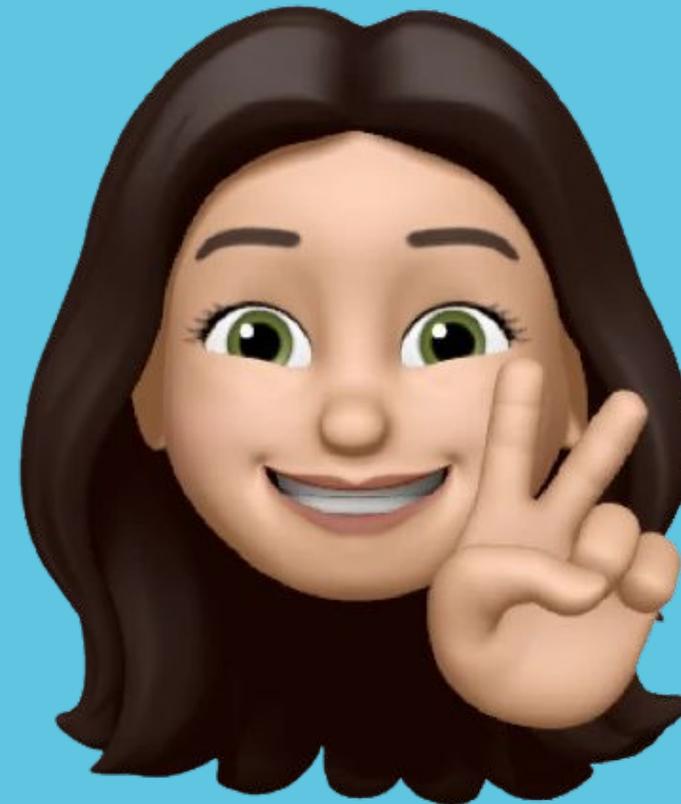
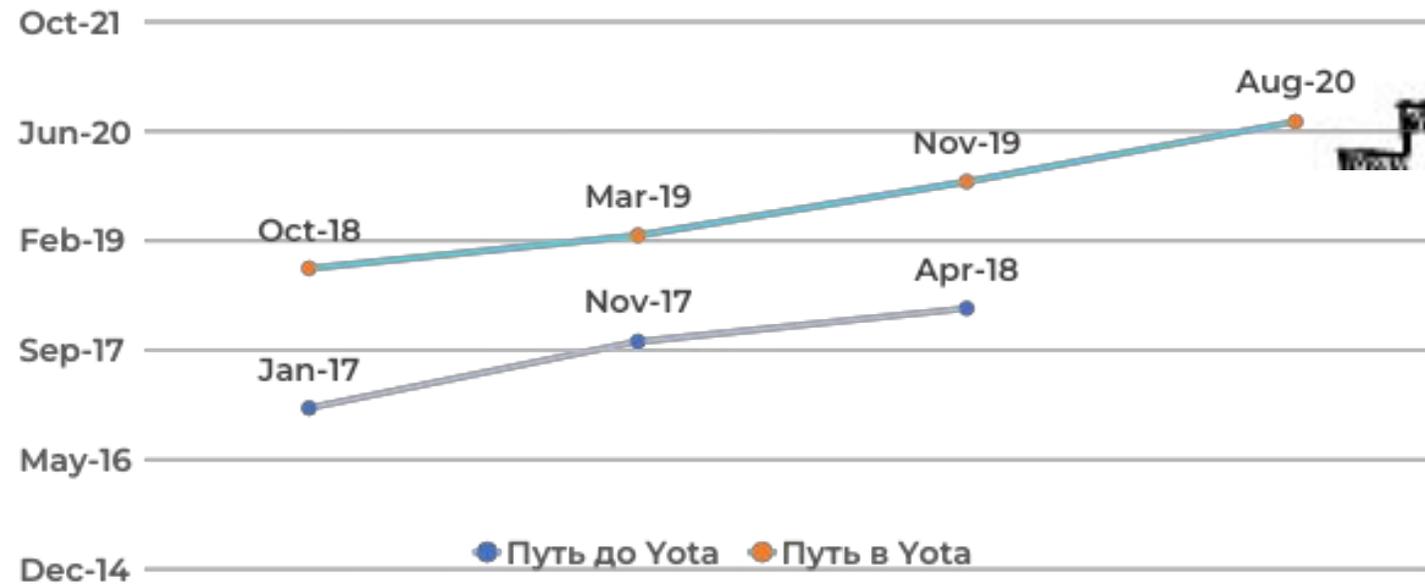


Герасимова
Екатерина

Показатели
Функционал



Карьера



Продавец-консультант → Визуальный мерчендайзер → Администратор магазина

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



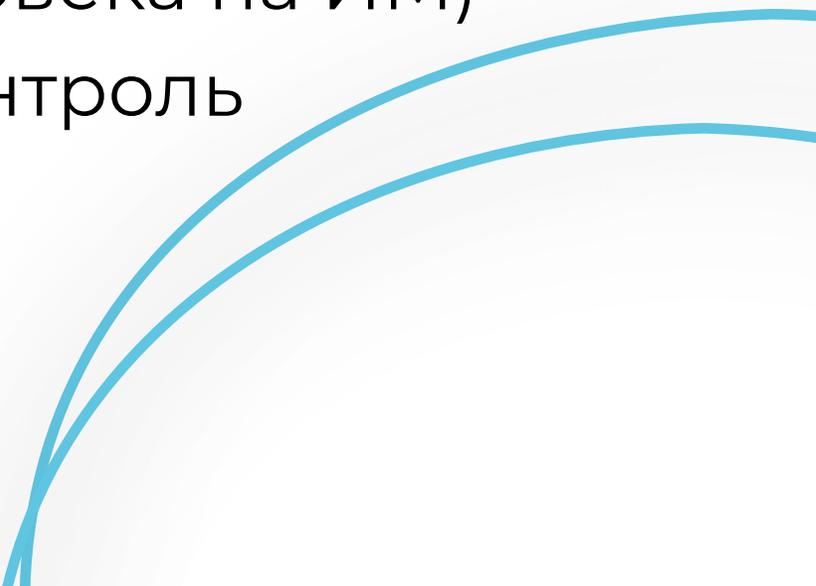
МОИ КРІ за последние 3 месяца



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	

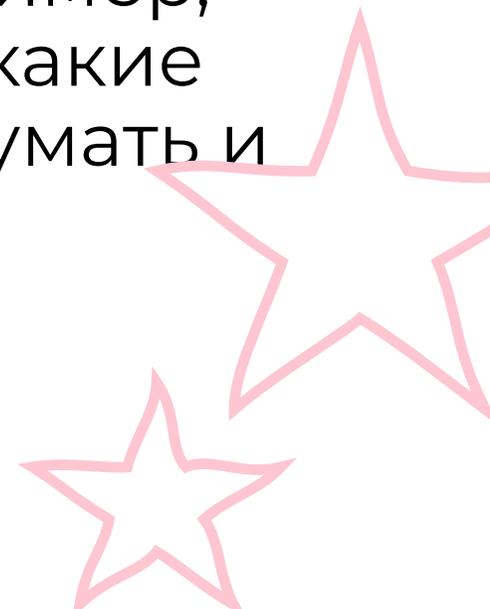


Основной функционал

- 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
	96,33

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
	99,30

