

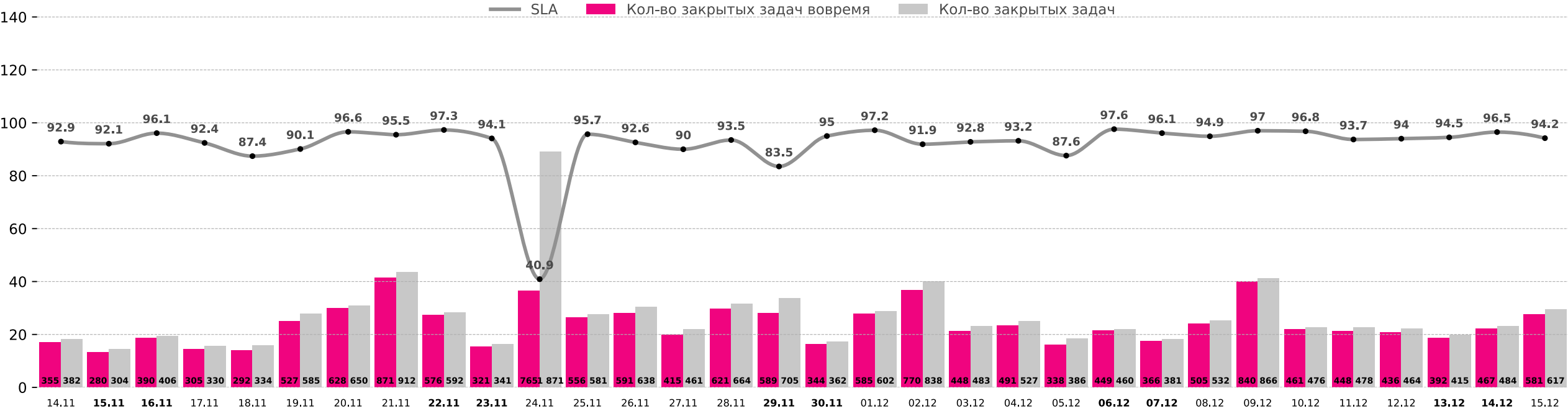


1

Заявки в Jira

1.1

Общая динамика SLA по закрытым задачам



1.2.1	Количество заявок и SLA по типам за последние 30 дней									
CUSTOMER SERVICES										
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	14303	7802	347	7455	781	8	4	10.5	Многоэтажные дома - от 5-ти рабочих дней, частный сектор - от 10ти рабочих дней.
	[SUB] Новый абонент - ОАП: Монтаж		6033	1818	4215	8	8	4	0.2	
	Нет подзадач		1411	469	946	859	8	0	90.8	
	[SUB] Новый абонент: На уточнении		158	21	137	50	8	4	36.5	
	[SUB] Новый абонент - ОАП: Просчёт		9	1	8	8	8	0	100	
Добавление адреса	Нет подзадач	571	570	81	489	355	8	1	72.6	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	424	361	153	208	68	8	3	32.7	В течение 5-ти рабочих дней
	[SUB] SAIMA: На уточнении		74	12	62	20	8	4	32.3	
Изменение адреса	Нет подзадач	410	410	401	9	9	8	1	100	
Подключение нового корпоративного абонента	Нет подзадач	353	352	294	58	29	8	4	50	В течение 5-ти рабочих дней
	[SUB] SAIMA: На уточнении		1	0	1	1	8	1	100	
Перерасчёт	Нет подзадач	288	259	42	217	127	8	3	58.5	От 1-го до 3-х рабочих дней
	Перерасчет в биллинге		29	1	28	24	8	1	85.7	
Перенос кабеля в одном здании	Нет подзадач	243	240	34	206	143	8	4	69.4	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	215	211	210	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	175	69	63	6	6	8	1	100	В течение 5-ти рабочих дней
	[SUB] SAIMA: На уточнении		18	0	18	11	8	3	61.1	
	[SUB] Восстановление линии		6	5	1	0	0	0	0	
	[SUB] Инженеры		1	0	1	1	8	8	100	
Смена ТП 300/500	[SUB] Замена оборудования	134	74	23	51	38	8	4	74.5	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		50	26	24	2	8	1	8.3	
	[SUB] SAIMA: На уточнении		6	0	6	5	8	2	83.3	
Нет покрытия	Нет подзадач	89	89	88	1	1	8	0	100	Сроки не сообщаем, так как фиксируем обращением для учёта в дальнейших планах строительства сети
Установка роутера (выкуп)	[SUB] Инженеры	73	73	27	46	37	8	4	80.4	В течение 5-ти рабочих дней
	[SUB] SAIMA: На уточнении		5	0	5	4	8	3	80	
Установка дополнительной O!TV приставки (выкуп)	Нет подзадач	45	2	2	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	9543	6155	797	5358	4422	8	4	82.5	От 1-го до 3-х рабочих дней
	[SUB] Инженеры		2274	276	1998	1737	8	3	86.9	
	[SUB] SAIMA: На уточнении		656	13	643	531	8	2	82.6	
	Нет подзадач		655	15	640	621	8	0	97	
	[SUB] Монтажники - ОАП		33	15	18	6	8	5	33.3	
Затруднение в работе O!TV	[SUB] Инженеры	2760	2233	267	1966	1685	8	3	85.7	От 1-го до 3-х рабочих дней
	[SUB] SAIMA: На уточнении		294	3	291	217	8	3	74.6	
	[SUB] Монтажники		164	13	151	143	8	3	94.7	
	Нет подзадач		102	15	87	84	8	1	96.6	
	[SUB] Монтажники - ОАП		6	4	2	0	0	0	0	
ГУАА - Демонтаж оборудования	Нет подзадач	613	613	430	183	9	8	3	4.9	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	588	402	303	99	42	8	0	42.4	КЦ в этом запрос не принимает заявку. Такие заявка создается после обращения абонента в офис с заявлением о расторжении договора.
	ГУАА - Демонтаж оборудования		186	3	183	9	8	3	4.9	
Низкая скорость на проводном интернете	[SUB] Инженеры	481	431	44	387	328	8	3	84.8	От 1-го до 3-х рабочих дней
	[SUB] Монтажники		40	2	38	27	8	3	71.1	
	Нет подзадач		17	0	17	17	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	256	250	5	245	223	8	2	91	В течение 1-го рабочего дня
	[SUB] SAIMA: На уточнении		6	1	5	5	8	3	100	
Проблема подключения услуг	Нет подзадач	66	56	3	53	46	8	1	86.8	В течение 1-го рабочего дня
	[SUB] SAIMA: На уточнении		10	1	9	9	8	5	100	
Обращения с сайта: Поддержка	Нет подзадач	49	49	5	44	4	8	5	9.1	Абонент сам оставляет заявку на сайте. ГТМ отрабатывает ежедневно в порядке очереди
Платный выезд: Не работает проводной интернет	[SUB] Инженеры	41	22	3	19	16	8	3	84.2	От 1-го до 3-х рабочих дней
	[SUB] Монтажники		17	1	16	14	8	3	87.5	
	Нет подзадач		1	0	1	1	8	0	100	
Физически подключили, но сервисы не назначались	[SUB] SAIMA: На уточнении	19	10	0	10	9	8	4	90	В течение 1-го рабочего дня
	Нет подзадач		9	3	6	4	8	1	66.7	
Не работает телефонная линия	[SUB] Монтажники	18	12	4	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	
Проблема отключения услуг	Нет подзадач	15	10	0	10	8	8	0	80	В течение 1-го рабочего дня
	[SUB] SAIMA: На уточнении		5	5	0	0	0	0	0	
ДС есть, но ТП не подключился	Нет подзадач	10	9	0	9	7	8	1	77.8	В течение 1-го рабочего дня
	[SUB] SAIMA: На уточнении		1	0	1	1	8	2	100	
Затруднение в работе IPTV	[SUB] Инженеры	6	4	1	3	3	8	2	100	От 1-го до 3-х рабочих дней
	Нет подзадач		1	0	1	0	0	0	0	
	[SUB] SAIMA: На уточнении		1	0	1	0	0	0	0	
Нет исходящих вызовов	[SUB] Монтажники	5	4	1	3	2	8	2	66.7	От 1-го до 3-х рабочих дней
	[SUB] Инженеры		1	0	1	1	8	4	100	
Версия TV-приставки	[SUB] SAIMA: На уточнении	4	4	4	0	0	0	0	0	Не создаем такие заявки





Неагработанные заявки в Jira, созданные после 01.01.2025												
MAIN SERVICES												
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус		ноя.25	дек.25	Итого				
Чуйская область	Асаибе уулу Мирлан Алиев Исмаил Жакиев Азамат Баратбаев Азамат	Не работает проводной интернет	(SUB) Монтжакины	В работе	0		51	51				
				Изменена дата выезда	0		4	4				
				Согласование ТМЦ	0		4	4				
			(SUB) Искенеры	Техническое затруднения	0		2	2				
				Техническое затруднения	0		17	17				
				Изменена дата выезда	9		6	15				
			(SUB) SAIMA: На уточнении	В работе	0		15	15				
				Опрен	0		2	2				
				На исправлении	1		0	1				
			Нет подзадач	Согласование ТМЦ	0		1	1				
				Опрен	2		7	9				
				В работе	0		1	1				
			(SUB) Монтжакины - ОАП	В РАБОТЕ У БРИГАДЫ	0		3	3				
				Согласование ТМЦ	0		2	2				
				На уточнение	0		1	1				
Опрен				0		1	1					
Итого уникальных задач					11		11	122				
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус		ноя.25	дек.25	Итого				
Чуйская область	Асаибе уулу Мирлан Алиев Исмаил Жакиев Азамат Баратбаев Азамат	Затруднение в работе OTV	(SUB) Искенеры	Изменена дата выезда	24			24				
				В работе	11			11				
				Опрен	2			2				
			Нет подзадач	Опрен	6			6				
				Опрен	3			3				
				(SUB) Монтжакины - ОАП	Согласование ТМЦ	1			1			
			Итого уникальных задач					41			41	
Регион			Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус		ноя.25	дек.25	Итого		
Чуйская область	Асаибе уулу Мирлан Алиев Исмаил Жакиев Азамат Баратбаев Азамат	Низкая скорость на проводном интернете	(SUB) Искенеры	Изменена дата выезда	1		1	2				
				В работе	0		2	2				
Итого уникальных задач					1		3	4				
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус		ноя.25	дек.25	Итого				
Чуйская область	Асаибе уулу Мирлан Алиев Исмаил Жакиев Азамат Баратбаев Азамат	Затруднение в работе OTV	(SUB) Искенеры	В работе	1			1				
					1			1				
Итого уникальных задач					1			1				
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус		ноя.25	дек.25	Итого				
Ошская область	Шаиров Маскат Жакиев Азамат	Не работает проводной интернет	(SUB) Монтжакины	Опрен	105			105				
				Техническое затруднения	34			34				
				Изменена дата выезда	10			10				
			(SUB) Искенеры	В работе	9			9				
				Опрен	4			4				
				В работе	3			3				
			(SUB) SAIMA: На уточнении	Техническое затруднения	1			1				
				Изменена дата выезда	1			1				
				Опрен	2			2				
			Нет подзадач	В работе	1			1				
				Опрен	1			1				
				Опрен	1			1				
			(SUB) Монтжакины - ОАП	Опрен	1			1				
				Опрен	1			1				
				Опрен	1			1				
Итого уникальных задач					171			171				
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус		ноя.25	дек.25	Итого				
Ошская область	Шаиров Маскат Болот Абакиров	Демонтаж в US	ГУАА - Демонтаж оборудования	Опрен	140			140				
					140			140				
Итого уникальных задач					140			140				
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус		ноя.25	дек.25	Итого				
Ошская область	Шаиров Маскат Жакиев Азамат	Затруднение в работе OTV	(SUB) Искенеры	Опрен	16			16				
				В работе	5			5				
				Изменена дата выезда	1			1				
			Нет подзадач	Техническое затруднения	1			1				
				Опрен	4			4				
				В работе	1			1				
				Итого уникальных задач					28			28
Регион				Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус		ноя.25	дек.25	Итого	
Ошская область	Шаиров Маскат Жакиев Азамат	Низкая скорость на проводном интернете	(SUB) Искенеры	В работе	1			1				
					1			1				
Итого уникальных задач					1			1				
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус		ноя.25	дек.25	Итого				
Исык-Кульская область	Кадиров Албек Болот Абакиров	Демонтаж в US	ГУАА - Демонтаж оборудования	Опрен	12			12				
					12			12				
Итого уникальных задач					12			12				
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус		ноя.25	дек.25	Итого				
Исык-Кульская область	Кадиров Албек Жакиев Азамат	Не работает проводной интернет	(SUB) Монтжакины	В работе	5			5				
				В работе	2			2				
				В работе	7			7				
Итого уникальных задач					7			7				
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус		ноя.25	дек.25	Итого				
Джалал-Абадская область	Кадиралиев Руслан Жакиев Азамат	Не работает проводной интернет	(SUB) Монтжакины	Опрен	16			16				
				Изменена дата выезда	9			9				
				Техническое затруднения	10			10				
			(SUB) Искенеры	В работе	5			5				
				Техническое затруднения	0			1				
				Опрен	0		5	5				
			(SUB) SAIMA: На уточнении	Техническое затруднения	0		4	4				
				В работе	0		3	3				
				Изменена дата выезда	0		1	1				
			Нет подзадач	Опрен	1		0	1				
				Опрен	0		44	44				
				Опрен	0		44	44				
			(SUB) Монтжакины - ОАП	Опрен	34			34				
				Опрен	34			34				
				Опрен	34			34				
Итого уникальных задач					34			34				
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус		ноя.25	дек.25	Итого				
Джалал-Абадская область	Кадиралиев Руслан Жакиев Азамат	Затруднение в работе OTV	(SUB) Искенеры	Техническое затруднения	7			7				
				В работе	2			2				
				Изменена дата выезда	2			2				
			Нет подзадач	Опрен	1			1				
				Опрен	1			1				
				Опрен	13			13				
				Итого уникальных задач					13			13
Регион				Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус		ноя.25	дек.25	Итого	
Джалал-Абадская область	Кадиралиев Руслан Жакиев Азамат	Низкая скорость на проводном интернете	(SUB) Искенеры	Опрен	0		2	2				
				Опрен	1		0	1				
Итого уникальных задач					0		2	2				
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус		ноя.25	дек.25	Итого				
Нарынской области	Жолдошев Маскат Болот Абакиров	Демонтаж в US	ГУАА - Демонтаж оборудования	Опрен	11			11				
					11			11				
Итого уникальных задач					11			11				
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус		ноя.25	дек.25	Итого				
Нарынской области	Жолдошев Маскат Жакиев Азамат	Не работает проводной интернет	(SUB) Монтжакины	Опрен	0		3	3				
				Согласование ТМЦ	0		1	1				
				Опрен	0		1	1				
			(SUB) SAIMA: На уточнении	Опрен	1		1	2				
				Опрен	0		1	1				
				Опрен	0		1	1				
				Итого уникальных задач					0		6	6
Регион				Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус		ноя.25	дек.25	Итого	
Баткенская область	Турдуматов Дирман Болот Абакиров	Демонтаж в US	ГУАА - Демонтаж оборудования	Опрен	13			13				
					13			13				
Итого уникальных задач					13			13				
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус		ноя.25	дек.25	Итого				
Баткенская область	Турдуматов Дирман Жакиев Азамат	Не работает проводной интернет	(SUB) Монтжакины	Опрен	4			4				
				Опрен	2			2				
				Изменена дата выезда	1			1				
			(SUB) Искенеры	В работе	1			1				
				Опрен	1			1				
				Опрен	1			1				
			(SUB) SAIMA: На уточнении	Опрен	0		44	44				
Итого уникальных задач					8			8				
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус		ноя.25	дек.25	Итого				
Баткенская область	Турдуматов Дирман Жакиев Азамат	Затруднение в работе OTV	(SUB) Искенеры	В работе	2			2				
				Изменена дата выезда	1			1				
				Опрен	3			3				
			Нет подзадач	Опрен	3			3				
				Опрен	3			3				
				Опрен	3			3				
				Опрен	3			3				
Итого уникальных задач					3			3				
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус		ноя.25	дек.25	Итого				
Таласская область	Сарбаляев Нурсултан Жакиев Азамат	Не работает проводной интернет	(SUB) Искенеры	Техническое затруднения	8			8				
				В работе	3			3				
Техническое затруднения				3			3					
Опрен				1			1					
Итого уникальных задач					14			14				
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус		ноя.25	дек.25	Итого				
Таласская область	Сарбаляев Нурсултан Азамат Жакишев	Затруднение в работе OTV	(SUB) Искенеры	Техническое затруднения	8			8				
				В работе	1			1				
Опрен				9			9					
Итого уникальных задач					9			9				
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус		ноя.25	дек.25	Итого				
Таласская область	Сарбаляев Нурсултан Болот Абакиров	Демонтаж в US	ГУАА - Демонтаж оборудования	Опрен	3			3				
					3			3				
Итого уникальных задач					3			3				
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус		ноя.25	дек.25	Итого				
		Версия TV-приставки	(SUB) SAIMA: На уточнении	Опрен	3		1	4				
					3		1	4				
Итого уникальных задач					3		1	4				
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус		ноя.25	дек.25	Итого				
		Списалась АП, но ТП не подошло/ис	Нет подзадач	Опрен	2			2				
					1			1				
Итого уникальных задач					3			3				
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус		ноя.25	дек.25	Итого				
		Проблема отключения услуг	(SUB) SAIMA: На уточнении	Опрен	1		1	2				
					1		1	2				
Итого уникальных задач					1		1	2				
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус		ноя.25	дек.25	Итого				
		Проблема подключения услуг	(SUB) SAIMA: На уточнении	Опрен	1			1				
				Опрен	1			1				
Итого уникальных задач					2			2				
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус		ноя.25	дек.25	Итого				
		Финансы подключили, но сервисы не назначались	Нет подзадач	Опрен	1			1				
					1			1				
Итого уникальных задач					1			1				
1.4.2 MASS ACCIDENTS												
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус		ноя.25	дек.25	Итого				
						0						
1.4.3 CUSTOMER SERVICES												
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус		ноя.25	дек.25	Итого				
Чуйская область	Алиев Исмаил Касымбекова Асел Шарибаева Мадина	Подключение нового абонента	(SUB) Монтжакины	ОАП	0		225	225				
				Опрен	0		137	137				
				В РАБОТЕ У БРИГАДЫ	7		87	94				
				ПРОБЛЕМЫ С ПОДКЛЮЧЕНИЕМ	11		55	66				
				По жёзну	24		35	59				
				Период даты подключения	12		40	52				
				СТРОИТЕЛЬСТВО СЕТИ	0		20	20				
				Ремонт/установка сети	6		10	16				
				ОАП не подключенный	0		11	11				
				В работе	0		7	7				
				По жёзну ОАП	0		4	4				
				СОГЛАСОВАНИЕ ОАП	0		1	1				
				ОТКРЫТИЕ ЛИЦЕВОГО СЧЕТА	78		38	117				
				ЗАВЕДЕН В БИЛЛИНГЕ	27		60	87				
				(SUB) Искенеры								



Срез по основным показателям КЦ

Голос

Показатель	План	08.12	09.12	10.12	11.12	12.12	13.12	14.12	15.12	Среднее значение
Service Level	≥ 80 %	62.4	56.3	53.2	61.2	64.2	73.9	75	53.8	75.9
Handled Calls Rate (Процент принятых вызовов)	≥ 90 %	66.6	52.6	51.7	63.5	61.7	68.3	75.3	52.2	76.7
Average Handling Time	≤ 190 сек.	157.5	170.8	178.1	187.3	182.9	180.5	174.5	179.7	173.4
Average Ringing Time	≤ 3 сек.	2.4	2.3	2.5	2.4	2.6	2.7	2.6	2.3	2.5
Average Holding Time	≤ 30 сек.	44	34.4	30.4	52.4	54.2	42.2	42.2	41.3	45.5
Critical Error Accuracy	≥ 97 %.	84.2	90.9	68.4	87	85	83.3	90.9	94.4	88.1
Customer Satisfaction Index	≥ 80 %.		84.8	90	95.7	87.1	88	70	91.7	88.0
Конверсия Customer Satisfaction Index	≥ 10 %.	0	2.5	3.7	3.7	2.8	2.3	3.3	3.7	3.0
Repeat Calls по операторам	≤ 10 %.	14.6	17.1	17.5	17.7	17.1	19.4	18		16.6
Repeat Calls по IVR	≤ 10 %.	9.9	8.7	9.5	9.3	9.2	9.2	8.4	9.9	9.3

Текст

Показатель	План	08.12	09.12	10.12	11.12	12.12	13.12	14.12	15.12	Среднее значение
Average Reaction Time	≤ 60 сек.	84.8	84.2	51.6	51	56.6	85	46.7	55.1	69.8
Average Speed To Answer	≤ 60 сек.	64.1	65.7	50.5	46	50.3	68.3	41.4	53.5	64.9
Critical Error Accuracy	≥ 97 %.	85.7	100	100	100	100	100	100	95.5	91.6
Customer Satisfaction Index	≥ 80 %.	100	81.8	93.3	75	75	68.2	100	81.8	71.8
Конверсия Customer Satisfaction Index	≥ 10 %.	1.7	3.1	5	2.7	2.6	6.4	1.9	3.2	4.1

Общее

Показатель	08.12	09.12	10.12	11.12	12.12	13.12	14.12	15.12	Среднее значение
Количество обращений, закрытых на уровне 1 линии	810	842	729	778	714	634	592	731	884.0
Количество обращений, переданных другим отделам	835	751	643	625	583	682	415	442	599.1
Доля обращений, закрытых на уровне 1 линии	47.6	51	50.8	53.4	52.8	46.5	56.1	59.5	56.6
Доля обращений, переданных другим отделам	49.1	45.5	44.8	42.9	43.1	50	39.3	36	39.8

3	Профиль дня										
3.1	Голос										
Часы	Поступило на IVR	Распределено на операторов	Отвечено 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	30	11	6	5	07:57	00:04	07:05	00:42	85.7	54.5	0
01:00:00	5	5	0	5	04:38	00:00	00:00	00:00	0	0	100
02:00:00	3	1	0	1	06:46	00:00	00:00	00:00	0	0	
03:00:00					00:00	00:00	00:00	00:00			
04:00:00					00:00	00:00	00:00	00:00			
05:00:00	1	1	0	1	02:02	00:00	00:00	00:00	0	0	
06:00:00					00:00	00:00	00:00	00:00			
07:00:00	1	1	1	0	00:03	00:03	03:43	00:59	100	100	
08:00:00	31	14	14	0	00:05	00:04	09:06	01:01	100	100	100
09:00:00	153	81	78	3	02:26	00:06	09:45	01:47	91.2	96.3	66.7
10:00:00	215	111	89	22	03:13	00:06	08:58	01:14	69.4	80.2	100
11:00:00	325	119	86	33	12:42	00:06	09:55	01:16	51.6	72.3	100
12:00:00	364	229	66	163	19:17	00:04	10:31	01:22	19.5	28.8	100
13:00:00	445	271	56	215	21:30	00:03	20:25	02:16	2.4	20.7	
14:00:00	449	297	46	251	11:23	00:06	15:00	02:48	6.2	15.5	100
15:00:00	395	225	59	166	16:26	00:04	07:40	02:10	12.5	26.2	
16:00:00	305	144	87	57	11:01	00:04	07:03	01:38	43.2	60.4	100
17:00:00	265	126	107	19	04:36	00:05	11:05	01:25	66.4	84.9	80
18:00:00	260	120	113	7	04:28	00:07	13:56	02:00	81.9	94.2	100
19:00:00	171	83	83	0	00:43	00:06	08:29	01:21	98.8	100	100
20:00:00	115	57	57	0	00:06	00:06	07:31	01:10	100	100	100
21:00:00	88	52	52	0	00:06	00:06	08:53	00:55	100	100	
22:00:00	53	29	29	0	00:06	00:06	08:20	00:39	100	100	
23:00:00	12	8	8	0	00:14	00:05	03:28	00:00	100	100	
	3686	1985	1037	948	21:30	00:07	20:25	02:48	53.8	52.2	91.9
3.2	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	6	6	0	00:54	01:03	00:30	00:48				
01:00:00	3	3	0	01:25	00:41	00:33	00:37				
02:00:00	1	1	0	00:17	00:13	00:17	00:13				
03:00:00				00:00	00:00	00:00	00:00				
04:00:00				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	01:56	01:56	01:05	00:48				
07:00:00	1	1	0	00:12	00:26	00:12	00:26	100			
08:00:00				00:00	00:00	00:00	00:00	100			
09:00:00	3	3	0	00:14	00:31	00:11	00:25	50			
10:00:00	8	8	0	01:02	01:33	00:23	00:35	66.7			
11:00:00	8	8	0	03:03	01:16	00:48	00:50	100			
12:00:00	10	10	0	08:22	08:22	02:37	01:38	100			
13:00:00	22	22	0	07:45	06:06	01:27	01:05				
14:00:00	16	16	0	02:00	02:36	00:35	00:58				
15:00:00	16	16	0	03:47	03:09	00:37	01:13	100			
16:00:00	36	36	0	03:50	02:41	00:56	01:01				
17:00:00	32	32	0	07:03	07:03	01:05	01:00				
18:00:00	24	24	0	03:22	01:46	00:33	00:46				
19:00:00	16	16	0	05:53	01:47	00:54	00:41				
20:00:00	10	10	0	03:10	01:55	00:49	00:41				
21:00:00	13	13	0	02:44	02:44	00:41	00:36				
22:00:00	9	9	0	02:39	02:39	00:32	00:38				
23:00:00	7	7	0	01:33	01:33	00:34	00:29				
	242	242	0	08:22	08:22	00:38		81.8			

4	Таблица актуальных аварийно-плановых работ на 15.12.2025																		
5	ТОП40 причин обращений																		
Rank	DoD	Проект	Статус	Запрос	Подгруппа	Причина	08.12	09.12	10.12	11.12	12.12	13.12	14.12	15.12	Итого	Сред.	Мин.	Макс.	
1	—	Saima	В ожидании от Jira	Помощь с интернетом	Создана заявка с предварительной причиной	Не работает проводной интернет	190	270	266	298	268	268	155	165	1880	235	155	298	
2	—	Saima	В ожидании от Jira	Помощь по подключению Saima	Создана заявка с предварительной причиной	Подключение нового абонента	109	95	93	100	99	95	75	121	787	98.4	75	121	
3	▲ +1	Saima	В ожидании от Jira	Помощь с телевидением и приставкой	Создана заявка с предварительной причиной	Проблемы с O!TV	74	76	72	57	60	69	49	61	518	64.8	49	76	
4	▲ +6	Saima	Закрытый	Помощь по подключению Saima	Адресная база	Нет покрытия/ номера дома, абонент отказался/ не просит принять заявку	36	29	28	39	37	31	25	53	278	34.8	25	53	
5	▲ +3	Saima	Закрытый	Помощь по подключению Saima	Условия подключения для частного пользования	Уточнение условий подключения для частного пользования	56	42	29	47	29	32	29	51	315	39.4	29	56	
6	▼ -1	Saima	Закрытый	Помощь с телевидением и приставкой	Затруднения с O!TV	Требуется сброс настроек до заводских для устранения возможных причин на O!TV, отправлена инструкция/ выполнено в эфире	63	80	57	46	48	48	38	48	428	53.5	38	80	
7	▲ +2	Saima	Закрытый	Помощь по перерасчету	Уточнение информации по перерасчету	Уточнение как выполняется автоматический перерасчет	13	7	19	10	17	11	27	37	141	17.6	7	37	
8	▲ +3	Saima	Закрытый	Помощь по профилю абонента	Баланс	Уточнение информации по сумме пополнения	32	32	36	27	24	16	21	27	215	26.9	16	36	
9	▼ -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	32	24	33	61	38	25	32	22	267	33.4	22	61	
10	▲ +13	Saima	Закрытый	Помощь по профилю абонента	Баланс	Уточнение информации по балансу	14	15	10	14	15	5	9	21	103	12.9	5	21	
11	▼ -5	Saima	Закрытый	Помощь с интернетом	Не работает проводной интернет	Сбились настройки роутера	32	37	64	61	60	58	34	21	367	45.9	21	64	
12	▲ +24	Saima	Закрытый	Помощь с телевидением и приставкой	Затруднения с O!TV	Неверно был выбран HDMI-источник для показа O!TV, из-за чего на экране была надпись "Нет сигнала"	13	12	14	10	10	8	4	19	90	11.2	4	19	
13	▲ +8	Saima	Закрытый	Помощь с ТП	Уточнение информации по ТП	Абонент не знал условия своего ТП	13	11	24	11	16	12	10	19	116	14.5	10	24	
14	▲ +17	Saima	Закрытый	Помощь по профилю абонента	Лицевой счет	Абонент забыл / хотел узнать свой ЛС	15	19	17	16	20	16	7	18	128	16	7	20	
15	▼ -2	Saima	Закрытый	Помощь с телевидением и приставкой	Затруднения с O!TV	Абонент не знает виртуальный номер (логин) и пароль от O!TV	34	19	16	18	11	24	16	18	156	19.5	11	34	
16	▲ +5	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	12	15	23	16	13	7	10	16	112	14	7	23	
17	▲ +15	Saima	Закрытый	Помощь с интернетом	Не работает проводной интернет	Зависла сессия, после сброса заработал интернет	20	16	20	27	12	11	7	16	129	16.1	7	27	
18	▼ -5	Saima	В ожидании от Jira	Помощь с оборудованием, кроме приставки O!TV	Создана заявка с предварительной причиной	Монтаж кабеля (наружного, внутреннего) при провисаниях	4	25	10	15	7	10	14	13	98	12.2	4	25	
19	▲ +22	Saima	В ожидании от Jira	Помощь по подключению Saima	Создана заявка с предварительной причиной	Подключение нового корпоративного абонента	6	8	10	10	8	5	1	13	61	7.6	1	13	
20	▲ +7	Saima	Закрытый	Помощь по акции	Действующие акции	Абонент не знал какие акции действуют	9	15	11	9	6	9	8	11	78	9.8	6	15	
21	▲ +13	Saima	В ожидании от Jira	Помощь с оборудованием, кроме приставки O!TV	Создана заявка с предварительной причиной	Перенос кабеля на другой адрес	15	9	14	14	15	14	6	10	97	12.1	6	15	
22	▲ +14	Saima	Закрытый	Помощь с платежами	Уточнение информации по платежам	Уточнение информации по платежам	11	12	10	10	11	5	5	10	74	9.2	5	12	
23	▼ -9	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	17	10	14	10	13	4	12	9	89	11.1	4	17	
24	▼ -9	Saima	Закрытый	Помощь с телевидением и приставкой	Затруднения с O!TV	Абонент не выполнил нужные действия во время диалога, отказался от оформления заявки на ТВ, хочет проверить сам и заново обратиться	17	10	14	10	13	4	12	9	89	11.1	4	17	
25	▲ +2	Saima	Закрытый	Помощь с телевидением и приставкой	Приставка O!TV	Требовалась перезагрузка приставки от сети	14	8	5	11	2	10	8	9	67	8.4	2	14	
26	▲ +7	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	9	14	11	5	6	9	6	9	69	8.6	5	14	
27	▼ -10	Saima	Закрытый	Помощь с интернетом	Не работает проводной интернет	Требовалась перезагрузка от сети	11	22	14	22	27	21	15	9	141	17.6	9	27	
28	▲ +14	Saima	Закрытый	Помощь по акции	Действующие акции	Абонент получил SMS об акции и хотел подробнее узнать об условиях	7	9	10	11	15	10	3	9	74	9.2	3	15	
29	▼ -13	Saima	В ожидании от Jira	Помощь с оборудованием, кроме приставки O!TV	Создана заявка с предварительной причиной	Необходимо заменить роутер из-за увеличения скорости на ТП (выезд бесплатный)	16	15	9	16	15	11	11	8	101	12.6	8	16	
30	▼ -8	Saima	Закрытый	Помощь с интернетом	Низкая скорость на проводном интернете	Требовалась перезагрузка Wi-Fi роутера	5	14	3	5	2	11	10	8	58	7.2	2	14	
31	▼ -12	Saima	Закрытый	Помощь с оборудованием, кроме приставки O!TV	Роутеры	Уточнение информации о смене пароля от Wi Fi роутера	6	3	9	4	8	9	11	8	58	7.2	3	11	
32	▼ -28	Saima	В ожидании от Jira	Помощь с интернетом	Создана заявка с предварительной причиной	Массовый инцидент "Не работает проводной интернет" (с заявкой)	340	124	65	6	22	121	61	8	747	93.4	6	340	
33	▼ -3	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	3	7	19	12	9	5	8	6	69	8.6	3	19	
34	▼ -3	Saima	Закрытый	Помощь с услугами	Отключение услуг	Была подключена дополнительная услуга/и, абонент обратился, чтобы мы отключили ее/ их	8	13	14	9	7	2	7	5	65	8.1	2	14	
35	▼ -10	Saima	Закрытый	Помощь с интернетом	Не работает проводной интернет	Условия ТП не активны, абоненту необходимо оплатить АП для проводного интернета	15	15	9	8	6	6	9	5	73	9.1	5	15	
36	▼ -10	Saima	Закрытый	Помощь с телевидением и приставкой	Пульт от приставки O!TV	Абонент не знал где можно купить пульт от приставки O!TV	21	15	10	16	19	8	9	5	103	12.9	5	21	
37	▼ -11	Saima	В ожидании от Jira	Помощь по перерасчету	Создана заявка с предварительной причиной	Перерасчет	5	9	5	7	2	21	8	4	61	7.6	2	21	
38	▲ +1	Saima	В ожидании от Jira	Отзыв, жалоба, идея, пожелание	Создана заявка с предварительной причиной	Жалоба на сотрудника Saima	16	6	22	22	17	8	1	4	96	12	1	22	
39	▼ -25	Saima	Закрытый	Помощь с телевидением и приставкой	Пульт от приставки O!TV	На пульте от приставки ZTE мигает индикатор		10	3	12	11	8	13	3	60	8.6	3	13	
40	▼ -11	Saima	В ожидании от Jira	Помощь с интернетом	Создана заявка с предварительной причиной	Низкая скорость на проводном интернете	13	27	9	7	6	5	8	3	78	9.8	3	27	

6	Сводка по переходам IVR															
Rank	DoD	Клавиша	Подклавиша	Описание	08.12	09.12	10.12	11.12	12.12	13.12	14.12	15.12	Итого	Сред.	Мин.	Макс.
1	▼ -1	SAIMA - Клавиша 2	SAIMA - Клавиша 1 (Подклавиша)	Не работает проводной интернет	338	452	369	367	336	297	243	248	2650	331.2	243	452
2	—	SAIMA - Клавиша 2	SAIMA - Клавиша 2 (Подклавиша)	Не работает беспроводной интернет	141	219	157	175	138	153	102	129	1214	151.8	102	219
3	—	SAIMA - Клавиша 2	SAIMA - Клавиша 3 (Подклавиша)	Не работает телевидение	157	196	160	107	129	99	122	151	1121	140.1	99	196
4	—	SAIMA - Клавиша 9		Выход на оператора	2056	2439	2115	1939	1780	1564	1178	1913	14984	1873	1178	2439
5	—	SAIMA - Клавиша 4	SAIMA - Клавиша 1 (Подклавиша)	Видеосервис "START"	2	7	4	6	5	7	1	4	36	4.5	1	7
6	—	SAIMA - Клавиша 4	SAIMA - Клавиша 2 (Подклавиша)	Онлайн-сервис "Амедиатека"	4	2			1	2		2	11	2.2	1	4
7	▲ +1	SAIMA - Клавиша 1	SAIMA - Клавиша 1 (Подклавиша)	Узнать остаток баланса на лицевом счете	89	91	106	87	71	74	44	83	645	80.6	44	106
8	▼ -1	SAIMA - Клавиша 1	SAIMA - Клавиша 2 (Подклавиша)	Получить информацию о тарифном плане и о подключенных услугах	100	126	108	103	81	61	68	81	728	91	61	126
9	▲ +1	ЦМ: Проговаривание информации по ЛС		Информация по ЛС и балансу	519	490	378	384	332	322	213	346	2984	373	213	519

7	Сводка по проектам МР																																			
Период	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	15.12	Итого	Сред.	Мин.	Макс.
Saima Telecom	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	242	8643	270.1	142	621
Saima - WhatsApp	1															1																	2	1	1	1
Итого	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	242	8645	270.2	142	621

