

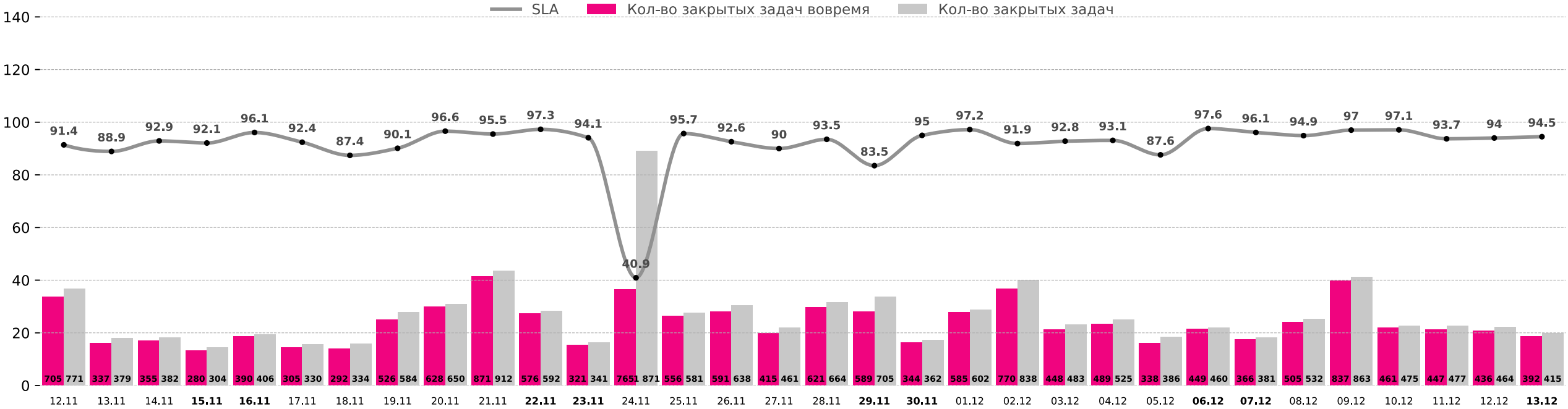


1

1.1

Заявки в Jira

Общая динамика SLA по закрытым задачам



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	14085	7413	79	7334	484	8	4	6.6	Многоэтажные дома - от 5-ти рабочих дней, частный сектор - от 10ти рабочих дней.
	[SUB] Новый абонент - ОАП: Монтаж		5926	1341	4585	11	8	4	0.2	
	Нет подзадач		1600	580	1031	878	8	0	85.2	
	[SUB] Новый абонент: На уточнении		152	12	140	51	8	4	36.4	
	[SUB] Новый абонент - ОАП: Просчёт		9	1	8	8	8	0	100	
Добавление адреса	Нет подзадач	557	556	67	489	348	8	1	71.2	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	439	376	148	228	74	8	3	32.5	В течение 5-ти рабочих дней
	[SUB] SAIMA: На уточнении		81	6	75	22	8	4	29.3	
Изменение адреса	Нет подзадач	422	422	413	9	9	8	1	100	
Подключение нового корпоративного абонента	Нет подзадач	364	363	302	61	30	8	4	49.2	В течение 5-ти рабочих дней
	[SUB] SAIMA: На уточнении		1	0	1	1	8	1	100	
Перерасчёт	Нет подзадач	286	259	36	223	131	8	3	58.7	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	254	251	28	223	153	8	4	68.6	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	199	198	1	1	8	0	100	В течение 1-го рабочего дня
	Перерасчет в биллинге		3	0	3	3	8	0	100	
Восстановление линии	Нет подзадач	177	73	64	11	7	8	1	63.6	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	139	78	24	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		51	30	22	2	8	1	9.1	
	[SUB] SAIMA: На уточнении		6	0	6	5	8	2	83.3	
Нет покрытия	Нет подзадач	85	85	84	1	1	8	0	100	Сроки не сообщаем, так как фиксируем обращением для учёта в дальнейших планах строительства сети
Установка роутера (выкуп)	[SUB] Инженеры	74	74	23	51	39	8	4	76.5	В течение 5-ти рабочих дней
	[SUB] SAIMA: На уточнении		4	0	4	3	8	2	75	
Установка дополнительной O!TV приставки (выкуп)	Нет подзадач	43	5	5	0	0	0	0	0	В течение 5-ти рабочих дней
Обращения по аренде	Нет подзадач	5	5	4	1	1	8	1	100	От 1-го до 3-х 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	
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	9699	6276	527	5749	4729	8	4	82.3	От 1-го до 3-х рабочих дней
	[SUB] Инженеры		2302	172	2130	1852	8	3	86.9	
	Нет подзадач		672	12	660	629	8	0	95.3	
	[SUB] SAIMA: На уточнении		667	5	662	559	8	2	84.4	
	[SUB] Монтажники - ОАП		30	11	19	6	8	5	31.6	
Затруднение в работе O!TV	[SUB] Инженеры	2863	2250	159	2091	1788	8	3	85.5	От 1-го до 3-х рабочих дней
	[SUB] SAIMA: На уточнении		305	2	303	237	8	3	78.2	
	[SUB] Монтажники		171	9	162	154	8	3	95.1	
	Нет подзадач		105	12	93	88	8	1	94.6	
	[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	496	442	29	413	350	8	3	84.7	От 1-го до 3-х рабочих дней
	[SUB] Монтажники		44	2	42	29	8	4	69	
	Нет подзадач		18	0	18	17	8	2	94.4	
	[SUB] SAIMA: На уточнении		15	1	14	11	8	3	78.6	
	[SUB] Монтажники - ОАП		2	1	1	1	8	7	100	
Списалась АП, но ТП не подключился	Нет подзадач	264	258	3	255	234	8	2	91.8	В течение 1-го рабочего дня
	[SUB] SAIMA: На уточнении		6	1	5	5	8	3	100	
Проблема подключения услуг	Нет подзадач	69	59	2	57	50	8	1	87.7	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 отработывает ежедневно в порядке очереди
Платный выезд: Не работает проводной интернет	[SUB] Инженеры	43	24	2	22	19	8	3	86.4	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	11	10	0	10	8	8	1	80	В течение 1-го рабочего дня
	[SUB] SAIMA: На уточнении		1	0	1	1	8	2	100	
Затруднение в работе IPTV	[SUB] Инженеры	5	3	0	3	3	8	2	100	От 1-го до 3-х рабочих дней
	Нет подзадач		2	1	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	нов.25	дек.25	Итого				
Чуйская область	Асанбек уулу Мирлан Алиев Исмаил Жакишев Азамат Баратбаев Азамат	Не работает проводной интернет	[SUB] Инженеры	Изменена дата выезда	9	4	13	13			
				Технические затруднения	0	13		13			
				В работе	0	2	2	2			
			[SUB] Монтажники	На исправлении	1	0		1			
				Изменена дата выезда	0	4	4	4			
				В работе	0	3	3	3			
			[SUB] SAIMA: На уточнении	Орен	0	2	2	2			
				Согласование ТМЦ	0	1	1	1			
				Орен	2	0	3	3			
			Нет подзадачи	Орен	1	0	1	1			
			[SUB] Инженеры	В работе	0	1	1	1			
				Орен	0	1	1	1			
				Согласование ТМЦ	0	1	1	1			
				Итого уникальных задач	11	27		38			
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	нов.25	дек.25	Итого				
Чуйская область	Асанбек уулу Мирлан Алиев Исмаил Жакишев Азамат Баратбаев Азамат	Затруднение в работе OTV	[SUB] Инженеры	Изменена дата выезда	23		23	23			
				Орен	2		2	2			
			[SUB] SAIMA: На уточнении	В работе	1		1	1			
				Орен	2		2	2			
				Изменена дата выезда	1		1	1			
Итого уникальных задач					25			25			
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	нов.25	дек.25	Итого				
Чуйская область	Асанбек уулу Мирлан Алиев Исмаил Жакишев Азамат Баратбаев Азамат	Затруднение в работе IPTV	[SUB] Инженеры	Орен	1			1			
Итого уникальных задач					1			1			
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	нов.25	дек.25	Итого				
Чуйская область	Асанбек уулу Мирлан Алиев Исмаил Жакишев Азамат Баратбаев Азамат	Низкая скорость на проводном интернете	[SUB] Инженеры	Изменена дата выезда	1			1			
Итого уникальных задач					1			1			
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	нов.25	дек.25	Итого				
Ошская область	Шаморов Маскат Болат Аманжол	Демонтак в US	ГУАА - Демонтак оборудования	Орен	140			140			
Итого уникальных задач					140			140			
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	нов.25	дек.25	Итого				
Ошская область	Шаморов Маскат Жакишев Азамат	Не работает проводной интернет	[SUB] Монтажники	Орен	49		49	49			
				Технические затруднения	34		34	34			
				В работе	10		10	10			
			[SUB] Инженеры	Изменена дата выезда	5		5	5			
				В работе	1		1	1			
				Технические затруднения	1		1	1			
				Орен	1		1	1			
Итого уникальных задач					101			101			
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	нов.25	дек.25	Итого				
Ошская область	Шаморов Маскат Жакишев Азамат	Затруднение в работе OTV	[SUB] Инженеры	Орен	5		5	5			
Итого уникальных задач					6			6			
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	нов.25	дек.25	Итого				
Иссык-Кульская область	Кадыров Албек Болат Аманжол	Демонтак в US	ГУАА - Демонтак оборудования	Орен	12			12			
Итого уникальных задач					12			12			
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	нов.25	дек.25	Итого				
Джалал-Абдская область	Кадыров Рустам Болат Аманжол	Демонтак в US	ГУАА - Демонтак оборудования	Орен	34			34			
Итого уникальных задач					34			34			
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	нов.25	дек.25	Итого				
Джалал-Абдская область	Кадыров Рустам Жакишев Азамат	Не работает проводной интернет	[SUB] Инженеры	Технические затруднения	0	3	3	3			
				Изменена дата выезда	0	1	1	1			
			[SUB] Монтажники	Технические затруднения	0	2	2	2			
				В работе	0	2	2	2			
			[SUB] SAIMA: На уточнении	Орен	1	0	1	1			
				Орен	0	8	8	8			
Итого уникальных задач					0	14		14			
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	нов.25	дек.25	Итого				
Джалал-Абдская область	Кадыров Рустам Жакишев Азамат	Затруднение в работе OTV	[SUB] Инженеры	Технические затруднения	3		3	3			
Итого уникальных задач					5			5			
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	нов.25	дек.25	Итого				
Джалал-Абдская область	Кадыров Рустам Жакишев Азамат	Низкая скорость на проводном интернете	[SUB] SAIMA: На уточнении	Орен	1			1			
Итого уникальных задач					0			0			
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	нов.25	дек.25	Итого				
Нарынская область	Жолдошев Маскат Болат Аманжол	Демонтак в US	ГУАА - Демонтак оборудования	Орен	11			11			
Итого уникальных задач					11			11			
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	нов.25	дек.25	Итого				
Нарынская область	Жолдошев Маскат Жакишев Азамат	Не работает проводной интернет	[SUB] SAIMA: На уточнении	Орен	1			1			
Итого уникальных задач					0			0			
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	нов.25	дек.25	Итого				
Баткенская область	Турдуматов Дарман Болат Аманжол	Демонтак в US	ГУАА - Демонтак оборудования	Орен	13			13			
Итого уникальных задач					13			13			
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	нов.25	дек.25	Итого				
Баткенская область	Турдуматов Дарман Жакишев Азамат	Не работает проводной интернет	[SUB] Инженеры	Изменена дата выезда	1			1			
Итого уникальных задач					1			1			
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	нов.25	дек.25	Итого				
Таласская область	Сарбалиев Нурсултан Жакишев Азамат	Не работает проводной интернет	[SUB] Инженеры	Технические затруднения	8		8	8			
			[SUB] Монтажники	Технические затруднения	2		2	2			
			[SUB] SAIMA: На уточнении	Орен	1		1	1			
				Орен	10		10	10			
Итого уникальных задач					11			11			
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	нов.25	дек.25	Итого				
Таласская область	Сарбалиев Нурсултан Азамат Жакишев	Затруднение в работе OTV	[SUB] Инженеры	Технические затруднения	7		7	7			
Итого уникальных задач					7			7			
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	нов.25	дек.25	Итого				
Таласская область	Сарбалиев Нурсултан Болат Аманжол	Демонтак в US	ГУАА - Демонтак оборудования	Орен	3		3	3			
Итого уникальных задач					3			3			
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	нов.25	дек.25	Итого				
		Версия TV-приставки	[SUB] SAIMA: На уточнении	Орен	3	1	4	4			
Итого уникальных задач					3	1		4			
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	нов.25	дек.25	Итого				
		Проблема отключения услуг	[SUB] SAIMA: На уточнении	Орен	1	1	2	2			
Итого уникальных задач					1	1		2			
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	нов.25	дек.25	Итого				
		Проблема подключения услуг	[SUB] SAIMA: На уточнении	Орен	1		1	1			
Итого уникальных задач					1			1			
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	нов.25	дек.25	Итого				
		Синхрониз. API по TPI ит. подсистемам	[SUB] SAIMA: На уточнении	Орен	1		1	1			
Итого уникальных задач					1			1			
1.4.2 MASS ACCIDENTS											
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	Итого						
Итого уникальных задач						0					
1.4.3 CUSTOMER SERVICES											
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	нов.25	дек.25	Итого				
Чуйская область	Алиев Исмаил Касымбекова Асел Шариева Мадина	Подключение нового абонента	[SUB] Новый абонент - ОАП: Монтаж	ОАП	1	140	141	141			
				Орен	0	95	95	95			
				Перенос даты подключения	12	50	62	62			
				По звонку	26	35	61	61			
				ПРОБЛЕМЫ С ПОДКЛЮЧЕНИЕМ	12	46	58	58			
				В РАБОТЕ У БРИГАДЫ	4	39	43	43			
				СТРОИТЕЛЬСТВО СЕТИ	0	19	19	19			
				Реконструкция сети	7	10	17	17			
				ОАП не подключенный	2	5	7	7			
			Нет подзадачи	ОАП	0	4	4	4			
				Реконструкция сети ОАП	1	0	1	1			
				ОТКРЫТИЕ ЛИЦЕВОГО СЧЕТА	80	8	88	88			
				ЗАВЕДЕН В БИЛЛИНГЕ	34	40	74	74			
				Орен	3	2	5	5			
				ЗАВЕДЕН В БИЛЛИНГЕ и USERSIDE	0	2	2	2			
				Орен	2	9	11	11			
				В работе	1	0	1	1			
				Орен	0	10	10	10			
				В работе	0	1	1	1			
				Итого уникальных задач					176	397	
Регион			Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	нов.25	дек.25	Итого		
Чуйская область	Жакишев Азамат	Добавление адреса	Нет подзадачи	На уточнение	15	19	34	34			
Итого уникальных задач					22	23		45			
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	нов.25	дек.25	Итого				
Чуйская область	Исмаил Алиев	Перенос кабеля на другой адрес	Нет подзадачи	Перенос даты подключения	6	4	10	10			
				ПЕРЕДАНО ОАП	0	7	7	7			
				СОГЛАСОВАНИЕ ОАП	1	5	6	6			
			[SUB] SAIMA: На уточнении	В РАБОТЕ У БРИГАДЫ	0	5	5	5			
				На уточнении	3	1	4	4			
				Орен	0	7	7	7			
Итого уникальных задач					10	29		39			
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	нов.25	дек.25	Итого				
Чуйская область	Жакишев Азамат Мадина Шариева Юлия Зарубина	Смена ТП 300/500	Нет подзадачи	ОЖИДАНИЕ ОПЛАТЫ	3	14	17	17			
Итого уникальных задач					3	14		17			
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	нов.25	дек.25	Итого				
Чуйская область	Асанбек уулу Мирлан Алиев Исмаил Баратбаев Азамат	Установка дополнительной OTV приставки (выкуп)	PROCEDURES [SUB] Процедуры	Орен	0	7	7	7			
				На исправлении	1	1	2	2			
				Перенос даты подключения	1	0	1	1			
Итого уникальных задач					3	8		11			
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	нов.25	дек.25	Итого				
Чуйская область	Асанбек уулу Мирлан Алиев Исмаил Баратбаев Азамат Мадина Шариева	Восстановление линии	Нет подзадачи	Передано на рассмотрение	3	5	8	8			
				На уточнение	0	1	1	1			
Итого уникальных задач					3	6		9			
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	нов.25	дек.25	Итого				
Чуйская область	Азамат Жакишев Асанбек уулу Мирлан Баратбаев Азамат	Установка роутера (выкуп)	[SUB] Инженеры	Изменена дата выезда	4	3	7	7			
				Итого уникальных задач					4	3	
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	нов.25	дек.25	Итого				
Чуйская область	Асанбек уулу Мирлан Алиев Исмаил Жакишев Азамат	Смена технологий	Нет подзадачи	ПЕРЕДАНО ОАП	1			1			
Итого уникальных задач					1			1			
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	нов.25	дек.25	Итого				
Ошская область	Шаморов Маскат Асел Касымбекова Мадина Шариева Исмаил Алиев	Подключение нового абонента	[SUB] Новый абонент - ОАП: Монтаж	Орен	4	83	87	87			
				Перенос даты подключения	7	17	24	24			
				По звонку	8	11	19	19			
				ПРОБЛЕМЫ С ПОДКЛЮЧЕНИЕМ	4	3	7	7			
				В РАБОТЕ У БРИГАДЫ	2	4	6	6			
				ПЕРЕДАНО В ВАСКОFFICE	1	2	3	3			
				В работе	1	1	2	2			
				Реконструкция сети	1	0	1	1			
				По звонку ОАП	0	1	1	1			
			На исправлении	0	1	1	1				
Нет подзадачи			ЗАВЕДЕН В БИЛЛИНГЕ	32	33	65	65				
	ОТКРЫТИЕ ЛИЦЕВОГО СЧЕТА	38	5	23	23						
	ЗАВЕДЕН В БИЛЛИНГЕ и USERSIDE	0	2	2	2						
[tr><											

Срез по основным показателям КЦ

Голос

Показатель	План	06.12	07.12	08.12	09.12	10.12	11.12	12.12	13.12	Среднее значение
Service Level	≥ 80 %	75.2	78.6	62.4	56.3	53.2	61.2	64.2	73.9	76.8
Handled Calls Rate (Процент принятых вызовов)	≥ 90 %	71.9	78	66.6	52.6	51.7	63.5	61.7	68.3	77.8
Average Handling Time	≤ 190 сек.	174.4	169.9	157.5	170.8	178.1	187.3	182.9	180.5	174.1
Average Ringing Time	≤ 3 сек.	2.5	2.7	2.4	2.3	2.5	2.4	2.6	2.7	2.5
Average Holding Time	≤ 30 сек.	42	36.8	44	34.4	30.4	52.4	54.2	42.2	46.2
Critical Error Accuracy	≥ 97 %.	87.5	75	84.2	90.9	68.4	87	85	83.3	88.1
Customer Satisfaction Index	≥ 80 %.				84.8	90	95.7	87.1	88	88.9
Конверсия Customer Satisfaction Index	≥ 10 %.			0	2.5	3.7	3.7	2.8	2.4	3.0
Repeat Calls по операторам	≤ 10 %.	17.1	17.3	14.6	17.1	17.5	17.7	17.1	19.4	16.6
Repeat Calls по IVR	≤ 10 %.	7.2	8.2	9.9	8.7	9.5	9.3	9.2	9.2	8.9

Текст

Показатель	План	06.12	07.12	08.12	09.12	10.12	11.12	12.12	13.12	Среднее значение
Average Reaction Time	≤ 60 сек.	73.2	56.8	84.8	84.2	51.6	51	56.6	85	68.7
Average Speed To Answer	≤ 60 сек.	75.9	45.8	64.1	65.7	50.5	46	50.3	68.3	63.8
Critical Error Accuracy	≥ 97 %.	100	100	85.7	100	100	100	100	100	91.9
Customer Satisfaction Index	≥ 80 %.	81.5	90.9	100	81.8	93.3	75	75	71.4	71.1
Конверсия Customer Satisfaction Index	≥ 10 %.	9.9	5.4	1.7	3.1	5	2.7	2.6	6.2	4.3

Общее

Показатель	06.12	07.12	08.12	09.12	10.12	11.12	12.12	13.12	Среднее значение
Количество обращений, закрытых на уровне 1 линии	751	659	810	842	729	778	714	634	885.5
Количество обращений, переданных другим отделам	414	391	835	751	643	625	582	681	619.6
Доля обращений, закрытых на уровне 1 линии	61	59.6	47.6	51	50.8	53.4	52.8	46.5	55.9
Доля обращений, переданных другим отделам	33.6	35.4	49.1	45.5	44.8	42.9	43.1	50	40.6

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	13	8	4	4	03:29	00:06	08:18	00:23	60	50	
01:00:00	8	7	0	7	10:12	00:00	00:00	00:00	0	0	100
02:00:00					00:00	00:00	00:00	00:00			
03:00:00	2	2	0	2	10:23	00:00	00:00	00:00	0	0	
04:00:00					00:00	00:00	00:00	00:00			
05:00:00	1	1	0	1	02:08	00:00	00:00	00:00	0	0	
06:00:00	1	1	0	1	01:56	00:00	00:00	00:00	0	0	
07:00:00	8	2	2	0	00:04	00:04	02:15	00:00	100	100	
08:00:00	34	19	19	0	00:21	00:07	06:57	02:37	100	100	100
09:00:00	124	76	70	6	02:27	00:07	11:42	01:54	80.6	92.1	100
10:00:00	218	103	101	2	02:19	00:05	10:28	02:44	97.0	98.1	100
11:00:00	244	117	111	6	02:38	00:05	12:26	01:35	88.5	94.9	100
12:00:00	397	183	70	113	10:45	00:04	07:19	02:40	24.7	38.3	
13:00:00	242	143	79	64	10:33	00:05	08:24	02:34	45.6	55.2	0
14:00:00	269	160	53	107	36:26	00:04	10:23	02:18	26.6	33.1	100
15:00:00	375	217	52	165	14:09	00:03	09:53	01:28	38.2	24.0	66.7
16:00:00	196	96	83	13	05:31	00:04	08:16	00:40	72.4	86.5	0
17:00:00	181	75	64	11	02:25	00:04	10:20	01:02	81.2	85.3	100
18:00:00	187	90	90	0	01:44	00:06	07:17	01:24	97.8	100	100
19:00:00	157	67	67	0	00:06	00:06	11:08	00:54	100	100	100
20:00:00	123	61	61	0	00:12	00:06	10:17	01:07	100	100	100
21:00:00	163	83	82	1	00:43	00:12	12:58	01:52	98.8	98.8	100
22:00:00	108	68	64	4	02:30	00:05	15:50	00:57	83.1	94.1	100
23:00:00	36	28	26	2	02:06	00:05	12:21	00:59	92.3	92.9	100
	3087	1607	1098	509	36:26	00:12	15:50	02:44	73.9	68.3	88.5
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	03:01	01:46	00:51	00:37				
01:00:00	7	7	0	01:58	00:54	00:47	00:37				
02:00:00	5	5	0	01:26	01:13	00:56	00:36	0			
03:00:00	1	1	0	00:55	00:55	00:55	00:55	0			
04:00:00				00:00	00:00	00:00	00:00	100			
05:00:00				00:00	00:00	00:00	00:00	100			
06:00:00				00:00	00:00	00:00	00:00	100			
07:00:00	2	2	0	02:32	02:32	01:31	01:31				
08:00:00	3	3	0	09:20	09:20	03:20	01:01	100			
09:00:00	4	4	0	07:58	03:09	02:10	00:45	66.7			
10:00:00	11	11	0	00:36	00:41	00:13	00:29				
11:00:00	3	3	0	00:10	00:35	00:09	00:30	66.7			
12:00:00	16	16	0	12:21	08:40	02:58	02:11	50			
13:00:00	18	18	0	17:28	17:28	03:08	02:14	100			
14:00:00	19	19	0	09:05	11:46	01:30	01:46				
15:00:00	14	14	0	07:42	05:59	01:39	01:14				
16:00:00	29	29	0	15:55	06:00	01:47	01:43	100			
17:00:00	22	22	0	03:44	03:44	00:52	01:12				
18:00:00	13	13	0	03:21	02:41	00:52	00:45				
19:00:00	18	18	0	02:39	02:39	00:37	00:40				
20:00:00	18	18	0	21:14	04:23	01:25	00:47				
21:00:00	18	18	0	03:10	02:02	00:51	00:43				
22:00:00	12	12	0	06:42	03:49	01:02	01:03				
23:00:00	11	11	0	05:38	05:38	01:05	00:56				
	250	250	0	21:14	17:28	01:11		71.4			

4	Таблица актуальных аварийно-плановых работ на 13.12.2025																		
5	ТОП40 причин обращений																		
Rank	DoD	Проект	Статус	Запрос	Подгруппа	Причина	06.12	07.12	08.12	09.12	10.12	11.12	12.12	13.12	Итого	Сред.	Мин.	Макс.	
1	—	Saima	В ожидании от Jira	Помощь с интернетом	Создана заявка с предварительной причиной	Не работает проводной интернет	141	153	190	270	266	298	268	267	1853	231.6	141	298	
2	▲ +9	Saima	В ожидании от Jira	Помощь с интернетом	Создана заявка с предварительной причиной	Массовый инцидент "Не работает проводной интернет" (с заявкой)	22	24	340	124	65	6	22	121	724	90.5	6	340	
3	▼ -1	Saima	В ожидании от Jira	Помощь по подключению Saima	Создана заявка с предварительной причиной	Подключение нового абонента	79	63	109	95	93	100	99	95	733	91.6	63	109	
4	—	Saima	В ожидании от Jira	Помощь с телевидением и приставкой	Создана заявка с предварительной причиной	Проблемы с O!TV	84	58	74	76	72	57	60	69	550	68.8	57	84	
5	▼ -2	Saima	Закрытый	Помощь с интернетом	Не работает проводной интернет	Сбились настройки роутера	32	28	32	37	64	61	60	58	372	46.5	28	64	
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	69	66	63	80	57	46	48	48	477	59.6	46	80	
7	▲ +1	Saima	Закрытый	Помощь по подключению Saima	Условия подключения для частного пользования	Уточнение условий подключения для частного пользования	36	29	56	42	29	47	29	32	300	37.5	29	56	
8	▼ -1	Saima	Закрытый	Помощь по подключению Saima	Адресная база	Нет покрытия/ номера дома, абонент отказался/ не просит принять заявку	31	23	36	29	28	39	37	31	254	31.8	23	39	
9	▼ -3	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	14	17	32	24	33	61	38	25	244	30.5	14	61	
10	▲ +15	Saima	Закрытый	Помощь с телевидением и приставкой	Затруднения с O!TV	Абонент не знает виртуальный номер (логин) и пароль от O!TV	29	20	34	19	16	18	11	24	171	21.4	11	34	
11	▲ +28	Saima	В ожидании от Jira	Помощь по перерасчету	Создана заявка с предварительной причиной	Перерасчет	9	4	5	9	5	7	2	21	62	7.8	2	21	
12	▼ -3	Saima	Закрытый	Помощь с интернетом	Не работает проводной интернет	Требовалась перезагрузка от сети	20	19	11	22	14	22	27	21	156	19.5	11	27	
13	▼ -1	Saima	Закрытый	Помощь по профилю абонента	Лицевой счет	Абонент забыл / хотел узнать свой ЛС	21	16	15	19	17	16	20	16	140	17.5	15	21	
14	▼ -4	Saima	Закрытый	Помощь по профилю абонента	Баланс	Уточнение информации по сумме пополнения	33	26	32	32	36	27	24	16	226	28.2	16	36	
15	▲ +3	Saima	В ожидании от Jira	Помощь с оборудованием, кроме приставки O!TV	Создана заявка с предварительной причиной	Перенос кабеля на другой адрес	10	3	15	9	14	14	15	14	94	11.8	3	15	
16	—	Saima	Закрытый	Помощь с ТП	Уточнение информации по ТП	Абонент не знал условия своего ТП	11	24	13	11	24	11	16	12	122	15.2	11	24	
17	▲ +1	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)	9	12	16	15	9	16	14	11	102	12.8	9	16	
18	▲ +7	Saima	Закрытый	Помощь с интернетом	Не работает проводной интернет	Зависла сессия, после сброса заработал интернет	11	11	20	16	20	27	12	11	128	16	11	27	
19	▼ -3	Saima	Закрытый	Помощь по перерасчету	Уточнение информации по перерасчету	Уточнение как выполняется автоматический перерасчет	9	9	13	7	19	10	17	11	95	11.9	7	19	
20	▲ +10	Saima	В ожидании от Jira	Помощь с оборудованием, кроме приставки O!TV	Создана заявка с предварительной причиной	Монтаж кабеля (наружного, внутреннего) при провисаниях	2	3	4	25	10	15	7	10	76	9.5	2	25	
21	▲ +18	Saima	Закрытый	Помощь с телевидением и приставкой	Приставка O!TV	Требовалась перезагрузка приставки от сети	7	10	14	8	5	11	2	10	67	8.4	2	14	
22	▼ -1	Saima	Закрытый	Помощь по акции	Действующие акции	Абонент получил SMS об акции и хотел подробнее узнать об условиях	4	1	7	9	10	11	15	10	67	8.4	1	15	
23	▲ +12	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	16	14	9	14	11	5	6	9	84	10.5	5	16	
24	▲ +11	Saima	Закрытый	Помощь по акции	Действующие акции	Абонент не знал какие акции действуют	3	3	9	15	11	9	6	9	65	8.1	3	15	
25	▲ +6	Saima	Закрытый	Помощь с оборудованием, кроме приставки O!TV	Роутеры	Уточнение информации о смене пароля от Wi Fi роутера	11	8	6	3	9	4	8	9	58	7.2	3	11	
26	—	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"	16	19	13	12	14	10	10	8	102	12.8	8	19	
27	▼ -12	Saima	В ожидании от Jira	Отзыв, жалоба, идея, пожелание	Создана заявка с предварительной причиной	Жалоба на сотрудника Saima	4	9	16	6	22	22	17	8	104	13	4	22	
28	▼ -14	Saima	Закрытый	Помощь с телевидением и приставкой	Пульт от приставки O!TV	Абонент не знал где можно купить пульт от приставки O!TV	5	17	21	15	10	16	19	8	111	13.9	5	21	
29	▼ -6	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	11	5	12	15	23	16	13	7	102	12.8	5	23	
30	▲ +5	Saima	В ожидании от Jira	Помощь с интернетом	Создана заявка с предварительной причиной	Низкая скорость на проводном интернете	2	8	13	27	9	7	6	6	78	9.8	2	27	
31	▲ +5	Saima	Закрытый	Помощь с интернетом	Не работает проводной интернет	Условия ТП не активны, абоненту необходимо оплатить АП для проводного интернета	20	19	15	15	9	8	6	6	98	12.2	6	20	
32	▼ -5	Saima	Закрытый	Помощь с интернетом	Не работает проводной интернет	Абонент обратился с затруднениями по интернету, но во время диалога затруднения стали неактуальным без нашего участия	11	5	3	10	6	7	10	6	58	7.2	3	11	
33	▼ -6	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	6	10	3	7	19	12	9	5	71	8.9	3	19	
34	▼ -16	Saima	Закрытый	Помощь по профилю абонента	Баланс	Уточнение информации по балансу	12	10	14	15	10	14	15	5	95	11.9	5	15	
35	▼ -8	Saima	Закрытый	Помощь с платежами	Уточнение информации по платежам	Уточнение информации по платежам	19	7	11	12	10	10	11	5	85	10.6	5	19	
36	▼ -15	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	16	8	17	10	14	10	13	4	92	11.5	4	17	
37	▼ -15	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	16	8	17	10	14	10	13	4	92	11.5	4	17	
38	▼ -6	Saima	Закрытый	Помощь с ТП	Подключение/изменение ТП	Действующий абонент хотел узнать подробнее о смене ТП (консультация)	9	10	9	10	8	5	7	4	62	7.8	4	10	
39	▼ -1	Saima	В ожидании от NOD	Помощь с телевидением и приставкой	Другое	Не найдена нужная причина	9	13	10	8	3	8	5	3	59	7.4	3	13	
40	▼ -7	Saima	Закрытый	Помощь с услугами	Отключение услуг	Была подключена дополнительная услуга/и, абонент обратился, чтобы мы отключили ее/ их	8	13	8	13	14	9	7	2	74	9.2	2	14	

6	Сводка по переходам IVR																	
Rank	DoD	Клавиша	Подклавиша	Описание	06.12	07.12	08.12	09.12	10.12	11.12	12.12	13.12	Итого	Сред.	Мин.	Макс.		
1	▼ -1	SAIMA - Клавиша 2	SAIMA - Клавиша 1 (Подклавиша)	Не работает проводной интернет	220	197	338	452	369	367	336	297	2576	322	197	452		
2	—	SAIMA - Клавиша 2	SAIMA - Клавиша 2 (Подклавиша)	Не работает беспроводной интернет	112	92	141	219	157	175	138	153	1187	148.4	92	219		
3	—	SAIMA - Клавиша 2	SAIMA - Клавиша 3 (Подклавиша)	Не работает телевидение	141	132	157	196	160	107	129	99	1121	140.1	99	196		
4	—	SAIMA - Клавиша 9		Выход на оператора	1465	1191	2056	2439	2115	1939	1780	1564	14549	1818.6	1191	2439		
5	—	SAIMA - Клавиша 4	SAIMA - Клавиша 1 (Подклавиша)	Видеосервис "START"	2	1	2	7	4	6	5	7	34	4.2	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	87	73	89	91	106	87	71	74	678	84.8	71	106		
8	▼ -1	SAIMA - Клавиша 1	SAIMA - Клавиша 2 (Подклавиша)	Получить информацию о тарифном плане и о подключенных услугах	105	90	100	126	108	103	81	61	774	96.8	61	126		
9	▲ +1	ЦМ: Проговаривание информации по ЛС		Информация по ЛС и балансу	487	282	519	490	378	384	332	322	3194	399.2	282	519		

7	Сводка по проектам МР																																			
Период	12.11	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	Итого	Сред.	Мин.	Макс.
Saima Telecom	168	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	8551	267.2	142	621
Saima - WhatsApp			1															1														2	1	1	1	
Итого	168	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	8553	267.3	142	621

