Корневые причины повторных обращений за период с 17.02 по 28.02

Тематика	Обращений	Доля от повторных	Причины	Мероприятия	Категория	Количество на которые повлияет	Эффект в тематике	Эффект в общем объеме
Код 4119. (SIM)	403	28%	1. Нестабильная связь GPRS на моделях производителя Ingenico	1. Провести пилот использования микрорелиза UPOS с расширенным логированием.	Софт	Эффект может быть посчитан после проведения пилота	Эффект может быть посчитан после проведения пилота	Эффект может быть посчитан после проведения пилота
				2. При выезде на 4119 (SIM) Ingenico - производить замену на PAX (при возмозжности)	СК			
			2. Установлена СИМ-карта оператора с низким уровнем сигнала сети.	3. Провести пилот по использованию устройств для проверки уровня сигнала сети (Новосибирск)	СК	35	9%	2,4%
Код 99 - терминал	400	28%	1. На ИКР пинпад перестает реагировать на обращение кассы (например засыпание порта)	4. Провести исследование совместно с вендором для проработки решения	Вендор	74	19%	5,1%
				5. Провести доработку UPOS для добавления возможности перезагрузки PP программно, без отключения питания	Софт			
				6. Добавить в скрипт перезагрузку по клавишам "Желтая+точка" для PP Ingenico	ЛП			
			2. При использовании мастера настроек интерфейс после удаленной загрузки возвращается к первоначальным настройкам	7. Провести доработку UPOS в части исключения из мастера настроек интерфейса подключения	Софт	27	7%	1,9%
Отключение терминала	199	14%	1. Износ аккумулятора	8. Добавить правило скоринга для предиктивного сервиса по замене аккумулятора	Скоринг	32	16%	2,2%
			2. Не заряжается (при инженере работает)/выключен из розетки	9. Добавить в чек сверки итогов QR-код со ссылкой на инструкцию для терминала. Первый пункт инструкции - наиболее частые проблемы. Для каждой модели должна быть своя инструкция и свой шаблон чека.	Софт	15	7%	1,0%
			3. Неисправность БП/износ кабеля Vx820	10. При данной тематике производить замену комплекта оборудования вместо замены АКБ/Блока питания. При необходимости заменить блок питания/АКБ и использовать на другой ТСТ после дефектовки в офисе СК	СК	7	3%	0,5%
				11. Добавить правило скоринга по замене комплекта кабель+БП Vx820. Информация о необходимости замены добавлять в ближайшую поступившую заявку.	Скоринг			
			4. Неисправность БП у автономных терминалов	12. Добавить правило скоринга по замене БП. Информация о необходимости замены добавлять в ближайшую поступившую заявку.	Скоринг	10	5%	0,7%
Код 4119. (Ethernet)	79	5%	1. Временные проблемы со связью на стороне клиента	13. Провести доработку UPOS для разделения статуса подключения к сети: 1. Подключен кабель или нет; 2. Есть ли доступ к интернету. Для более точной диагностики причины отсутствия связи. Добавить на экран/чек информацию об отсутствии интернета и рекомендацию обратиться к сис. администратору.	Софт	12	16%	0,9%
			2. Терминал вышел из строя (сгорел Eth-модуль)	-				
			3. Сбой сети (перезагрузка на ЛП)	14. Добавить в чек сверки итогов QR-код со ссылкой на инструкцию для терминала. Первый пункт инструкции - наиболее частые проблемы. Для каждой модели должна быть своя инструкция и свой шаблон чека.	Софт	5	7%	0,4%
Ошибки 2 в 1	75	5%	На текущий момент нет выраженных причин. В подтипе собраны любые ошибки по данному классу устройств	-				

эффекта

Эффект в тематике=Количество на которые повлияет/Количество обращений в тематике

Эффект в общем объеме=Количество на которые повлияет/Общее количество повторных обращений

мероприятия для снижения повторных обращений

1. Добавить в UPOS принудительную перезагрузку POS при любой ошибке.
2. Операторам ЛП указывать в заявках на сервис фразу “Повторное обращение” если прошло менее месяца с момента последнего обращения по 4119 (SIM). На текущий момент эту фразу добавляют только в 4 обращении

Версия ПО

Количество ошибок

Версия ПО	Код 4119. (SIM)	Код 99 - терминал	Отключение терминала	Код 4119. (Ethernet)	Общий итог
30.01.05	272	289	144	57	762
29.00.09	37	40	29	3	109
30.00.06	28	48	12	15	103
30.03.12	47		5	3	55
29.10.02	10				10
29.24.21	3		3	1	7
29.02.06	5	1			6
27.03.01			5		5
30.11.01		4			4
27.07.00		4			4
29.25.03		1			1
Общий итог	**402**	**387**	**198**	**79**	**1066**

Доля ошибок

Версия ПО	Код 4119. (SIM)	Код 99 - терминал	Отключение терминала	Код 4119. (Ethernet)	Общий итог
30.01.05	35,70%	37,93%	18,90%	7,48%	100,00%
29.00.09	33,94%	36,70%	26,61%	2,75%	100,00%
30.00.06	27,18%	46,60%	11,65%	14,56%	100,00%
30.03.12	85,45%	0,00%	9,09%	5,45%	100,00%
29.10.02	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
29.24.21	42,86%	0,00%	42,86%	14,29%	100,00%
29.02.06	83,33%	16,67%	0,00%	0,00%	100,00%
27.03.01	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%
30.11.01	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%
27.07.00	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%
29.25.03	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Общий итог	**37,71%**	**36,30%**	**18,57%**	**7,41%**	**100,00%**

Версия ОС

Количество ошибок

Версия ОС	Код 4119. (SIM)	Код 99 - терминал	Отключение терминала	Код 4119. (Ethernet)	Общий итог
OS- 9.22	244	55	94	56	449
OS- QT000530	79	175	62	18	334
OS- MON3.76	33	80	20		133
OS- 9.32	18	18	2	3	41
OS- MON3.73	8	16	1		25
Общий итог	**382**	**344**	**179**	**77**	**982**

Доля ошибок

Версия ОС	Код 4119. (SIM)	Код 99 - терминал	Отключение терминала	Код 4119. (Ethernet)	Общий итог
OS- 9.22	54,34%	12,25%	20,94%	12,47%	100,00%
OS- 9.32	43,90%	43,90%	4,88%	7,32%	100,00%
OS- MON3.73	32,00%	64,00%	4,00%	0,00%	100,00%
OS- MON3.76	24,81%	60,15%	15,04%	0,00%	100,00%
OS- QT000530	23,65%	52,40%	18,56%	5,39%	100,00%
Общий итог	**38,90%**	**35,03%**	**18,23%**	**7,84%**	**100,00%**

тематик

Количество ошибок

Подтип	Количество
Код 4119. (SIM)	403
Код 99 - терминал	400
Отключение терминала	199
Код 4119. (Ethernet)	79
Ошибки 2 в 1	75
Код 4119. (интеграция)	58
Неисправности	51
Терминал поврежден	35
Неидентифицированная неисправн	22
TAMPER	16
Код 4119. (WI-FI)	16
Отказ.Бесконтактные карты	15
Неправильно настроена касса	15
Распечаталась половина чека	10
Общий итог	**1394**

Доля ошибок

Подтип	Доля
Код 4119. (SIM)	28,91%
Код 99 - терминал	28,69%
Отключение терминала	14,28%
Код 4119. (Ethernet)	5,67%
Ошибки 2 в 1	5,38%
Код 4119. (интеграция)	4,16%
Неисправности	3,66%
Терминал поврежден	2,51%
Неидентифицированная неисправн	1,58%
TAMPER	1,15%
Код 4119. (WI-FI)	1,15%
Отказ.Бесконтактные карты	1,08%
Неправильно настроена касса	1,08%
Распечаталась половина чека	0,72%
Общий итог	**100,00%**

заявки

4119 SIM

Количество ошибок

Причина повторной заявки	Код 4119. (SIM)	Общий итог
перезагрузка терминала	75	75
некорректные действия инженеров	54	54
нет связи с банком, замена терм	44	44
нет связи с банком, замена СИМ	38	38
дефект оборудования или расходных материалов	37	37
нет связи с банком	5	5
переподключение порта	2	2
Общий итог	**255**	**255**

Доля ошибок

Причина повторной заявки	Код 4119. (SIM)	Общий итог
перезагрузка терминала	29,41%	29,41%
некорректные действия инженеров	21,18%	21,18%
нет связи с банком, замена терм	17,25%	17,25%
нет связи с банком, замена СИМ	14,90%	14,90%
дефект оборудования или расходных материалов	14,51%	14,51%
нет связи с банком	1,96%	1,96%
переподключение порта	0,78%	0,78%
Общий итог	**100,00%**	**100,00%**

заявки

Код 99

Количество ошибок

Причина повторной заявки	Код 99 - терминал	Общий итог
перезагрузка терминала	226	226
некорректные действия инженеров	101	101
переподключение порта	37	37
дефект оборудования или расходных материалов	17	17
Общий итог	**381**	**381**

Доля ошибок

Причина повторной заявки	Код 99 - терминал	Общий итог
перезагрузка терминала	59,32%	59,32%
некорректные действия инженеров	26,51%	26,51%
переподключение порта	9,71%	9,71%
дефект оборудования или расходных материалов	4,46%	4,46%
Общий итог	**100,00%**	**100,00%**

заявки

Отключение терминала

Количество ошибок

Причина повторной заявки	Отключение терминала	Общий итог
некорректные действия инженеров	85	85
дефект оборудования или расходных материалов	57	57
перезагрузка терминала	50	50
переподключение порта	2	2
Общий итог	**194**	**194**

Доля ошибок

Причина повторной заявки	Отключение терминала	Общий итог
некорректные действия инженеров	43,81%	43,81%
дефект оборудования или расходных материалов	29,38%	29,38%
перезагрузка терминала	25,77%	25,77%
переподключение порта	1,03%	1,03%
Общий итог	**100,00%**	**100,00%**

заявки

4119 Ethernet

Количество ошибок

Причина повторной заявки	Код 4119. (Ethernet)	Общий итог
перезагрузка терминала	18	18
некорректные действия инженеров	15	15
дефект оборудования или расходных материалов	14	14
переподключение порта	1	1
нет связи с банком, замена терм	1	1
Общий итог	**49**	**49**

Доля ошибок

Причина повторной заявки	Код 4119. (Ethernet)	Общий итог
перезагрузка терминала	36,73%	36,73%
некорректные действия инженеров	30,61%	30,61%
дефект оборудования или расходных материалов	28,57%	28,57%
переподключение порта	2,04%	2,04%
нет связи с банком, замена терм	2,04%	2,04%
Общий итог	**100,00%**	**100,00%**