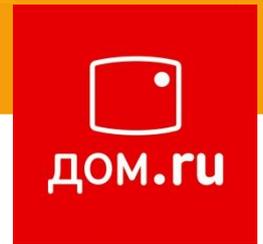


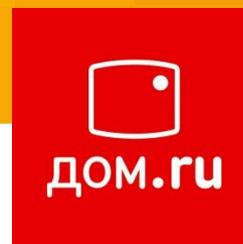
Отчет по технической службе В2С, подключение

Декабрь 2016





Подключение В2С



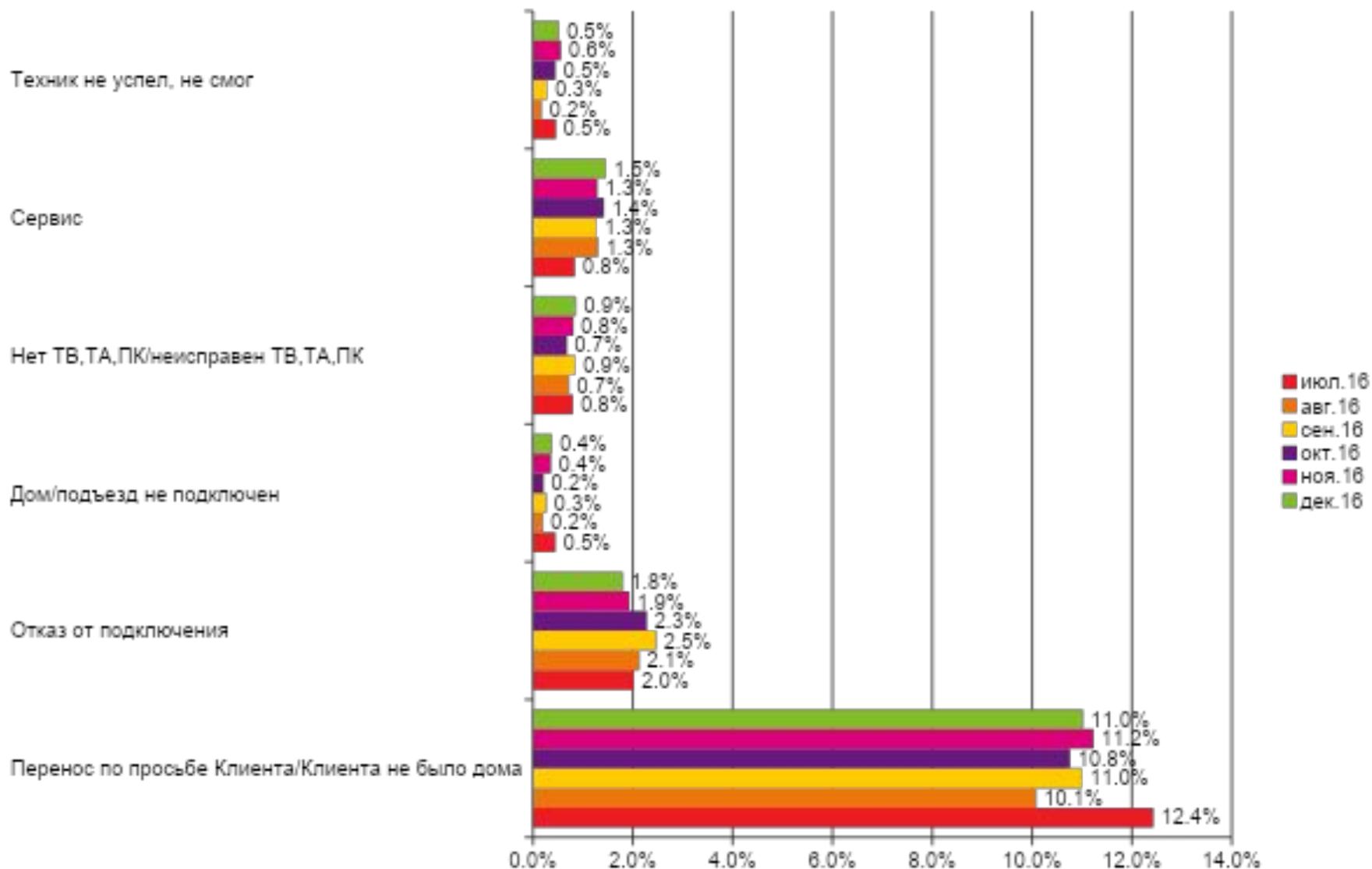
Только для внутреннего использования

Анализ подключений В2С

период	мониторинг продаж													
	новые Абоненты							новые Абоненты + переходы с КТВ на ИКТВ						
	план продаж	факт продаж	% выполнения плана по заключенным	факт подключений	% выполнения плана по подключенным	Разница (кол-во заявок)	Разница, %	план продаж	факт продаж	% выполнения плана по заключенным	факт подключений	% выполнения плана по подключенным	Разница (кол-во заявок)	Разница, %
июл.16	4 414	4 832	109%	4 630	105%	-202	-5%	5 174	5 738	111%	5 507	106%	-231	-4%
авг.16	5 226	5 496	105%	5 176	99%	-320	-6%	5 350	6 018	112%	5 616	105%	-402	-8%
сен.16	5 463	5 732	105%	5 491	101%	-241	-4%	6 463	6 331	98%	6 007	93%	-324	-5%
окт.16	4 921	5 647	115%	5 402	110%	-245	-5%	5 091	6 557	129%	6 274	123%	-283	-5,6%
ноя.16	4 888	5 680	116%	5 466	112%	-214	-4%	7 415	6 430	87%	6 191	83%	-239	-3,2%
дек.16	5 387	5 778	107%	5 671	105%	-107	-2%	6 063	6 529	108%	6 431	106%	-98	-1,6%

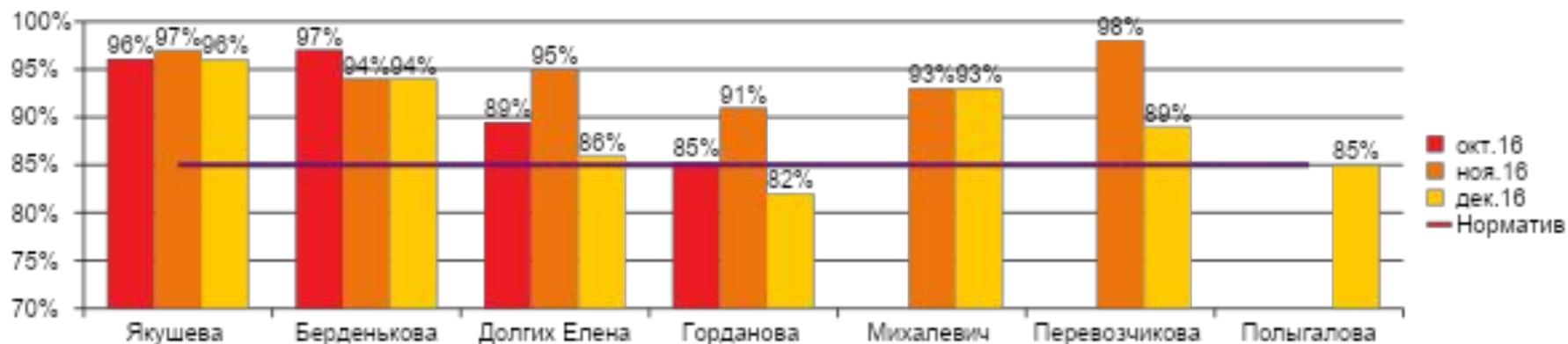
период	мониторинг подключений						
	подключенные	План	%	КПД техника	КПД бригады	Среднее время подключения (в днях)	Средний % отложенных по желанию Клиента
июл.16	7 034	6 980	101%	119	167	2,79	33,5
авг.16	7 450	6 989	107%	118	166	2,73	34
сен.16	8 047	7 728	104%	128	179	2,91	29
окт.16	8 485	7 867	109%	123	184	2,86	27
ноя.16	8 551	8 074	106%	124	175	2,69	28
дек.16	8 963	8 099	111%	128	183	2,61	26

Основные причины «слетов»

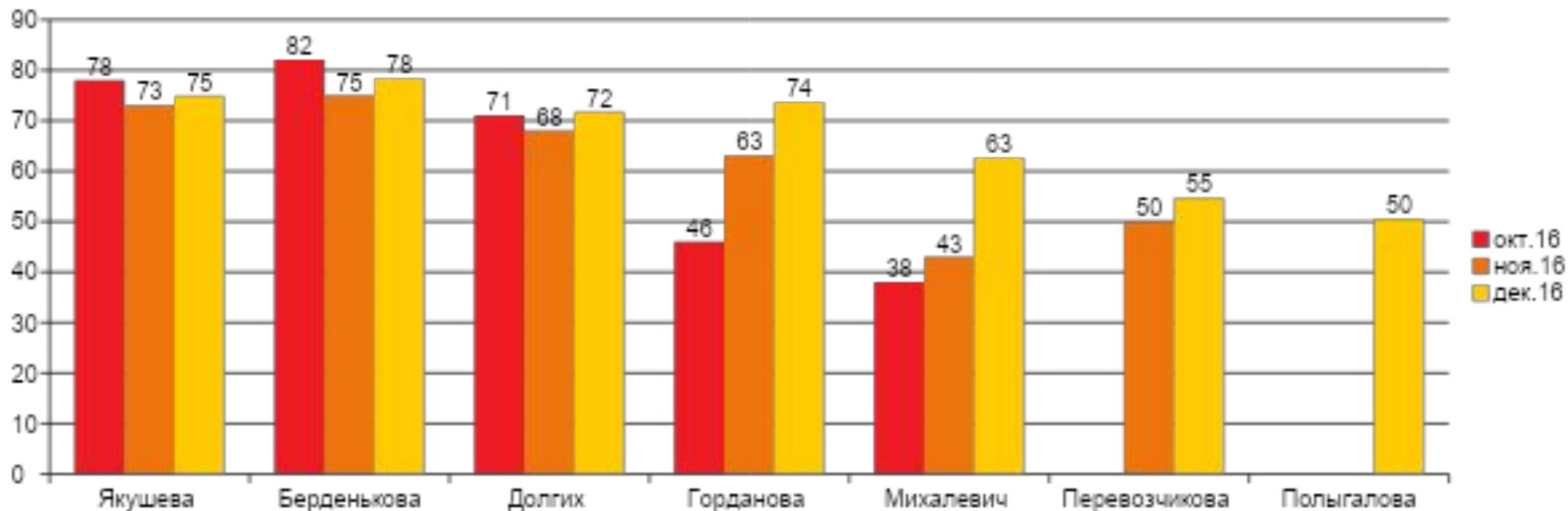


Оценка качества работы специалиста по координации

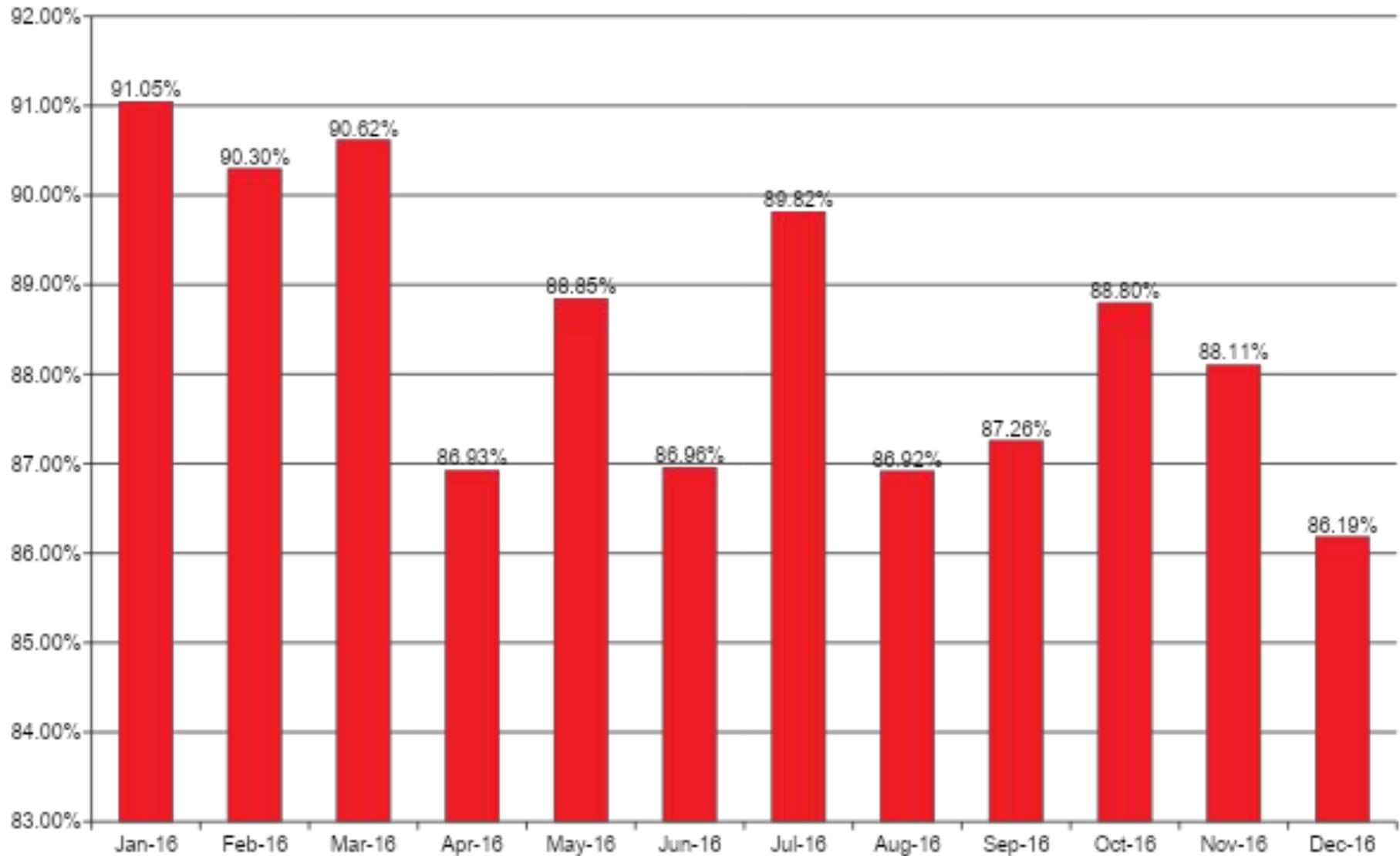
Соблюдение речевого модуля Специалистами по координации



КПД Специалиста по координации. Количество заявок в день

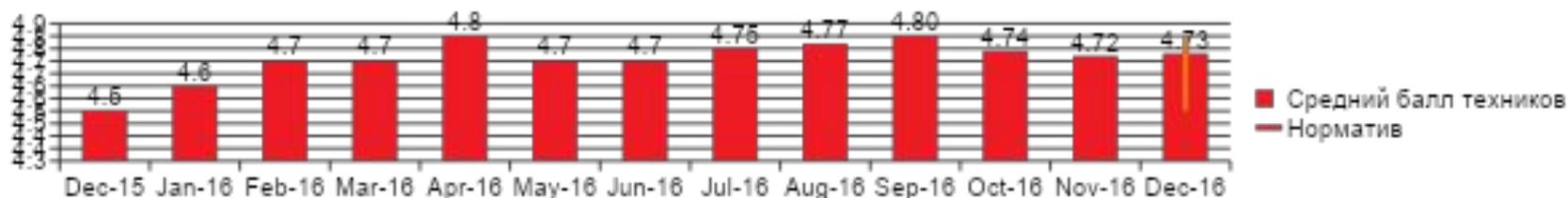


Процент установки Агента Дом.ru от числа Абонентов, подключенных к Интернет с начала месяца

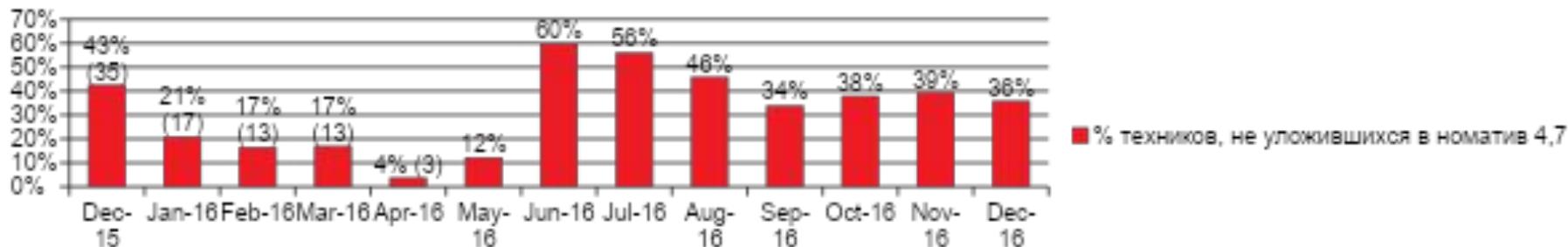


Результаты обзвона Младенцев после подключения (IVR)

Средний балл



% техников, не уложившихся в норматив

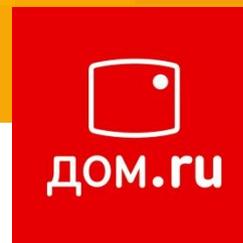


% неудовлетворительных оценок (1,2,3)





Комплексная оценка Техника ПОДКЛЮЧЕНИЯ

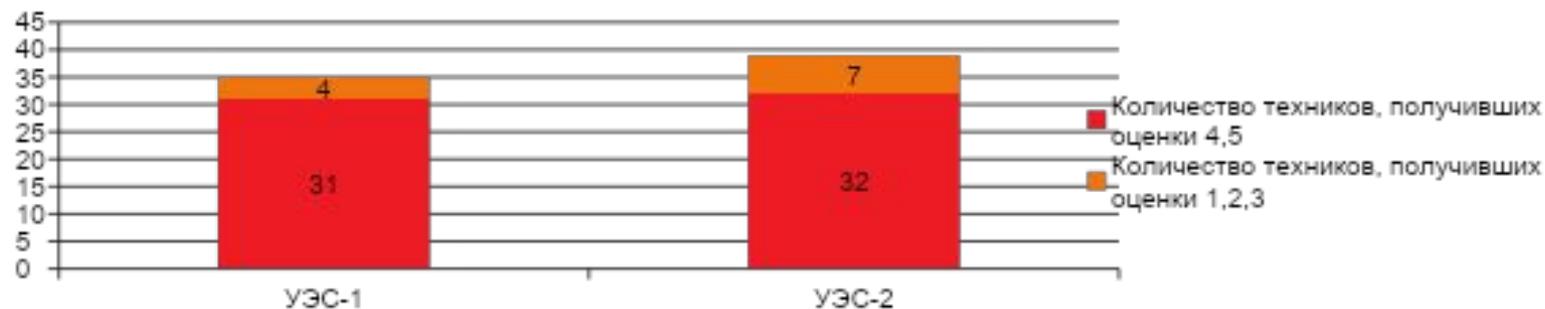


Только для внутреннего использования

Составляющие оценки качества работы техника подключения

Показатель	Описание	Значение	Критерии оценки
NPS (индекс лояльности Абонента)	Оценки и комментарии Абонентов по анкетированию «Младенцы после подключения»	0	Количество оценок «1,2,3», «нет»: 0 = 2 балла 1 = 1 балл 2 = 0 баллов 3 и более = -1 балл
Претензии по работе техника	Претензии от Абонентов, поступившие в отдел качества из всех отделов компании, а также по зарегистрированным обращениям, указывающим на некачественно выполненное подключение	0	Количество в единицах: 0 = 2 балла 1-2 = 0 баллов 3 и более = - 1 балл
Количество заявок	Количество заявок, выполненное в расчетном периоде	90	КПД ≥ 90 – 2 балла КПД = 89,9-80 – 1 балл КПД ≤ 79,9 – 0 баллов
Установка Агента Дом.ru	% установки Агента Дом.ru в расчетном периоде	85%	86% и более = 2 балла 85% = 1 балл 84% и менее = 0 баллов
Норматив списания кабеля RG	Средний расход кабеля RG на одно подключение	14,42 м	Средний расход кабеля RG меньше норматива = 2 балла Средний расход кабеля RG равен нормативу = 1 балл Средний расход кабеля RG > норматива = 0 баллов
Норматив списания кабеля UTP	Средний расход кабеля UTP на одно подключение	18,6 м	Средний расход кабеля UTP меньше норматива = 2 балла Средний расход кабеля RG равен нормативу = 1 балл Средний расход кабеля RG > норматива = 0 баллов

NPS

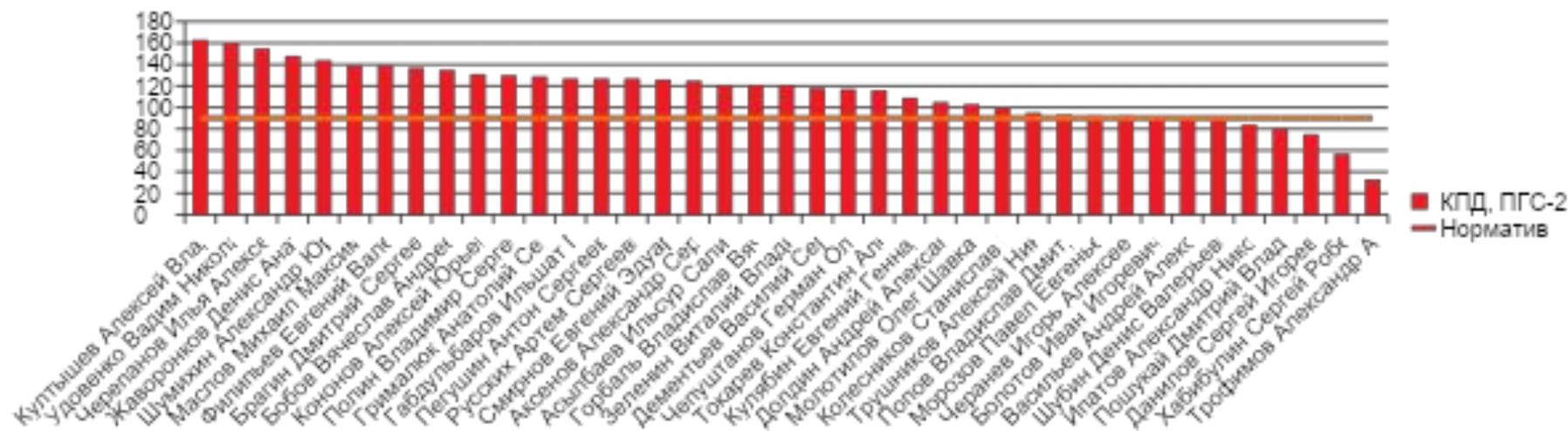
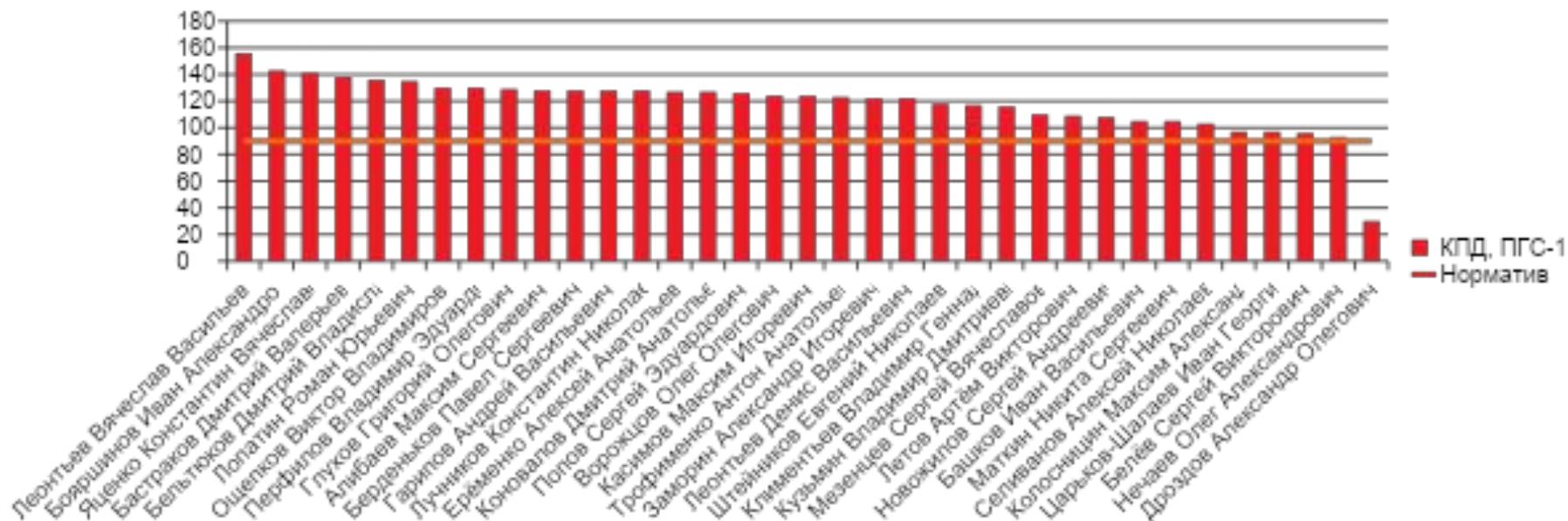


УЭС	ФИО	NPS
1	Бельтюков Дмитрий Владиславович	3
1	Ворожцов Олег Олегович	3
1	Мезенцев Сергей Вячеславович	3
1	Царьков-Шалаев Иван Георгиевич	3

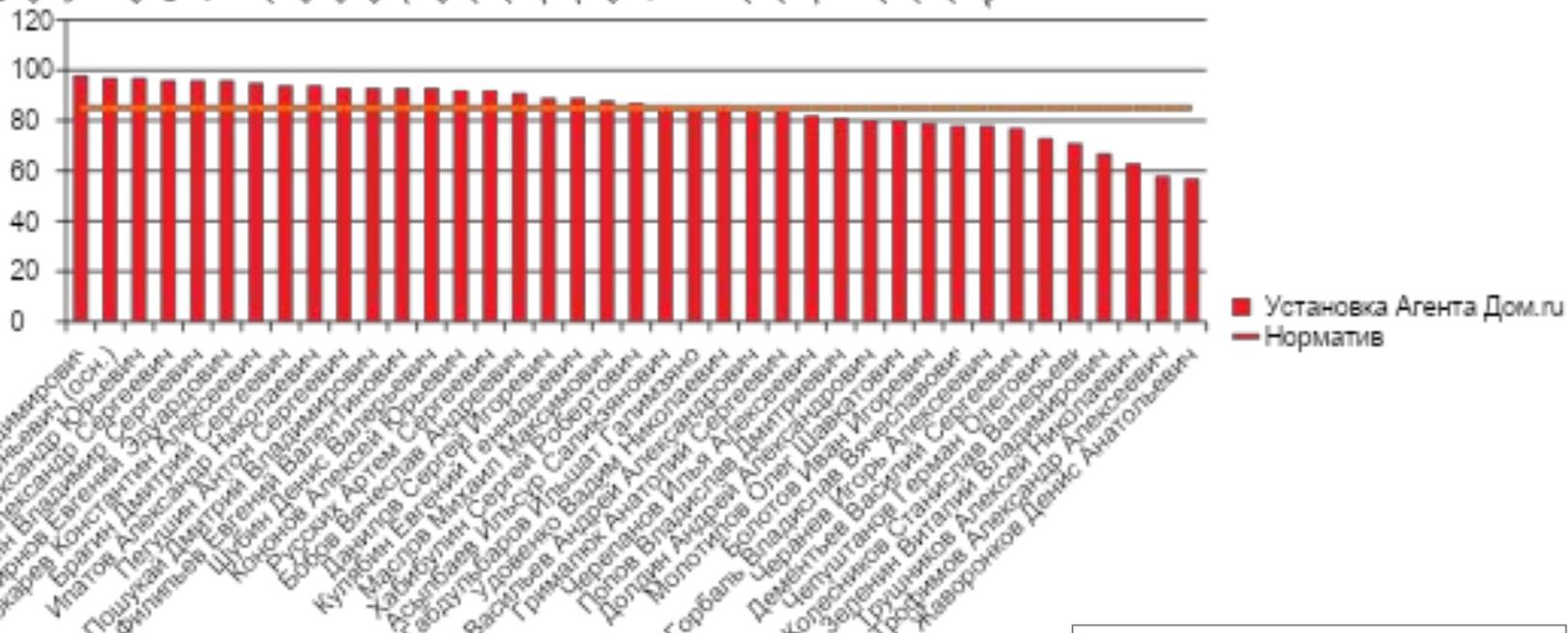
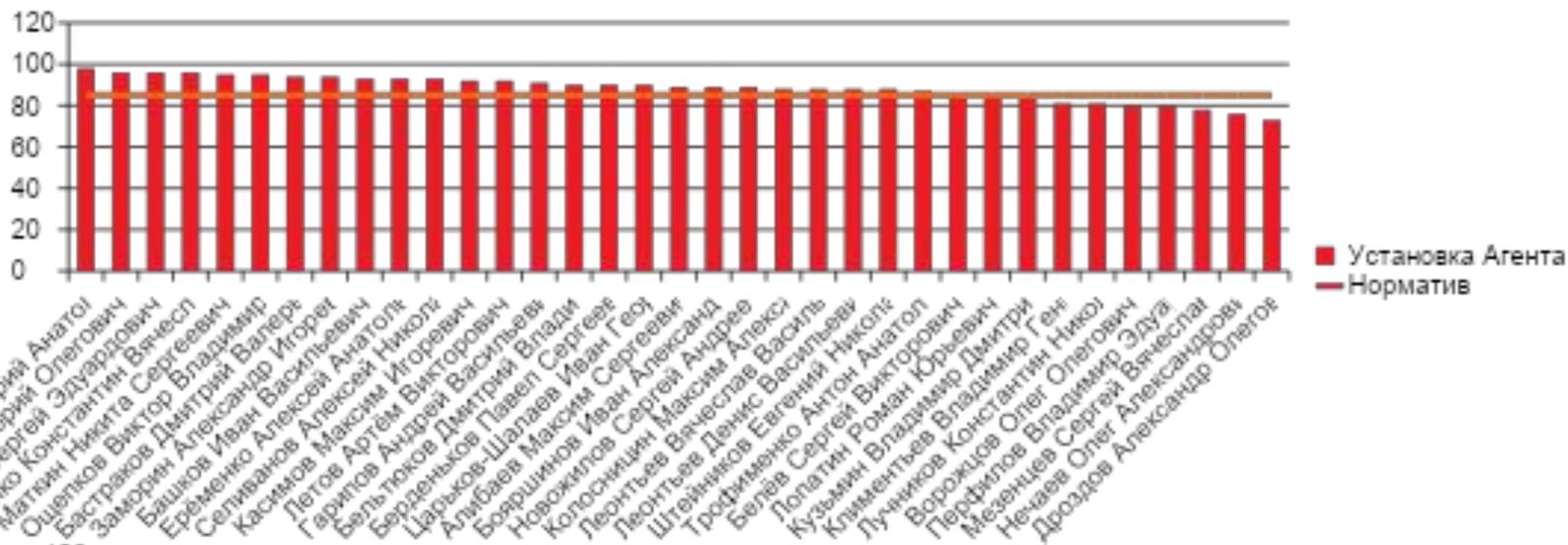
УЭС	ФИО	NPS
2	Горбаль Владислав Вячеславович	3
2	Долдин Андрей Александрович	3
2	Молотилев Олег Шавкатович	3
2	Пошукай Дмитрий Владимирович	3
2	Грушников Алексей Николаевич	3
2	Чепуштанов Герман Олегович	3
2	Черепанов Илья Алексеевич	3

Претензии от Абонентов

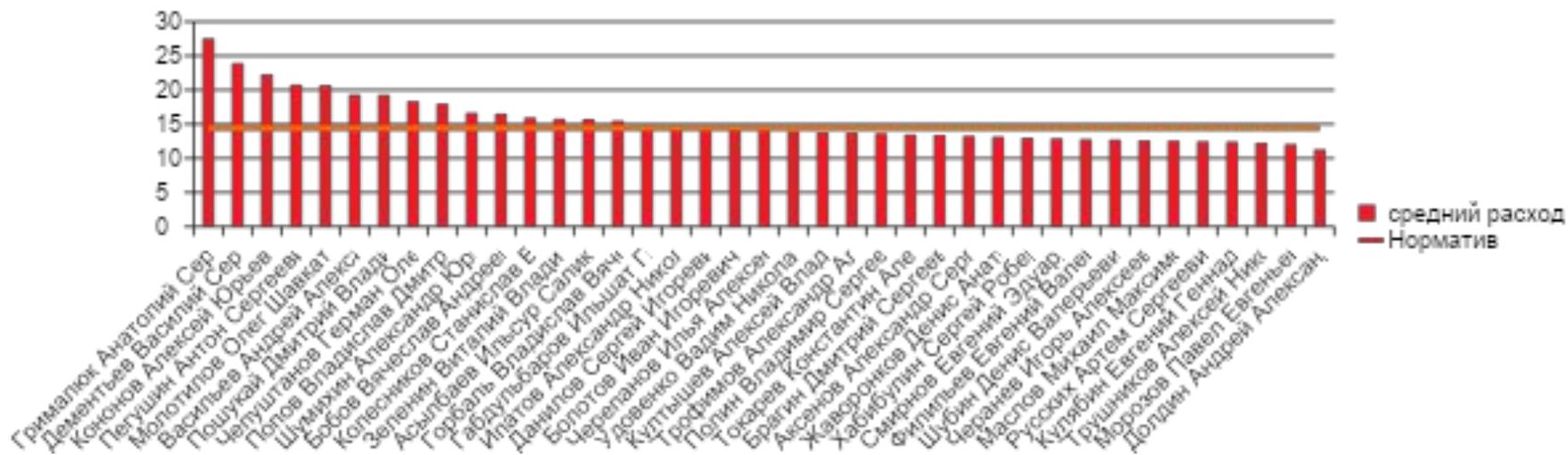
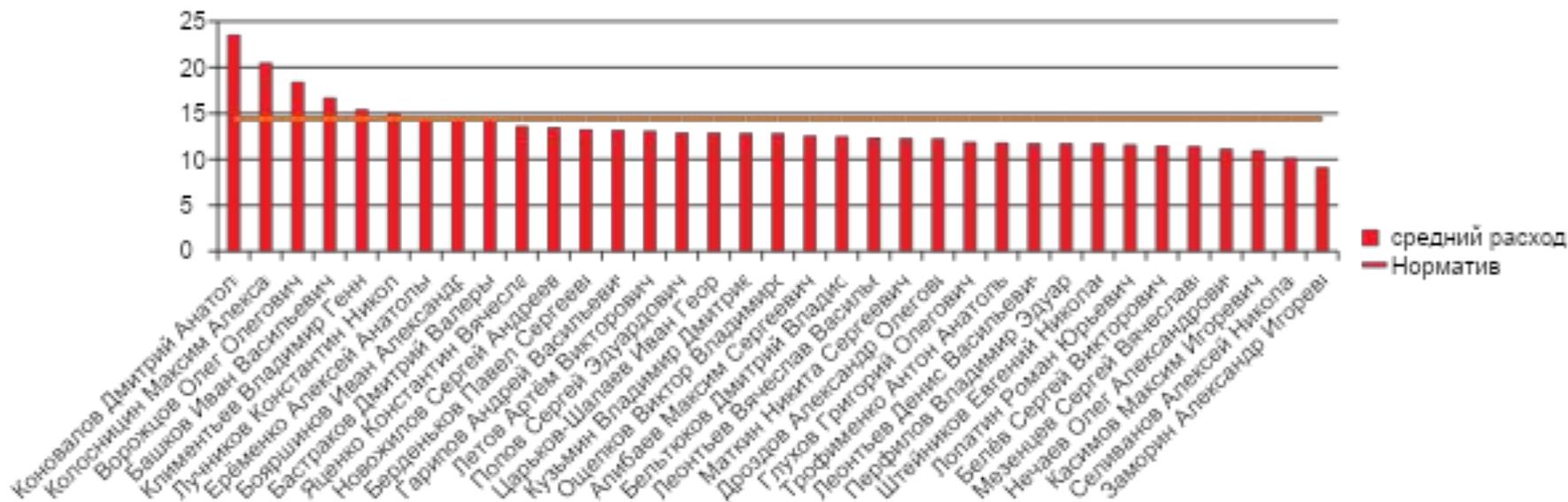
УЭС	ФИО техника	Количество претензий
2	Ипатов Александр Николаевич	3
1	Бастраков Дмитрий Валерьевич	1
1	Бельтюков Дмитрий Владиславович	1
1	Коновалов Дмитрий Анатольевич	1
2	Болотов Иван Игоревич	1
2	Грималюк Анатолий Сергеевич	1
2	Морозов Павел Евгеньевич (осн.)	1
2	Попов Владислав Дмитриевич	1
2	Чепуштанов Герман Олегович	1
2	Черепанов Илья Алексеевич	1



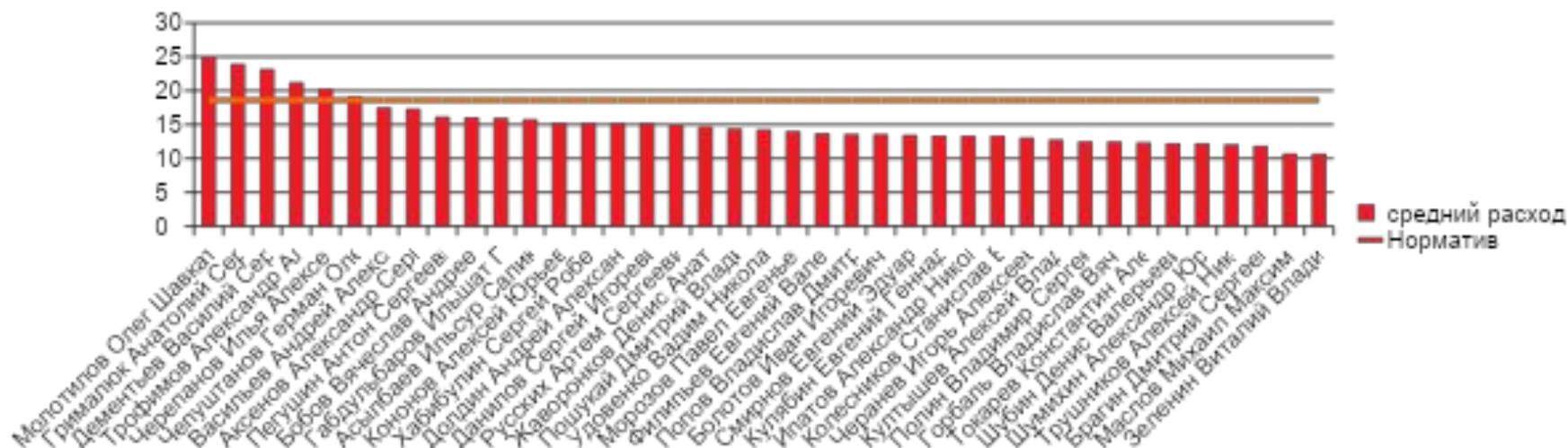
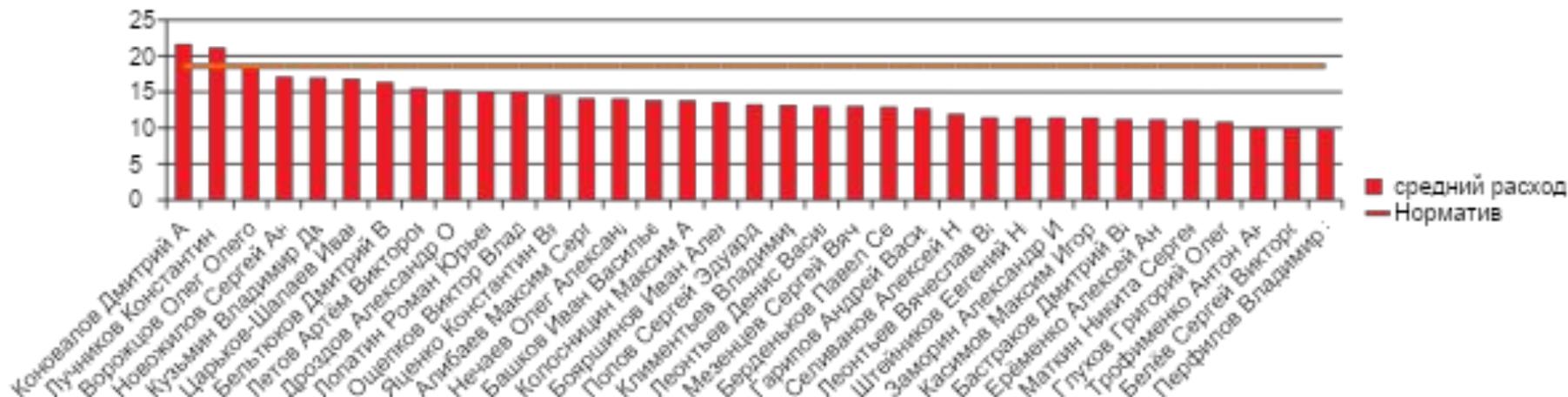
Установка Агента Дом.ru



Средний расход кабеля RG



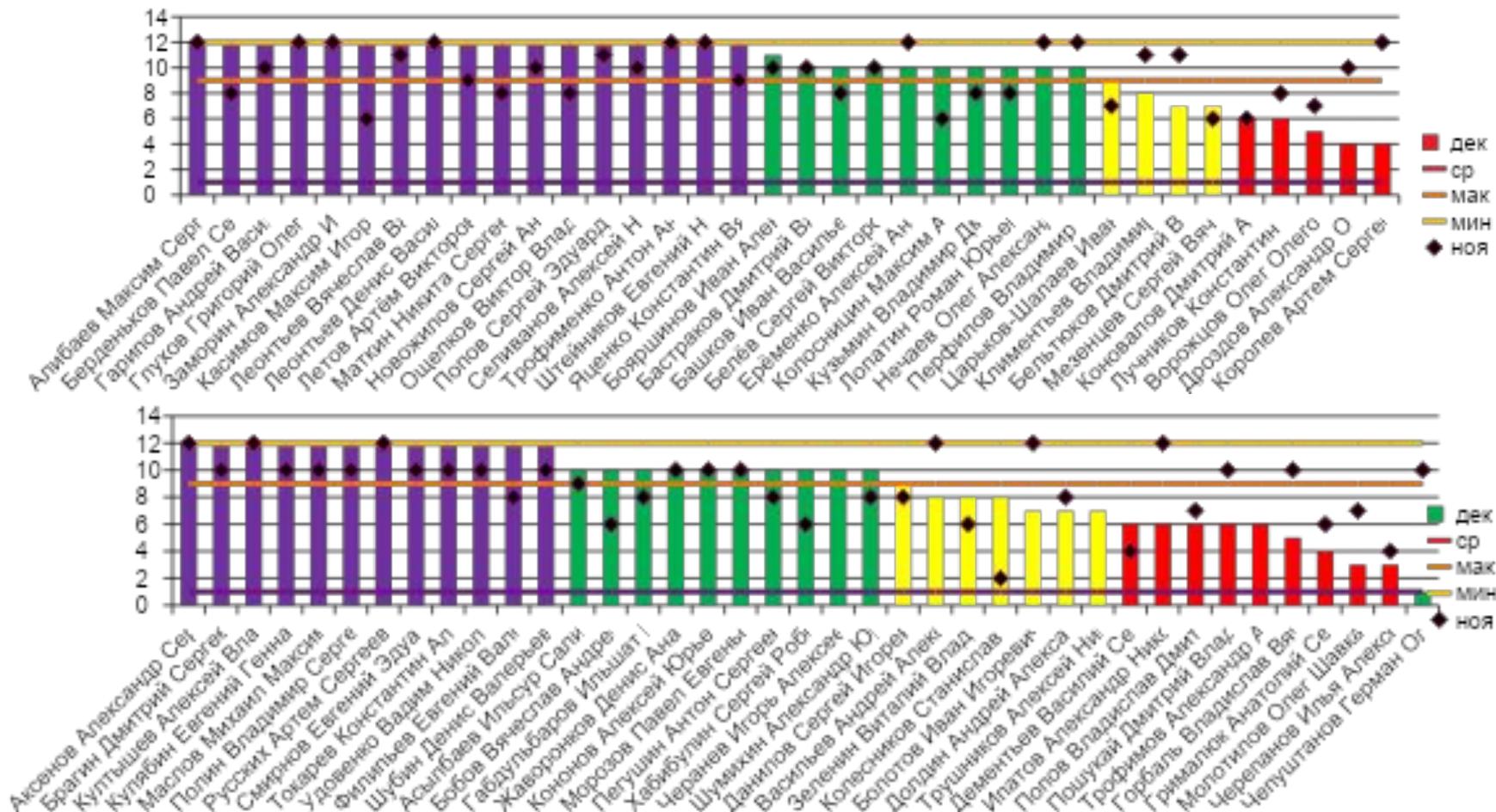
Средний расход кабеля УТР



Результаты комплексной оценки качества работы техника подключения, ДЕКАБРЬ

- Суммируем измерения по всем показателям.
- Согласно разработанной шкале делаем вывод о качестве работы техника

12	работает отлично
9,1-11	работает хорошо
6,1-9	работает удовлетворительно
до 6 вкл	есть над чем работать



Спасибо
за внимание!

