

Количество заявок CUSTOMER SERVICES и SLA за последние 30 дней

Основная заявка	Подзадача	Всего заявок	Поступило подзатас	Незакрыто подзатас	Закрыто подзатас	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	19564	13188	3368	9820	1435	8	3	14.6	Многоэтажные дома - от 5-ти рабочих дней, частный сектор - от 10ти рабочих дней.
	[SUB] Новый абонент - ОАП: Монтаж		7150	3748	3402	14	8	4	0.4	
	Нет подзатас		1674	408	1266	1226	8	0	96.8	
	[SUB] Новый абонент: На уточнении		209	34	175	48	8	4	27.4	
Изменение адреса	Нет подзатас	668	668	513	155	106	8	3	68.4	
Добавление адреса	Нет подзатас	552	552	53	499	291	8	2	58.3	От 1-го до 3-х рабочих дней
Подключение нового корпоративного абонента	Нет подзатас	366	366	265	101	55	8	3	54.5	В течение 5-ти рабочих дней
Перенос кабеля на другой адрес	Нет подзатас	330	142	100	42	20	8	2	47.6	В течение 5-ти рабочих дней
	Изменение адреса		141	87	54	44	8	3	81.5	
	[SUB] SAIMA: На уточнении		81	2	79	36	8	3	45.6	
Перерасчт	Нет подзатас	259	244	47	197	99	8	3	50.3	От 1-го до 3-х рабочих дней
	Перерасчет в биллинге		15	0	15	11	8	0	73.3	
Перенос кабеля в одном здании	Нет подзатас	241	235	58	177	117	8	4	66.1	От 1-го до 3-х рабочих дней
	[SUB] SAIMA: На уточнении		6	0	6	3	8	3	50	
Восстановление линии	Нет подзатас	198	48	39	9	6	8	1	66.7	В течение 5-ти рабочих дней
	[SUB] SAIMA: На уточнении		20	0	20	16	8	3	80	
	[SUB] Восстановление линии		5	3	2	1	8	0	50	
	[SUB] Инженеры		2	0	2	1	8	3	50	
Смена ТП 300/500	Нет подзатас	180	82	46	38	11	8	4	28.9	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
	[SUB] Замена оборудования		81	26	55	39	8	3	70.9	
	[SUB] SAIMA: На уточнении		5	0	5	3	8	2	60	
Исправление данных в договоре	Нет подзатас	172	170	168	2	2	8	0	100	В течение 1-го рабочего дня
	SUB: Перерасчт		2	2	0	0	0	0	0	
Нет покрытия	Нет подзатас	116	116	116	0	0	0	0	0	Сроки не сообщаем, так как фиксируем обращением для учёта в дальнейших планах строительства сети

Установка роутера (выкуп)	[SUB] Инженеры	101	101	38	63	43	8	4	68.3	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	38	4	4	0	0	0	0	0	В течение 5-ти рабочих дней
	[SUB] SAIMA: На уточнении		1	0	1	0	0	0	0	
Замена оборудования	Нет подзадач	34	34	0	34	34	8	0	100	
Обращения по аренде	Нет подзадач	3	3	3	0	0	0	0	0	От 1-го до 3-х рабочих дней
Добавление проекта в Биллинг	Нет подзадач	1	1	1	0	0	0	0	0	
Подключение без согласия жильцов	Нет подзадач	1	1	1	0	0	0	0	0	
Согласование особых условий	Нет подзадач	1	1	1	0	0	0	0	0	