ОТЧЕТ ПО ЗВОНКАМ ЗА МАРТ 2026 г.

Настоящий отчет за март составлен по требованию технической спецификации на предоставление услуг контакт центра согласно Договора о государственных закупках **№000540002083/260044/00//54-К от «24» февраля 2026 г с АО «Казтелерадио»**

Количество входящих звонков- 2998
- Всего по типам обращения- 2957
- Принятых оператором - 2758
- В разрезе операторов -

Внутр номер оператора	Принятых оператором
CallCenter Айтмагамбетова Галия	369
CallCenter Аденова Айгуль	458
Call Center Бегинбекова Асылгуль	136
CallCenter Бектасова Рауза	282
CallCenter Васильева Светлана	359
CallCenter Есмагамбетова Анар	52
CallCenter Жумабаев Айдос	530
CallCenter Жаксылыкова Калыш	362
Call Center Таишева Гульнар	88
Call Center Шаяхметова Раушан	122
Итого	**2758**

- Пропущенных (IVR и в очереди)- 240 (8,0%)
Данные по обращениям в разрезе характера вопроса(операторов):

Консультации:

Тип обращения	Консультации по приобретению обор.	Консультация по пакетам	Консультация по настройке приемника	Информация о состоянии счета	Консультация по ЦЭЦТВ	Консультация по ЛС	Акция. Консультация	Консультация по личному кабинету	Интернет телевидение TV COM
Кол-во обращений	50	12	5	17	20	59	6	0	0
Доля %	2%	0%	0%	1%	1%	2%	0%	0%	0%

Неисправность:

Тип обращения	Заявка на ремонт	Изображение рассыпается на квадраты	Не показывают все каналы	Отсутствие изображения и звука по в	Ресивер не может принять сигнал	Не показывают некоторые каналы	Повторные обращения по техническим	Приобретение доп приемника	STB не реагирует на нажатие кнопки	Претензия по карте первичного подключения	Настройка приемника ЦЭТВ	Массовая проблема / ППР	Претензия по ТВ пакетам
Кол-во обращений	26	3	1647	0	3	129	8	0	0	0	1	0	0
Доля %	1%	0%	56%	0%	0%	4%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Подключение/Иные звонки:

Тип обращения	Заявки на приобретение оборудования	Активация карты нового абонента	Подключение к ЦЭТВ	Качество услуги	Справка	КТР абонент	Тех поддержка исходящие	Ошибочные звонки	Приобретение доп приемника	Актуализация	Обслуживание в чатах
Кол-во обращений	0	0	9	0	401	1	6	86	0	0	467
Доля %	0%	0%	0%	0%	14%	0%	0%	3%	0%	0%	16%

Обслуживания в чатах в статистику по звонкам не входят. Общее количество:

Статистика:

Split/Skill	Количество входящих звонков	Принятых оператором	Потерянные вызовы	Ср. скор. Отв.	% принятых
KazTeleRadioKAZ	2149	1986	163	0:00:16	92,4%
KazTeleRadioRUS	849	772	77	0:00:11	90,9 %
Итоги	**2998**	**2758**	**240**	**0:00:14**	**92,0%**

-Среднее время ожидания: 14 сек

-% принятых – 92,0%

Продолжительность входящих разговоров:

-Всего – 2957

-Принятых оператором – 2758

-В разрезе операторов

Имя оператора	Принятых оператором	Продолжительность	Ср. время разговора	Ср. время ПОСТВЫЗОВА
Айтмагамбетова Галия	369	25:18:55	00:04:06	0:00:15
Аденова Айгуль	458	26:28:16	00:07:39	0:00:13
Бегинбекова Асылгуль	136	06:06:03	00:02:41	0:00:21
Бектасова Рауза	282	18:03:32	00:03:50	0:00:10
Васильева Светлана	359	29:54:49	00:04:59	0:00:06
Есмагамбетова Анар	52	04:55:26	00:05:40	0:00:14
Жумабаев Айдос	530	22:34:24	00:02:33	0:00:09
Жаксылыкова Калыш	362	27:52:13	00:04:37	0:00:13
Таишева Гульнар	88	04:11:08	00:02:51	0:00:19
Шаяхметова Раушан	122	04:25:24	00:02:10	0:00:20
Итоги	**2758**	**169:50:10**	**00:03:48**	**0:00:14**

-Средняя продолжительность входящих разговоров общая: 00:03:48

ТОО «KT Cloud Lab»

Коммерческий директор **Копбаев О.М.**

ЖАУАПКЕРШІЛІГІ ШЕКТЕУЛІ СЕРІКТЕСТІГІ KT Cloud Lab ТОВАРИЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ №2 РЕСПУБЛИКА КАЗАХСТАН, ГОРОД АЛМАТЫ