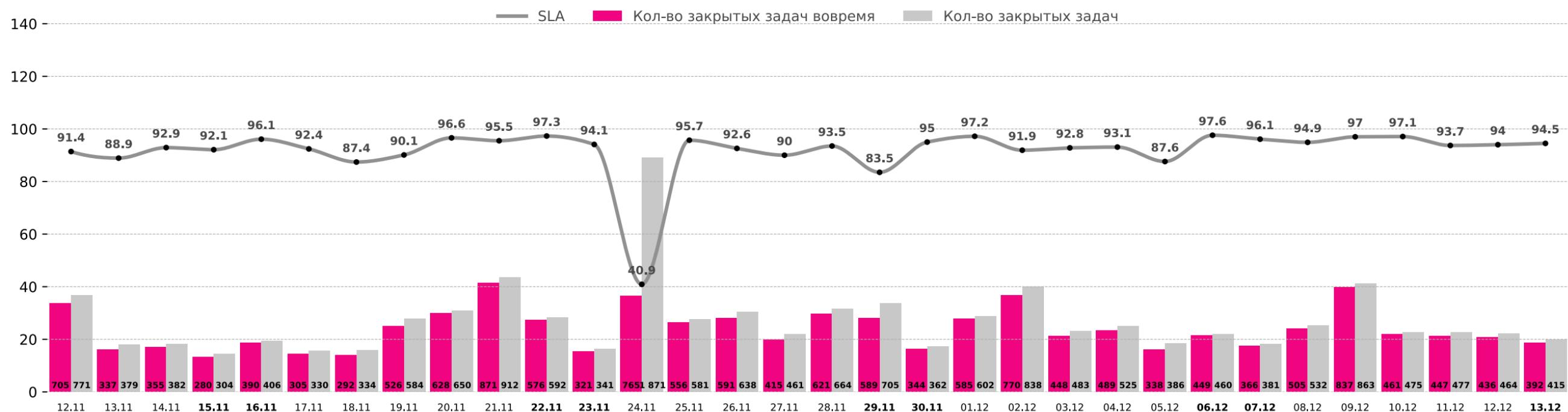


1

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 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		
Перерасчёты	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 линий	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 О!ТВ 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		
MAIN SERVICES и MASS ACCIDENTS											
1.2.2	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 О!ТВ	[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	KЦ 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	KЦ в этом запросе 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 отрабатывает 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								

1.3

# ОП 10 созданных основных заявок MAIN SERVICES

Rank	Основная заявка	Подзадачи	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	Среднее	Мин.	Макс.
1	Не работает проводной интернет	[SUB] Монтажники	243	219	197	140	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	12552	196.1	94	325
		[SUB] Инженеры	69	80	58	49	49	67	77	64	72	63	73	72	104	81	74	62	84	76	53	93	130	77	56	72	60	52	54	74	62	102	65	78	4604	71.9	49	130
		Нет подзадач	11	7	18	3	10	7	13	19	112	66	9	7	32	8	11	11	21	5	5	19	51	16	16	11	4	5	17	31	47	14	29	46	1362	21.3	3	112
		[SUB] SAIMA: На уточнении	23	15	25	24	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	1334	20.8	6	68
		[SUB] Монтажники - ОАП	2	1	3				1	3				5	1	1	1	1		2	2		1	1			1			1	1	1	60	1.6	1	5		
2	Затруднение в работе O!TV	[SUB] Инженеры	54	86	65	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	4500	70.3	43	97
		Нет подзадач	53	27	27	16	2	21	22	11	4	2	4	1	1		4	17	8	10	6	10	11		5	2	4	2	5	11	1	3	2	16	616	10.3	1	53
		[SUB] SAIMA: На уточнении	9	12	10	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	610	9.5	1	24
		[SUB] Монтажники	6	4	5	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	342	5.5	1	13
		[SUB] Монтажники - ОАП								1	1			1					1								1			12	1.0	1	1					
3	ГУАА - Демонтаж оборудования	Нет подзадач	186	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	1582	28.2	1	204		
4	Демонтаж в US	Нет подзадач	88	64		11	8	3		2			1	1	102	6	2			66	2	2	4	52			2	2		1	228	1294	32.4	1	228			
5	Низкая скорость на проводном интернете	[SUB] Инженеры	7	19	16	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	884	13.8	4	30
		Нет подзадач	1						4	4	1	1						1								2			1	1	38	1.7	1	4				
		[SUB] Монтажники - ОАП																1												1			4	1.0	1	1		
		[SUB] Монтажники	3		1		1	2	2	3	2	2		1	1		1	1	4	3	1	2	1	1		1		1	2	6	2		88	1.9	1	6		
		[SUB] SAIMA: На уточнении			1		3	2	1	1	2			1			1		1	1						1			30	1.4	1	3						
6	Аварийные работы	Нет подзадач	14	11	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	706	11.8	1	25
7	Списалась АП, но ТП не подключился	Нет подзадач	9	3	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	516	8.3	1	89
		[SUB] SAIMA: На уточнении							1										1	1											3		12	1.5	1	3		
8	Проблема подключения услуг	Нет подзадач	3	2	1		1			1		1	1		1	2	1			19	5	2	1	1	3	2	1	2	2	3	3		118	2.6	1	19		
		[SUB] SAIMA: На уточнении							1	1	1						2				1										1		20	1.2	1	2		
9	Обращения с сайта: Поддержка	Нет подзадач	1			2		6			1	1	2	2	1	1	2	4		1	6	1	5	1	3	1		1		3	2	1	2	100	2.2	1	6	
10	Платный выезд: Не работает проводной интернет	Нет подзадач																	1		1											1	6	1.0	1	1		
		[SUB] Монтажники			1					1	1						1	1	1		2			1	1					2		34	1.3	1	2			
		[SUB] Инженеры	2	1	1			1		1		2		1	3	1		1			1	1	2						1		48	1.3	1	3				

### 1.3.2

## MASS ACCIDENTS

Rank	Основная заявка	Подзадачи	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	Среднее	Мин.	Макс.
1	<b>Массовая проблема - Не работает Интернет</b>	Нет подзадач	39	35	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	7266	113.5	10	585
2	<b>Массовая проблема - О!ТВ</b>	Нет подзадач	112	150	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		3164	58.6	1	200	

### 1.3.3

## CUSTOMER SERVICES

Rank	Основная заявка	Подзадачи	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	Среднее	Мин.	Макс.
1	Подключение нового абонента	[SUB] Новый абонент - ГТМ	141	119	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	14826	231.7	82	614
		Нет подзадач	82	76	57	30	32	46	46	53	76	69	63	65	83	61	45	25	24	31	16	44	36	25	32	27	24	31	44	44	32	54	70	168	3222	50.3	16	168
		[SUB] Новый абонент - ОАП: Монтаж	117	195	190	143	116	192	147	201	214	198	114	79	189	202	200	210	238	131	127	252	285	231	203	203	130	109	163	274	232	209	276	156	11852	185.2	79	285
		[SUB] Новый абонент: На уточнении		6	10	4	8	9		2	10	7	7	4	3		1		12	3	4	4	4	1	1	8		1	1	3	11		18	10	304	5.8	1	18
		[SUB] Новый абонент - ОАП: Просчёт							2	1		1	2																	2	1		18	1.5	1	2		
2	Добавление адреса	Нет подзадач	17	15	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	1112	17.4	4	29
		[SUB] Новый абонент - ОАП: Просчёт																														1		2	1.0	1	1	1
3	Перенос кабеля на другой адрес	Нет подзадач	17	13	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	16	10	14	12	752	11.8	4	21
		[SUB] SAIMA: На уточнении	1	5	1		1	4	4		4	2	1		5	2	6	10	3		4	1	4	2	2		2	3	8	2	2	2	162	3.2	1	10		
4	Изменение адреса	Нет подзадач	12	13	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	16	16	844	13.2	2	25	
5	Подключение нового корпоративного абонента	Нет подзадач	15	15	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	726	11.3	2	22
		[SUB] SAIMA: На уточнении																				1										2	1.0	1	1			
6	Перерасчёт	Нет подзадач	3	8	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	572	8.9	2	54
7	Перенос кабеля в одном здании	Нет подзадач	14	6	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	502	7.8	2	14
		[SUB] SAIMA: На уточнении						1														1									2		8	1.3	1	2		
8	Смена ТП 300/500	Нет подзадач	2	1	5	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	5	274	4.3	1	13
		[SUB] Замена оборудования		1	1	4			1	2		2	2	1	4	2	4	1	8	6	4	9	6	4	2	7	1	1	2		2	1	1	156	3.1	1	9	
		[SUB] SAIMA: На уточнении											1		1			2				1									1		12	1.2	1	2		
9	Исправление данных в договоре	Нет подзадач	1	1	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	404	6.3	1	32
10	Восстановление линии	Нет подзадач	1	5	2		4	2	11	2	6	8	3	6	10	5	4	4	7	11	1	8	9	4	8	6	4	4	5	5	5	4	6	4	328	5.3	1	11
		[SUB] SAIMA: На уточнении						2	1		1	2	1			1	1	2	1			1						2				1	1	34	1.3	1	2	
		[SUB] Восстановление линии										1				1		1				1									1			10	1.0	1	1	
		[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	Асабек уул Мирлан Алиев Исмаил Жакинев Азamat Барыбаков Азamat	Не работает проводной интернет	[SUB] Инженеры	Изменена дата выезда	9	4	13
				Технические затруднения	0	13	13
				В работе	0	2	2
			[SUB] Монтажники	На исправлении	1	0	1
				Изменена дата выезда	0	4	4
				В работе	0	3	3
				Open	0	2	2
				Согласование ТМЦ	0	1	1
				Open	2	1	3
Итого уникальных задач					11	27	38
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	дек.25		Итого
Чуйская область	Асабек уул Мирлан Алиев Исмаил Жакинев Азamat Барыбаков Азamat	Загрузка в работе ОПТВ	[SUB] Инженеры	Изменена дата выезда	22	23	
				Open	2	2	
			[SUB] САИМА: На уточнении	В работе	1	1	
				Open	2	2	
			[SUB] Монтажники	Изменена дата выезда	1	1	
Итого уникальных задач					25	25	
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	дек.25		Итого
Чуйская область	Асабек уул Мирлан Алиев Исмаил Жакинев Азamat Барыбаков Азamat	Загрузка в работе ИРТВ	[SUB] Инженеры	Open	1		1
Итого уникальных задач					1		1
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	ноя.25		Итого
Чуйская область	Асабек уул Мирлан Алиев Исмаил Жакинев Азamat Барыбаков Азamat	Низкая скорость на проводном интернете	[SUB] Инженеры	Изменена дата выезда	1		
				Open	1		
				Изменена дата выезда	1		
Итого уникальных задач					1		1
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	дек.25		Итого
Ошская область	Шакиров Максат Болот Абакиров	Демонтаж в US ГУЛА - Демонтаж оборудования	[SUB] Инженеры	Open	140		140
				Изменение ТМЦ	140		140
				Изменение ТМЦ	140		140
Итого уникальных задач					140		140
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	дек.25		Итого
Ошская область	Шакиров Максат Жакинев Азamat	Низкая скорость на проводном интернете	[SUB] Монтажники	Open	49		49
				Технические затруднения	34		34
				В работе	10		10
Итого уникальных задач					101		101
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	дек.25		Итого
Ошская область	Шакиров Максат Жакинев Азamat	Загрузка в работе ОПТВ	[SUB] Инженеры	Open	5		5
				Технические затруднения	1		1
				Изменение ТМЦ	6		6
Итого уникальных задач					6		6
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	дек.25		Итого
Исык-Кульская область	Кадырзалиев Азamat Жакинев Азamat	Демонтаж в US ГУЛА - Демонтаж оборудования	[SUB] Инженеры	Open	12		12
				Изменение ТМЦ	12		12
				Изменение ТМЦ	12		12
Итого уникальных задач					12		12
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	дек.25		Итого
Джалал-Абадская область	Кадырзалиев Руслан Жакинев Азamat	Демонтаж в US ГУЛА - Демонтаж оборудования	[SUB] Инженеры	Open	34		34
				Изменение ТМЦ	34		34
				Изменение ТМЦ	34		34
Итого уникальных задач					34		34
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	дек.25		Итого
Джалал-Абадская область	Кадырзалиев Руслан Жакинев Азamat	Не работает проводной интернет	[SUB] Монтажники	Open	10		10
				Изменена дата выезда	5		5
				В работе	1		1
Итого уникальных задач					16		16
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	дек.25		Итого
Ошская область	Жакинев Азamat Юдин Зарубина Азamat Жакинев Азamat	Загрузка в работе ОПТВ	[SUB] САИМА: На уточнении	Open	5		5
				Технические затруднения	1		1
				Изменение ТМЦ	6		6
Итого уникальных задач					6		6
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	дек.25		Итого
Джалал-Абадская область	Кадырзалиев Руслан Жакинев Азamat	Не работает проводной интернет	[SUB] САИМА: На уточнении	Open	1		1
				Изменение ТМЦ	0		0
				Изменение ТМЦ	0		0
Итого уникальных задач					0		0
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	дек.25		Итого
Нарынская область	Жакинев Азamat Юдин Зарубина Азamat Жакинев Азamat	Нет подзадач	[SUB] САИМА: На уточнении	Open	11		11
				Изменение ТМЦ	11		11
				Изменение ТМЦ	11		11
Итого уникальных задач					33		33
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	дек.25		Итого
Нарынская область	Жакинев Азamat Юдин Зарубина Азamat Жакинев Азamat	Не работает проводной интернет	[SUB] САИМА: На уточнении	Open	1		1
				Изменение ТМЦ	0		0
				Изменение ТМЦ	0		0
Итого уникальных задач					0		0
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	дек.25		Итого
Баткенская область	Турдукатов Даирман Жакинев Азamat	Демонтаж в US ГУЛА - Демонтаж оборудования	[SUB] Инженеры	Open	13		13
				Изменение ТМЦ	13		13
				Изменение ТМЦ	13		13
Итого уникальных задач					39		39
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	дек.25		Итого
Таласская область	Сарбайлан Нурсултан Жакинев Азamat	Нет подзадач	[SUB] САИМА: На уточнении	Open	5		5
				Изменение ТМЦ	5		5
				Изменение ТМЦ	5		5
Итого уникальных задач					10		10
Регион	Ответственный	Заявка	Подзадача	Статус	дек.25		Итого
Таласская область	Сарбайлан Нурсултан Жакинев Азamat	Подключение нового абонента	[SUB] Новый абонент - ОАП: Монтаж	Open	7		7
				Технические затруднения	7		7
				Изменение ТМЦ	7</td		

## 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

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	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

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			

5		Таблица актуальных аварийно-плановых работ на 13.12.2025																			
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 О!ТВ, 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	10	9								

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

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

