

Статистика по входящим и пропущенным звонкам

Цель: не более 4%

Город	Всего звонков поступило, шт.	Пропущено звонков, шт.	Доля пропущенных, %	Динамика относительно к прошлой недели	
				Поступило, шт.	Доля пропущенных, %
Всего	13 506	248	1%	+ 5617	0%
Дербент	113	8	7%	+55	+7
Курск	31	2	6%	+20	+6
Нижний Новгород	153	9	6%	+68	+4
Махачкала	1282	59	5%	+656	+2
Новый Уренгой	24	1	4%	+16	+9
Ульяновск	26	1	4%	+4	+4
Черкесск	27	1	4%	+7	-11
Буйнакск	55	2	4%	+35	+4
Санкт-Петербург	418	15	4%	+143	+2
Красноярск	151	5	3%	+72	+3
Нефтеюганск	125	4	3%	+26	-6
Сочи	161	5	3%	+42	-1
Ростов-на-Дону	448	13	3%	+192	0
Кизляр	76	2	3%	+59	+3
Каспийск	206	5	2%	+108	0
Севастополь	43	1	2%	+28	+2
Воронеж	131	3	2%	+49	-2
Хасавюрт	179	4	2%	+97	-2
Ноябрьск	46	1	2%	+5	+2
Саратов	94	2	2%	+44	0
Симферополь	51	1	2%	+13	+2
8800	2 567	49	2%	+1058	0
Избербаш	111	2	2%	+85	-2
Самара	121	2	2%	+24	+2
Call-tracking COMAGIC	281	4	1%	+131	-2
Нижневартовск	71	1	1%	+22	-1

Статистика по входящим и пропущенным звонкам

Цель: не более 4%

Город	Всего звонков поступило, шт.	Пропущено звонков, шт.	Доля пропущенных, %	Динамика относительно к прошлой недели	
				Поступило, шт.	Доля пропущенных, %
Казань	145	2	1%	+53	+1
Тюмень	373	5	1%	+143	+1
Астрахань	80	1	1%	+8	+1
Краснодар	590	7	1%	+202	-2
Уфа	180	2	1%	+102	-2
Набережные Челны	97	1	1%	+45	+1
Екатеринбург	345	3	1%	+120	+1
Москва	1 745	14	1%	+655	0
Сургут	520	4	1%	+233	-1
Белгород	145	1	1%	+60	+1
Владикавказ	312	2	1%	+154	0
Пятигорск	236	1	0%	+61	-1
Новосибирск	237	1	0%	+122	-1
Челябинск	262	1	0%	+59	-3
Грозный	273	1	0%	+154	-3
Назрань	65	0	0%	+30	-9
Барнаул	84	0	0%	+32	-2
Пермь	219	0	0%	+100	-2
Омск	160	0	0%	+27	-1
Йошкар-Ола	28	0	0%	+1	0
Томск	37	0	0%	+3	0
Новокузнецк	32	0	0%	+21	0
Иваново	63	0	0%	+37	0
Иркутск	40	0	0%	+10	0
Волгоград	172	0	0%	+98	0
Когалым	23	0	0%	+5	0
Кемерово	42	0	0%	+21	0
Дзержинск	0	0	0%	0	0
88007078925	10	0	0%	+8	0

Клиенты, переданные КЦМ в Отделы Продаж для проработки

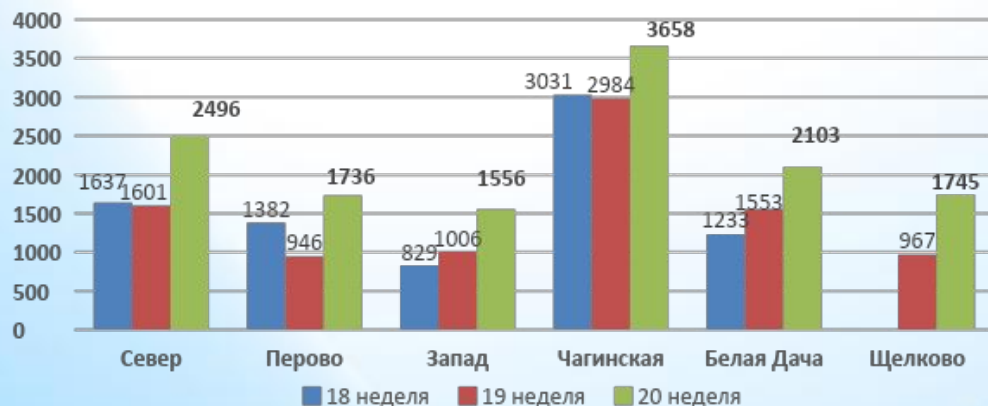
дата от	13.05.2022	Передано	120					
дата до	19.05.2022	НЕ проработано	0					
	Передано	Проработано		Передано	Проработано		Передано	Проработано
Москва	35	35	Казань	4	4	Новый Уренгой	0	0
Санкт-Петербург	8	8	Каспийск	0	0	Ноябрьск	0	0
Астрахань	0	0	Кемерово	1	1	Омск	1	1
Барнаул	2	2	Кизляр	0	0	Пермь	6	6
Белгород	1	1	Когалым	0	0	Пятигорск	2	2
Буйнакск	0	0	Краснодар	3	3	Ростов-на-Дону	19	19
Владикавказ	2	2	Красноярск	0	0	Самара	0	0
Волгоград	0	0	Курск	0	0	Саратов	0	0
Волжский	0	0	Махачкала	0	0	Севастополь	2	2
Воронеж	3	3	Минеральные Воды	0	0	Симферополь	3	3
Грозный	1	1	Набережные Челны	1	1	Сургут	1	1
Дербент	2	2	Назрань	0	0	Томск	0	0
Екатеринбург	6	6	Нефтеюганск	0	0	Тюмень	1	1
Иваново	0	0	Нижневартовск	0	0	Уфа	2	2
Избербаш	1	1	Нижний Новгород	2	2	Ульяновск	0	0
Йошкар Ола	0	0	Новосибирск	1	1	Хасавюрт	0	0
Иркутск	5	5	Новокузнецк	0	0	Челябинск	4	4
Сочи	0	0				Черкесск	1	1

ВДО

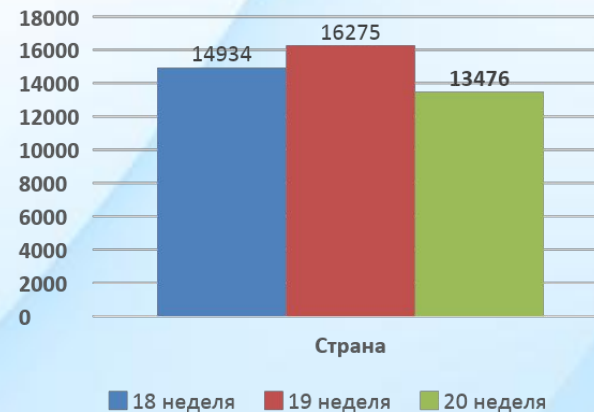
Филиал	февраль	март	апрель	май
Волгоград			1	
Грозный				2
Дербент			1	
Дзержинск				4
Екатеринбург			1	4
Иркутск		1	1	
Когалым			2	3
Краснодар				6
Махачкала				1
Москва (Непрофиль)		1	1	
Москва	1	2	2	
Набережные Челны			1	
Нефтеюганск			1	3
Нижний Новгород			1	6
Новокузнецк		2		
Ноябрьск			3	12
Омск			6	4
Ростов-на-Дону			2	
Самара				8
Санкт-Петербург Парнас		1	1	12
Севастополь			1	4
Сочи			2	1
Уфа				1
Челябинск		1		

Данные по количеству оформленных актов

Москва



Страна



Количество несоответствий по терминалам



Несоответствия в актах



Север -5	Кол-во нар-й	Перово -1	Кол-во нар-й	Чагинская -9	Кол-во нар-й	Запад -3	Кол-во нар-й	Щелково-5	Кол-во нар-й
Гафуров К. М	2	Тимошук А. С	1	Терещенко Н. М.	3	Мамашев А.С..	2	НЛ	5
Караваева А.В.	1			Цимпаев А. С	3	Гарибов Р. С.	1		
Султанахмедов Н.М.	1			Рамазанов Р.А.	2				
Барановская М.Д.	1			Клещева А. А.	1				

Системные ошибки

Мероприятия

Неверный выбор КА из-за дублей

Чистка базы КА

Жалобы клиентов

Типы и тематика обращений

ВСЕГО

33

↑ 6

Жалобы

33

↑ 6

Благодарности

0

0

Превышены сроки

1

↓ -4

Работа сотрудника

7

↑ 4

Получил не весь груз

8

↑ 6

Груз поврежден

10

↑ 3

Проблема с сайтом

0

↓ -1

Автоэкспедирование

5

↑ 2

Не согласен с ценой

3

↓ -1

Груз уехал не туда

1

↓ -1

Работа офиса

4

↓ -4

Неверный Размер/Вес

0

↓ -1

Не могу получить ответ

5

0

Другое

0

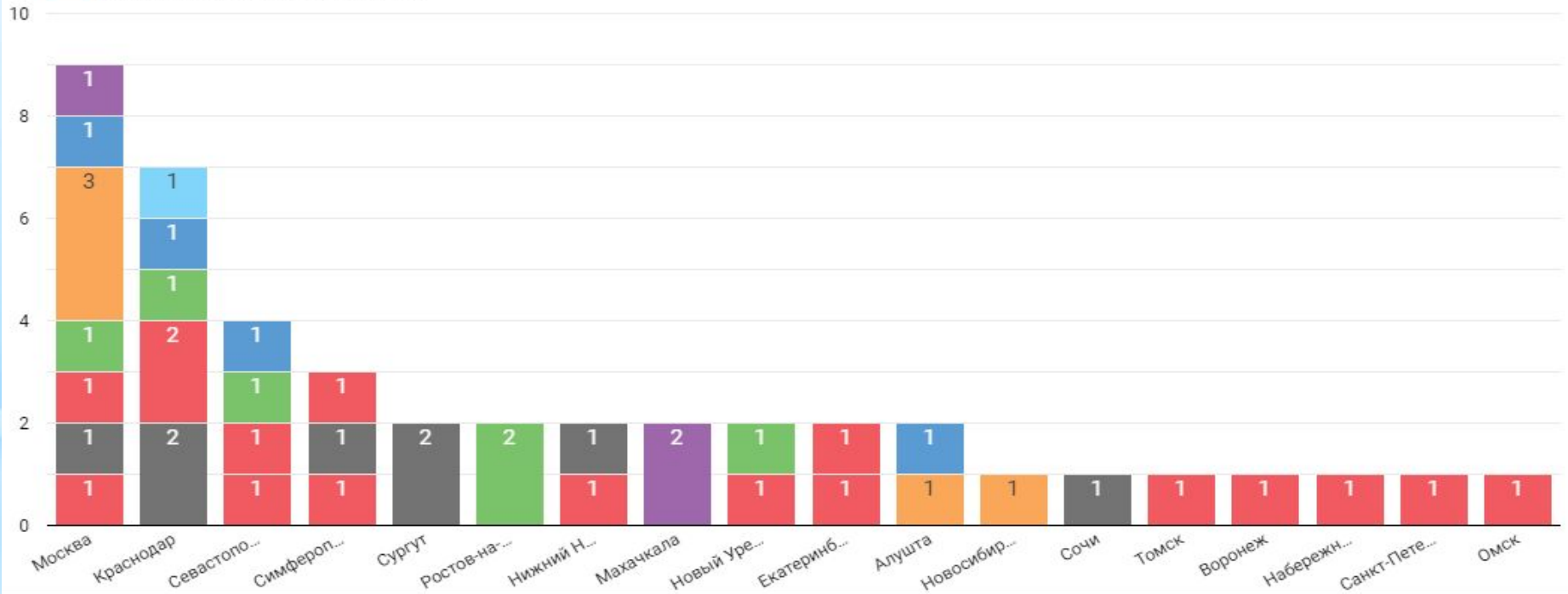
0

Обращение	Тип жалобы	Терминал	Причина	Результат разбора
79207/ 79217	Не доволен работой сотрудника	Краснодар	17 мая 2022 года около 14:30 часов мне позвонил водитель службы доставки - Шевченко Сергей Владимирович и сообщил, что он подъехал по адресу. Я попросила его подъехать к воротам и заехать на территорию комплекса, чтобы доставить тяжелый груз (22 кг) до моего подъезда, как указано было в заявке - я ему объяснила что автоматические ворота я могу открыть, чтобы он заехал. На что водитель в грубой форме ответил отказом, кинув груз (22 кг.) на землю. При этом он мне хамил и выражался нецензурной бранью. Он оттолкнул меня от машины из-за чего я выронила телефон и он разбился. После долгих уговоров водитель - Шевченко Сергей Владимирович все таки заехал во двор, в грубой форме выбросил груз возле подъезда, выражаясь в мой адрес нецензурной бранью. После сложившейся ситуации у меня начались проблемы со здоровьем.	Частично обосновано
79185	Не доволен работой сотрудника	Симферополь	Оставил заявку в 15 часов. Сказали до 18 свяжутся с отправителем, не связались и не берут телефон. Вы просто конченная компания, с вами возникли проблемы еще не начав сотрудничество. Не удивительно что в яндексе у вас отзывы сплошные колы.	Обосновано
79295	Не доволен работой сотрудника	Новый Уренгой	У Вас хорошая компания и быстро доставляете до терминала груз, хотелось бы и дальше с Вами сотрудничать. Но то, что происходит потом, это просто недопустимо. Не оповестили клиента о том, что груз прибыл, хотя в договоре прописано, что это делается сразу по телефонной связи на контакты, указанные в экспедиторской накладной. Соответственно клиент без оповещения и без счёта не оплатил груз, и доставили не сразу, задержали на неделю. А так же в отделении Нового Уренгоя сотрудник (Лидия, если правильно поняла), как мне сказали - бухгалтер, не корректно общается с клиентами. Остались недовольны. Примите пожалуйста меры. К девушке, которая отвечала на телефон при звонке претензий не имеем, мягко и лояльно ответила на вопросы. Спасибо!	Не обосновано

Обращение	Тип жалобы	Терминал	Причина	Результат разбора
79031	Не доволен работой сотрудника/ Не доволен работой офиса	Севастополь	№ заявки 000779923 Оформила заявку на забор груза 13.05.22 в телефонном режиме (добавочный сотрудника 233 Олеся) от организации ООО "ОКБ САО" на 14.05.22. ОБЯЗАТЕЛЬНЫМ условием была доставка груза получателю 16.05.22 (максимум 17.05.22). В итоге 14.05.22 никто не связался и сказали, что заявка отменена, хотя я специально еще раз ее подтвердила 13.05.22. Потом выясняется, что нет грузчиков, хотя эту услугу я так же заказала при оформлении заявки. В итоге с горем пополам груз забрали, пообещав, что счет будет автоматически выслан через пару часов после забора груза. Итог: пн 16.05.22 на указанной мной оператору почте (диктовала по буквам) нет счета! Дозвонившись на общую линию, выясняется, что счет даже НЕ СФОРМИРОВАН! Вывод, пользовались услугами вашей компании впервые т больше не будем!	Обосновано
79053	Не доволен работой сотрудника/ Не доволен работой офиса	Москва	Требую возместить денежные средства за поврежденный при транспортировке груз (акт сдачи-приемки груза № 009239320 от 10.01.2022)	Не обосновано
79137	Не доволен работой офиса	Алушта	Не можем добиться получения закрывающих документов (актов выполненных работ)	Не обосновано
79165	Не доволен работой офиса	Краснодар	Много лет работаем с вами и в основном направление Москва Краснодар. Не устраивает не наличие ошибок и проколов (они бывают у всех) со стороны сотрудников офиса, а с нежеланием их исправлять.	Обосновано

Жалобы клиентов

- Груз прибыл поврежденным
- Получил не весь груз
- Недоволен работой сотрудника
- Проблема с перевозкой по городу
- Не могу получить ответ на свой запрос
- Недоволен работой офиса
- Не согласен с ценой
- Превышены сроки доставки
- Груз уехал не в том направлении



16 мая 2022 г. - 22 мая 2022 г.

Не взяты
в работу
0

В работе
3

Не закрыты
3



Город Получения	Не взято	В работе	Всего
Сургут	0	1	1
Симферополь	0	2	2

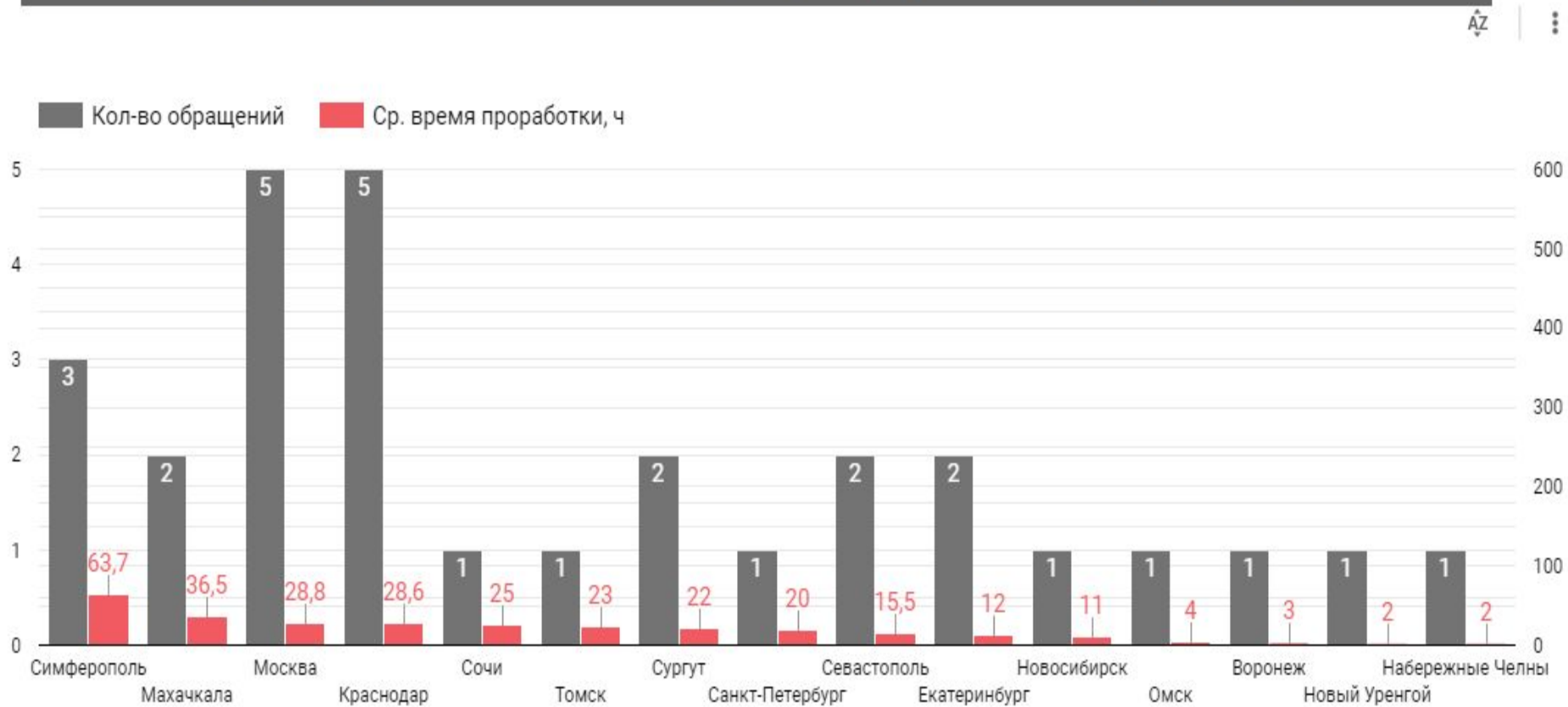
Жалобы клиентов



Дата обращения	ID	Ответственный	Стадия сделки	Город Получения	Не закрыто дней
1. 6 мая 2022 г.	78755	Парфенова Светлана	Жалоба проработана	Москва	18

Жалобы клиентов

Рейтинг филиалов по скорости проработки обращений



Благодарности клиентов



Спасибо