

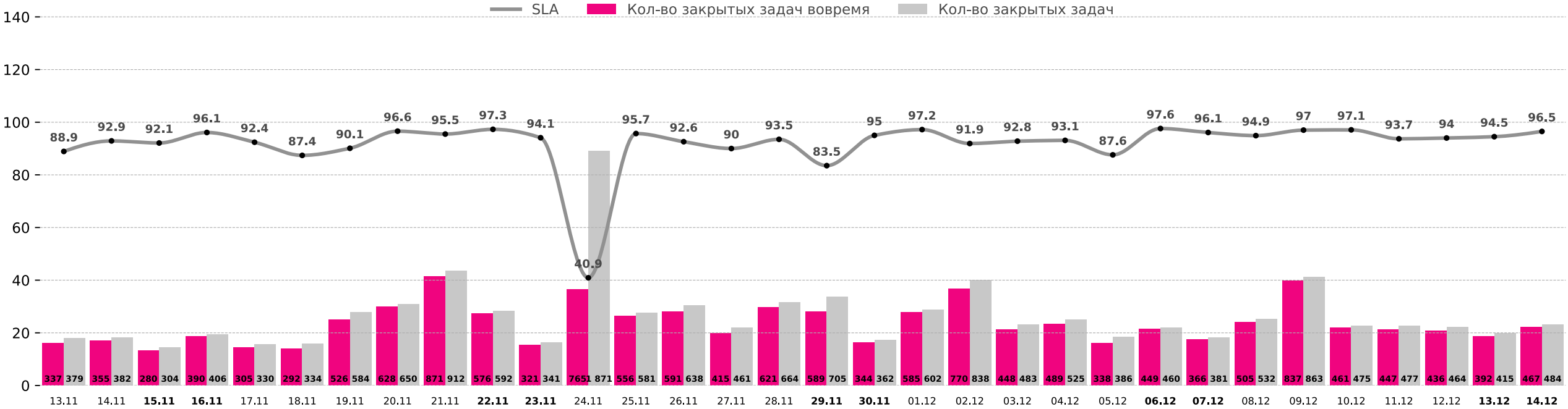


1

1.1

Заявки в Jira

Общая динамика SLA по закрытым задачам



1.2	Количество заявок и SLA по типам за последние 30 дней									
1.2.1	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	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	
Перерасчёт	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 O!TV 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 O!TV	[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 запрос 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 обрабатывает 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
	Нет подзадач		7	2	5	3	8	1	60	
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	3	0	3	3	8	2	100	От 1-го до 3-х рабочих дней
	Нет подзадач		2	1	1	0	0	0	0	
	[SUB] SAIMA: На уточнении		1	0	1	0	0	0	0	
Версия TV-приставки	[SUB] SAIMA: На уточнении	4	4	4	0	0	0	0	0	Не создаем такие заявки
Нет исходящих вызовов	[SUB] Монтажники	4	3	0	3	2	8	2	66.7	От 1-го до 3-х рабочих дней
	[SUB] Инженеры		1	0	1	1	8	4	100	

Неотработанные заявки в Jira, созданные после 01.01.2025												
MAIN SERVICES												
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	ноя.25		дек.25		Итого			
Чуйская область	Асанбек уулу Мирлан Алиев Исмаил Жашиев Азамат Баратбаев Азамат	Не работает проводной интернет	[SUB] Инженеры	Технические затруднения	0	16	16	16				
				Изменена дата выезда	9	5	14					
				В работе	0	2	2					
			[SUB] Монтажики	На исправлении	1	0	1					
				Орен	0	1	1					
				Изменена дата выезда	0	7	7					
			[SUB] Монтажики - ОАП	В работе	0	6	6					
				Орен	0	2	2					
				Согласование ТМЦ	0	1	1					
			[SUB] SAIMA: На уточнении	В РАБОТЕ У БРИГАДЫ	0	1	1					
				Орен	0	1	1					
				Орен	2	1	3					
Нет подзадачи			Орен	1	0	1						
Итого уникальных задач				11	29	50						
Регион			Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	ноя.25		дек.25		Итого	
Чуйская область	Асанбек уулу Мирлан Алиев Исмаил Жашиев Азамат Баратбаев Азамат	Затруднение в работе OTV	[SUB] Инженеры	Изменена дата выезда	24		24					
				Орен	1		1					
				В работе	2		2					
			[SUB] SAIMA: На уточнении	В работе	3		3					
				Орен	3		3					
				Изменена дата выезда	1		1					
[SUB] Монтажики - ОАП			СОГЛАСОВАНИЕ ОАП	1		1						
			Итого уникальных задач				27		27			
			Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	ноя.25		дек.25		Итого
Чуйская область	Асанбек уулу Мирлан Алиев Исмаил Жашиев Азамат Баратбаев Азамат	Низкая скорость на проводном интернете	[SUB] Инженеры	Изменена дата выезда	1		1	2				
				Итого уникальных задач					1		2	
Регион				Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	ноя.25		дек.25		Итого
Чуйская область				Асанбек уулу Мирлан Алиев Исмаил Жашиев Азамат Баратбаев Азамат	Затруднение в работе IPTV	[SUB] Инженеры	Орен	1			1	
	Итого уникальных задач						1		1			
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача				Статус	ноя.25		дек.25		Итого
Ошская область	Шакиров Маскат Болот Абакиров	Демонтаж в US	ГУАА - Демонтаж оборудования				Орен	140			140	
				Итого уникальных задач					140		140	
Регион				Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	ноя.25		дек.25		Итого
Ошская область				Шакиров Маскат Жашиев Азамат	Не работает проводной интернет	[SUB] Монтажики	Орен	63			61	
	Технические затруднения	34						34				
	В работе	17						17				
	Изменена дата выезда	7						7				
	[SUB] Инженеры	Орен	2					2				
		В работе	1					1				
		Технические затруднения	1					1				
		Итого уникальных задач				123			123			
Регион		Ответственный	Заявка			Подзадача	Статус	ноя.25		дек.25		Итого
Ошская область	Шакиров Маскат Жашиев Азамат	Затруднение в работе OTV	[SUB] Инженеры	Орен	4			4				
				В работе	8			8				
				Технические затруднения	1			1				
Итого уникальных задач				13			13					
Регион				Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	ноя.25		дек.25		Итого
Иссык-Кульская область	Кадыров Айбек Болот Абакиров	Демонтаж в US	ГУАА - Демонтаж оборудования	Орен	12			12				
				Итого уникальных задач					12		12	
Регион				Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	ноя.25		дек.25		Итого
Джалал-Абдская область				Кадыралиев Руслан Болот Абакиров	Демонтаж в US	ГУАА - Демонтаж оборудования	Орен	34			34	
	Итого уникальных задач						34		34			
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача				Статус	ноя.25		дек.25		Итого
Джалал-Абдская область	Кадыралиев Руслан Жашиев Азамат	Не работает проводной интернет	[SUB] Монтажики				Изменена дата выезда	0	5		5	
				В работе	0	2		2				
				Технические затруднения	0	3		3				
				Изменена дата выезда	0	1		1				
			[SUB] Инженеры	В работе	0	1		1				
				Орен	1	0		1				
Итого уникальных задач					0	12		12				
Регион				Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	ноя.25		дек.25		Итого
Ошская область	Шакиров Маскат Жашиев Азамат	Затруднение в работе OTV	[SUB] Инженеры	Орен	4			4				
				В работе	8			8				
				Технические затруднения	1			1				
Итого уникальных задач				13			13					
Регион				Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	ноя.25		дек.25		Итого
Иссык-Кульская область	Кадыров Айбек Болот Абакиров	Демонтаж в US	ГУАА - Демонтаж оборудования	Орен	12			12				
				Итого уникальных задач					12		12	
Регион				Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	ноя.25		дек.25		Итого
Джалал-Абдская область				Кадыралиев Руслан Болот Абакиров	Демонтаж в US	ГУАА - Демонтаж оборудования	Орен	34			34	
	Итого уникальных задач						34		34			
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача				Статус	ноя.25		дек.25		Итого
Джалал-Абдская область	Кадыралиев Руслан Жашиев Азамат	Не работает проводной интернет	[SUB] Монтажики				Изменена дата выезда	0	5		5	
				В работе	0	2		2				
				Технические затруднения	0	3		3				
				Изменена дата выезда	0	1		1				
			[SUB] Инженеры	В работе	0	1		1				
				Орен	1	0		1				
Итого уникальных задач					0	12		12				
Регион				Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	ноя.25		дек.25		Итого
Ошская область	Шакиров Маскат Жашиев Азамат	Затруднение в работе OTV	[SUB] Инженеры	Орен	4			4				
				В работе	8			8				
				Технические затруднения	1			1				
Итого уникальных задач				13			13					
Регион				Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	ноя.25		дек.25		Итого
Иссык-Кульская область	Кадыров Айбек Болот Абакиров	Демонтаж в US	ГУАА - Демонтаж оборудования	Орен	12			12				
				Итого уникальных задач					12		12	
Регион				Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	ноя.25		дек.25		Итого
Джалал-Абдская область				Кадыралиев Руслан Болот Абакиров	Демонтаж в US	ГУАА - Демонтаж оборудования	Орен	34			34	
	Итого уникальных задач						34		34			
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача				Статус	ноя.25		дек.25		Итого
Джалал-Абдская область	Кадыралиев Руслан Жашиев Азамат	Не работает проводной интернет	[SUB] Монтажики				Изменена дата выезда	0	5		5	
				В работе	0	2		2				
				Технические затруднения	0	3		3				
				Изменена дата выезда	0	1		1				
			[SUB] Инженеры	В работе	0	1		1				
				Орен	1	0		1				
Итого уникальных задач					0	12		12				
Регион				Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	ноя.25		дек.25		Итого
Ошская область	Шакиров Маскат Жашиев Азамат	Затруднение в работе OTV	[SUB] Инженеры	Орен	4			4				
				В работе	8			8				
				Технические затруднения	1			1				
Итого уникальных задач				13			13					
Регион				Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	ноя.25		дек.25		Итого
Иссык-Кульская область	Кадыров Айбек Болот Абакиров	Демонтаж в US	ГУАА - Демонтаж оборудования	Орен	12			12				
				Итого уникальных задач					12		12	
Регион				Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	ноя.25		дек.25		Итого
Джалал-Абдская область				Кадыралиев Руслан Болот Абакиров	Демонтаж в US	ГУАА - Демонтаж оборудования	Орен	34			34	
	Итого уникальных задач						34		34			
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача				Статус	ноя.25		дек.25		Итого
Джалал-Абдская область	Кадыралиев Руслан Жашиев Азамат	Не работает проводной интернет	[SUB] Монтажики				Изменена дата выезда	0	5		5	
				В работе	0	2		2				
				Технические затруднения	0	3		3				
				Изменена дата выезда	0	1		1				
			[SUB] Инженеры	В работе	0	1		1				
				Орен	1	0		1				
Итого уникальных задач					0	12		12				
Регион				Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	ноя.25		дек.25		Итого
Ошская область	Шакиров Маскат Жашиев Азамат	Затруднение в работе OTV	[SUB] Инженеры	Орен	4			4				
				В работе	8			8				
				Технические затруднения	1			1				
Итого уникальных задач				13			13					
Регион				Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	ноя.25		дек.25		Итого
Иссык-Кульская область	Кадыров Айбек Болот Абакиров	Демонтаж в US	ГУАА - Демонтаж оборудования	Орен	12			12				
				Итого уникальных задач					12		12	
Регион				Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	ноя.25		дек.25		Итого
Джалал-Абдская область				Кадыралиев Руслан Болот Абакиров	Демонтаж в US	ГУАА - Демонтаж оборудования	Орен	34			34	
	Итого уникальных задач						34		34			
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача				Статус	ноя.25		дек.25		Итого
Джалал-Абдская область	Кадыралиев Руслан Жашиев Азамат	Не работает проводной интернет	[SUB] Монтажики				Изменена дата выезда	0	5		5	
				В работе	0	2		2				
				Технические затруднения	0	3		3				
				Изменена дата выезда	0	1		1				
			[SUB] Инженеры	В работе	0	1		1				
				Орен	1	0		1				
Итого уникальных задач					0	12		12				
Регион				Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	ноя.25		дек.25		Итого
Ошская область	Шакиров Маскат Жашиев Азамат	Затруднение в работе OTV	[SUB] Инженеры	Орен	4			4				
				В работе	8			8				
				Технические затруднения	1			1				
Итого уникальных задач				13			13					
Регион				Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	ноя.25		дек.25		Итого
Иссык-Кульская область	Кадыров Айбек Болот Абакиров	Демонтаж в US	ГУАА - Демонтаж оборудования	Орен	12			12				
				Итого уникальных задач					12		12	
Регион				Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	ноя.25		дек.25		Итого
Джалал-Абдская область				Кадыралиев Руслан Болот Абакиров	Демонтаж в US	ГУАА - Демонтаж оборудования	Орен	34			34	
	Итого уникальных задач						34		34			
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача				Статус	ноя.25		дек.25		Итого
Джалал-Абдская область	Кадыралиев Руслан Жашиев Азамат	Не работает проводной интернет	[SUB] Монтажики				Изменена дата выезда	0	5		5	
				В работе	0	2		2				
				Технические затруднения	0	3		3				
				Изменена дата выезда	0	1		1				
			[SUB] Инженеры	В работе	0	1		1				
				Орен	1	0		1				
Итого уникальных задач					0	12		12				
Регион				Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	ноя.25		дек.25		Итого
Ошская область	Шакиров Маскат Жашиев Азамат	Затруднение в работе OTV	[SUB] Инженеры	Орен	4			4				
				В работе	8			8				
				Технические затруднения	1			1				
Итого уникальных задач				13			13					
Регион				Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	ноя.25		дек.25		Итого
Иссык-Кульская область	Кадыров Айбек Болот Абакиров	Демонтаж в US	ГУАА - Демонтаж оборудования	Орен	12			12				
				Итого уникальных задач					12		12	
Регион				Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	ноя.25		дек.25		Итого
Джалал-Абдская область				Кадыралиев Руслан Болот Абакиров	Демонтаж в US	ГУАА - Демонтаж оборудования	Орен	34			34	
	Итого уникальных задач						34		34			
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача				Статус	ноя.25		дек.25		Итого
Джалал-Абдская область	Кадыралиев Руслан Жашиев Азамат	Не работает проводной интернет	[SUB] Монтажики				Изменена дата выезда	0	5		5	
				В работе	0	2		2				
				Технические затруднения	0	3		3				
				Изменена дата выезда	0	1		1				
			[SUB] Инженеры	В работе	0	1		1				
				Орен	1	0		1				
Итого уникальных задач					0	12		12				
Регион				Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	ноя.25		дек.25		Итого
Ошская область	Шакиров Маскат Жашиев Азамат	Затруднение в работе OTV	[SUB] Инженеры	Орен	4			4				
				В работе	8			8				
				Технические затруднения	1			1				
Итого уникальных задач				13			13					
Регион				Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	ноя.25		дек.25		Итого
Иссык-Кульская область	Кадыров Айбек Болот Абакиров	Демонтаж в US	ГУАА - Демонтаж оборудования	Орен	12			12				
				Итого уникальных задач					12		12	
Регион				Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	ноя.25		дек.25		Итого
Джалал-Абдская область				Кадыралиев Руслан Болот Абакиров	Демонтаж в US	ГУАА - Демонтаж оборудования	Орен	34			34	
	Итого уникальных задач						34		34			
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача				Статус	ноя.25		дек.25		Итого
Джалал-Абдская область	Кадыралиев Руслан Жашиев Азамат	Не работает проводной интернет	[SUB] Монтажики				Изменена дата выезда	0	5		5	
				В работе	0	2		2				
				Технические затруднения	0	3		3				
				Изменена дата выезда	0	1		1				
			[SUB] Инженеры	В работе	0	1		1				
				Орен	1	0		1				
Итого уникальных задач					0	12		12				
Регион				Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	ноя.25		дек.25		Итого
Ошская область	Шакиров Маскат Жашиев Азамат	Затруднение в работе OTV	[SUB] Инженеры	Орен	4			4				
				В работе	8			8				
				Технические затруднения	1			1				
Итого уникальных задач				13			13					
Регион				Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	ноя.25		дек.25		Итого
Иссык-Кульская область	Кадыров Айбек Болот Абакиров	Демонтаж в US	ГУАА - Демонтаж оборудования	Орен	12							

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

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	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
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	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				
04:00:00				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				
07:00:00				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!TV	Требуется сброс настроек до заводских для устранения возможных причин на O!TV, 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!TV	Абонент не знает виртуальный номер (логин) и пароль от O!TV	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!TV	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!TV	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!TV	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!TV	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!TV	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!TV	Абонент не знал где можно купить пульт от приставки O!TV	17	21	15	10	16	19	8	9	115	14.4	8	21	
26	▼ -7	Saima	Закрытый	Помощь с телевидением и приставкой	Приставка O!TV	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, после сброса 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!TV	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!TV	Неверно был выбран HDMI-источник для показа O!TV, 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	Действующие акции	Абонент получил SMS об акции и хотел подробнее узнать об условиях	1	7	9	10	11	15	10	3	66	8.2	1	15	
40	▼ -14	Saima	В ожидании от Jira	Отзыв, жалоба, идея, пожелание	Создана заявка с предварительной причиной	Жалоба на сотрудника Saima	9	16	6	22	22	17	8	1	101	12.6	1	22	

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

