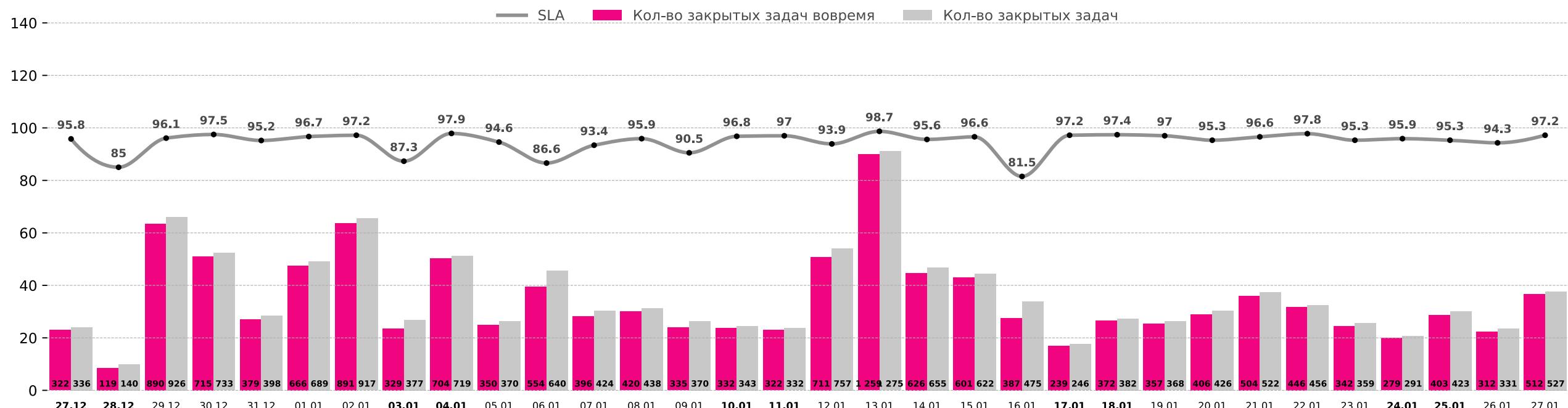


1
1.1

Заявки в Jira

Общая динамика SLA по закрытым задачам



Количество заявок CUSTOMER SERVICES и SLA за последние 30 дней

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

Установка роутера (выкуп)	[SUB] Инженеры	101	101	38	63	43	8	4	68.3	В течение 5-ти рабочих дней
	[SUB] SAIMA: На уточнении		5	0	5	4	8	3	80	
Установка дополнительной O!TV приставки (выкуп)	Нет подзадач	38	4	4	0	0	0	0	0	В течение 5-ти рабочих дней
	[SUB] SAIMA: На уточнении		1	0	1	0	0	0	0	
Замена оборудования	Нет подзадач	34	34	0	34	34	8	0	100	
Обращения по аренде	Нет подзадач	3	3	3	0	0	0	0	0	От 1-го до 3-х рабочих дней
Добавление проекта в Биллинг	Нет подзадач	1	1	1	0	0	0	0	0	
Подключение без согласия жильцов	Нет подзадач	1	1	1	0	0	0	0	0	
Согласование особых условий	Нет подзадач	1	1	1	0	0	0	0	0	

2.1

Голос

Показатель	Ед.измерения	20.01	21.01	22.01	23.01	24.01	25.01	26.01	27.01	Среднее значение
Service Level	%	79.9	82.8	88.5	79.8	82.2	82	73	88.1	51.2
Handled Calls Rate	%	94.9	94	97	93.7	93.6	92.4	90.6	97.9	52.7
Average Handling Time	сек.	193.9	178.9	185.5	186.8	177.9	185	192.6	173.7	177.2
Customer Satisfaction Index	%	82	86.1	84.6	92.1	86.2	72	80	86.7	86.2
Repeat Calls по операторам	%	14.1	14.4	14.9	16.2	16.3	14	14.1		14.6
Repeat Calls по IVR	%	11.7	12.6	11.5	9.9	8.4	11	11.9	11.8	11.1

2.2

Текст

Показатель	Ед.измерения	20.01	21.01	22.01	23.01	24.01	25.01	26.01	27.01	Среднее значение
Average Reaction Time	сек.	98.4	90.3	47.6	40.5	60.6	60.6	48.5	63.8	70.5
Average Speed To Answer	сек.	76.1	60.6	42.6	46.4	54.7	50.5	46.5	48.5	60.8
Customer Satisfaction Index	%	57.1	91.7	75	75	83.3	83.3	85.7	75	73.3

2.3

Общее

Показатель	20.01	21.01	22.01	23.01	24.01	25.01	26.01	27.01	Среднее значение
Количество обращений, закрытых на уровне 1 линии	714	732	715	681	774	597	755	775	886
Количество обращений, переданных другим отделам	675	705	540	507	562	418	529	606	655
Доля обращений, закрытых на уровне 1 линии	51.4	50.9	57	57.3	57.9	58.8	58.8	56.1	57
Доля обращений, переданных другим отделам	48.6	49.1	43	42.7	42.1	41.2	41.2	43.9	43

3	Таблица актуальных аварийно-плановых работ на 27.01.2026																	
Дата начала	Дата завершения	Время простоя	Сервис	Описание														
27.01.2026, 10:00	27.01.2026, 15:35	00д. 05ч. 35м.	Saima- проводной интернет	Был недоступен свитч: Чуйская область, Бишкек г., Калыс-Ордо ж.м., Калыс-Ордо 106 ул., 44 (71665_Bsk-KalysOrdo) #125337														
27.01.2026, 16:33	27.01.2026, 21:07	00д. 04ч. 34м.	Saima- проводной интернет	Был недоступен свитч ZTE ZXА10 C610 - Чуйская область, Комсомольское с., , Школьная ул., 1а (На АМС НУР Телеком 70028_ChD-KomsomolskoeCenter) #2022579														
27.01.2026, 16:34	27.01.2026, 21:07	00д. 04ч. 33м.	Saima- проводной интернет	Был недоступен свитч ZTE ZXА10 C610 - Чуйская область, Достук с., , 1-линия ул., 143 (На АМС НУР Телекома 70058_ChD-Drujba) #2022575														
27.01.2026, 16:35	27.01.2026, 21:07	00д. 04ч. 32м.	Saima- проводной интернет	Был недоступен свитч ZTE ZXА10 C610 - Чуйская область, Ак- Жол с., , Госпитомник ул., 13а (На АМС НУР Телеком 70354_ChDAkjol2Gospit) #2022578														
4	ТОП40 причин обращений																	
Rank	DoD	Проект	Статус	Запрос	Подгруппа	Причина	20.01	21.01	22.01	23.01	24.01	25.01	26.01	27.01	Итого	Сред.	Мин.	Макс.
1	▲ +1	Saima	В ожидании от Jira	Помощь с интернетом	Создана заявка с предварительной причиной	Не работает проводной интернет	218	170	167	156	205	128	136	126	1306	163.2	126	218
2	▼ -1	Saima	В ожидании от Jira	Помощь по подключению Saima	Создана заявка с предварительной причиной	Подключение нового абонента	175	152	137	116	99	89	154	124	1046	130.8	89	175
3	—	Saima	Закрытый	Помощь по подключению Saima	Условия подключения для частного пользования	Уточнение условий подключения для частного пользования	59	77	76	39	55	52	87	58	503	62.9	39	87
4	▲ +1	Saima	В ожидании от Jira	Помощь с телевидением и приставкой	Создана заявка с предварительной причиной	Проблемы с О!ТВ	35	50	43	52	39	22	53	58	352	44	22	58
5	▼ -1	Saima	Закрытый	Помощь по подключению Saima	Адресная база	Нет покрытия/ номера дома, абонент отказался/ не просит принять заявку	61	62	52	50	35	38	67	53	418	52.2	35	67
6	▲ +2	Saima	Закрытый	Помощь с телевидением и приставкой	Затруднения с О!ТВ	Требуется сброс настроек до заводских для устранения возможных причин на О!ТВ, отправлена инструкция/ выполнено в эфире	30	30	23	36	44	33	25	32	253	31.6	23	44
7	▲ +5	Saima	Закрытый	Помощь по перерасчету	Уточнение информации по перерасчету	Уточнение как выполняется автоматический перерасчет	30	32	18	34	31	22	21	32	220	27.5	18	34
8	▲ +8	Saima	Закрытый	Помощь по профилю абонента	Баланс	Уточнение информации по балансу	17	10	14	9	19	18	15	27	129	16.1	9	27
9	▼ -2	Saima	В ожидании от абонента	Помощь с интернетом	Не работает проводной интернет	Абонент не выполнил нужные действия во время диалога, отказался от оформления заявки на интернет, хочет проверить сам и заново обратиться	31	35	27	22	24	24	27	24	214	26.8	22	35
10	▼ -3	Saima	Закрытый	Помощь с интернетом	Не работает проводной интернет	Сбились настройки роутера	23	27	28	21	25	29	31	24	208	26	21	31
11	▲ +13	Saima	В ожидании от Jira	Помощь с оборудованием, кроме приставки О!ТВ	Создана заявка с предварительной причиной	Необходимо заменить роутер из-за увеличения скорости на ТП (выезд бесплатный)	16	11	17	18	10	12	12	21	117	14.6	10	21
12	▲ +6	Saima	Закрытый	Помощь с ЛК на сайте	Вход в ЛК через сайт	Абонент не знает логин и пароль от ЛК	7	10	10	15	13	8	13	20	96	12	7	20

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

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

Статистика по основным показателям
Общая динамика звонков за 31 день

Данный график показывает конверсию по звонкам.

