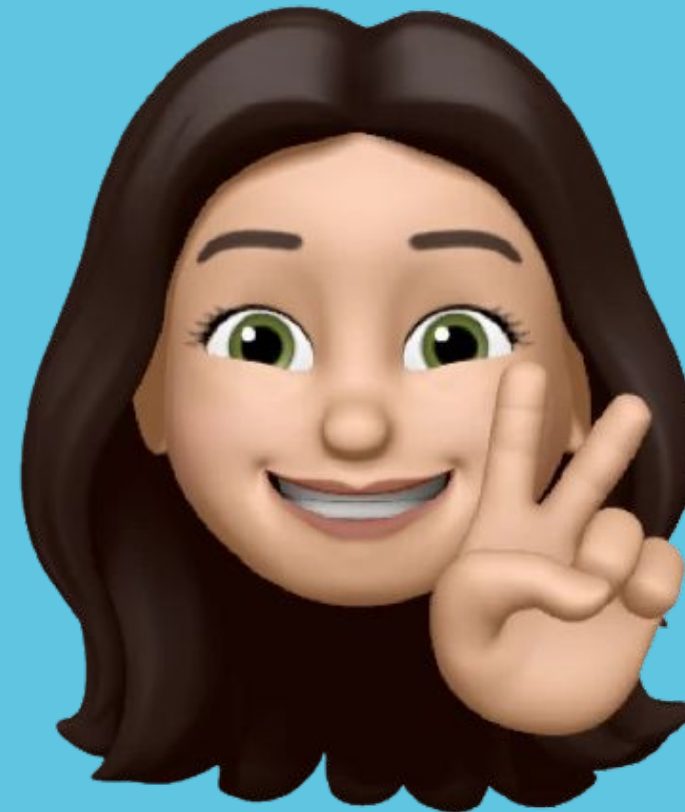
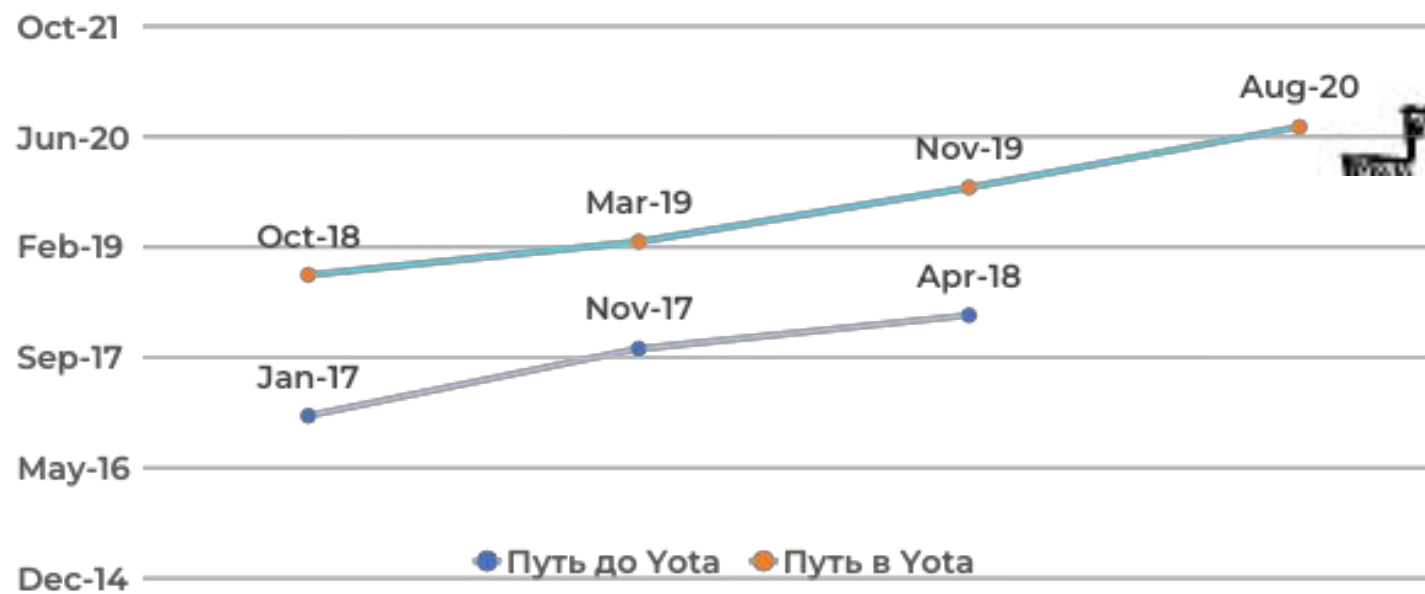


Герасимова  
Екатерина

Показатели  
Функционал



# Карьера



Продавец-консультант → Визуальный мерчендайзер → Администратор магазина

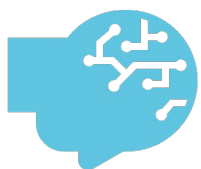
Оператор поддержки (модем) → Оператор поддержки (универсал) → Специалист поддержки розницы → Специалист поддержки розницы (универсал)



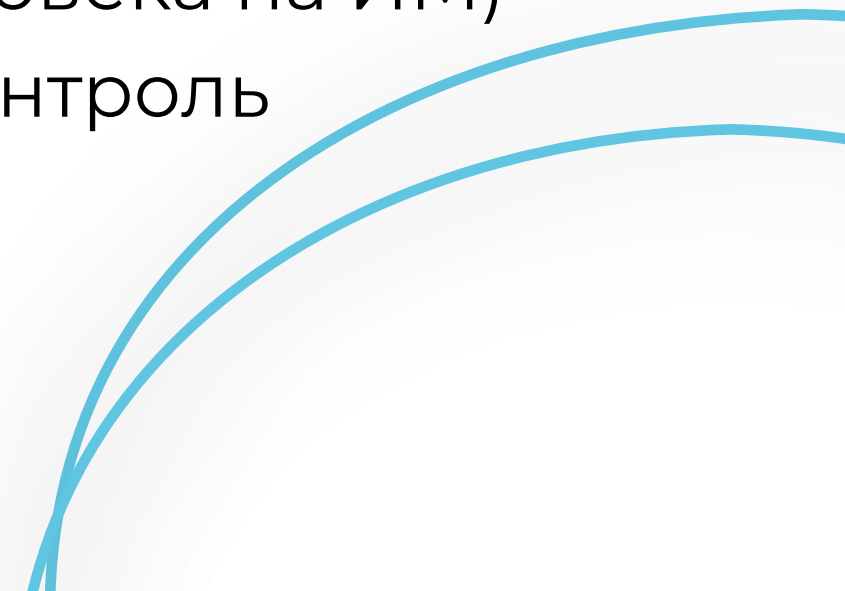
## МОИ КРІ за последние 3 месяца



Показатель	ноябрь	декабрь	январь
КЛ	99,18	102,5	
СВД	239	259	
CSI	97,08	99,47	
СВОО	9,4	6,9	
СО	94,3	101,59	



# Основной функционал

- Поддержка сотрудников розницы в чате Hotline
  - Поддержка YotaRangers
  - Обработка заявок и жалоб на КС и ТТ
  - Обучение и наставничество новых и действующих сотрудников (6 человек чатам и 2 человека на ИМ)
  - Отслеживание нагрузки в линии и контроль сотрудников согласно расписанию
- 

# Дополнительный функционал

- Подготовка промежуточного и итогового отчета по показателям группы
- Ведение, проверка чатов в рамках акции «Отличный диалог»
- Выполнение доп задач от руководителя (например, прочитка диалогов с отрицательной оценкой/какие нужны тематики в ветке СО для Rangers, придумать и сделать поздравление на НГ)
- Взаимодействие и помощь другим отделам



# ОТЛИЧНЫЙ ДИАЛОГ

- Разработка презентации
- Проведение калибровки
- Взаимодействие с ОУК
- Пинги

# КЛ ноябрь

dnagovitsyn	101,73
TGatiev	100,00
rpurik	95,20
EAbdulmanova	96,00
egerasimova	99,18
IAverin	99,00
stsepa	97,00
almikheev	97,60
AMaul	95,64
VLrudnev	85,18
esagadieva	93,10
	<b>96,33</b>

# КЛ декабрь

dnagovitsyn	103,18
TGatiev	101,36
AMaul	101,36
almikheev	100,00
VLrudnev	92,50
EAbdulmanova	94,82
IAverin	100,50
egerasimova	102,50
YuNikitina	100,00
rpurik	101,36
stsepa	101,36
akatesheva	101,36
eparfeniva	90,33
esagadieva	99,55
	<b>99,30</b>

