

Аналитический отчет по Call-center.

Июль 2019

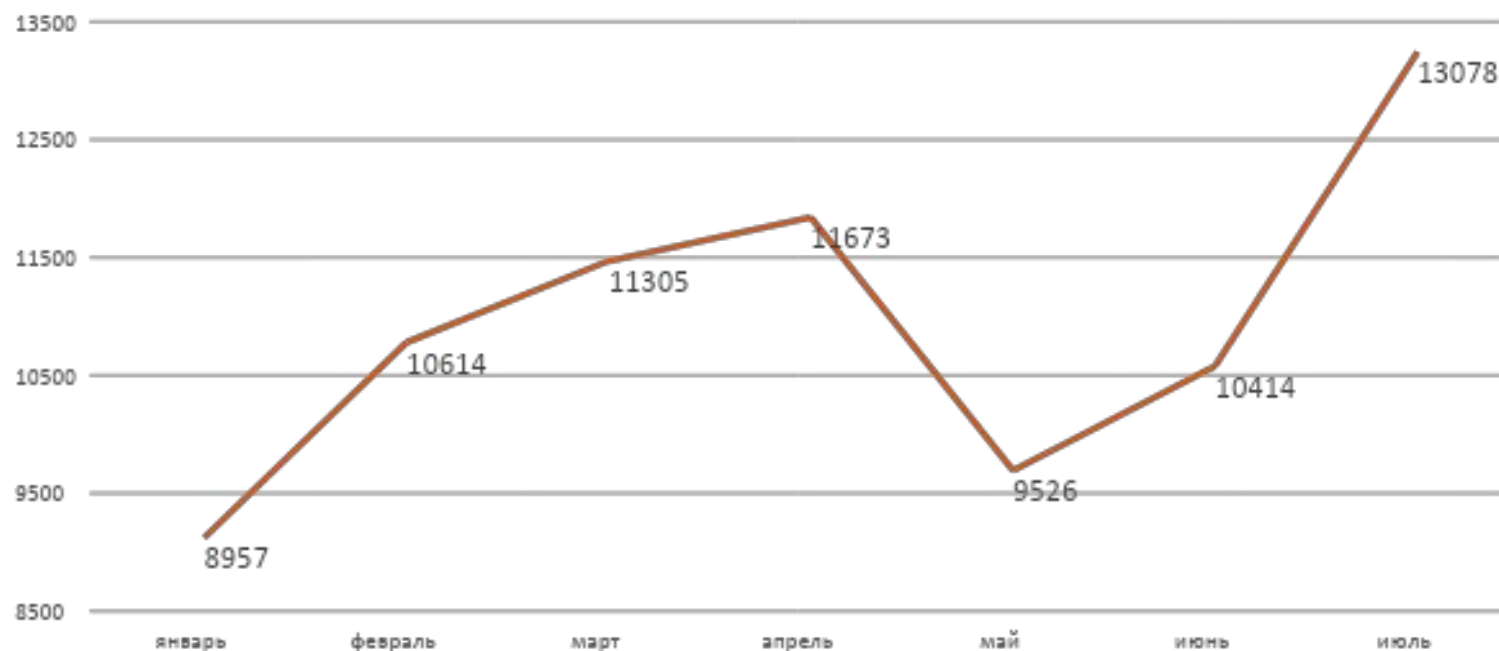
Введение

Отчет составлен на основе данных двух программных ресурсов, в которых работает Call-center.

Oktell – отражает информацию по общему количеству звонков, поступивших в СС. Здесь могут быть звонки не только клиентов, но и звонки по поиску сотрудников «Владис», звонки по поиску сотрудниками друг друга, звонки по пропущенным вызовам, звонки с коммерческими и иными запросами для «Владис»

Podio / Платформа – отражает информацию по клиентским запросам. Созданная карточка отражает интерес клиента к какой-либо из услуг компании

Общее количество принятых вызовов

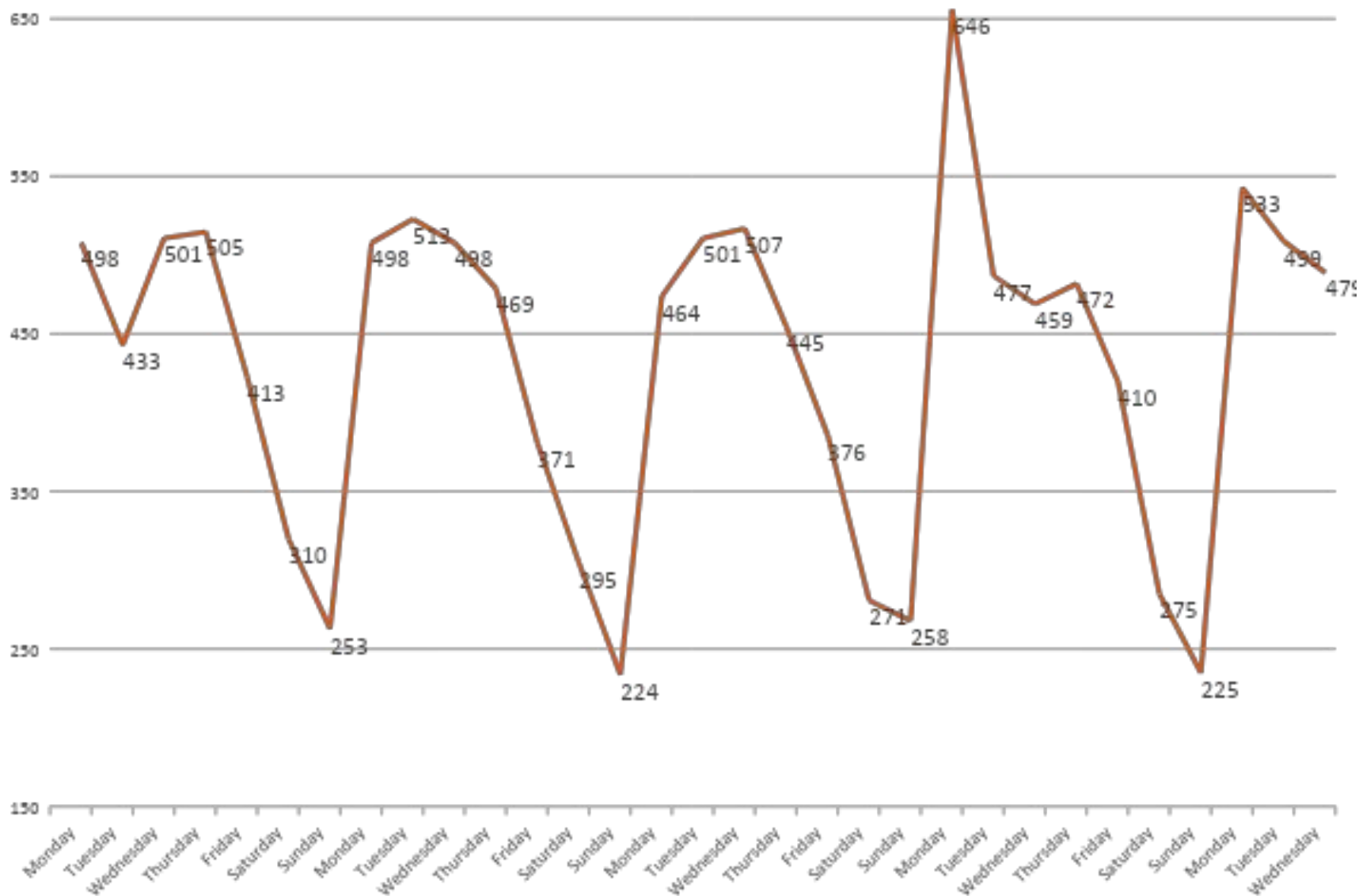


В июле мы наблюдали резкое увеличение числа входящих обращений в Call-center – на 26% к июню. Мы поставили новый рекорд – принято более 13 тысяч входящих звонков за месяц и более 600 звонков за 1 день (22 июля).

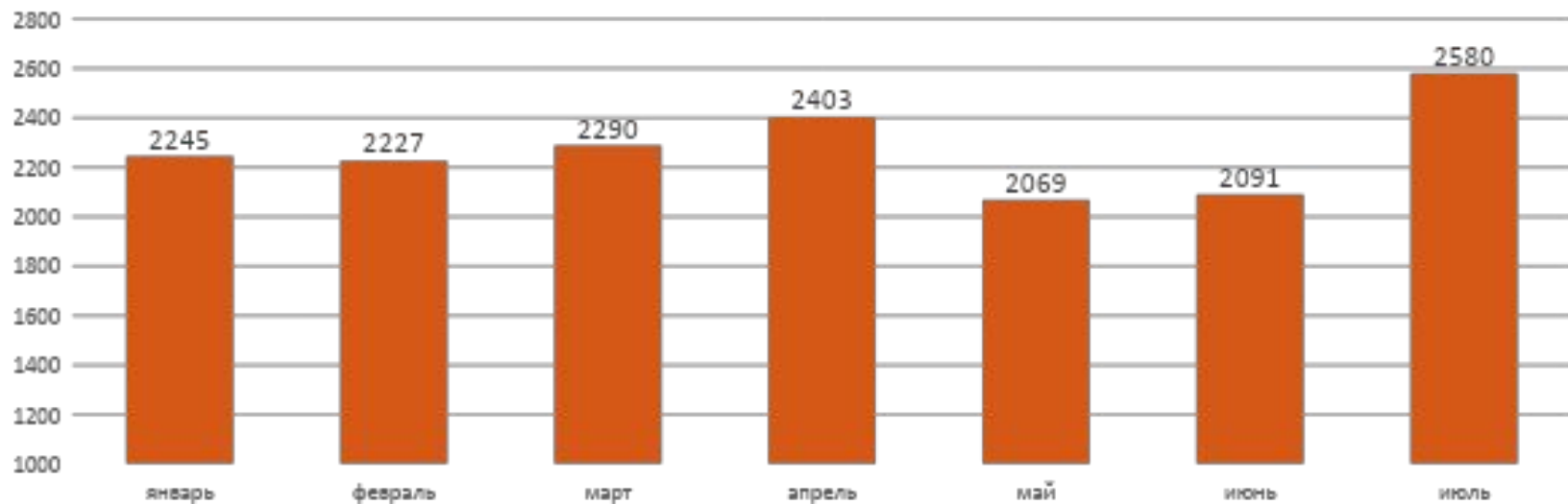
Прирост мы получили за счет всех трех регионов, максимальный прирост (на основе данных по числу обращений) – по Москве и НН - число обращений увеличилось на 41 - 42% по каждому из регионов (подробнее далее).

Динамика звонков по дням – на следующем слайде

Количество звонков по дням недели



Общее количество созданных карточек

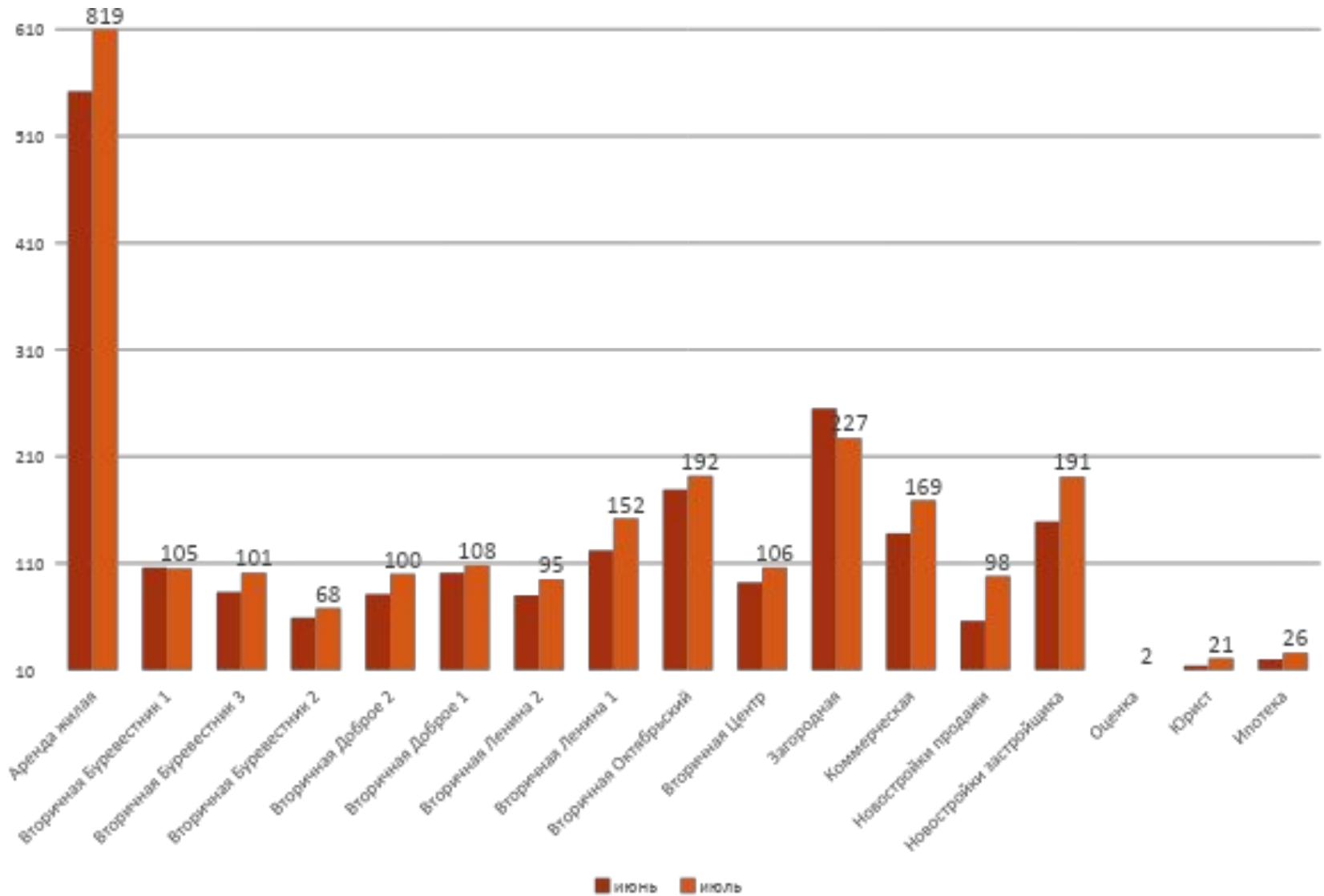


По количеству обращений клиентов (созданных карточек в Podio) **во Владимире** за июнь мы наблюдаем минимальный прирост общего числа обращений (по отношению к июню) клиентов по всем отделам (на 23%).

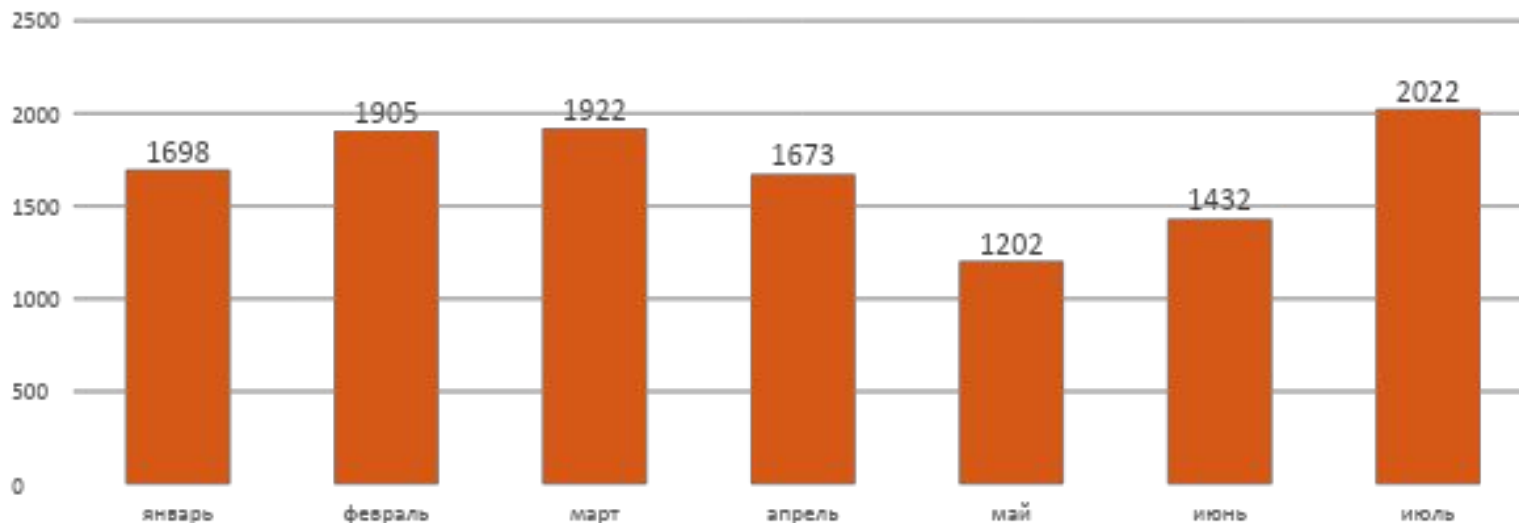
- Максимальный рост у отделов «Новостройки продажи» – 75%, аренда – 48%
- Максимальное снижение у отделов «Загородка» (на 11%)
- Не изменилось число обращений у отдела Вторичка Буревестник 1

Подробнее о динамике числа обращений по отделам в июле (по сравнению с июнем) на следующем слайде

Обращения Владимир в разрезе отделов



Общее количество обращений. НН



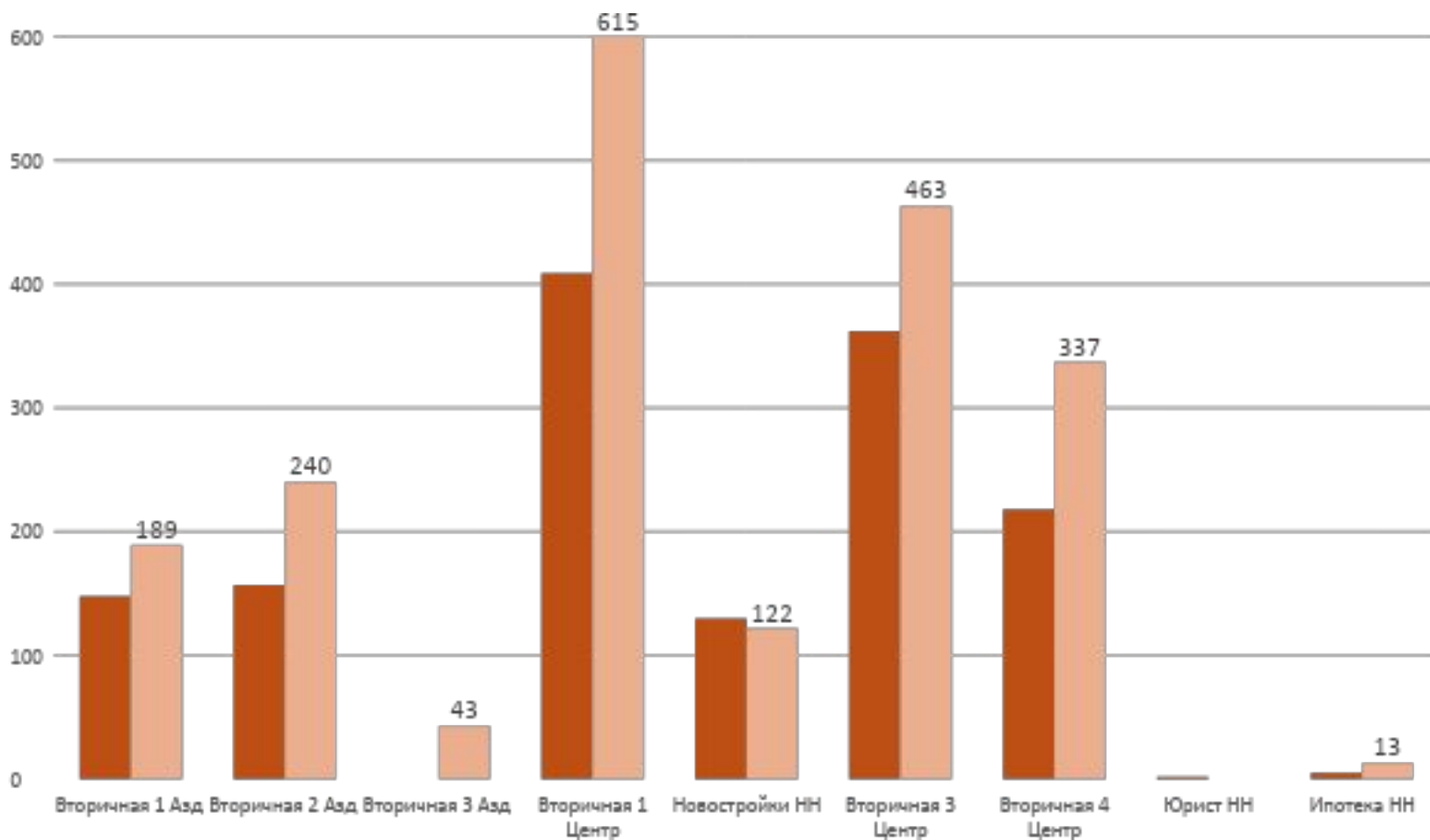
В **Н.Новгороде**, как уже было сказано ранее, в июле мы получили рост числа обращений на 42%!!! По объектам, имеющимся в продаже и по общим вопросам мы получили максимальное число обращений за всю историю региона!

Максимальный рост числа обращений у отделов Вторичка 4 Центр – на 54%, Вторичка 2 АЗД – 52% и Вторичка 1 Центр – на 50%

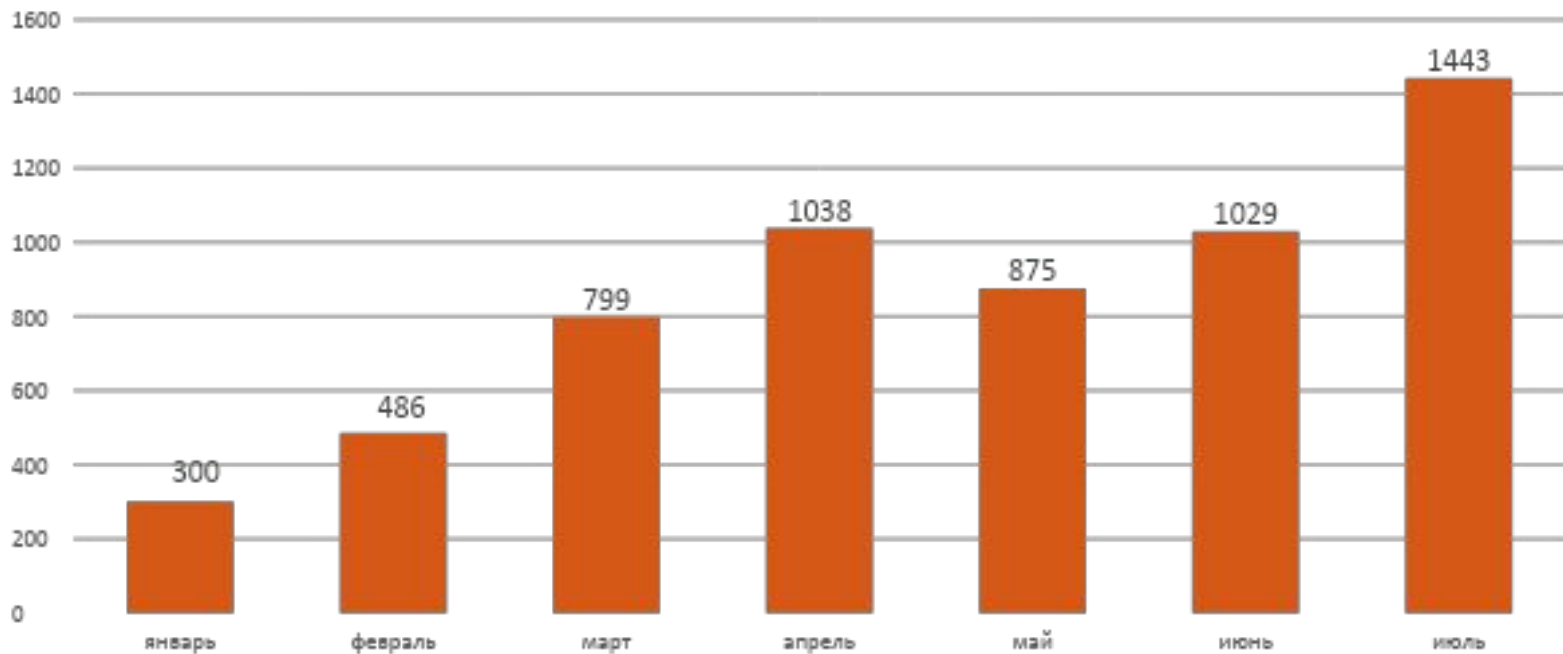
К сожалению, из данного тренда выбивается отдел «Новостройки» – снижение числа обращений на 7%!

Подробнее динамика по отделам на следующем слайде

Динамика обращений по отделам НН



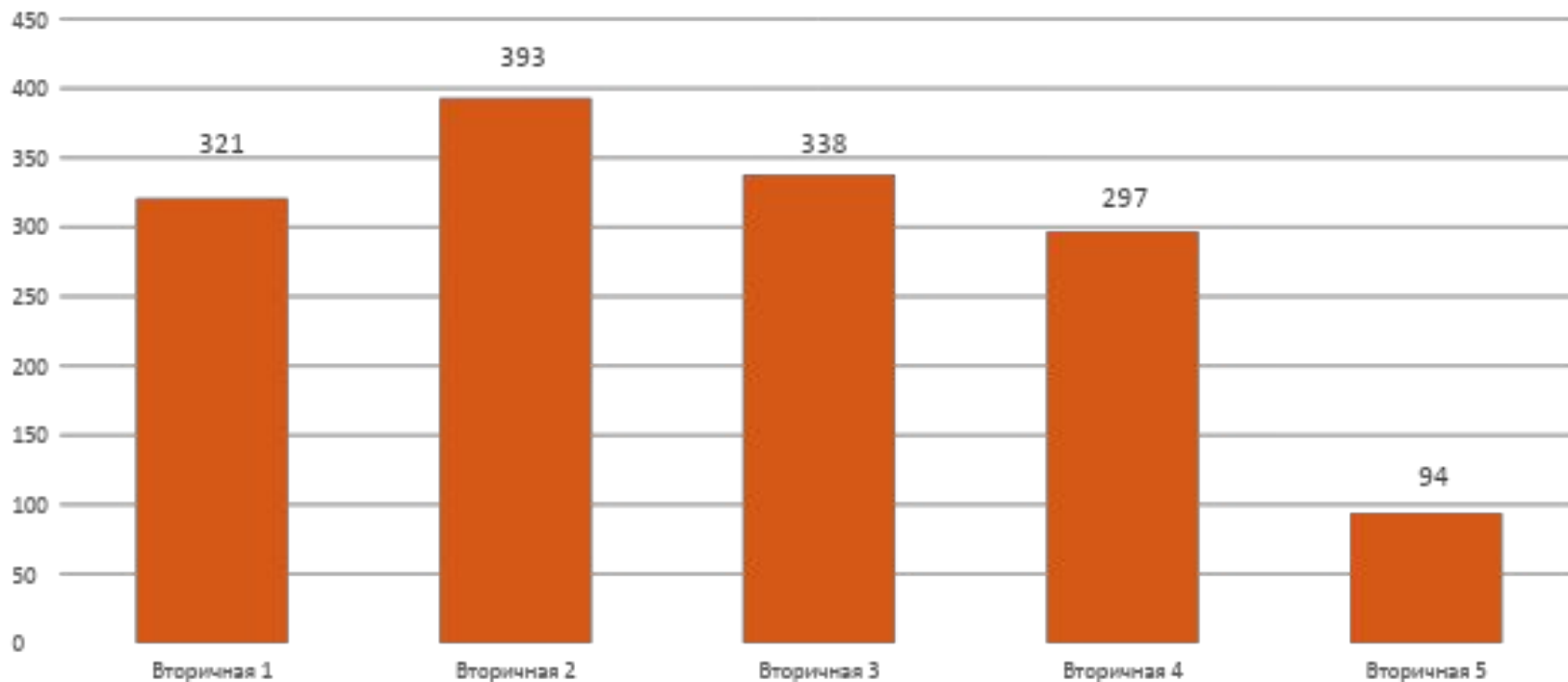
Общее количество обращений. Москва



В Москве мы снова наблюдаем такой долгожданный и закономерный рост числа обращений клиентов. В июле рост составил 41% и мы получили максимальное число обращений за весь период работы региона!

Если смотреть обращения в разрезе клиентов, то мы имеем 355 заявок от агентов других АН, подбирающих варианты для клиентов, остальные 1098 – это обращения клиентов, подбирающих квартиру для себя

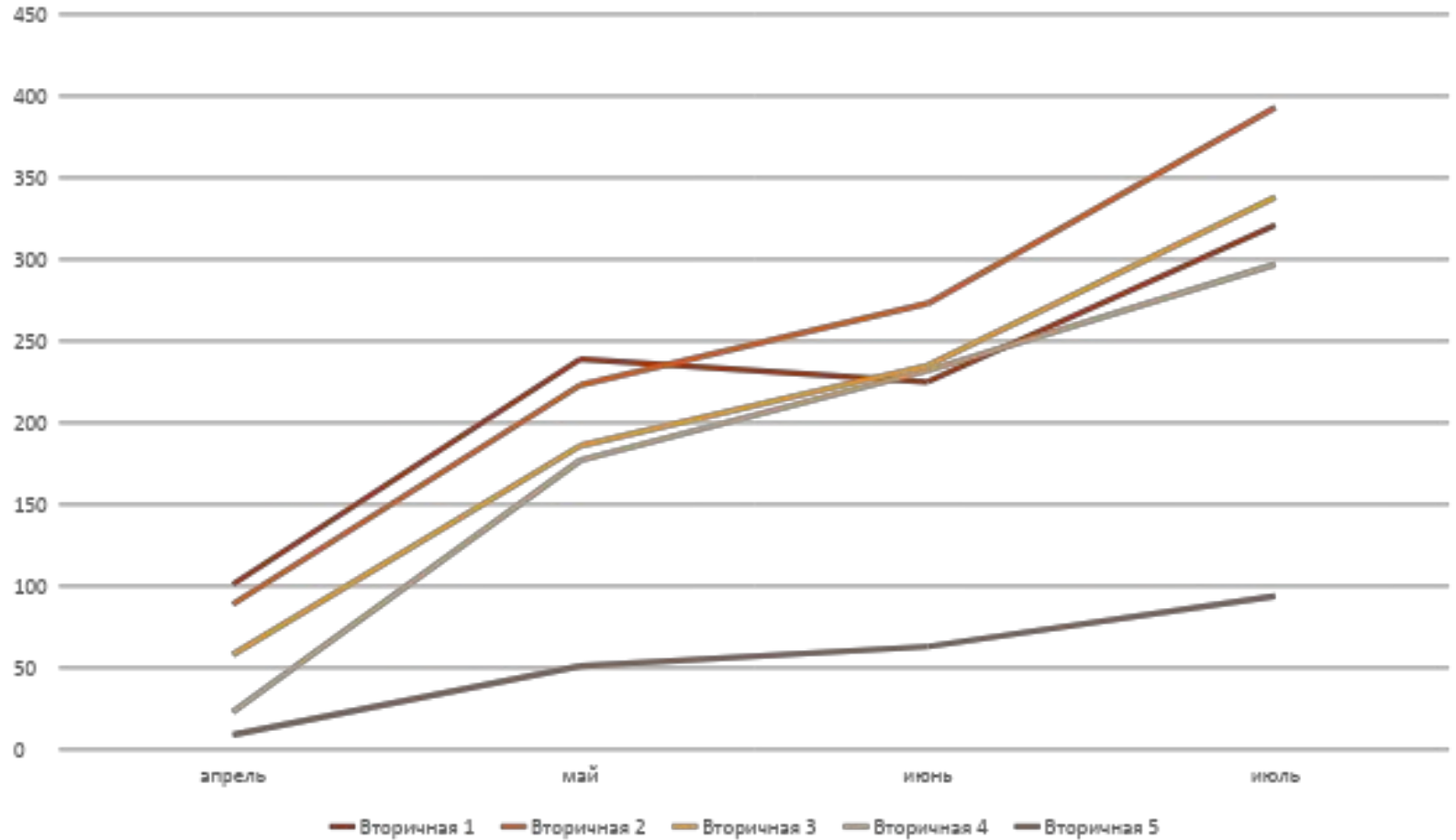
Количество обращений по отделам. Мск



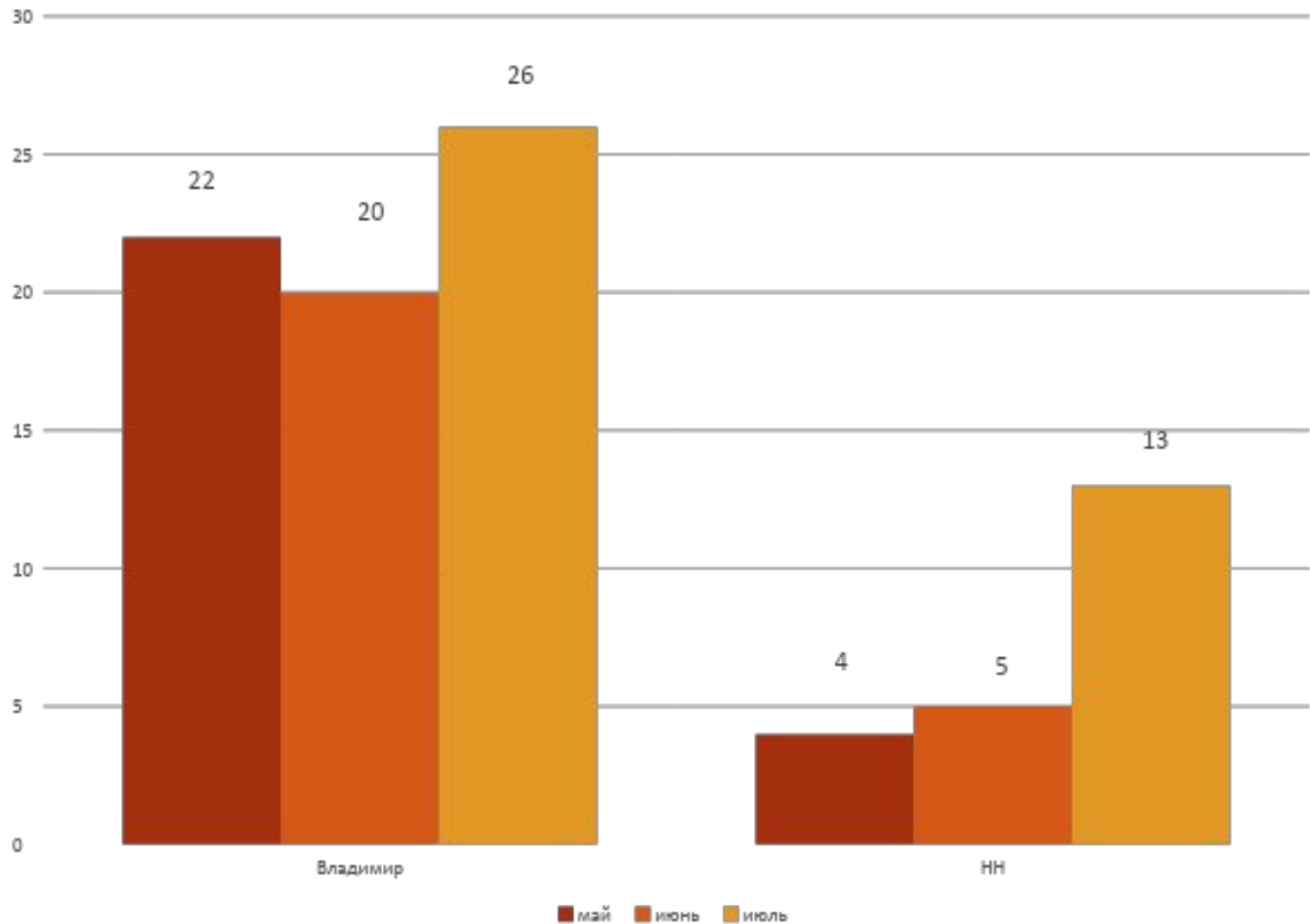
На данном слайде мы видим распределение обращений по отделам. Второй месяц подряд в лидерах 2 отдел – по-прежнему опережают коллег на 17-20% обращений

Хотела бы выделить отдел «Вторичка 5» – по приросту числа обращений они в июле лидеры (хотя по общему числу обращений по-прежнему на последнем месте)

Динамика обращений по отделам. Мск



Количество обращений по ипотеке



Спасибо за внимание!