

3	Таблица актуальных аварийно-плановых работ на 27.01.2026																		
Дата начала	Дата завершения	Время простоя	Сервис	Описание															
27.01.2026, 10:00	27.01.2026, 15:35	00д. 05ч. 35м.	Saima- проводной интернет	Был недоступен свитч: Чуйская область, Бишкек г., Калыс-Ордо ж.м., Калыс-Ордо 106 ул., 44 (71665_Bsk-KalysOrdo) #125337															
27.01.2026, 16:33	27.01.2026, 21:07	00д. 04ч. 34м.	Saima- проводной интернет	Был недоступен свитч ZTE ZXA10 C610 - Чуйская область, Комсомольское с., , Школьная ул., 1а (На АМС НУР Телеком 70028_ChD-KomsomolskoeCenter) #2022579															
27.01.2026, 16:34	27.01.2026, 21:07	00д. 04ч. 33м.	Saima- проводной интернет	Был недоступен свитч ZTE ZXA10 C610 - Чуйская область, Достук с., , 1-линия ул., 143 (На АМС НУР Телекома 70058_ChD-Drujba) #2022575															
27.01.2026, 16:35	27.01.2026, 21:07	00д. 04ч. 32м.	Saima- проводной интернет	Был недоступен свитч ZTE ZXA10 C610 - Чуйская область, Ак- Жол с., , Госпитомник ул., 13а (На АМС Нур Телеком 70354_ChDAkjol2Gospit) #2022578															

4	ТОП40 причин обращений																	
Rank	DoD	Проект	Статус	Запрос	Подгруппа	Причина	20.01	21.01	22.01	23.01	24.01	25.01	26.01	27.01	Итого	Сред.	Мин.	Макс.
1	▲ +1	Saima	В ожидании от Jira	Помощь с интернетом	Создана заявка с предварительной причиной	Не работает проводной интернет	218	170	167	156	205	128	136	126	1306	163.2	126	218
2	▼ -1	Saima	В ожидании от Jira	Помощь по подключению Saima	Создана заявка с предварительной причиной	Подключение нового абонента	175	152	137	116	99	89	154	124	1046	130.8	89	175
3	—	Saima	Закрытый	Помощь по подключению Saima	Условия подключения для частного пользования	Уточнение условий подключения для частного пользования	59	77	76	39	55	52	87	58	503	62.9	39	87
4	▲ +1	Saima	В ожидании от Jira	Помощь с телевидением и приставкой	Создана заявка с предварительной причиной	Проблемы с O!TV	35	50	43	52	39	22	53	58	352	44	22	58
5	▼ -1	Saima	Закрытый	Помощь по подключению Saima	Адресная база	Нет покрытия/ номера дома, абонент отказался/ не просит принять заявку	61	62	52	50	35	38	67	53	418	52.2	35	67
6	▲ +2	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	30	30	23	36	44	33	25	32	253	31.6	23	44
7	▲ +5	Saima	Закрытый	Помощь по перерасчету	Уточнение информации по перерасчету	Уточнение как выполняется автоматический перерасчет	30	32	18	34	31	22	21	32	220	27.5	18	34
8	▲ +8	Saima	Закрытый	Помощь по профилю абонента	Баланс	Уточнение информации по балансу	17	10	14	9	19	18	15	27	129	16.1	9	27
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	31	35	27	22	24	24	27	24	214	26.8	22	35
10	▼ -3	Saima	Закрытый	Помощь с интернетом	Не работает проводной интернет	Сбились настройки роутера	23	27	28	21	25	29	31	24	208	26	21	31
11	▲ +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	11	17	18	10	12	12	21	117	14.6	10	21
12	▲ +6	Saima	Закрытый	Помощь с ЛК на сайте	Вход в ЛК через сайт	Абонент не знает логин и пароль от ЛК	7	10	10	15	13	8	13	20	96	12	7	20

13	▲ +7	Saima	Закрытый	Помощь с услугами	Отключение услуг	Была подключена дополнительная услуга/и, абонент обратился, чтобы мы отключили ее/ их	8	9	6	5	10	2	13	19	72	9	2	19
14	▼ -2	Saima	Закрытый	Помощь с платежами	Уточнение информации по платежам	Уточнение информации по платежам	14	12	15	12	15	13	21	18	120	15	12	21
15	▼ -9	Saima	Закрытый	Помощь по профилю абонента	Баланс	Уточнение информации по сумме пополнения	22	21	13	31	36	16	28	16	183	22.9	13	36
16	▲ +13	Saima	В ожидании от Jira	Помощь по подключению Saima	Создана заявка с предварительной причиной	Подключение нового корпоративного абонента	14	7	12	5	7	5	10	16	76	9.5	5	16
17	▼ -7	Saima	Закрытый	Помощь с ТП	Уточнение информации по ТП	Абонент не знал условия своего ТП	20	24	21	11	28	14	23	15	156	19.5	11	28
18	▲ +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	6	9	9	5	10	5	1	13	58	7.2	1	13
19	▲ +20	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	6	9	9	5	10	5	1	13	58	7.2	1	13
20	▲ +15	Saima	Закрытый	Помощь с приложением "Мой O!"	Вход в ЛК через "Мой O!"	Абонент не знал свой логин и пароль для входа в ЛК в "Мой O!"	4	4	4	8	8	9	8	13	58	7.2	4	13
21	▲ +11	Saima	Закрытый	Помощь по профилю абонента	Лицевой счет	Абонент забыл / хотел узнать свой ЛС	10	17	13	18	21	12	8	12	111	13.9	8	21
22	▲ +6	Saima	Закрытый	Помощь по акции	Действующие акции	Абонент получил SMS об акции и хотел подробнее узнать об условиях	2	7	17	12	27	18	10	12	105	13.1	2	27
23	—	Saima	Закрытый	Помощь с телевидением и приставкой	Пульт от приставки O!TV	Абонент не знал где можно купить пульт от приставки O!TV	15	15	12	4	14	11	12	12	95	11.9	4	15
24	▼ -5	Saima	Закрытый	Помощь по комплектam	Уточнение условий предоставления комплектов	Абонент не знал какие условия предоставляются по комплекту/ Хотел уточнить условия	10	5	14	3	4	6	13	10	65	8.1	3	14
25	▲ +7	Saima	Закрытый	Помощь с интернетом	Не работает проводной интернет	Условия ТП не активны, абоненту необходимо оплатить АП для проводного интернета	8	11	13	13	8	8	8	10	79	9.9	8	13
26	▼ -8	Saima	Закрытый	Помощь с интернетом	Не работает проводной интернет	Требовалась перезагрузка от сети	18	12	10	21	15	12	14	10	112	14	10	21
27	▼ -13	Saima	В ожидании от Jira	Помощь с интернетом	Создана заявка с предварительной причиной	Низкая скорость на проводном интернете	14	7	20	12	16	15	18	9	111	13.9	7	20
28	▼ -2	Saima	Закрытый	Помощь с телевидением и приставкой	Затруднения с O!TV	Абонент не знает виртуальный номер (логин) и пароль от O!TV	10	14	13	21	14	14	10	9	105	13.1	9	21
29	—	Saima	Закрытый	Помощь с оборудованием, кроме приставки O!TV	Роутеры	Уточнение информации о смене пароля от Wi Fi роутера	7	6	7	11	11	7	9	9	67	8.4	6	11
30	▼ -12	Saima	Закрытый	Помощь с ТП	Подключение/изменение ТП	Действующий абонент хотел узнать подробнее о смене ТП (консультация)	6	6	8	7	8	8	13	8	64	8	6	13
31	▲ +7	Saima	Закрытый	Помощь с интернетом	Не работает проводной интернет	Абонент обратился с затруднениями по	8	13	5	10	12	8	6	8	70	8.8	5	13

						интернету, но во время диалога затруднения стали неактуальным без нашего участия												
32	▲ +3	Saima	Закрытый	Помощь с интернетом	Низкая скорость на проводном интернете	Требовалась перезагрузка Wi-Fi роутера	9	8	11	9	15	7	7	7	73	9.1	7	15
33	▼ -1	Saima	Закрытый	Помощь с интернетом	Не работает проводной интернет	Зависла сессия, после сброса заработал интернет	7	11	9	16	9	8	8	7	75	9.4	7	16
34	▼ -9	Saima	В ожидании от Jira	Помощь с телевидением и приставкой	Создана заявка с предварительной причиной	Заявка на выезд для установки приставки	3	6	7	19	4	4	10	7	60	7.5	3	19
35	▲ +1	Saima	Закрытый	Помощь с интернетом	Не работает проводной интернет	Абонент хотел получить инструкцию по настройке роутера	7	6	3	6	11	5	6	6	50	6.2	3	11
36	▲ +1	Saima	В ожидании от Jira	Помощь с интернетом	Создана заявка с предварительной причиной	Периодически пропадает интернет	1	8	7	7	8	6	6	4	47	5.9	1	8
37	▼ -15	Saima	В ожидании от Jira	Помощь с ТП	Создана заявка с предварительной причиной	Смена тарифа на Премиум 300/500	10	2	6	7	5	6	12	4	52	6.5	2	12
38	▼ -24	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	15	14	21	5	9		17	4	85	12.1	4	21
39	▼ -23	Saima	В ожидании от Jira	Помощь с оборудованием, кроме приставки O!TV	Создана заявка с предварительной причиной	Перенос кабеля на другой адрес	21	3	8	15	10	10	20	4	91	11.4	3	21
40	▼ -10	Saima	Закрытый	Помощь по акции	Действующие акции	Абонент не знал какие акции действуют	3	4	9	12	10	8	8	3	57	7.1	3	12