

# Все инструменты

«Поддержка»

Итоги Сентября . Планы на  
Октябрь.

Калистратова Дарин

# Поддержка. Показатели за Сентябрь



Показатели	План	Факт
Показатель производительности звонки + ПК	14 звонков в час	12,0
Показатель производительности задачи	17 задач в час	20,5
Средняя оценка качества консультации	4,9	4,9
% просроченных задач	< 1,5%	0,3%
Упущенные звонки в очереди	0,5%	0,1%

# Премии менеджеров по итогу Сентября



**Трифонов Денис**

1 место



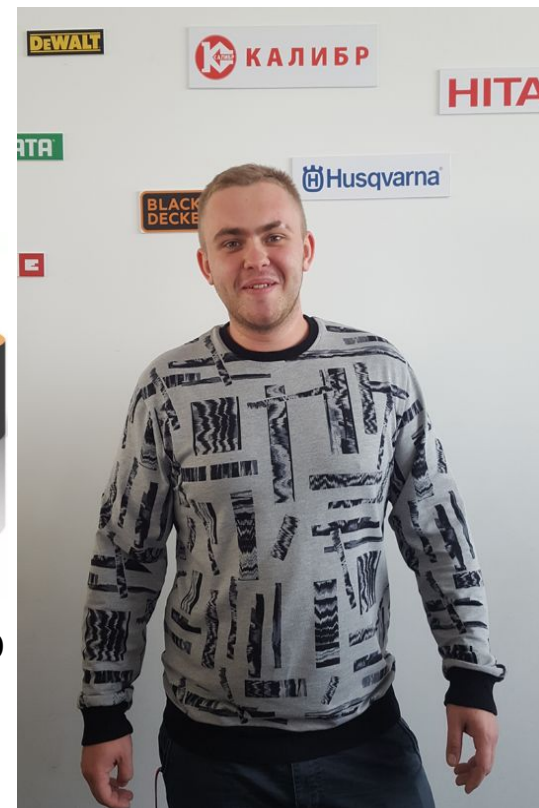
# Премии менеджеров по итогу Сентября



**Кузина Алена**  
2 место



**Сорокин Александр**  
3 место



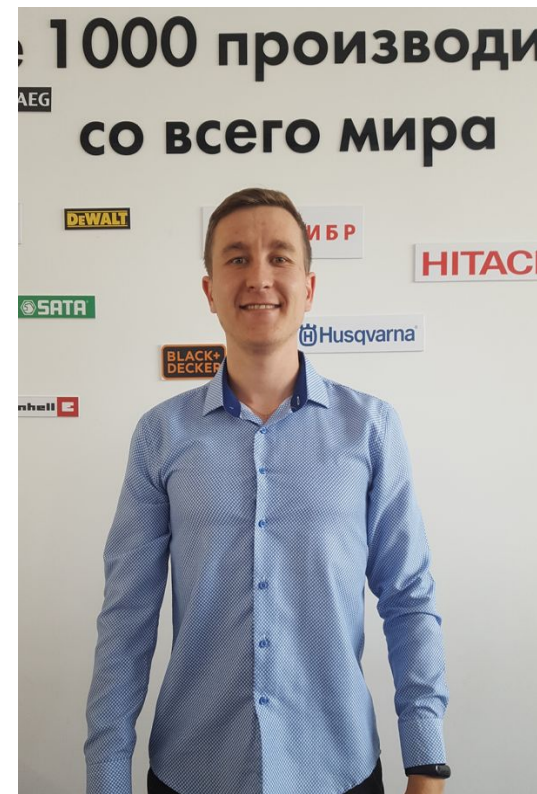
# Премии менеджеров по итогу Сентября



Кейник Анастасия



Антонов Александр



# Показатели менеджеров «поддержки»

Менеджер	нагрузка звонки + ПК(14)	нагрузка задачи (17)	Общая производительность	кол-во просрочки на произв-ть	средняя оценка по качеству >4,9	% просрочки на производительность <1,5
Абдурасулов Фаррух Хабибулла угли	12	22,2	34,2	23	4,9	0,70%
Александров Михаил Васильевич	10,1	20,2	30,3	12	4,9	0,50%
Антонов Александр Иванович	13,2	21,9	35,1	2	4,8	0,10%
Бударин Дмитрий Романович	7,7	18,6	26,3	2	5	0,20%
Голева Юлия Петровна	13	20	33	6	4,9	0,20%
Грейцер Сергей Петрович	13,1	19,1	32,2	17	4,8	0,70%
Елисеев Сергей Олегович	6,6	9,1	15,7	11	4,7	3,00%
Ерёмин Артём Михайлович	13	20	33	0	4,9	0,00%
Кейник Анастасия Михайловна	13,3	21,9	35,2	12	4,9	0,40%
Кисанова Наталья Андреевна	10,4	20,2	30,6	2	4,9	0,10%
Крылова Анастасия Андреевна	13	19,4	32,4	10	5	0,40%
Крючкова Виктория Витальевна	12	20,1	32,1	1	4,9	0,00%
Кузина Алена Андреевна	13,3	20,8	34,1	5	4,9	0,20%
Лабутина Екатерина Андреевна	13	20,1	33,1	6	4,8	0,40%
Левашов Даниил Юрьевич	10	19,6	29,6	4	5	0,10%
Макаров Артем Олегович	13	19,3	32,3	5	5	0,20%
Макаров Дмитрий Сергеевич	9,8	21,2	31	8	4,7	0,40%

# Показатели менеджеров «поддержки»

Менеджер	нагрузка звонки + ПК(14)	нагрузка задачи (17)	Общая производительность	кол-во просрочки на произв-ть	средняя оценка по качеству >4,9	% просрочки на производительность <1,5
Макаров Михаил Николаевич	13	19,7	32,6	10	4,8	0,30%
Мещеряков Алексей Викторович	13,5	21	34,5	7	4,9	0,30%
Милованова Наталья Николаевна	11,1	21,2	32,3	1	4,8	0,10%
Можаев Владимир Владимирович	9	19,4	28,4	2	5	0,10%
Никитин Александр Александрович	12,3	20,5	32,8	3	5	0,20%
Панина Юлия Альбертовна	13,3	21,1	34,4	19	4,9	0,70%
Пенькова Анастасия Андреевна	11,6	20,5	32,1	2	5	0,10%
Прусакова Екатерина Андреевна	9,8	21,2	30,9	2	4,9	0,10%
Сергеева Арина Алексеевна	13	20,9	33,9	21	4,9	0,70%
Сидоров Кирилл Максимович	10,6	20,7	31,2	9	5	0,40%
Скакун Вадим Леонидович	12,5	19,8	32,2	5	4,9	0,20%
Сорокин Александр Владимирович	13,3	23,9	37,2	2	4,8	0,10%
Тимофеева Мария Андреевна	12,4	19,7	32,1	5	4,9	0,30%
Трифонов Денис Сергеевич	15,5	20,6	36,2	9	4,9	0,30%
Фадеева Дарья Дмитриевна	13,1	21,5	34,6	8	4,9	0,30%
Федюнина Юлия Анатольевна	13,3	20,8	34,1	4	4,7	0,20%
Фадеева Наталья Юрьевна	7,1	19,8	26,9	12	4,9	0,70%

# Достижения и новости.

## Сентябрь



### "Автоформление:

1. Реализована автоматическая отправка счета по кураторским заказам до момента создания задачи менеджеру.
2. Реализована проверка даты доставки после резервирования, в случае изменения даты формируется задача на поддержку СМС:

1. Реализовали отставку смс клиентам при условии , что товар по наличию в ПВЗ."

### Улучшения для клиентов:

1. Реализовали возможность довоза клиенту недостающей позиции при условии что изначально вес в заказе был свыше 100 кг и ВТИС не давал поставить на отгрузку.
2. Устранили ошибку, в случаях когда товар со статусом ""заказан"" попадал в УПД (бюджетная) и возникала необходимость их корректировки. Осталась возможность добавления таких товаров для бюджетных организаций через бухгалтерию.
3. Реализован 3, 4 и 5 этап Автоматической отправки актов сверки
4. Реализовали автоматическую выгрузку задач для проверки корректности их закрытия менеджерами ОПП
5. Изменили описание мейл рассылке о прибытие товара в магазин. А Именно : ""способ оплаты: наличные, карта"" поменяли на текст ""доступный способ оплаты в магазине : наличные, карта""





# Вопросы и обратная связь





**Спасибо  
за внимание**

