



АСНТ, постобработка, АУХ с 26.06 по 21.07.2022

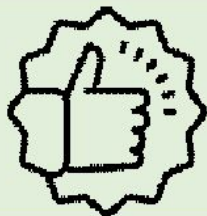
Агент	Кол-во звонков	АСНТ	Постобработка+Hold,	АУХ, Цель: не более 15%
Maksim Yaremchuk	10	677	277,15	0,00%
Ivan Shyianov	376	481	126,38	27,61%
Yaroslava Romanchuk	15	395	208,99	0,00%
Illia Tatarynov	417	377	114,94	18,54%
Hanna Yaremko	494	358	76,51	9,81%
Oksana Kysla	1202	357	28,56	12,66%
Illia Kudriashov	1060	349	62,32	14,36%
Tetiana Vlasiuk	675	341	89,81	20,56%
Dmytro Vorobei	743	338	53,25	14,22%
Mykola VKharchenko	84	337	107,38	11,88%
Vadym Stakhovskyi	1158	310	59,70	25,94%
Serhii Shalaiko	1511	296	40,44	12,34%
Serhii Vavruk	1279	281	35,88	14,03%
Anastasiia Lysak	1547	280	57,02	5,30%
Anna Krasilnikova	1349	267	27,15	8,15%
Ivanna Kombarova	1954	252	36,18	4,92%
Maryna Fialkina	1127	246	71,75	15,90%

Оценки звонков по командам

Employee	Calls	Total
Inna Matvieienko	1132	89,53
Vladyslav Hlushko	551	88,45
Vita Koliesnikova	1379	88,30
Nataliia Solonyuka	1267	88,07
Yuliia Prokhnytska	600	87,87
Oleksii Chalyk	1571	87,78
Artem Maslonkin	1232	87,69
Daryna Kibalnyk	1007	87,67
Anastasiia Savchenko	1151	87,28
Bohdan Masenkov	1294	86,81
Karyna Murenko	1034	86,73
Iryna Holish	657	86,24
Andrii Zaporozhets	1335	85,85
Anna Romasenko	1756	85,82
Stanislav Kudryk	1011	85,32

Employee	Calls	Total
Inna Matvieienko	2983	89,54
Artem Maslonkin	2856	88,56
Oleksii Chalyk	4018	88,42
Nataliia Solonyuka	3495	88,07
Vladyslav Hlushko	1420	88,05
Vita Koliesnikova	3051	87,85
Daryna Kibalnyk	2903	87,75
Anastasiia Savchenko	3415	87,42
Bohdan Masenkov	3553	87,42
Anna Romasenko	4110	87,10
Karyna Murenko	2589	86,95
Andrii Zaporozhets	3694	86,65
Iryna Holish	1533	85,99
Stanislav Kudryk	2817	85,65

Оценочки



CSI ЗВОНКОВ

с 26.06 по 21.07.2022



Агент	Кол-во звонков	Приветствие	Знания	Скорость	Общее впечатление	Оценка	Оценка SQE
Serhii Vavruk	168	94,88	91,01	86,96	93,45	91,58	80,89
Hanna Yaremko	54	94,63	90,74	84,44	93,33	90,79	
Serhii Shalaiko	215	93,58	90,84	86,14	91,26	90,45	92,83
Illia Tatarynov	60	94,33	88,33	84,83	89,17	89,17	78,77
Dmytro Vorobei	96	91,25	90,42	80,83	91,46	88,49	81,95
Tetiana Vlasiuk	93	90,97	87,96	85,27	88,49	88,17	80,36
Ivanna Kombarova	262	90,73	88,21	83,24	90,27	88,11	79,41
Anna Krasilnikova	199	90,25	85,78	81,26	90,50	86,95	84,78
Illia Kudriashov	140	89,00	87,43	80,43	90,57	86,86	69,00
Vadym Stakhovskiy	155	88,65	85,94	80,45	87,29	85,58	79,30
Yaroslava Romanchuk	2	95,00	95,00	95,00	55,00	85,00	
Ivan Shyianov	49	88,16	85,31	77,55	87,76	84,69	91,51
Anastasiia Lysak	202	85,94	82,82	78,02	85,79	83,14	77,18
Maryna Fialkina	146	85,27	82,19	77,12	83,36	81,99	69,21
Oksana Kysla	169	85,03	80,24	74,79	83,67	80,93	89,38
Mykola VKharchenko	9	80,00	77,78	75,56	77,78	77,78	
Maksim Yaremchuk	2	50,00	100,00	50,00	50,00	62,50	83,01

Показатели за текущий календарный месяц

Календарный	Принято звонков без корп	Продажи тарифов	Активации услуги (без деления на 3)	% активаций	% предложений	Конверсия	Итог активаций	План	% выпол.	План на день	Отклонение от нормы на вчера
Anastasiia Savchenko	11091	416	255	4,29%	15,44%	27,80%	476	905	53%	29	-137
Andrii Zaporozhets	12764	484	306	4,47%	20,55%	21,73%	570	1017	56%	33	-119
Anna Romasenko	12605	535	317	4,98%	19,65%	25,34%	628	977	64%	32	-34
Artem Maslonkin	8918	353	167	4,47%	13,56%	32,97%	399	819	49%	26	-156
Bohdan Masenkov	11392	427	223	4,08%	14,30%	28,57%	465	1166	40%	38	-324
Daryna Kibalnyk	9539	446	198	5,00%	17,60%	28,41%	477	918	52%	30	-145
Inna Matvieienko	11948	413	191	3,93%	9,84%	39,94%	470	869	54%	28	-119
Iryna Holish	5743	321	81	5,83%	18,42%	31,66%	335	639	52%	21	-98
Karyna Murenko	8058	483	216	6,73%	25,23%	26,66%	542	761	71%	25	27
Nataliia Solonyuka	11543	414	212	4,08%	14,80%	27,56%	471	1008	47%	33	-212
Oleksii Chalyk	12238	510	215	4,66%	15,95%	29,23%	571	963	59%	31	-82
Stanislav Kudryk	9675	405	167	4,70%	15,9%	29,5%	455	858	53%	28	-126
Vita Koliesnikova	10532	341	248	3,78%	16,9%	22,4%	398	702	57%	23	-78
Vladyslav Hlushko	4969	313	128	7,00%	16,8%	41,7%	348	419	83%	14	64
Общий итог	141015	5861	2924	4,68%	16,6%	28,2%	6603	12018	55%	388	-1538





Продажи и предложения за период с 26.06 по 21.07.2022

Агент	Сегмент	Продаж	% продаж	Общий % предложений	Текущий бонус за продажи	Не хватает продаж до бонуса 1700 грн	Не хватает продаж до бонуса 3000 грн	Не хватает продаж до бонуса 3500 грн
Ivanna Kombarova	Teenager	111	5,7%	24,08%	2 300 ₴	Круто :-)	49	89
Anastasiia Lysak	Teenager	85	5,5%	9,95%	1 700 ₴	Круто :-)	75	115
Serhii Vavruk	Teenager	76	5,9%	28,00%	1 300 ₴	4	84	124
Maryna Fialkina	Junior	68	6,0%	14,55%	1 300 ₴	2	72	107
Serhii Shalaiko	Junior	64	4,2%	15,95%	1 300 ₴	6	76	111
Anna Krasilnikova	Prepaid и Individual	63	4,7%	56,31%	700 ₴	14	107	150
Oksana Kysla	Prepaid и Individual	62	5,2%	23,83%	700 ₴	15	108	151
Dmytro Vorobei	Teenager	54	7,3%	34,72%	700 ₴	26	106	146
Tetiana Vlasiuk	Prepaid и Individual	38	5,6%	7,85%	400 ₴	39	132	175
Illia Kudriashov	Teenager	31	2,9%	12,95%	150 ₴	49	129	169
Vadym Stakhovskiy	Prepaid и Individual	20	1,7%	2,42%	150 ₴	57	150	193
Hanna Yaremko	Prepaid и Individual	9	1,8%	13,18%	75 ₴	68	161	204
Ivan Shyianov	Babies	9	2,4%	7,18%	150 ₴	31	71	91
Illia Tatarinov	Babies	8	1,9%	4,56%	150 ₴	32	72	92
Mykola VKharchenko	Не рассчитывается	2	2,4%	9,52%				
Yaroslava Romanchuk	Не рассчитывается	1	6,7%	6,67%				
Maksim Yaremchuk	Не рассчитывается	0	0,0%	20,00%				

Давайте подведем итоги прошлого месяца!

ТЛ	Принято звонков без корп	Продажи тарифов	Активации услуги (без деления на 3)	% активаций	% предложений	Конверсия	Итог активаций	План	% выпол.	План на день	Отклонение от нормы на вчера
Anastasiia Savchenko	12799	605	194	5,04%	12,45%	40,51%	646	735	88%	24	-89
Andrii Zaporozhets	14351	769	246	5,78%	13,91%	41,53%	829	739	112%	25	90
Anna Romasenko	16284	793	376	5,52%	18,99%	29,09%	899	1003	90%	33	-104
Artem Maslonkin	12798	704	176	5,88%	15,89%	37,02%	753	675	111%	23	77
Bohdan Masenkov	13134	852	285	6,95%	17,62%	39,46%	913	1042	88%	35	-129
Daryna Kibalnyk	10849	623	218	6,22%	19,93%	31,21%	675	796	85%	27	-122
Inna Matvieienko	15752	704	189	4,79%	11,06%	43,34%	755	792	95%	26	-37
Iryna Holish	7076	396	100	5,98%	17,58%	34,03%	423	695	61%	23	-272
Karyna Murenko	7578	525	201	7,61%	21,05%	36,18%	577	804	72%	27	-227
Nataliia Solomyuka	14532	723	237	5,41%	15,48%	34,93%	786	964	82%	32	-178
Oleksii Chalyk	16731	917	277	5,87%	15,63%	37,57%	982	973	101%	32	10
Stanislav Kudryk	10814	615	180	6,08%	15,2%	39,9%	657	1004	65%	33	-347
Vita Koliesnikova	14193	744	261	5,74%	17,7%	32,5%	814	770	106%	26	44
Vladyslav Hlushko	8316	575	158	7,38%	15,4%	47,9%	614	449	137%	15	165
Yulia Prokhnyt'ska	7175	297	89	4,48%	12,2%	36,7%	322	440	73%	15	-118
Общий итог	182382	9842	3187	5,83%	15,9%	36,8%	10641	11881	90%	396	-1240



Manager	Итог
Oleksii Chalyk	13
Bohdan Masenkov	12
Vladyslav Hlushko	12
Nataliia Solonyuka	11
Anastasiia Savchenko	9
Daryna Kibalnyk	9
Karyna Murenko	9
Andrii Zaporozhets	8
Stanislav Kudryk	8
Anna Romasenko	6
Iryna Holish	6
Artem Maslonkin	5
Inna Matvieienko	5
Vita Koliesnikova	4
Общий итог	117

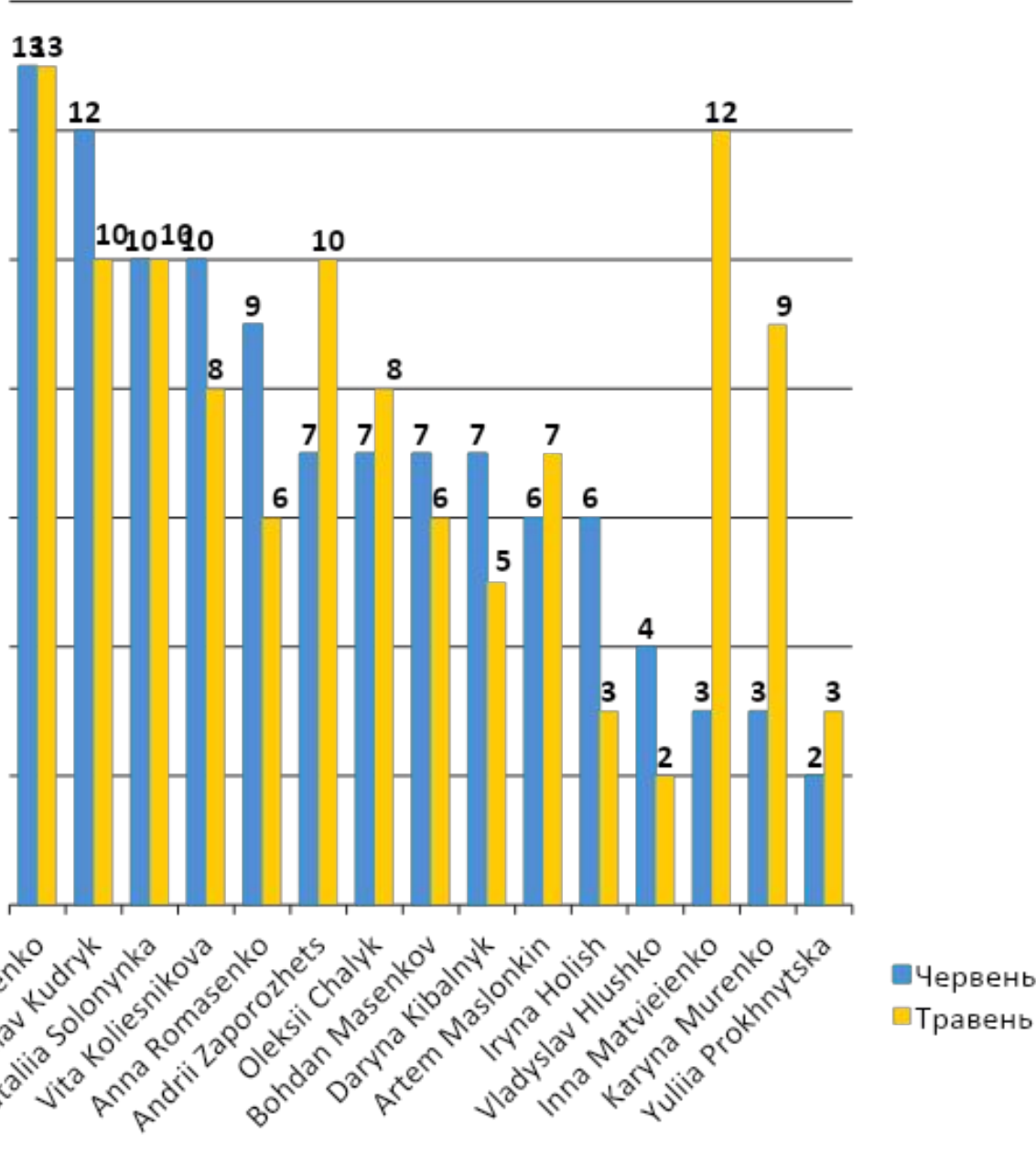




Подумаю про работу

ВТОМИВСЯ

Кількість скарг по групам Inbound (червень 2022 – травень 2022)



У червні кількість обґрунтованих скарг зменшилась на 81.20 (на млн звернень).

Максимальна кількість обґрунтованих скарг у команді **Насті Савченко**(13 скарг).

Найменша кількість обґрунтованих скарг у команді **Юлі Похницької**

* +2 скарги обґрунтовані на БО

Количество жалоб по руководителю

Руководитель	Количество
Artem Maslonkin	9
Anastasiia Savchenko	9
Andrii Zaporozhets	8
Bohdan Masenkov	8
Stanislav Kudryk	7
Nataliia Solonynka	6
Serhii Mytrovka	6
Daryna Kibalnyk	6
Anna Romasenko	6
Inna Matvieienko	5
Karyna Murenko	5
Oleksii Chalyk	4
Tetiana Pankieieva	3
Iryna Holish	3
Erika Aksonova	2
Vita Koliesnikova	2
Roman Paliienko	2
Yuliia Prokhnytska	2
Vladyslav Hlushko	1



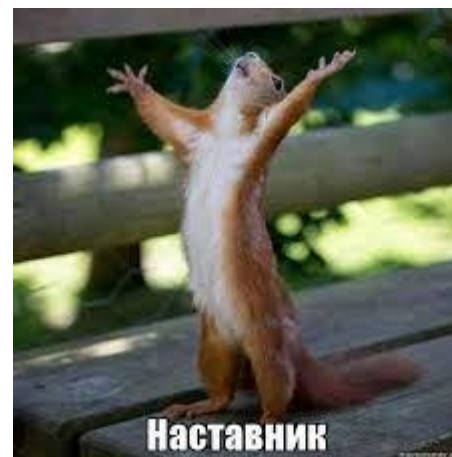
•Пріпейд та індивідуальний контракт(тільки для сегментів B, A, V):

- перейти в мережу іншого оператора (MNP) чи просто припинити користуватися послугами lifecell;
- перейти на тарифний план з меншою ППП (пряме запитання про міграцію на дешевший тарифний план). - **не стосується ситуацій помилкової змінити тарифу абонентом.**
- мігрувати на пріпейд/розірвати договір (проте вартість ТП пріоритетніша за форму обслуговування. Якщо абонент переходить на передоплату, але на дорожчий тариф, то у програмі SaveDesk нема потреби);





Изменени
я



Наставничест
во