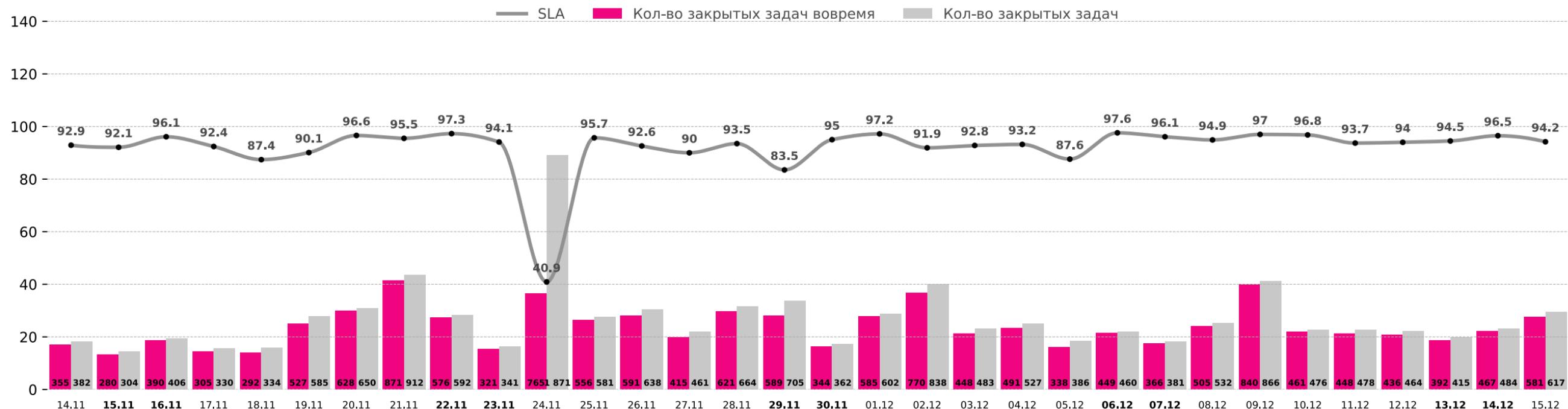


1

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 подз	Незакрыто подз	Закрыто подз	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		
Перерасчёты	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 линий	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 О!ТВ 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 подз	Незакрыто подз	Закрыто подз	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 О!ТВ	[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 запросе 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		

## **1.3**

---

### **1.3.1**

# ОП 10 созданных основных заявок

## MAIN SERVICES

Rank	Основная заявка	Подзадачи	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	Среднее	Мин.	Макс.
1	Не работает проводной интернет	[SUB] Монтажники	196	139	114	152	162	191	187	167	133	151	243	209	233	197	229	131	94	201	207	223	196	189	166	164	209	299	259	325	240	206	146	197	12310	192.3	94	325
		[SUB] Инженеры	54	49	49	67	77	64	72	63	73	72	104	81	73	62	84	76	53	93	130	77	56	72	60	52	54	74	62	102	65	78	53	73	4548	71.1	49	130
		[SUB] SAIMA: На уточнении	15	23	15	6	19	30	26	18	21	40	20	13	23	23	12	12	6	68	18	20	24	7	16	14	6	23	32	27	24	17	20	18	1312	20.5	6	68
		Нет подзадач	18	3	10	7	13	19	112	66	9	7	32	8	11	11	21	5	5	19	51	15	16	11	4	5	17	31	47	13	24	32	3	18	1326	20.7	3	112
		[SUB] Монтажники - ОАП	3				1	3				5	1	1	1	1		2	2		1	1			1				1	1	1	2	4	66	1.7	1	5	
2	Затруднение в работе O!TV	[SUB] Инженеры	53	49	46	86	64	77	69	64	62	43	97	77	58	89	75	58	58	61	81	95	59	80	71	72	91	90	72	61	70	70	51	84	4466	69.8	43	97
		Нет подзадач	24	16	2	20	22	11	4	2	4	1	1		4	17	8	10	6	10	11		5	2	4	2	5	10	1	3	1	3	16	450	7.8	1	24	
		[SUB] SAIMA: На уточнении	6	6	5	2	7	13	15	13	7	11	3	13	24	14	10	6	6	1	8	15	10	9	14	15	6	8	5	12	8	8	11	3	588	9.2	1	24
		[SUB] Монтажники	4	10		9	6	4	11	4	4	5	7	3	5	3	10	6	2	2	6	2	7	2	7	3	4	9	13	5	1	6	2	2	328	5.3	1	13
		[SUB] Монтажники - ОАП								1	1			1				1							1									12	1.0	1	1	
3	ГУАА - Демонтаж оборудования	Нет подзадач	3		1	64	1	50	2	8	5	1	8	4	204	8	7	3	3	164	4	6	7	9		2	8	3	7	21	2		8	1226	21.9	1	204	
4	Демонтаж в US	Нет подзадач	64		11	25	3		2		1	1	102	6	2			74	2	2	5	53			4	2		1	228			1176	30.9	1	228			
5	Низкая скорость на проводном интернете	[SUB] Инженеры	15	7	12	12	30	22	12	22	13	11	18	13	11	13	24	14	15	21	14	9	14	9	4	7	8	30	11	11	6	7	8	8	862	13.5	4	30
		Нет подзадач					4	4	1	1				1					1	2					2									34	1.9	1	4	
		[SUB] Монтажники - ОАП														1																		4	1.0	1	1	
		[SUB] Монтажники	1		1	2	1	3	2	2		1	1		1	1	4	3	1	2	1	1		1	2	6	2						80	1.8	1	6		
		[SUB] SAIMA: На уточнении	1		2		2	1	1	2			1			1		1							1								28	1.3	1	2		
6	Аварийные работы	Нет подзадач	16	1		25	13	19	20	18	2	1	10	22	19	19	10	2	11	8	7	8	16	8	1		20	15	5	22	8	2		10	676	11.7	1	25
7	Списалась АП, но ТП не подключился	Нет подзадач	6	2	1	5	3	8	4	3	4	3	2		2	1	2	2	1	89	36	22	6	2	5	8	3	3	5	8	4	6	2	2	500	8.1	1	89
		[SUB] SAIMA: На уточнении					1												1	1														12	1.5	1	3	
8	Проблема подключения услуг	Нет подзадач	1		1				1		1	1		1	2	1			19	5	2	1	1	3	2	1	2	2	3	3	1	1	112	2.4	1	19		
		[SUB] SAIMA: На уточнении					1	1	1							2			2		1			1								20	1.2	1	2			
9	Обращения с сайта: Поддержка	Нет подзадач			2		6			1	1	2	2	1	1	2	4		1	6	1	5	1	3	1		1	3	2	1	2		98	2.2	1	6		
10	Платный выезд; Не работает проводной интернет	[SUB] Инженеры	1			1		1	1		2		1	3	1	1			1	1	2										1	44	1.3	1	3			
		[SUB] Монтажники					1	1						1	1	1	1		2	1	2										1	34	1.3	1	2			
		Нет подзадач																1	1	1	1											6	1.0	1	1			

### 1.3.2

## MASS ACCIDENTS

Rank	Основная заявка	Подзадачи	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	Среднее	Мин.	Макс.
1	<b>Массовая проблема - Не работает Интернет</b>	Нет подзадач	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	11	7298	114.0	10	585
2	<b>Массовая проблема - О!ТВ</b>	Нет подзадач	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		2640	52.8	1	200			

133

CUSTOMER SERVICES

1.3.3		CUSTOMER SERVICES																																				
Rank	Основная заявка	Подзадачи	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	Среднее	Мин.	Макс.
1	Подключение нового абонента	[SUB] Новый абонент - ГТМ	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	356	15604	243.8	82	614
		[SUB] Новый абонент - ОАП: Монтаж	127	140	112	190	145	200	209	196	113	79	189	199	199	210	238	131	127	252	285	231	203	203	130	109	163	274	232	209	276	156	220	286	12066	188.5	79	286
		Нет подзадач	57	30	32	46	46	53	76	69	63	65	83	61	45	25	24	30	16	44	36	25	31	26	21	30	33	43	28	40	38	31	38	129	2828	44.2	16	129
		[SUB] Новый абонент: На уточнении	5	4	8	9		2	10	7	7	4	3		1		12	3	4	4	4	1	1	8		1	1	3	11		18	10	10	7	316	5.9	1	18
		[SUB] Новый абонент - ОАП: Просчёт				2	1		1	2																	2	1					18	1.5	1	2		
2	Добавление адреса	Нет подзадач	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	23	1140	17.8	4	29
		[SUB] Новый абонент - ОАП: Просчёт																											1					2	1.0	1	1	
3	Перенос кабеля на другой адрес	Нет подзадач	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	15	10	12	12	6	12	722	11.3	4	21
		[SUB] SAIMA: На уточнении	1			4	4		3	2		5	2	5	10	1		4	1	3	2	2		2	3	8	2	2	2	6	148	3.4	1	10				
4	Изменение адреса	Нет подзадач	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	13	16	16	7	6	820	12.8	2	25
5	Подключение нового корпоративного абонента	Нет подзадач	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	14	704	11.0	2	22
		[SUB] SAIMA: На уточнении																		1														2	1.0	1	1	
6	Перерасчёт	Нет подзадач	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	7	576	9.0	2	54
7	Перенос кабеля в одном здании	Нет подзадач	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	5	480	7.5	2	14
		[SUB] SAIMA: На уточнении				1														1								2					8	1.3	1	2		
8	Исправление данных в договоре	Нет подзадач	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	14	430	6.7	1	32
9	Смена ТП 300/500	Нет подзадач	1	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	1	262	4.1	1	13
		[SUB] Замена оборудования				1	2		2	2	1	4	2	4	1	8	6	4	9	6	4	2	7	1	1	2			2	1	1	1		148	3.1	1	9	
		[SUB] SAIMA: На уточнении								1		1			2					1													12	1.2	1	2		
10	Восстановление линий	Нет подзадач	1		4	2	11	2	6	8	3	6	10	5	4	4	7	8	1	8	9	4	8	6	4	4	5	5	5	4	1	10	320	5.3	1	11		
		[SUB] Восстановление линий							1					1		1			1														1	12	1.0	1	1	
		[SUB] SAIMA: На уточнении				2	1		1	2	1			1	1	2	1			1				2					1	1		1		1	36	1.3	1	2
		[SUB] Инженеры					1																											2	1.0	1	1	

Неотработанные заявки в Jira, созданные после 01.01.2025									
MAIN SERVICES									
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	ноя.25	дек.25	Итого		
Чуйская область	Асанбек Кулуп Мирлан Алиев Ислам Жакинов Азamat Барыбек Азamat	Не работает проводной интернет	[SUB] Монтажники	В работе	0	51	51		
			[SUB] Инженеры	Изменена дата выезда	0	4	4		
			[SUB] Монтажники	Согласование ТМЦ	0	4	4		
			[SUB] Инженеры	Технические затруднения	0	2	2		
			[SUB] Монтажники	Технические затруднения	0	17	17		
			[SUB] Инженеры	Изменена дата выезда	0	6	6		
			[SUB] Монтажники	В работе	0	15	15		
			[SUB] Инженеры	Орен	0	2	2		
			[SUB] Монтажники	На исправление	1	0	1		
			[SUB] Монтажники	Согласование ТМЦ	0	1	1		
[SUB] SAIMA: На уточнении				Орен	2	7	9		
[SUB] SAIMA: На уточнении				Орен	1	7	8		
Нет подзадач				В работе	0	1	1		
[SUB] Монтажники - ОДП				В РАБОТЕ У БРИГАДЫ	0	3	3		
[SUB] Монтажники - ОДП				Согласование ТМЦ	0	2	2		
[SUB] Монтажники - ОДП				На уточнение	0	1	1		
[SUB] Монтажники - ОДП				Орен	0	1	1		
Итого уникальных задач					11	111	122		
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	дек.25	Итого			
Чуйская область	Асанбек Кулуп Мирлан Алиев Ислам Жакинов Азamat Барыбек Азamat	Загружение в работе ОТЧ	[SUB] Инженеры	Изменена дата выезда	24	24			
			[SUB] Инженеры	В работе	11	11			
			[SUB] Инженеры	Орен	2	2			
			Нет подзадач	Орен	6	6			
			[SUB] SAIMA: На уточнении	Орен	3	3			
			[SUB] Монтажники	Изменена дата выезда	1	1			
[SUB] Монтажники - ОДП				Согласование ТМЦ	1	1			
Итого уникальных задач					41	41			
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	дек.25	Итого			
Чуйская область	Асанбек Кулуп Мирлан Алиев Ислам Жакинов Азamat Барыбек Азamat	Низкая скорость на проводном интернете	[SUB] Инженеры	Изменена дата выезда	1	2			
			[SUB] Инженеры	В работе	0	2			
			Нет подзадач	В работе	1	1			
			[SUB] SAIMA: На уточнении	Орен	2	2			
			[SUB] Монтажники	На уточнение	1	1			
			[SUB] Монтажники - ОДП	В работе	1	1			
Итого уникальных задач					1	4			
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	дек.25	Итого			
Чуйская область	Асанбек Кулуп Мирлан Алиев Ислам Жакинов Азamat Барыбек Азamat	Загружение в работе ОТЧ	[SUB] Инженеры	Изменена дата выезда	1	2			
			[SUB] Инженеры	В работе	0	2			
			Нет подзадач	Орен	6	6			
			[SUB] SAIMA: На уточнении	Орен	3	3			
			[SUB] Монтажники	Изменена дата выезда	1	1			
			[SUB] Монтажники - ОДП	Согласование ТМЦ	1	1			
Итого уникальных задач					41	41			
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	дек.25	Итого			
Чуйская область	Асанбек Кулуп Мирлан Алиев Ислам Жакинов Азamat Барыбек Азamat	Низкая скорость на проводном интернете	[SUB] Инженеры	Изменена дата выезда	1	2			
			[SUB] Инженеры	В работе	0	2			
			Нет подзадач	Орен	1	1			
			[SUB] SAIMA: На уточнении	Орен	2	2			
			[SUB] Монтажники	На уточнение	1	1			
			[SUB] Монтажники - ОДП	В работе	1	1			
Итого уникальных задач					1	1			
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	дек.25	Итого			
Чуйская область	Асанбек Кулуп Мирлан Алиев Ислам Жакинов Азamat Барыбек Азamat	Загружение в работе ОТЧ	[SUB] Инженеры	В работе	1	1			
			[SUB] Инженеры	На уточнение	0	0			
			Нет подзадач	Орен	1	1			
			[SUB] SAIMA: На уточнении	Орен	2	2			
			[SUB] Монтажники	На уточнение	1	1			
			[SUB] Монтажники - ОДП	В работе	1	1			
Итого уникальных задач					1	1			
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	дек.25	Итого			
Ошская область	Шакиров Максат Жакинов Азamat	Не работает проводной интернет	[SUB] Монтажники	Орен	105	105			
			[SUB] Монтажники	Технические затруднения	34	34			
			[SUB] Монтажники	Изменена дата выезда	10	10			
			[SUB] Монтажники	В работе	9	9			
			[SUB] Монтажники	Орен	4	4			
			[SUB] Монтажники	Изменена дата выезда	1	1			
[SUB] SAIMA: На уточнении				Орен	2	2			
[SUB] Монтажники - ОДП				На уточнение	1	1			
Итого уникальных задач					171	171			
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	дек.25	Итого			
Ошская область	Шакиров Максат Жакинов Азamat	Низкая скорость на проводном интернете	[SUB] Инженеры	Изменена дата выезда	1	2			
			[SUB] Инженеры	В работе	0	2			
			Нет подзадач	Орен	6	6			
			[SUB] SAIMA: На уточнении	Орен	3	3			
			[SUB] Монтажники	На уточнение	1	1			
			[SUB] Монтажники - ОДП	В работе	1	1			
Итого уникальных задач					1	1			
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	дек.25	Итого			
Ошская область	Шакиров Максат Жакинов Азamat	Низкая скорость на проводном интернете	[SUB] Инженеры	Изменена дата выезда	1	2			
			[SUB] Инженеры	В работе	0	2			
			Нет подзадач	Орен	6	6			
			[SUB] SAIMA: На уточнении	Орен	3	3			
			[SUB] Монтажники	На уточнение	1	1			
			[SUB] Монтажники - ОДП	В работе	1	1			
Итого уникальных задач					1	1			
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	дек.25	Итого			
Исык-Кульская область	Кадыров Айбек Болот Абакиров	Демонтаж в US	[SUB] Инженеры	Изменена дата выезда	1	1			
			[SUB] Инженеры	В работе	0	0			
			Нет подзадач	Орен	140	140			
			[SUB] Монтажники	На уточнение	1	1			
			[SUB] Монтажники	В работе	1	1			
			[SUB] Монтажники	На уточнение	1	1			
Итого уникальных задач					140	140			
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	дек.25	Итого			
Исык-Кульская область	Кадыров Айбек Болот Абакиров	Демонтаж в US	[SUB] Инженеры	Изменена дата выезда	1	1			
			[SUB] Инженеры	В работе	0	0			
			Нет подзадач	Орен	120	120			
			[SUB] Монтажники	На уточнение	1	1			
			[SUB] Монтажники	В работе	1	1			
			[SUB] Монтажники	На уточнение	1	1			

## 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

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	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	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	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	

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	00:00		
04:00:00			00:00	00:00	00:00	00:00	00:00		
05:00:00			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	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	

5		Таблица актуальных аварийно-плановых работ на 15.12.2025																				
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 TV, 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 TV, 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	1															

## 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

## 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

## Статистика по основным показателям

### Общая динамика звонков за 31 день

Данный график показывает конверсию по звонкам.

