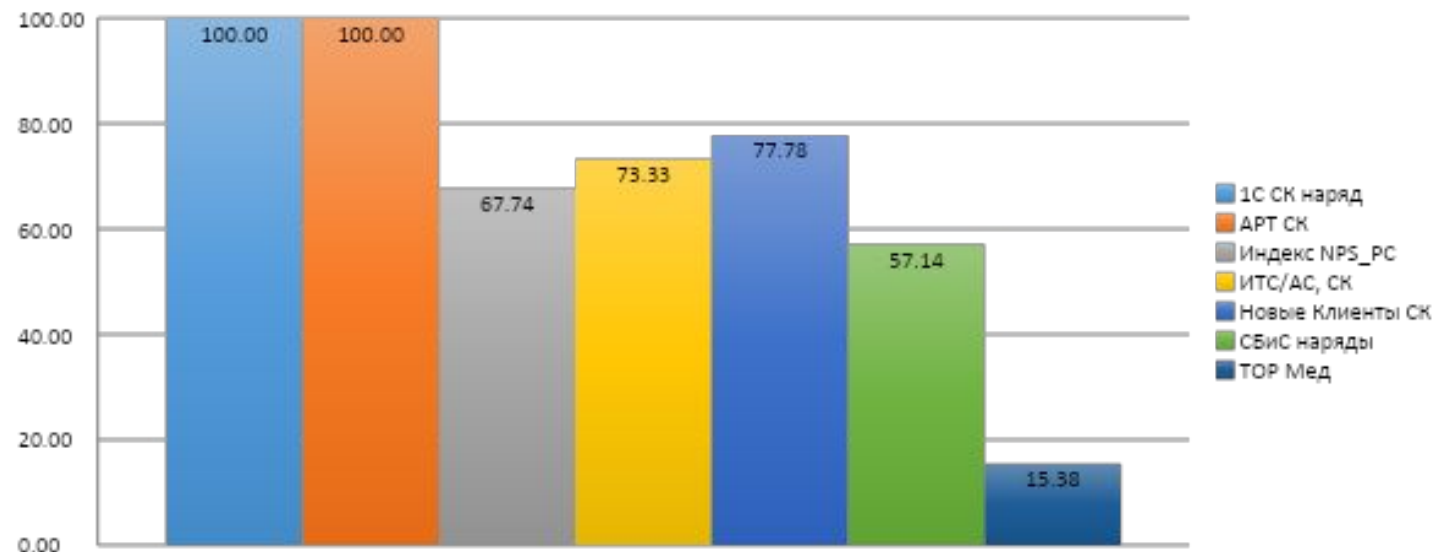


Качество 2020. Индекс NPS.

План -70%

NPS	Март	Количество опрошенных Клиентов	Количество ПРОМОУТЕРО В	Количество НЕЙТРАЛОВ	Количество КРИТИКОВ
Краснодар ЦО	66.67%	96	72	16	8
декабрь					
ноябрь					
октябрь					
сентябрь					
август					
июль					
июнь					
май					
апрель					
март	66,67%				
февраль	88,65%				
январь	73,13%				

NPS по направлениям



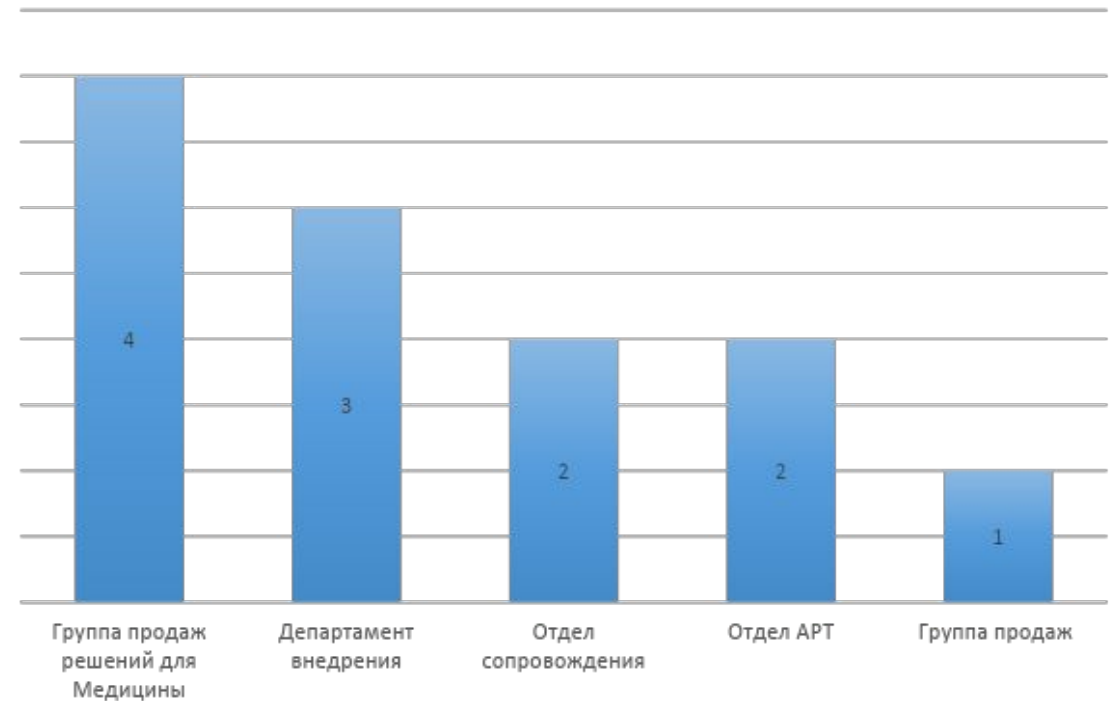
Качество 2020. Жалобы.

Жалобы	Март
всего, шт.	7
Обоснованы, шт.(%)	2 (28,6 %)
Заведены нами, шт (%)	1 (14,3%)

Среднее время разбора жалобы – 5 рабочих дней

Жалобы на подразделения:

Группа продаж решений для Медицины	4
Департамент внедрения	3
Отдел внедрения № 2	3
Отдел сопровождения	2
Группа сопровождения	2
Отдел АРТ	2
Группа сопровождения АРТ	2
Группа продаж	1



Статистика причин по жалобам за Март 2020



Динамика по жалобам (январь-март)

