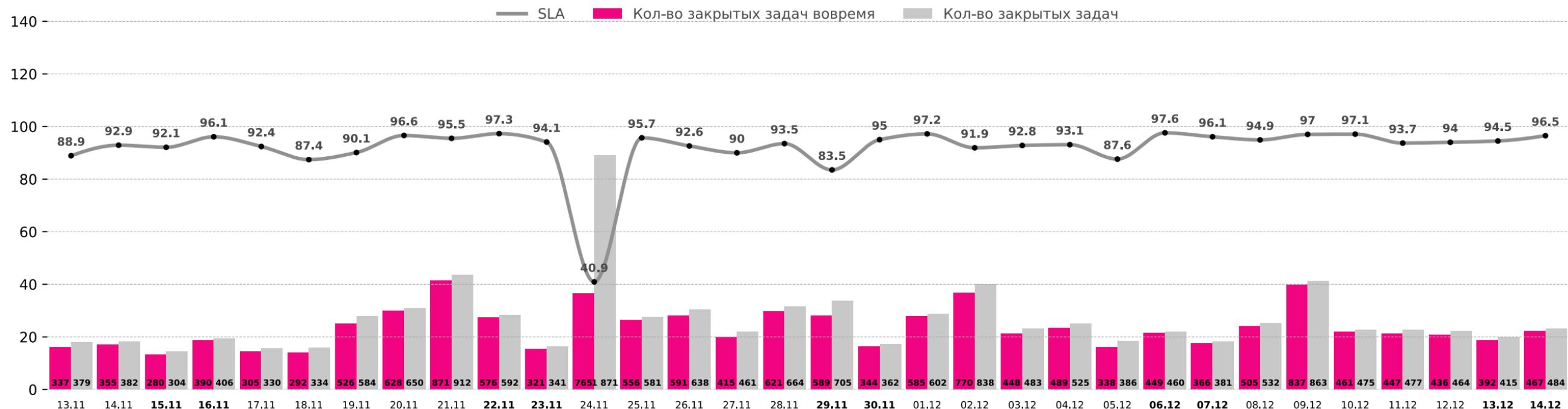


1

1.1

Заявки в Jira

Общая динамика SLA по закрытым задачам



1.2	Количество заявок и SLA по типам за последние 30 дней CUSTOMER SERVICES										
1.2.1	Основная заявка	Подзадача	Всего заявок	Поступило подзадач	Незакрыто подзадач	Закрыто подзадач	Закрыто в срок	Плановый SLA в Jira (часы)	Фактический SLA в Jira (часы)	SLA, %	SLA, который сообщаем абоненту по основной заявке
Подключение нового абонента	[SUB] Новый абонент - ГТМ	14084	7565	147	7418	629	8	4	8.5	Многоэтажные дома - от 5-ти рабочих дней, частный сектор - от 10ти рабочих дней.	
	[SUB] Новый абонент - ОАП: Монтаж		5944	1539	4405	9	8	4	0.2		
	Нет подзадач		1496	516	980	868	8	0	88.6		
	[SUB] Новый абонент: На уточнении		159	14	145	57	8	3	39.3		
	[SUB] Новый абонент - ОАП: Просчёт		9	1	8	8	8	0	100		
Добавление адреса	Нет подзадач	563	562	72	490	352	8	1	71.8	От 1-го до 3-х рабочих дней	
	[SUB] Новый абонент - ОАП: Просчёт		1	0	1	1	8	0	100		
Перенос кабеля на другой адрес	Нет подзадач	423	365	148	217	71	8	3	32.7	В течение 5-ти рабочих дней	
	[SUB] SAIMA: На уточнении		75	6	69	22	8	4	31.9		
Изменение адреса	Нет подзадач	417	417	408	9	9	8	1	100		
Подключение нового корпоративного абонента	Нет подзадач	354	353	296	57	28	8	4	49.1	В течение 5-ти рабочих дней	
	[SUB] SAIMA: На уточнении		1	0	1	1	8	1	100		
Перерасчёты	Нет подзадач	289	262	38	224	132	8	3	58.9	От 1-го до 3-х рабочих дней	
	Перерасчет в биллинге		27	0	27	23	8	1	85.2		
Перенос кабеля в одном здании	Нет подзадач	244	241	30	211	146	8	4	69.2	От 1-го до 3-х рабочих дней	
	[SUB] SAIMA: На уточнении		4	2	2	2	8	3	100		
Исправление данных в договоре	Нет подзадач	202	198	197	1	1	8	0	100	В течение 1-го рабочего дня	
	Перерасчет в биллинге		4	0	4	4	8	0	100		
Восстановление линии	Нет подзадач	178	74	63	13	9	8	2	69.2	В течение 5-ти рабочих дней	
	[SUB] SAIMA: На уточнении		17	0	17	10	8	3	58.8		
	[SUB] Восстановление линии		5	4	1	0	0	0	0		
	[SUB] Инженеры		1	0	1	1	8	8	100		
Смена ТП 300/500	[SUB] Замена оборудования	136	77	23	54	41	8	4	75.9	Как скоро абонент внесет ДС за ТП, оборудование и выезд. Как только заявка перейдет в статус "В работе у инженеров", ее должны отработать в течение 10 рабочих дней	
	Нет подзадач		49	29	20	2	8	1	10		
	[SUB] SAIMA: На уточнении		6	0	6	5	8	2	83.3		
Нет покрытия	Нет подзадач	88	88	87	1	1	8	0	100	Сроки не сообщаем, так как фиксируем обращением для учёта в дальнейших планах строительства сети	
Установка роутера (выкуп)	[SUB] Инженеры	75	75	27	48	38	8	4	79.2	В течение 5-ти рабочих дней	
	[SUB] SAIMA: На уточнении		4	0	4	3	8	2	75		
	Нет подзадач		1	1	0	0	0	0	0		
Установка дополнительной О!ТВ приставки (выкуп)	Нет подзадач	44	6	6	0	0	0	0	0	В течение 5-ти рабочих дней	
Замена оборудования	Нет подзадач	4	4	0	4	4	8	0	100		
Добавление проекта в Биллинг	Нет подзадач	3	3	3	0	0	0	0	0		
Обращения по аренде	Нет подзадач	3	3	2	1	1	8	1	100	От 1-го до 3-х рабочих дней	
1.2.2	MAIN SERVICES и MASS ACCIDENTS										
Основная заявка	Подзадача	Всего заявок	Поступило подзадач	Незакрыто подзадач	Закрыто подзадач	Закрыто в срок	Плановый SLA в Jira (часы)	Фактический SLA в Jira (часы)	SLA, %	SLA, который сообщаем абоненту по основной заявке	
Не работает проводной интернет	[SUB] Монтажники	9562	6173	621	5552	4577	8	4	82.4	От 1-го до 3-х рабочих дней	
	[SUB] Инженеры		2277	207	2070	1799	8	3	86.9		
	Нет подзадач		662	14	648	628	8	0	96.9		
	[SUB] SAIMA: На уточнении		653	5	648	536	8	2	82.7		
	[SUB] Монтажники - ОАП		30	12	18	6	8	5	33.3		
Затруднение в работе О!ТВ	[SUB] Инженеры	2784	2224	186	2038	1743	8	3	85.5	От 1-го до 3-х рабочих дней	
	[SUB] SAIMA: На уточнении		302	3	299	225	8	3	75.3		
	[SUB] Монтажники		165	11	154	146	8	3	94.8		
	Нет подзадач		103	12	91	88	8	1	96.7		
	[SUB] Монтажники - ОАП		6	4	2	0	0	0	0		
ГУАА - Демонтаж оборудования	Нет подзадач	791	791	578	213	10	8	3	4.7	КЦ не создает заявки на этот тип запроса. Данный тип запроса создается в запросе на расторжение договора специалистами офисов. Сроки - в порядке очереди.	
Демонтаж в US	Нет подзадач	647	431	333	98	45	8	0	45.9	КЦ в этом запросе не принимает заявку. Такие заявка создается после обращения абонента в офис с заявлением о расторжении договора.	
	ГУАА - Демонтаж оборудования		216	3	213	10	8	3	4.7		
Низкая скорость на проводном интернете	[SUB] Инженеры	491	440	36	404	343	8	3	84.9	От 1-го до 3-х рабочих дней	
	[SUB] Монтажники		40	2	38	27	8	3	71.1		
	Нет подзадач		18	0	18	18	8	2	100		
	[SUB] SAIMA: На уточнении		14	1	13	10	8	3	76.9		
	[SUB] Монтажники - ОАП		2	1	1	1	8	7	100		
Списалась АП, но ТП не подключился	Нет подзадач	257	251	3	248	226	8	2	91.1	В течение 1-го рабочего дня	
	[SUB] SAIMA: На уточнении		6	1	5	5	8	3	100		
Проблема подключения услуг	Нет подзадач	67	57	2	55	48	8	1	87.3	В течение 1-го рабочего дня	
	[SUB] SAIMA: На уточнении		10	1	9	9	8	5	100		
Обращения с сайта: Поддержка	Нет подзадач	50	50	5	45	4	8	5	8.9	Абонент сам оставляет заявку на сайте. ГТМ отрабатывает ежедневно в порядке очереди	
Платный выезд: Не работает проводной интернет	[SUB] Инженеры	41	22	2	20	17	8	3	85	От 1-го до 3-х рабочих дней	
	[SUB] Монтажники		17	0	17	14	8	3	82.4		
	Нет подзадач		1	0	1	1	8	0	100		
Не работает телефонная линия	[SUB] Монтажники	17	11	3	8	6	8	5	75	От 1-го до 3-х рабочих дней	
	Нет подзадач		4	0	4	4	8	1	100		
	[SUB] Инженеры		4	0	4	3	8	3	75		
	[SUB] SAIMA: На уточнении		1	0	1	1	8	1	100		
Физически подключили, но сервисы не назначались	[SUB] SAIMA: На уточнении	17	10	0	10	9	8	4	90	В течение 1-го рабочего дня	

1.3

ОП 10 созданных основных заявок MAIN SERVICES

1.3.2

MASS ACCIDENTS

Rank	Основная заявка	Подзадачи	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	11.12	12.12	13.12	14.12	Итого	Среднее	Мин.	Макс.
1	Массовая проблема - Не работает Интернет	Нет подзадач	35	54	20	121	12	24	245	296	585	22	46	57	170	61	93	387	31	26	54	30	78	16	196	26	38	369	175	130	10	54	133	79	7346	114.8	10	585
2	Массовая проблема - О!ТВ	Нет подзадач	150	155	200	176	176	149	71	23	33	28	14	3	3	2	32	53	51	53	57	27	5	1	3			1		2	2		2940	56.5	1	200		

1.3.3

CUSTOMER SERVICES

Rank	Основная заявка	Подзадачи	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	11.12	12.12	13.12	14.12	Итого	Среднее	Мин.	Макс.
1	Подключение нового абонента	[SUB] Новый абонент - ГТМ	119	109	82	88	131	129	249	169	167	148	157	188	214	246	263	308	266	229	614	379	291	276	250	234	208	267	283	308	301	310	289	293	15130	236.4	82	614
		[SUB] Новый абонент - ОАП: Монтаж	128	180	143	115	191	147	201	212	197	114	79	189	199	200	210	238	131	127	252	285	231	203	130	109	163	274	232	209	276	156	220	11888	185.8	79	285	
		Нет подзадач	76	57	30	32	46	46	53	76	69	63	65	83	61	45	25	24	31	16	44	36	25	32	26	22	30	37	44	30	45	54	53	120	2992	46.8	16	120
		[SUB] Новый абонент: На уточнении	3	10	4	8	9		2	10	7	7	4	3		1		12	3	4	4	1	1	8		1	1	3	11		18	10	10	318	5.9	1	18	
		[SUB] Новый абонент - ОАП: Просчёт						2	1		1	2																					18	1.5	1	2		
2	Добавление адреса	Нет подзадач	15	14	11	4	19	18	15	29	23	16	13	21	27	29	26	16	12	8	23	20	16	18	16	7	7	20	29	26	11	10	20	23	1124	17.6	4	29
		[SUB] Новый абонент - ОАП: Просчёт																																2	1.0	1	1	
3	Перенос кабеля на другой адрес	Нет подзадач	13	13	4	12	6	16	9	14	6	16	10	21	13	10	15	9	11	13	15	17	11	13	9	8	4	14	5	16	10	14	12	6	730	11.4	4	21
		[SUB] SAIMA: На уточнении		1		1	4	4		4	2	1		5	2	6	10	3		4	1	4	2	2		2	3	8	2	2	2		150	3.3	1	10		
4	Изменение адреса	Нет подзадач	13	9	2	4	16	14	12	18	17	12	6	16	20	22	7	19	11	13	10	21	25	12	12	16	6	6	13	13	16	16	7	834	13.0	2	25	
5	Подключение нового корпоративного абонента	Нет подзадач	15	11	7	8	18	11	22	13	8	6	3	13	17	13	19	13	14	4	16	9	17	11	7	2	3	6	11	15	13	14	9	5	706	11.0	2	22
		[SUB] SAIMA: На уточнении																																2	1.0	1	1	
6	Перерасчёт	Нет подзадач	8	4	4	2	9	6	8	4	4	10	4	8	3	8	13	9	21	16	54	13	6	10	5	7	4	8	11	5	7	2	10	6	578	9.0	2	54
7	Перенос кабеля в одном здании	Нет подзадач	6	5	9	2	7	14	7	9	8	4	4	5	14	10	14	9	2	2	11	10	8	12	6	6	7	10	5	11	9	5	6	4	482	7.5	2	14
		[SUB] SAIMA: На уточнении					1																										8	1.3	1	2		
8	Смена ТП 300/500	Нет подзадач	4	2	1	1	4	2	1	3	2	4	5	3	6	2	11	7	9	13	6	7	2	9	1	4	3	3	5	6	2	3	2	266	4.3	1	13	
		[SUB] Замена оборудования	3				1	2		2	2	1	4	2	4	1	8	6	4	9	6	4	2	7	1	1	2		2	1	1	1	154	3.1	1	9		
		[SUB] SAIMA: На уточнении								1		1					2					1									1		12	1.2	1	2		
9	Исправление данных в договоре	Нет подзадач	1	6	4	3	5	8	6	4	6	4	1	7	10	5	11	7	2	3	15	9	5	2	11	5	4	32	8	3	5	5	4	1	404	6.3	1	32
10	Восстановление линии	Нет подзадач	5	2		4	2	11	2	6	8	3	6	10	5	4	4	7	11	1	8	9	4	8	6	4	4	5	5	5	4	6	4	2	330	5.3	1	11
		[SUB] SAIMA: На уточнении				2	1		1	2	1				1	1	2	1			1			2					1	1			34	1.3	1	2		
		[SUB] Восстановление линии							1					1		1			1																10	1.0	1	1
		[SUB] Инженеры							1																										2	1.0	1	1

Neotgrobataennye zayavki v Jira, sozdannyye posle 01.01.2025							
MAIN SERVICES							
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	ноя.25	дек.25	Итого
Чуйская область	Асанбек уулу Мирлан Алиев Исмагил Жакшыев Азамат Барыбеков Азамат	Не работает проводной интернет	[SUB] Инженеры	Технические затруднения	0	16	16
				Изменена дата выезда	9	5	14
				В работе	0	2	2
				На исправлении	1	0	1
			[SUB] Монтажники	Изменена дата выезда	0	7	7
				В работе	0	6	6
				Орен	0	2	2
				Согласование ТМЦ	0	1	1
			[SUB] Монтажники - ОАП	Согласование ТМЦ	0	2	2
				В РАБОТЕ У БРИГАДЫ	0	1	1
				Орен	0	1	1
				[SUB] SAIMA: На уточнении	Open	2	1
			Нет подзадач	Орен	1	0	1
				В работе	0	1	1
				Итого уникальных задач	11	39	50
				Итого			
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	ноя.25	дек.25	Итого
Чуйская область	Асанбек уулу Мирлан Алиев Исмагил Жакшыев Азамат Барыбеков Азамат	Затруднение в работе ОГТВ	[SUB] Инженеры	Изменена дата выезда	24	24	
				Орен	2	2	
			[SUB] SAIMA: На уточнении	В работе	1	1	
				Орен	3	3	
			[SUB] Монтажники	Изменена дата выезда	1	1	
				Согласование ТМЦ	1	1	
			[SUB] Монтажники - ОАП	Согласование ТМЦ	1	1	
				В РАБОТЕ У БРИГАДЫ	0	1	
			[SUB] SAIMA: На уточнении	Орен	0	1	
				Нет подзадач	1	1	
				Итого уникальных задач	27	27	
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	ноя.25	дек.25	Итого
Чуйская область	Асанбек уулу Мирлан Алиев Исмагил Жакшыев Азамат Барыбеков Азамат	Низкая скорость на проводном интернете	[SUB] Инженеры	Изменена дата выезда	1	1	
				Изменена дата выезда	1	1	
			[SUB] SAIMA: На уточнении	В работе	1	1	
				Орен	3	3	
			[SUB] Монтажники	Изменена дата выезда	1	1	
				Согласование ТМЦ	1	1	
			[SUB] Монтажники - ОАП	Согласование ТМЦ	1	1	
				В РАБОТЕ У БРИГАДЫ	0	1	
			[SUB] SAIMA: На уточнении	Орен	0	1	
				Нет подзадач	1	1	
				Итого уникальных задач	1	1	
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	ноя.25	дек.25	Итого
Чуйская область	Асанбек уулу Мирлан Алиев Исмагил Жакшыев Азамат Барыбеков Азамат	Затруднение в работе ИРТВ	[SUB] Инженеры	Изменена дата выезда	1	1	
				Изменена дата выезда	1	1	
			[SUB] SAIMA: На уточнении	В работе	1	1	
				Орен	3	3	
			[SUB] Монтажники	Изменена дата выезда	1	1	
				Согласование ТМЦ	1	1	
			[SUB] Монтажники - ОАП	Согласование ТМЦ	1	1	
				В РАБОТЕ У БРИГАДЫ	0	1	
			[SUB] SAIMA: На уточнении	Орен	0	1	
				Нет подзадач	1	1	
				Итого уникальных задач	1	1	
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	ноя.25	дек.25	Итого
Омская область	Асанбек уулу Мирлан Алиев Исмагил Жакшыев Азамат Барыбеков Азамат	Изменение параметров оборудования	[SUB] Инженеры	Изменена дата выезда	1	1	
				Изменена дата выезда	1	1	
			[SUB] SAIMA: На уточнении	В работе	1	1	
				Орен	3	3	
			[SUB] Монтажники	Изменена дата выезда	1	1	
				Согласование ТМЦ	1	1	
			[SUB] Монтажники - ОАП	Согласование ТМЦ	1	1	
				В РАБОТЕ У БРИГАДЫ	0	1	
			[SUB] SAIMA: На уточнении	Орен	0	1	
				Нет подзадач	1	1	
				Итого уникальных задач	1	1	
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	ноя.25	дек.25	Итого
Омская область	Шахирек Максат Болот Абакиров	Демонтаж в US	[SUB] Инженеры	Изменена дата выезда	1	1	
				Изменена дата выезда	1	1	
			[SUB] SAIMA: На уточнении	В работе	1	1	
				Орен	3	3	
			[SUB] Монтажники	Изменена дата выезда	1	1	
				Согласование ТМЦ	1	1	
			[SUB] Монтажники - ОАП	Согласование ТМЦ	1	1	
				В РАБОТЕ У БРИГАДЫ	0	1	
			[SUB] SAIMA: На уточнении	Орен	0	1	
				Нет подзадач	1	1	
				Итого уникальных задач	1	1	
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	ноя.25	дек.25	Итого
Омская область	Шахирек Максат Болот Абакиров	ГУАА - Демонтаж оборудования	[SUB] Инженеры	Изменена дата выезда	1	1	
				Изменена дата выезда	1	1	
			[SUB] SAIMA: На уточнении	В работе	1	1	
				Орен	3	3	
			[SUB] Монтажники	Изменена дата выезда	1	1	
				Согласование ТМЦ	1	1	
			[SUB] Монтажники - ОАП	Согласование ТМЦ	1	1	
				В РАБОТЕ У БРИГАДЫ	0	1	
			[SUB] SAIMA: На уточнении	Орен	0	1	
				Нет подзадач	1	1	
				Итого уникальных задач	1	1	
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	ноя.25	дек.25	Итого
Джалал-Абадская область	Джалилов Руслан Абдигалиев	Демонтаж в US	[SUB] Инженеры	Изменена дата выезда	1	1	
				Изменена дата выезда	1	1	
			[SUB] SAIMA: На уточнении	В работе	1	1	
				Орен	3	3	
			[SUB] Монтажники	Изменена дата выезда	1	1	
				Согласование ТМЦ			

Срез по основным показателям КЦ

Голос

Показатель	План	07.12	08.12	09.12	10.12	11.12	12.12	13.12	14.12	Среднее значение
Service Level	≥ 80 %	78.6	62.4	56.3	53.2	61.2	64.2	73.9	75	76.4
Handled Calls Rate (Процент принятых вызовов)	≥ 90 %	78	66.6	52.6	51.7	63.5	61.7	68.3	75.3	77.2
Average Handling Time	≤ 190 сек.	169.9	157.5	170.8	178.1	187.3	182.9	180.5	174.5	173.6
Average Ringing Time	≤ 3 сек.	2.7	2.4	2.3	2.5	2.4	2.6	2.7	2.6	2.5
Average Holding Time	≤ 30 сек.	36.8	44	34.4	30.4	52.4	54.2	42.2	42.2	45.9
Critical Error Accuracy	≥ 97 %.	75	83.3	90.5	68.4	86.4	85	83.3	90.9	87.5
Customer Satisfaction Index	≥ 80 %.			84.8	90	95.7	87.1	88	70	88.0
Конверсия Customer Satisfaction Index	≥ 10 %.		0	2.5	3.7	3.7	2.8	2.3	3.3	3.0
Repeat Calls по операторам	≤ 10 %.	17.3	14.6	17.1	17.5	17.7	17.1	19.4		16.5
Repeat Calls по IVR	≤ 10 %.	8.2	9.9	8.7	9.5	9.3	9.2	9.2	8.4	9.1

Текст

Показатель	План	07.12	08.12	09.12	10.12	11.12	12.12	13.12	14.12	Среднее значение
Average Reaction Time	≤ 60 сек.	56.8	84.8	84.2	51.6	51	56.6	85	46.7	69.2
Average Speed To Answer	≤ 60 сек.	45.8	64.1	65.7	50.5	46	50.3	68.3	41.4	64.2
Critical Error Accuracy	≥ 97 %.	100	85.7	100	100	100	100	100	100	92.5
Customer Satisfaction Index	≥ 80 %.	90.9	100	81.8	93.3	75	75	71.4	100	71.6
Конверсия Customer Satisfaction Index	≥ 10 %.	5.4	1.7	3.1	5	2.7	2.6	6.2	1.9	4.2

Общее

Показатель	07.12	08.12	09.12	10.12	11.12	12.12	13.12	14.12	Среднее значение
Количество обращений, закрытых на уровне 1 линии	659	810	842	729	778	714	634	592	881.4
Количество обращений, переданных другим отделам	391	835	750	643	625	581	679	415	609.1
Доля обращений, закрытых на уровне 1 линии	59.6	47.6	51	50.8	53.4	52.9	46.6	56.1	56.2
Доля обращений, переданных другим отделам	35.4	49.1	45.5	44.8	42.9	43	49.9	39.3	40.3

Профиль дня												
Голос												
Часы	Поступило на IVR	Распределено на операторов	Отвачено операторами	Завершены в очереди	Maximum Waiting Time	Maximum Ringing Time	Maximum Speaking Time	Maximum Holding Time	Service Level	Handled Calls Rate	Customer Satisfaction Index	
00:00:00	18	9	9	0	00:38	00:06	09:20	01:19	100	100		
01:00:00	12	9	0	9	12:56	00:00	00:00	00:00	0	0	100	
02:00:00	3				00:00	00:00	00:00	00:00				
03:00:00					00:00	00:00	00:00	00:00				
04:00:00	2				00:00	00:00	00:00	00:00				
05:00:00					00:00	00:00	00:00	00:00				
06:00:00	1	1	0	1	00:42	00:00	00:00	00:00	0	0		
07:00:00	3	1	1	0	00:04	00:04	00:53	00:00	100	100		
08:00:00	35	12	12	0	00:05	00:05	07:47	00:51	100	100		
09:00:00	108	49	49	0	00:43	00:06	09:47	01:34	98.0	100	100	
10:00:00	190	81	81	0	00:29	00:05	11:13	01:02	100	100	100	
11:00:00	232	104	96	8	03:50	00:05	12:19	01:36	79.6	92.3	100	
12:00:00	316	170	75	95	08:16	00:04	12:50	03:01	33.3	44.1	100	
13:00:00	250	121	58	63	07:52	00:06	09:46	01:05	45.7	47.9	50	
14:00:00	256	92	54	38	06:07	00:05	08:58	01:21	46.9	58.7	100	
15:00:00	217	108	52	56	06:44	00:06	08:17	01:11	37.7	48.1	0	
16:00:00	236	101	71	30	06:09	00:04	10:44	02:49	62.8	70.3	33.3	
17:00:00	204	92	89	3	03:24	00:05	11:27	00:59	84.6	96.7	66.7	
18:00:00	151	61	61	0	00:37	00:05	07:01	02:15	100	100	0	
19:00:00	156	75	75	0	00:12	00:04	08:40	00:30	100	100	50	
20:00:00	117	60	60	0	00:05	00:05	11:08	00:35	100	100	100	
21:00:00	81	38	38	0	00:07	00:06	06:47	00:19	100	100		
22:00:00	58	32	32	0	00:07	00:07	11:40	00:34	100	100	100	
23:00:00	18	12	12	0	00:04	00:04	06:15	00:00	100	100		
	2664	1228	925	303	12:56	00:07	12:50	03:01	75	75.3	71	

Текст									
Часы	Всего закрытых чатов	Закрыто без задержки (операторами)	Закрыто с задержкой 12 часов (чат-ботом)	Maximum Reaction Time	Maximum Speed To Answer	Average Reaction Time	Average Speed To Answer	Customer Satisfaction Index	
00:00:00	27	27	0	03:29	03:54	00:57	01:18		
01:00:00	11	11	0	02:51	02:22	01:07	00:48		
02:00:00	2	2	0	02:27	00:39	01:11	00:29		
03:00:00			00:00	00:00	00:00	00:00	00:00		
04:00:00			00:00	00:00	00:00	00:00	00:00		
05:00:00	1	1	0	00:20	00:20	00:20	00:20		
06:00:00			00:00	00:00	00:00	00:00	00:00		
07:00:00			00:00	00:00	00:00	00:00	00:00		
08:00:00	1	1	0	01:00	01:00	01:00	01:00		
09:00:00	3	3	0	13:04	06:09	03:55	02:19		
10:00:00	5	5	0	03:04	02:13	01:03	00:43		
11:00:00	5	5	0	01:32	01:32	00:28	00:35		100
12:00:00	13	13	0	05:36	02:30	00:44	00:48		
13:00:00	7	7	0	01:56	01:51	00:23	00:34		100
14:00:00	14	14	0	07:06	07:06	00:51	00:46		100
15:00:00	7	7	0	00:35	00:55	00:19	00:42		
16:00:00	9	9	0	02:11	00:56	00:25	00:26		
17:00:00	14	14	0	03:40	01:32	00:39	00:40		
18:00:00	15	15	0	05:36	05:36	00:45	00:35		
19:00:00	14	14	0	01:47	01:47	00:43	00:39		
20:00:00	15	15	0	01:13	00:51	00:28	00:29		
21:00:00	12	12	0	02:29	01:13	00:35	00:30		
22:00:00	11	11	0	00:34	00:52	00:21	00:34		
23:00:00	2	2	0	01:31	00:40	00:41	00:29		
	188	188	0	13:04	07:06	00:42			100

4		Таблица актуальных аварийно-плановых работ на 14.12.2025																			
5		ТОП40 причин обращений																			
Rank	DoD	Проект	Статус	Запрос	Подгруппа	Причина	07.12	08.12	09.12	10.12	11.12	12.12	13.12	14.12	Итого	Сред.	Мин.	Макс.			
1	—	Saima	В ожидании от Jira	Помощь с интернетом	Создана заявка с предварительной причиной	Не работает проводной интернет	153	190	271	266	298	267	267	155	1867	233.4	153	298			
2	▲ +1	Saima	В ожидании от Jira	Помощь по подключению Saima	Создана заявка с предварительной причиной	Подключение нового абонента	63	109	94	93	100	99	94	75	727	90.9	63	109			
3	▼ -1	Saima	В ожидании от Jira	Помощь с интернетом	Создана заявка с предварительной причиной	Массовый инцидент "Не работает проводной интернет" (с заявкой)	24	340	124	65	6	22	121	61	763	95.4	6	340			
4	—	Saima	В ожидании от Jira	Помощь с телевидением и приставкой	Создана заявка с предварительной причиной	Проблемы с O!TV	58	74	76	72	57	60	69	49	515	64.4	49	76			
5	▲ +1	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	66	63	80	57	46	48	48	38	446	55.8	38	80			
6	▼ -1	Saima	Закрытый	Помощь с интернетом	Не работает проводной интернет	Сбились настройки роутера	28	32	37	64	61	60	58	34	374	46.8	28	64			
7	▲ +2	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	17	32	24	33	61	38	25	32	262	32.8	17	61			
8	▼ -1	Saima	Закрытый	Помощь по подключению Saima	Условия подключения для частного пользования	Уточнение условий подключения для частного пользования	29	56	42	29	47	29	32	29	293	36.6	29	56			
9	▲ +9	Saima	Закрытый	Помощь по перерасчету	Уточнение информации по перерасчету	Уточнение как выполняется автоматический перерасчет	9	13	7	19	10	17	11	27	113	14.1	7	27			
10	▼ -2	Saima	Закрытый	Помощь по подключению Saima	Адресная база	Нет покрытия/ номера дома, абонент отказался/ не просит принять заявку	23	36	29	28	39	37	31	25	248	31	23	39			
11	▲ +3	Saima	Закрытый	Помощь по профилю абонента	Баланс	Уточнение информации по сумме пополнения	26	32	32	36	27	24	16	21	214	26.8	16	36			
12	▼ -2	Saima	Закрытый	Помощь с телевидением и приставкой	Затруднения с O!TB	Абонент не знает виртуальный номер (логин) и пароль от O!TB	20	34	19	16	18	11	24	16	158	19.8	11	34			
13	▼ -1	Saima	Закрытый	Помощь с интернетом	Не работает проводной интернет	Требовалась перезагрузка от сети	19	11	22	14	22	27	21	15	151	18.9	11	27			
14	▲ +7	Saima	В ожидании от Jira	Помощь с оборудованием, кроме приставки O!TB	Создана заявка с предварительной причиной	Монтаж кабеля (наружного, внутреннего) при провисаниях	3	4	25	10	15	7	10	14	88	11	3	25			
15	▲ +14	Saima	Закрытый	Помощь с телевидением и приставкой	Пульт от приставки O!TB	На пульте от приставки ZTE мигает индикатор			10	3	12	11	8	13	57	9.5	3	13			
16	▲ +20	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	8	17	10	14	10	13	4	12	88	11	4	17			
17	▲ +20	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	8	17	10	14	10	13	4	12	88	11	4	17			
18	—	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)	12	16	15	9	16	14	11	11	104	13	9	16			
19	▲ +6	Saima	Закрытый	Помощь с оборудованием, кроме приставки O!TB	Роутеры	Уточнение информации о смене пароля от Wi Fi роутера	8	6	3	9	4	8	9	11	58	7.2	3	11			
20	▲ +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	5	12	15	23	16	13	7	10	101	12.6	5	23			
21	▼ -4	Saima	Закрытый	Помощь с ТП	Уточнение информации по ТП	Абонент не знал условия своего ТП	24	13	11	24	11	16	12	10	121	15.1	10	24			
22	▲ +10	Saima	Закрытый	Помощь по профилю абонента	Баланс	Уточнение информации по балансу	10	14	15	10	14	15	5	9	92	11.5	5	15			
23	▲ +8	Saima	Закрытый	Помощь с интернетом	Не работает проводной интернет	Условия ТП не активны, абоненту необходимо оплатить АП для проводного интернета	19	15	15	9	8	6	6	9	87	10.9	6	19			
24	▲ +17	Saima	В ожидании от NOD	Помощь с телевидением и приставкой	Другое	Не найдена нужная причина	13	10	8	3	8	5	3	9	59	7.4	3	13			
25	▲ +2	Saima	Закрытый	Помощь с телевидением и приставкой	Пульт от приставки O!TB	Абонент не знал где можно купить пульт от приставки O!TB	17	21	15	10	16	19	8	9	115	14.4	8	21			
26	▼ -7	Saima	Закрытый	Помощь с телевидением и приставкой	Приставка O!TB	Требовалась перезагрузка приставки от сети	10	14	8	5	11	2	10	8	68	8.5	2	14			
27	▲ +5	Saima	В ожидании от 2-й линии	Помощь с интернетом	Создана заявка с предварительной причиной для обратного видеозвонка по WA	Абонент не может справиться с настройками роутера TP_link с 2-мя антеннами	10	3	7	19	12	9	5	8	73	9.1	3	19			
28	▼ -4	Saima	Закрытый	Помощь по акции	Действующие акции	Абонент не знал какие акции действуют	3	9	15	11	9	6	9	8	70	8.8	3	15			
29	▲ +3	Saima	В ожидании от Jira	Помощь с интернетом	Создана заявка с предварительной причиной	Низкая скорость на проводном интернете	8	13	27	9	7	6	6	8	84	10.5	6	27			
30	▼ -15	Saima	В ожидании от Jira	Помощь по перерасчету	Создана заявка с предварительной причиной	Перерасчет	4	5	9	5	7	2	21	8	61	7.6	2	21			
31	▼ -19	Saima	Закрытый	Помощь по профилю абонента	Лицевой счет	Абонент забыл / хотел узнать свой ЛС	16	15	19	17	16	20	16	7	126	15.8	7	20			
32	▲ +7	Saima	Закрытый	Помощь с услугами	Отключение услуг	Была подключена дополнительная услуга/и, абонент обратился, чтобы мы отключили ее/ их	13	8	13	14	9	7	2	7	73	9.1	2	14			
33	▼ -14	Saima	Закрытый	Помощь с интернетом	Не работает проводной интернет	Зависла сессия, послеброса заработал интернет	11	20	16	20	27	12	11	7	124	15.5	7	27			
34	▼ -10	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	14	9	14	11	5	6	9	6	74	9.2	5	14			
35	▼ -19	Saima	В ожидании от Jira	Помощь с оборудованием, кроме приставки O!TB	Создана заявка с предварительной причиной	Перенос кабеля на другой адрес	3	15	9	14	14	15	13	6	89	11.1	3	15			
36	▲ +1	Saima	Закрытый	Помощь с ТП	Подключение/изменение ТП	Действующий абонент хотел узнать подробнее о смене ТП (консультация)	10	9	10	8	5	7	4	5	58	7.2	4	10			
37	▼ -2	Saima	Закрытый	Помощь с платежами	Уточнение информации по платежам	Уточнение информации по платежам	7	11	12	10	10	11	5	5	71	8.9	5	12			
38	▼ -10	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"	19	13	12	14	10	10	8	4	90	11.2	4	19			
39	▼ -19	Saima	Закрытый	Помощь по акции</td																	

6		Сводка по переходам IVR																											
Rank	DoD	Клавиша				Подклавиша				Описание								07.12	08.12	09.12	10.12	11.12	12.12	13.12	14.12	Итого	Сред.	Мин.	Макс.
1	▲ +1	SAIMA - Клавиша 2				SAIMA - Клавиша 1 (Подклавиша)				Не работает проводной интернет								197	338	452	369	367	336	297	243	2599	324.9	197	452
2	▼ -1	SAIMA - Клавиша 2				SAIMA - Клавиша 2 (Подклавиша)				Не работает беспроводной интернет								92	141	219	157	175	138	153	102	1177	147.1	92	219
3	▲ +1	SAIMA - Клавиша 2				SAIMA - Клавиша 3 (Подклавиша)				Не работает телевидение								132	157	196	160	107	129	99	122	1102	137.8	99	196
4	—	SAIMA - Клавиша 9								Выход на оператора								1191	2056	2439	2115	1939	1780	1564	1178	14262	1782.8	1178	2439
5	—	SAIMA - Клавиша 4				SAIMA - Клавиша 1 (Подклавиша)				Видеосервис "START"								1	2	7	4	6	5	7	1	33	4.1	1	7
6	—	SAIMA - Клавиша 4				SAIMA - Клавиша 2 (Подклавиша)				Онлайн-сервис "Амедиатека"								4	2			1	2			9	2.2	1	4
7	▼ -1	SAIMA - Клавиша 1				SAIMA - Клавиша 1 (Подклавиша)				Узнать остаток баланса на лицевом счете								73	89	91	106	87	71	74	44	635	79.4	44	106
8	▲ +1	SAIMA - Клавиша 1				SAIMA - Клавиша 2 (Подклавиша)				Получить информацию о тарифном плане и о подключенных услугах								90	100	126	108	103	81	61	68	737	92.1	61	126
9	▼ -1	ЦМ: Проговаривание информации по ЛС								Информация по ЛС и балансу								282	519	490	378	384	332	322	213	2920	365	213	519

7		Сводка по проектам МР																																			
Период		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	11.12	12.12	13.12	14.12	Итого	Сред.	Мин.	Макс.
Saima Telecom		170	142	465	525	553	149	182	174	246	170	380	587	196	142	228	272	254	202	621	400	218	203	174	156	148	216	281	229	212	238	250	188	8571	267.8	142	621
Saima - WhatsApp			1																1														2	1	1	1	
Итого		170	143	465	525	553	149	182	174	246	170	380	587	196	142	228	272	255	202	621	400	218	203	174	156	148	216	281	229	212	238	250	188	8573	267.9	142	621

