотображение каналов TV Интернет Дома, объявляется сбор данных согласно шаблону.

Создаем кейсы по шаблону:

FTTB_Monitoring_CC | Сбор данных | Проблемы с TV Интер-

Город

Логин ОТТ:

Тарифный план/Пакет:

Контактные данные

Описание проблемы

Модель роутера:

Приложение/приставка:

Модель ТВ и версия прошивки:

Способ подключения к БиТВ (WI-FU или Lan):

Просьба тщательно проверять все отправляемые примеры согласно описания сбора!

О прекращении сбора, выявлении ограничений Вы будете дополнительно проинформированы.

Запрещается создавать кейсы на настройку (на другую тематику)

Фраза:

KAZ: Қазіргі таңда мүмкін болатын барлық шектеулерді анықтау мақсатында деректер жинау жүріп жатыр. Мен берілген мәліметтерді тиісті бөлімге откіземін. Сіздің ақпаратыңыз Біз үшін маңызды. Өтініш күтініз.

RUS: В настоящий момент производится сбор данных для определения возможных ограничений. Я передам всю информацию в соответствующий отдел. Просим Вас ожидать.

Отмечаем:

Претензии_техническ | TV интернет дома | Не отображаются каналы



СПАСИБО