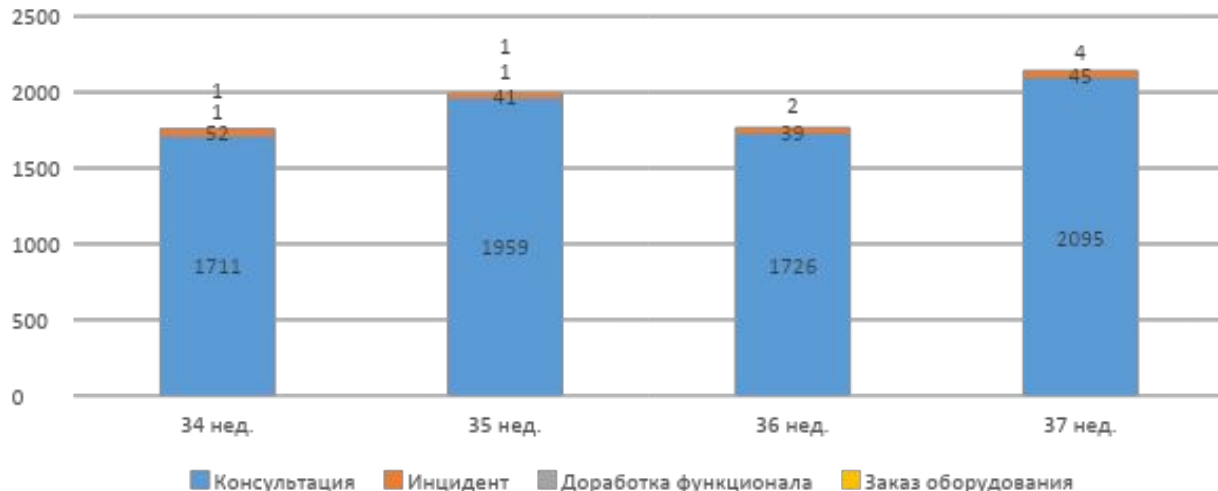


%SLA
97,0

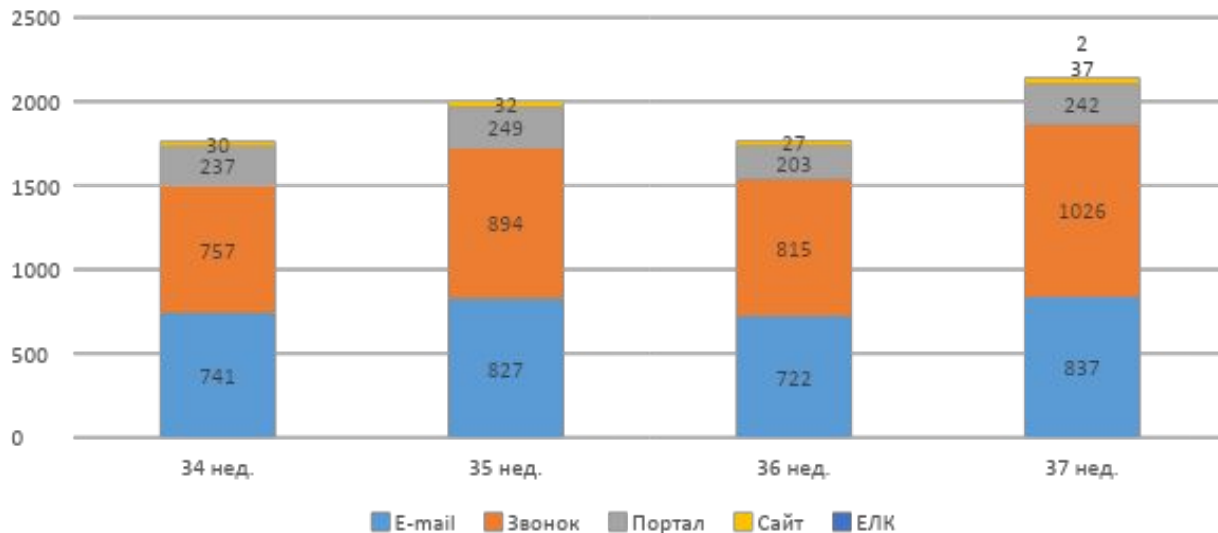
МДЛП

4,0

Категория обращений



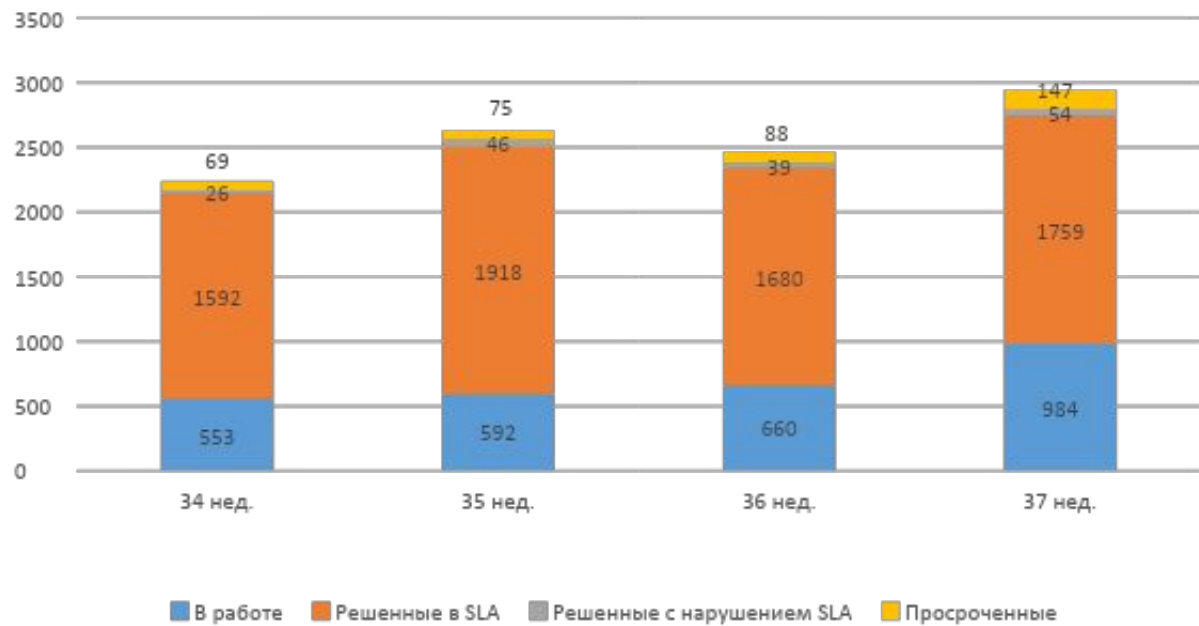
Источник обращений



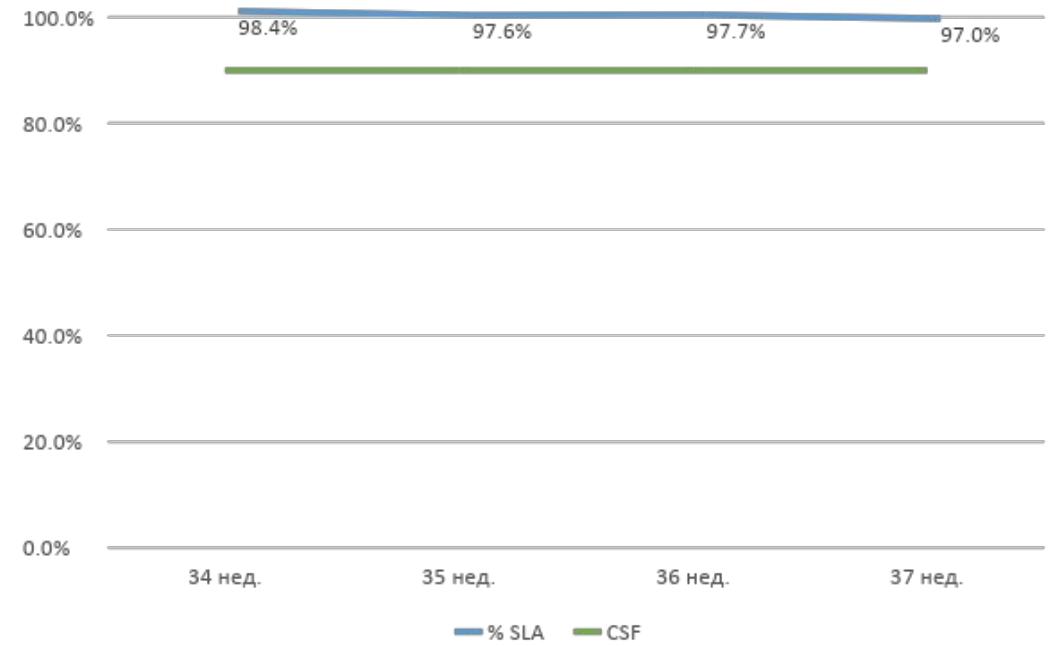
Топ 5 тематик обращений

	02.09-08.09		09.09-15.09
Анкеты и договора	243 (13,8%)	Анкеты и договора	325 (15,2%)
Процесс регистрации	175 (9,9%)	Процесс регистрации	221 (10,3%)
Вход в ЛК	139 (7,9%)	Регистратор выбытия	197 (9,2%)
Регистратор выбытия	132 (7,5%)	Вход в ЛК	170 (7,9%)
API	127 (7,2%)	Заказ КМ	130 (6,1%)

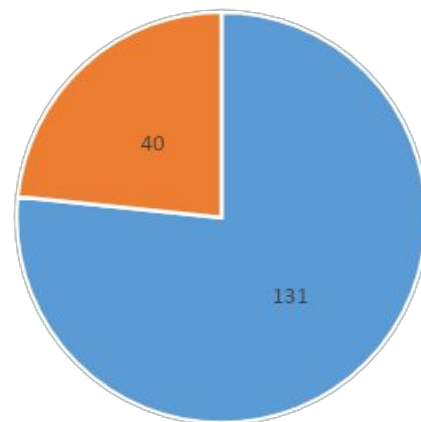
Сводная по обращениям



Выполнение SLA

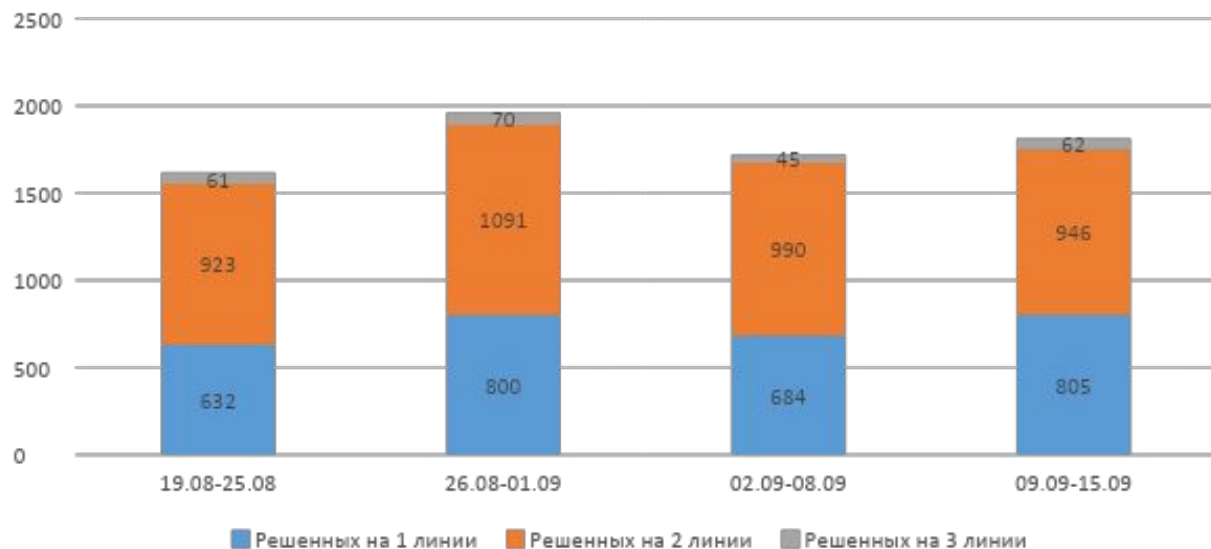


Полученные оценки за отчетную неделю

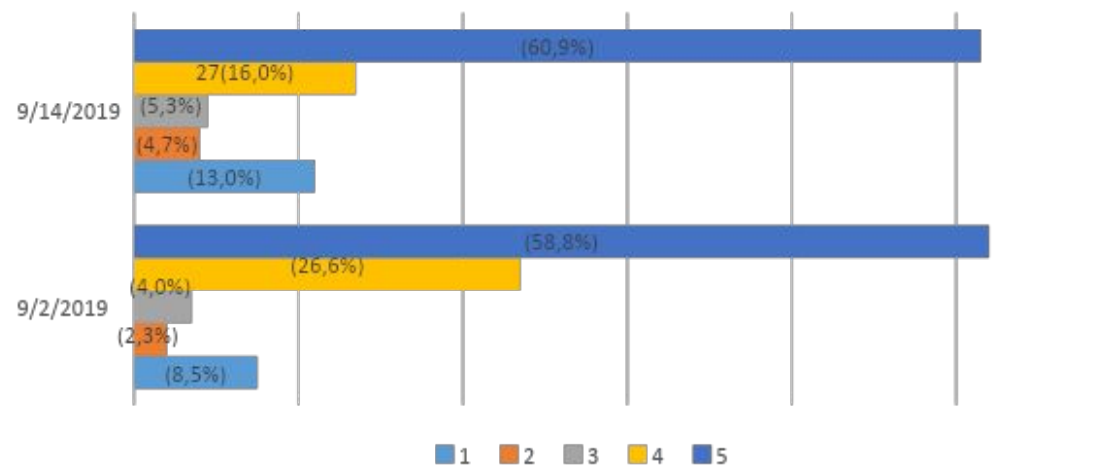


Положительные (4,5) Неудовлетворительные (1,2,3)

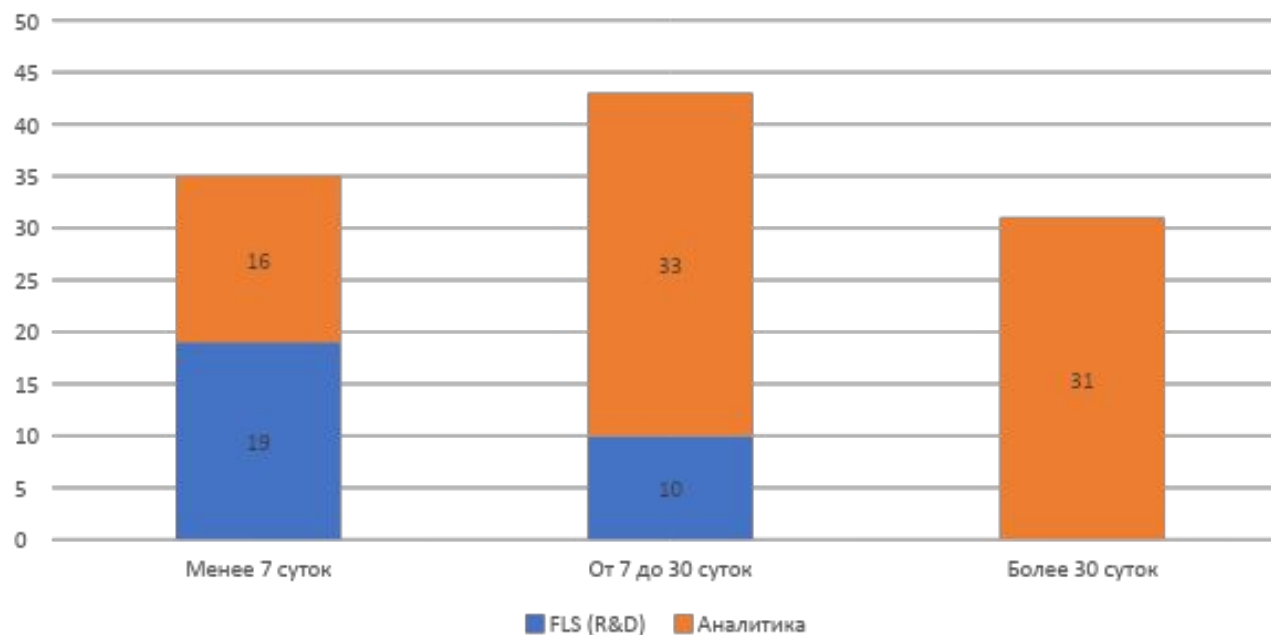
Количество решенных обращений на линиях "Фарма"



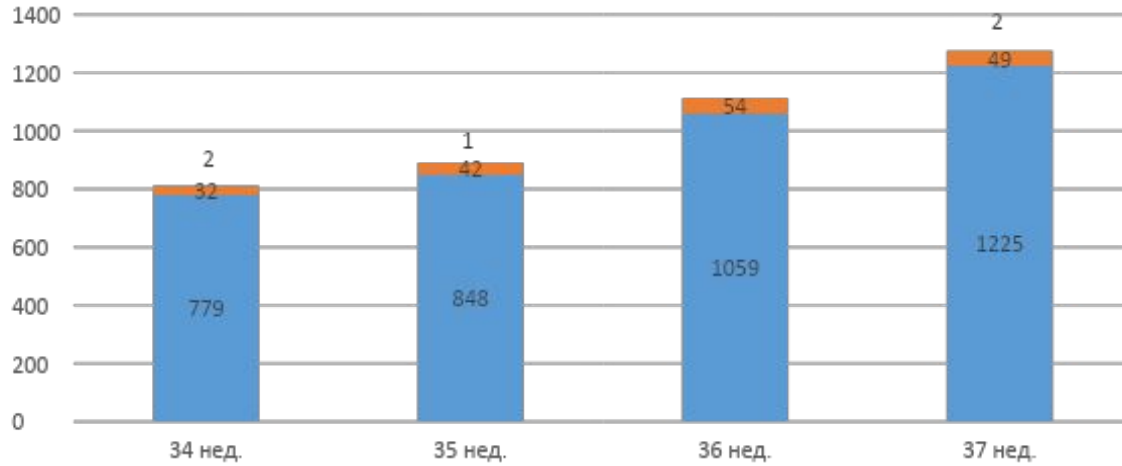
Оценки за период, выставленные за закрытые обращения на линиях «Фарма». Всего было решено с оценкой – 170.



В работе на 3 линии ТГ Фарма

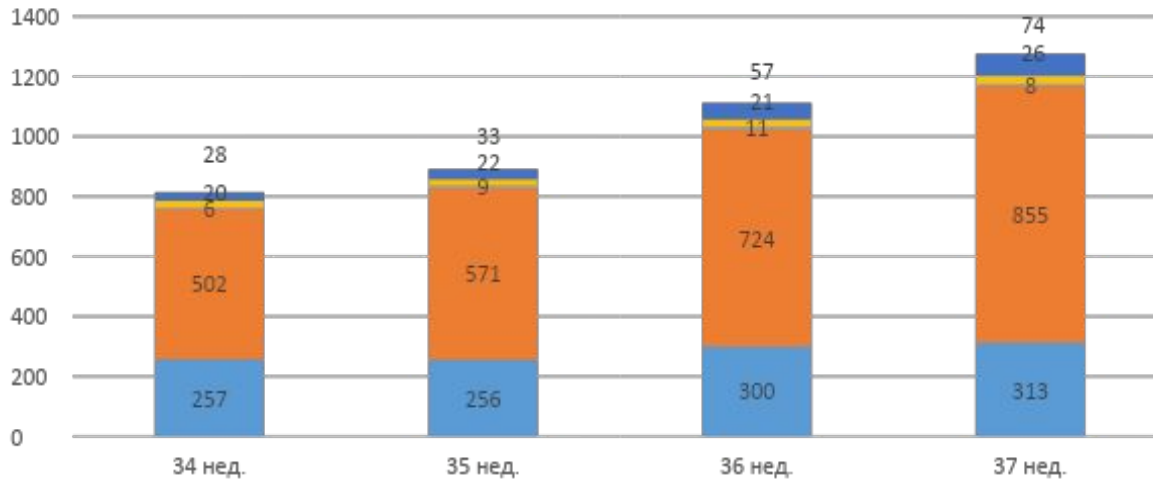


Категории обращений



■ Консультация ■ Инцидент ■ Доработка функционала ■ Заказ оборудования

Источник обращений

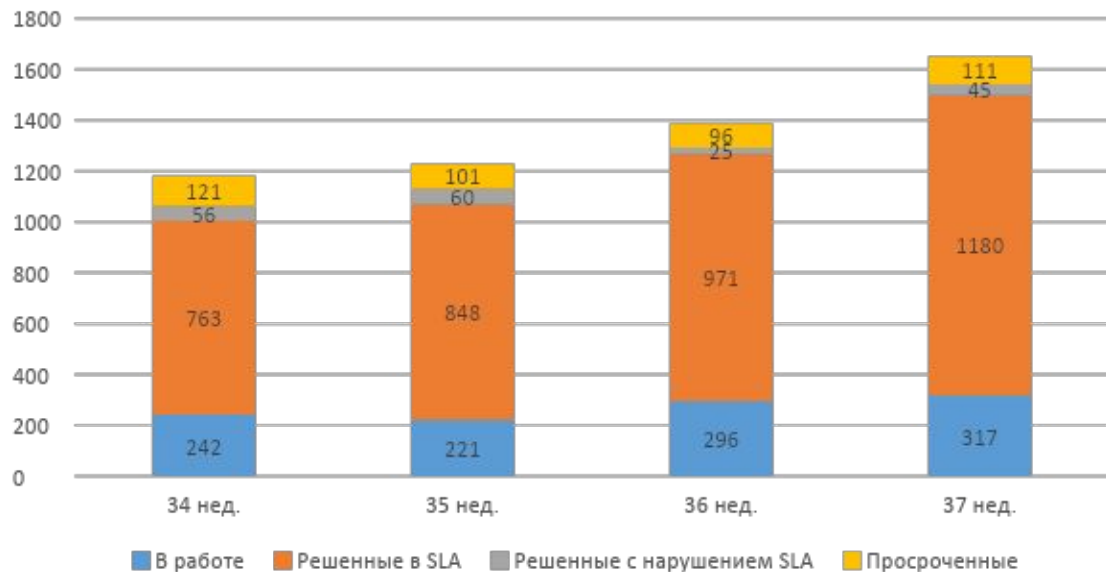


■ E-mail ■ Звонок ■ Портал ■ Сайт ■ ЕЛК

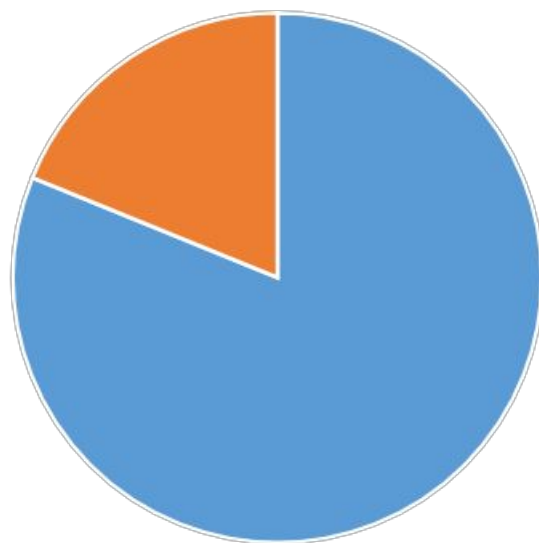
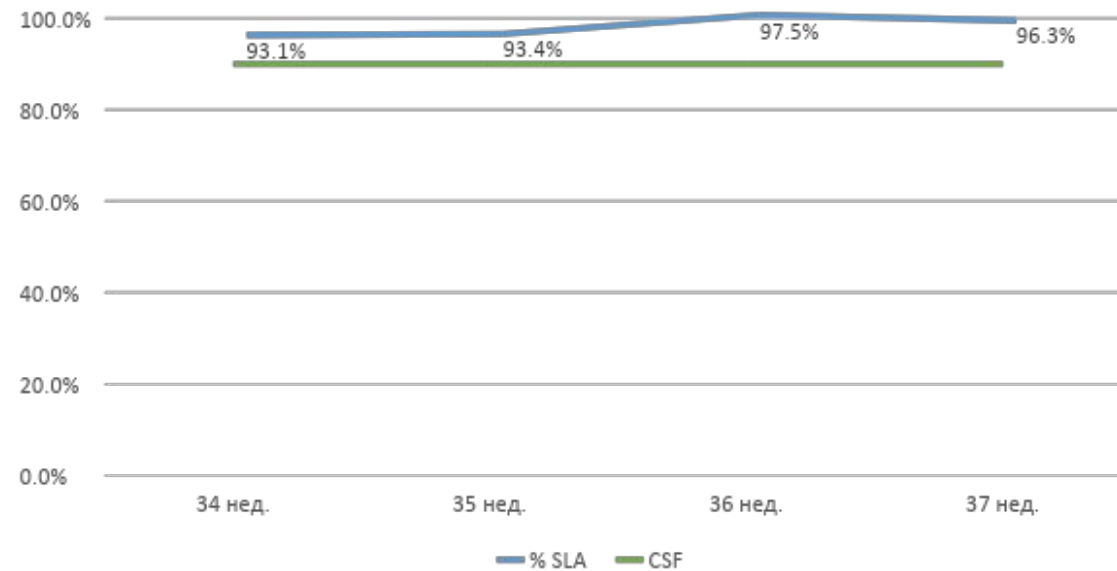
Топ 5 тематик обращений

	02.09-08.09	09.09-15.09
Процесс регистрации	200 (18,0%)	Процесс регистрации 286 (22,4%)
Маркировка остатков	134 (12,0%)	Требования для начала работы 130 (10,2%)
Требования для начала работы	118 (10,6%)	Маркировка остатков 123 (9,6%)
Заказ КМ	59 (5,3%)	Внесение/редактирование данных участника в ЛК 59 (4,6%)
СУЗ	53 (4,8%)	Заказ КМ 57 (4,5%)

Сводная по обращениям

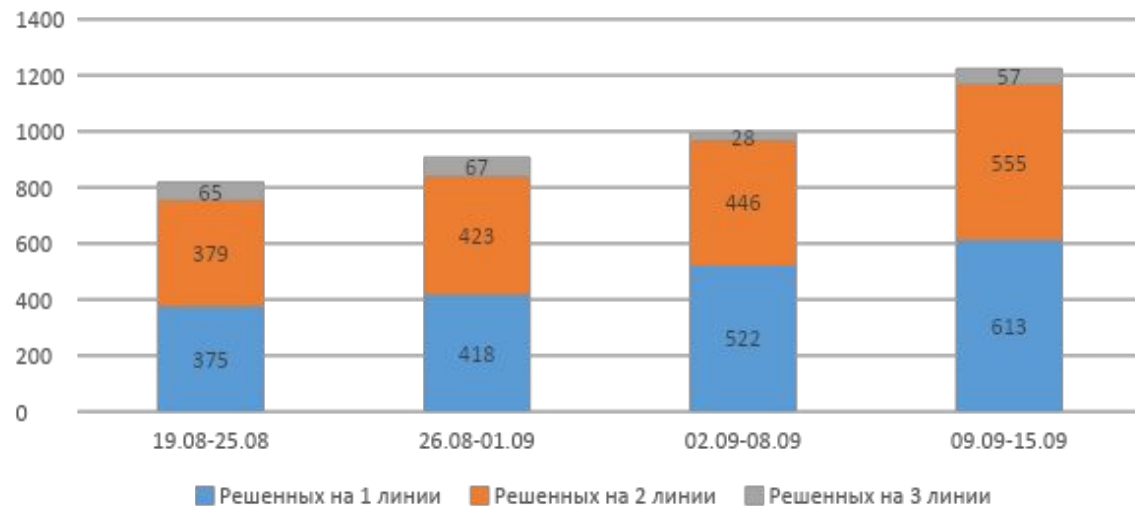


Выполнение SLA

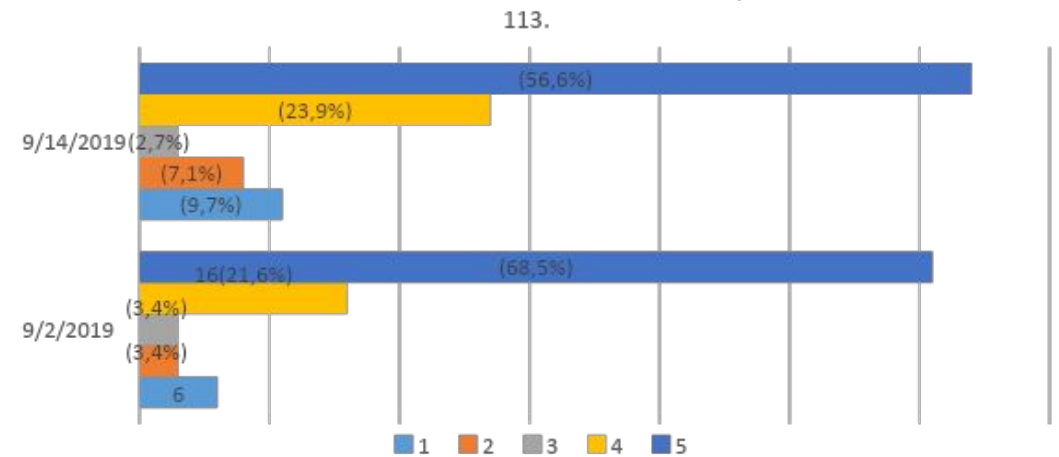


■ Положительные (4,5)
 ■ Неудовлетворительные (1,2,3)

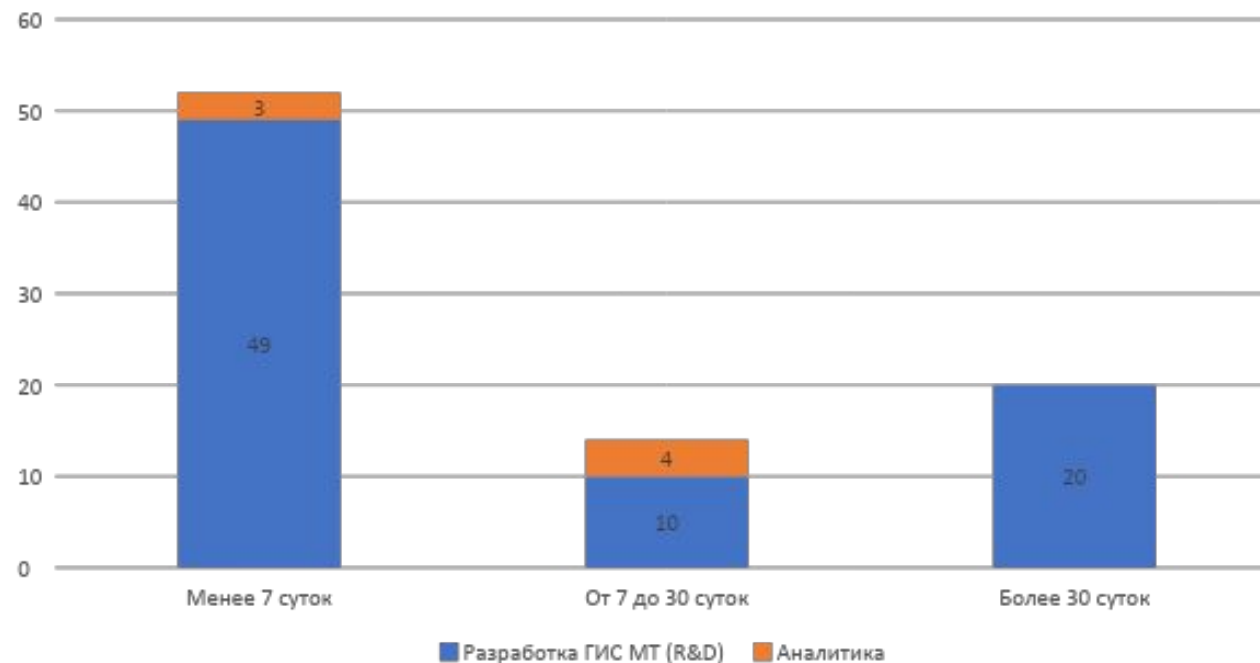
Количество решенных обращений на линиях "Легпром"



Оценки за период, выставленные за закрытые обращения на линиях «ИС МП». Всего было решено с оценкой – 113.



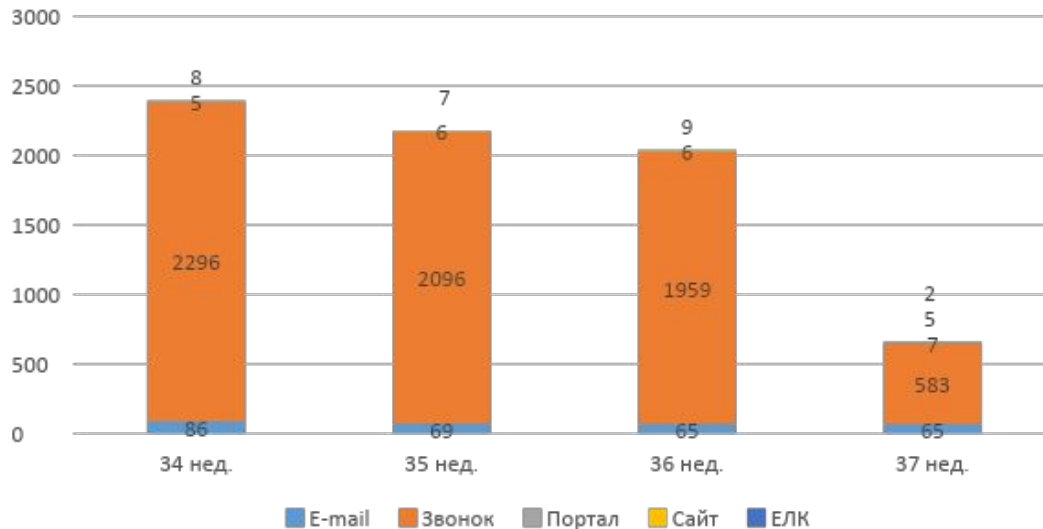
В работе на 3 линии ТГ Легпром



Категории обращений



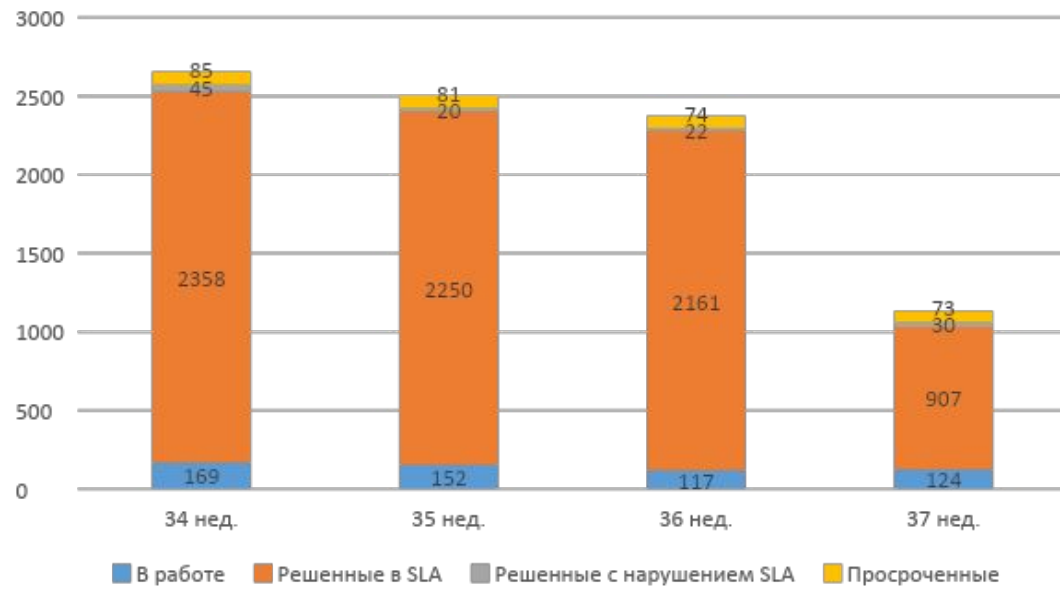
Источник обращений



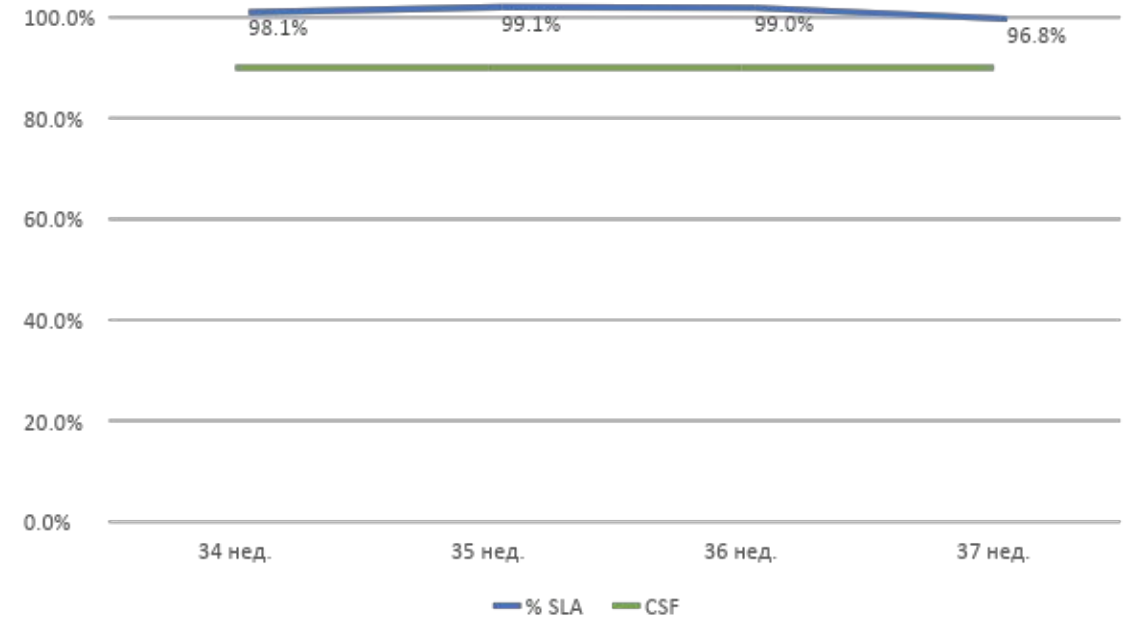
Топ 5 тематик обращений

	02.09-08.09	09.09-15.09
Процесс регистрации	1527 (74,9%)	379 (57,3%)
Статус регистрации	135 (6,6%)	38 (5,7%)
Оборот товара	48 (2,4%)	33 (5,0%)
Вывод товара	38 (1,9%)	30 (4,5%)
Вход в ЛК	37 (1,8%)	25 (3,8%)

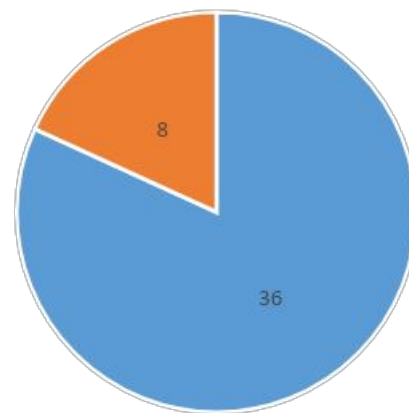
Сводная по обращениям



Выполнение SLA

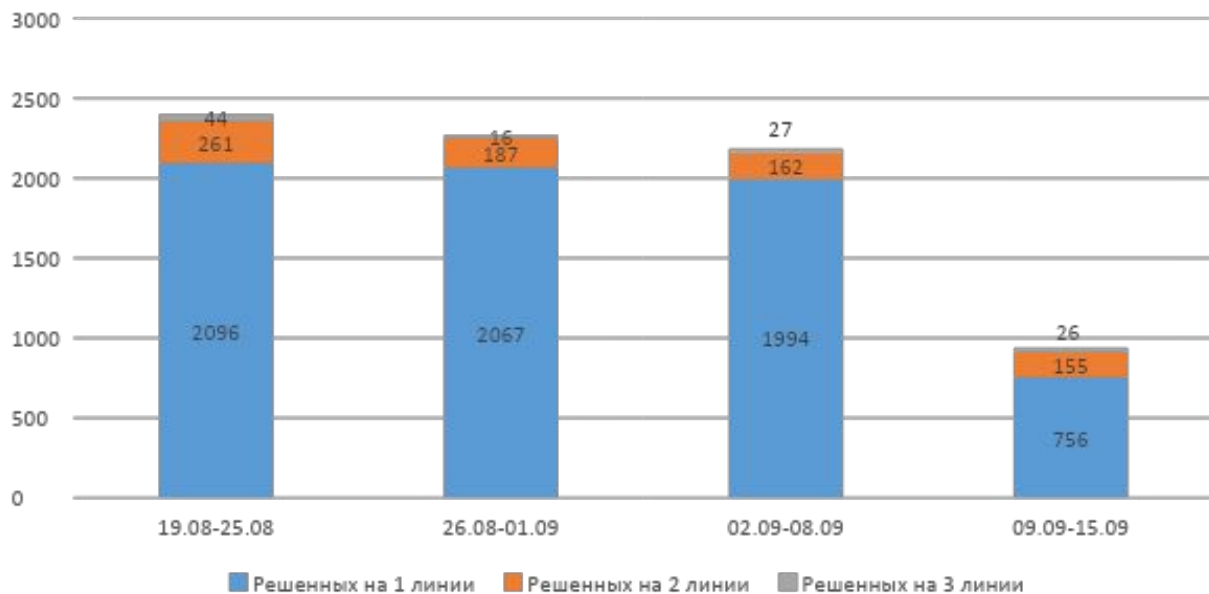


Полученные оценки за отчетную неделю

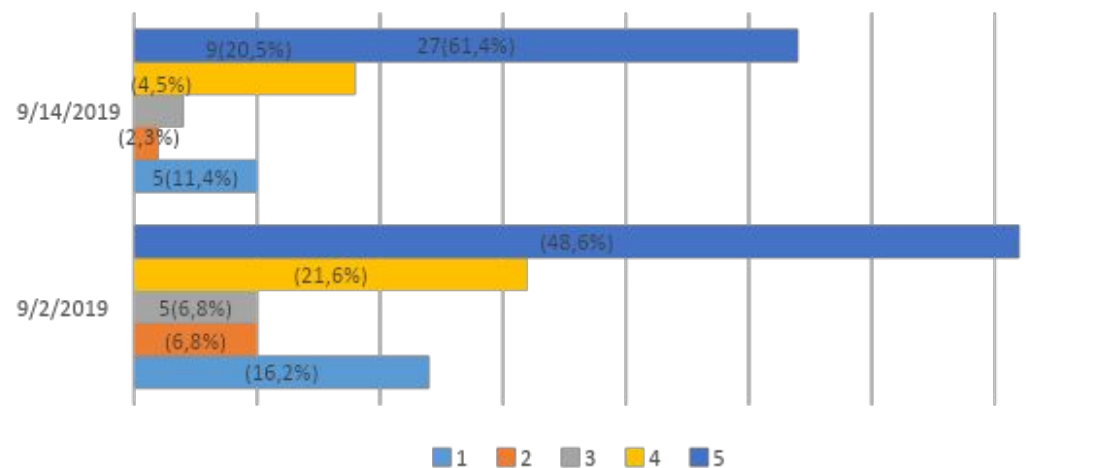


Положительные (4,5) Неудовлетворительные (1,2,3)

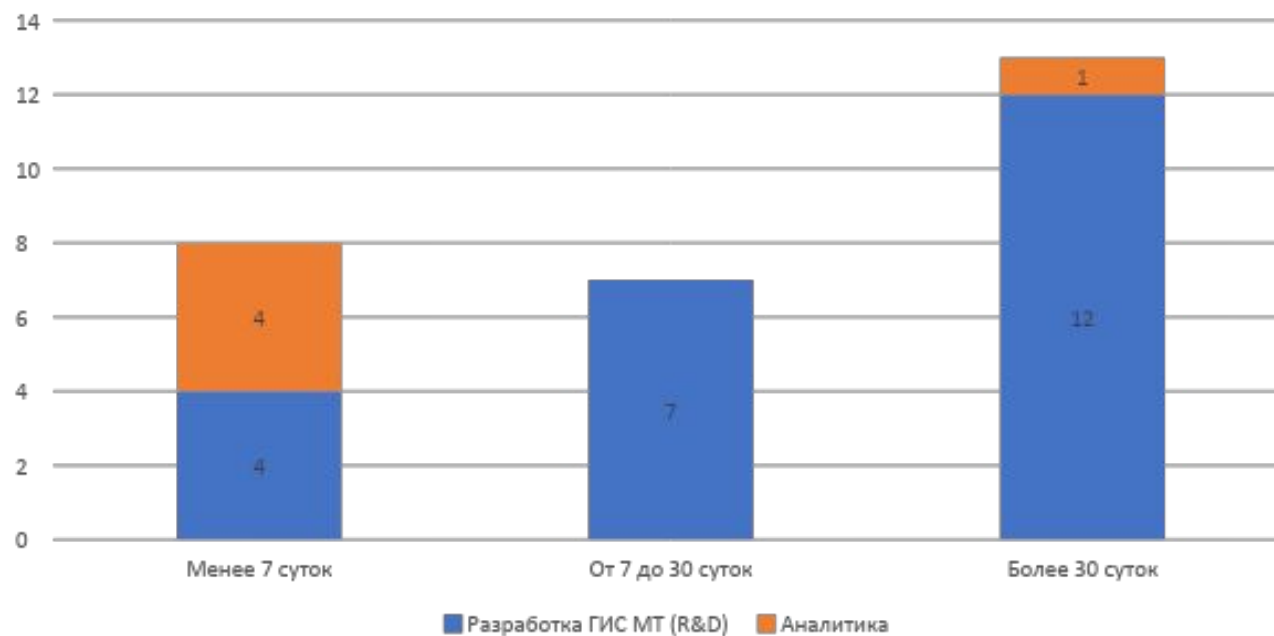
Количество решенных обращений на линиях "Табак"



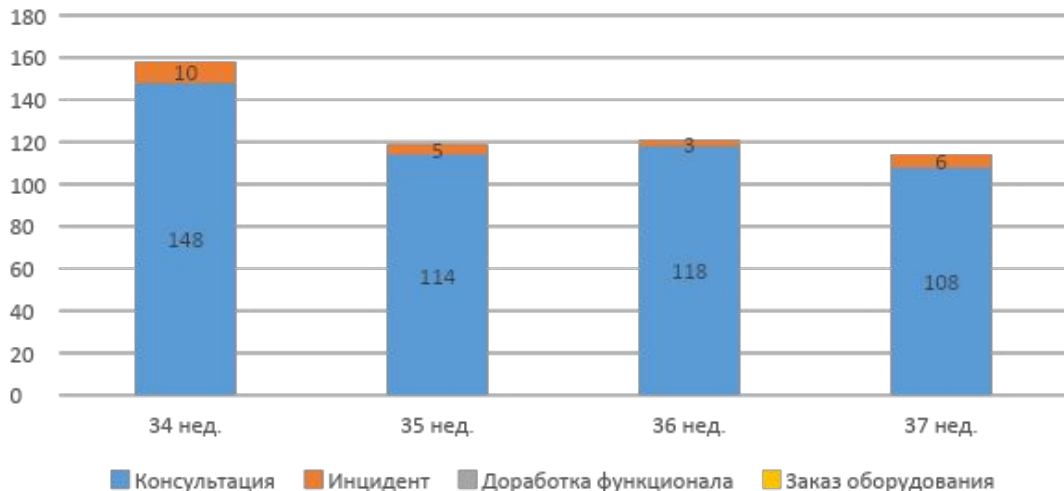
Оценки за период, выставленные за закрытые обращения на линиях «Табак». Всего было решено с оценкой – 44.



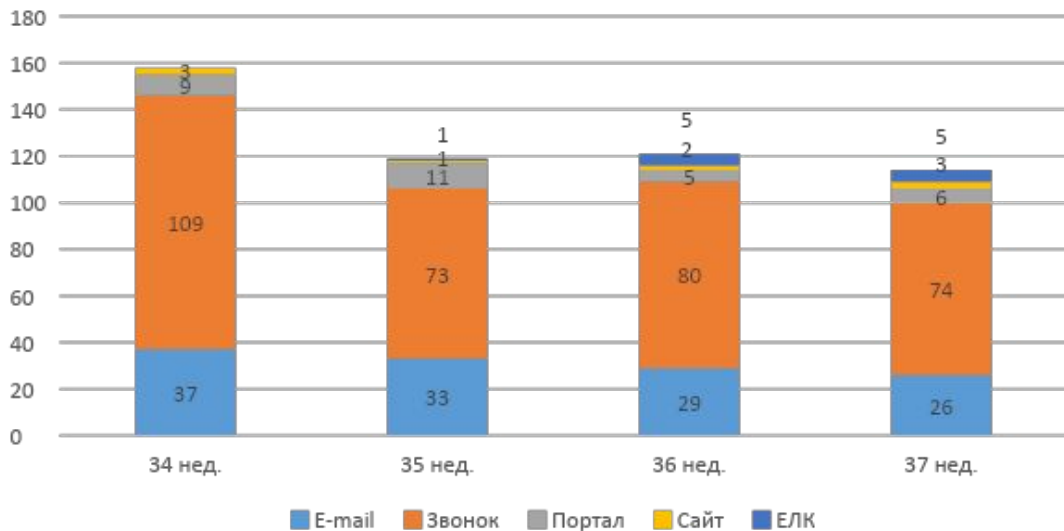
В работе на 3 линии ТГ Табак



Категории обращений



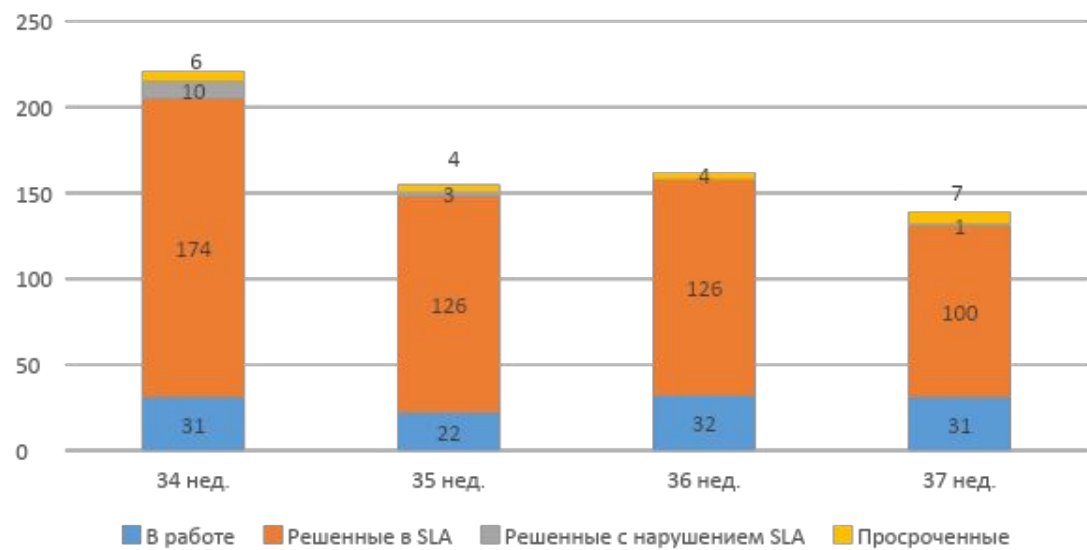
Источник обращений



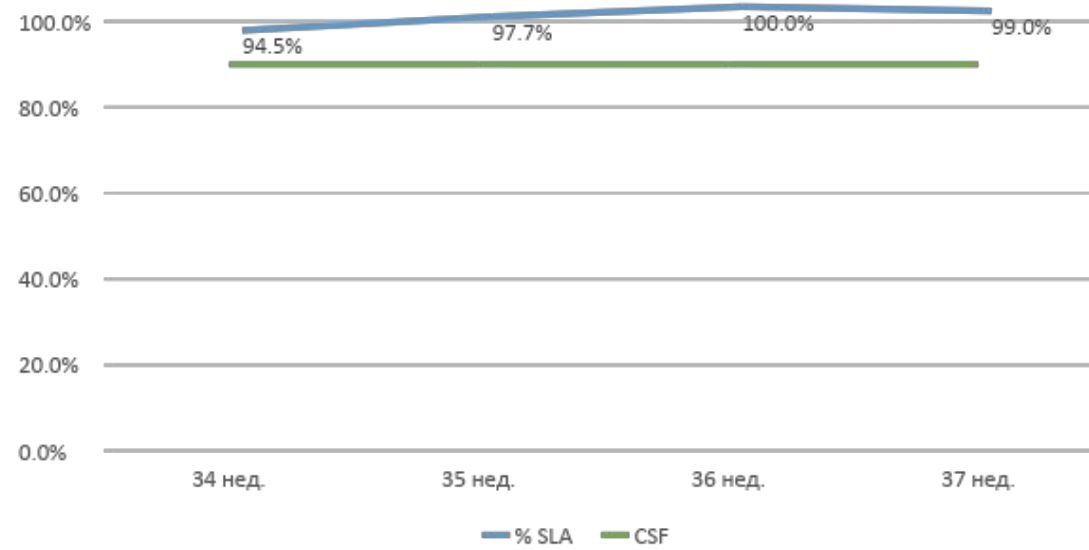
Топ 5 тематик обращений

	02.09-08.09	09.09-15.09
Вход в ЛК	20 (16,5%)	25 (21,9%)
Оборот товара	15 (12,4%)	17 (14,9%)
Другое (вопросы различных тематик)	9 (7,4%)	Загрузка документов в ИС 9 (7,9%)
Вывод товара	8 (6,6%)	Вывод товара 9 (7,9%)
Перемаркировка	7 (5,8%)	Заказ КМ 8 (7,0%)

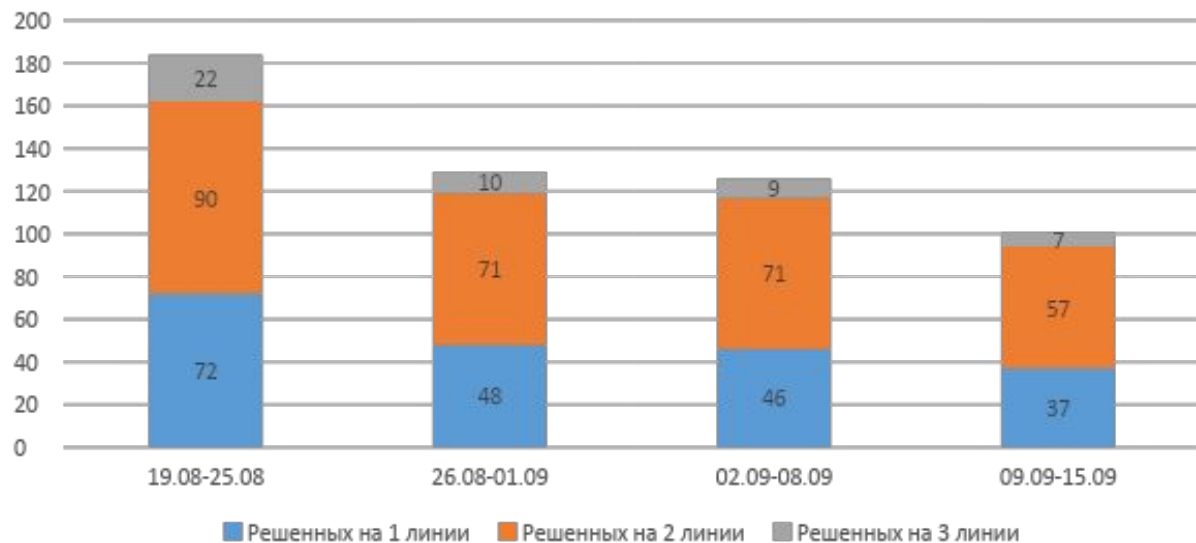
Сводная по обращениям



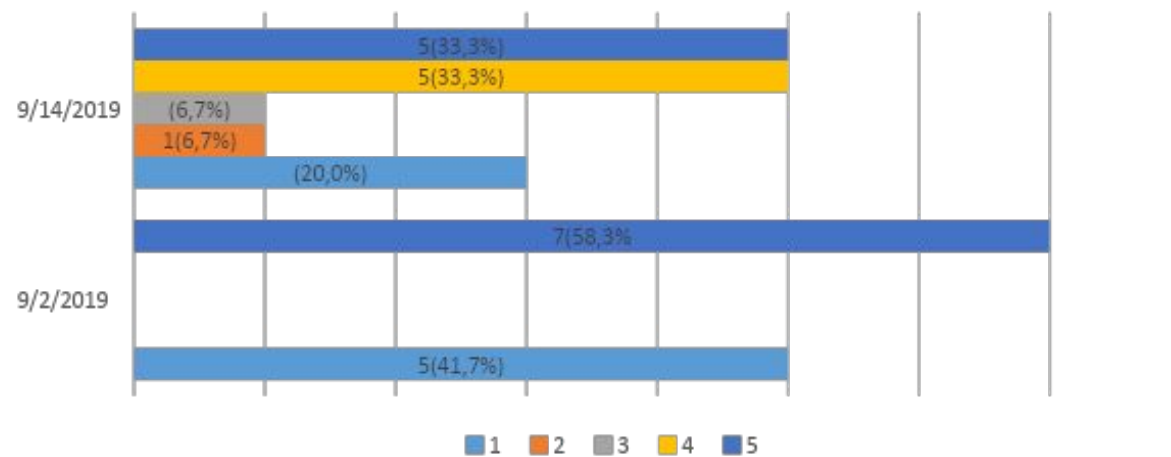
Выполнение SLA



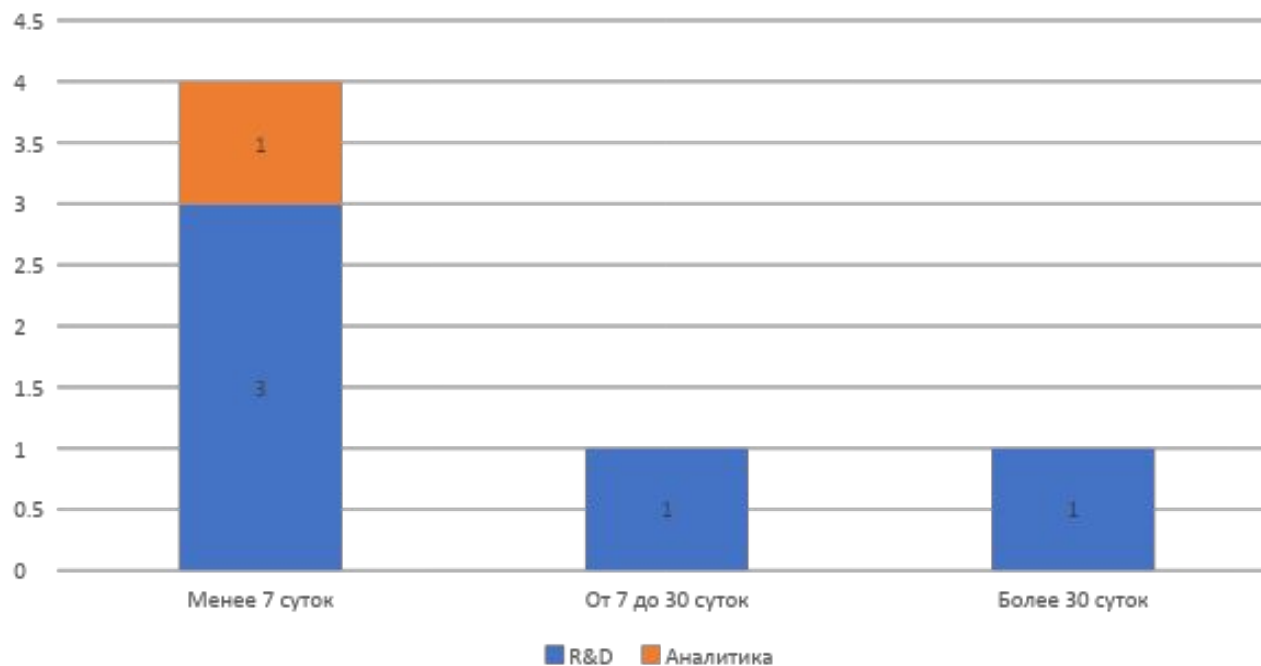
Количество решенных обращений на линиях "Меха"



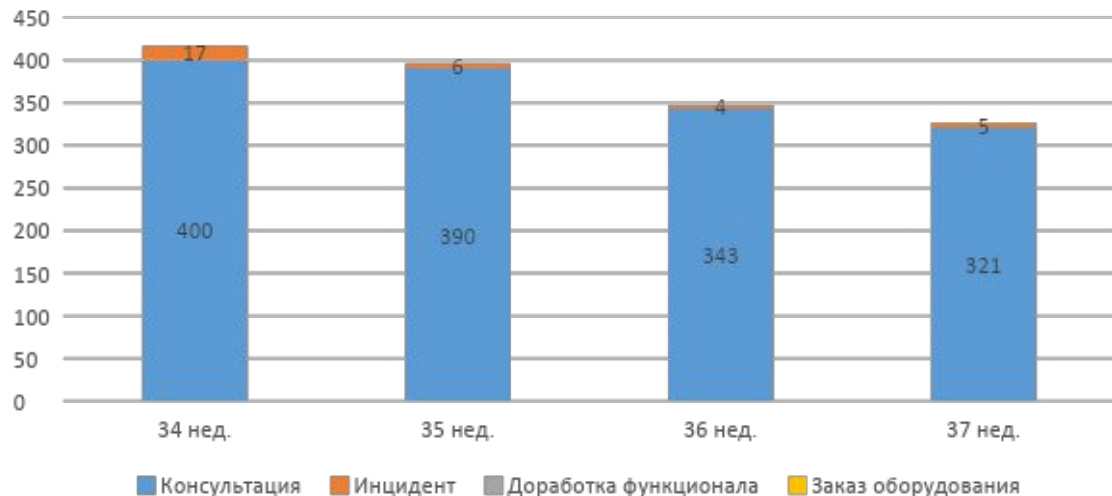
Оценки за период, выставленные за закрытые обращения на линиях «Меха». Всего было решено с оценкой – 15.



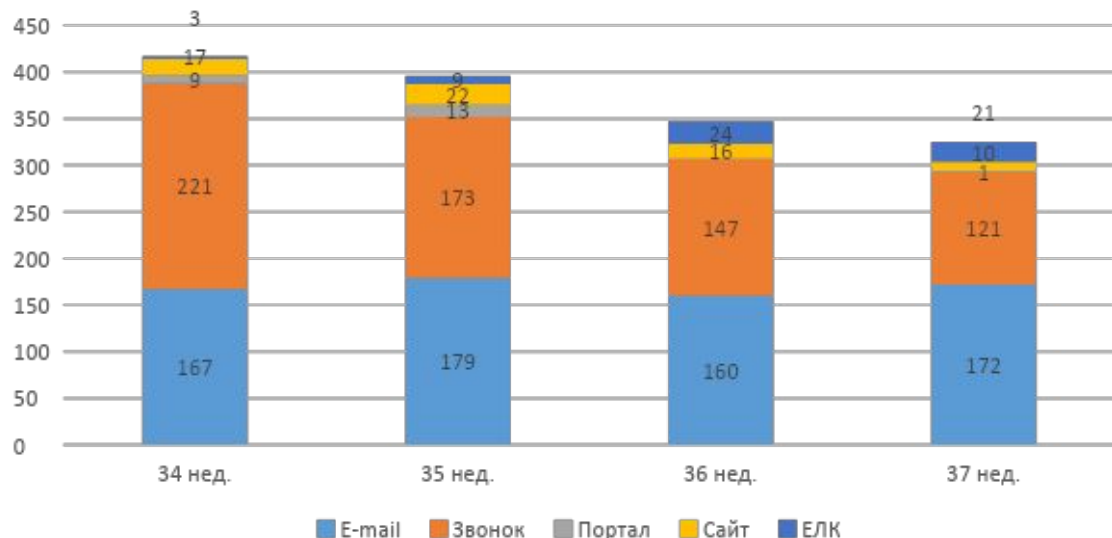
В работе на 3 линии ТГ Меха



Категории обращений



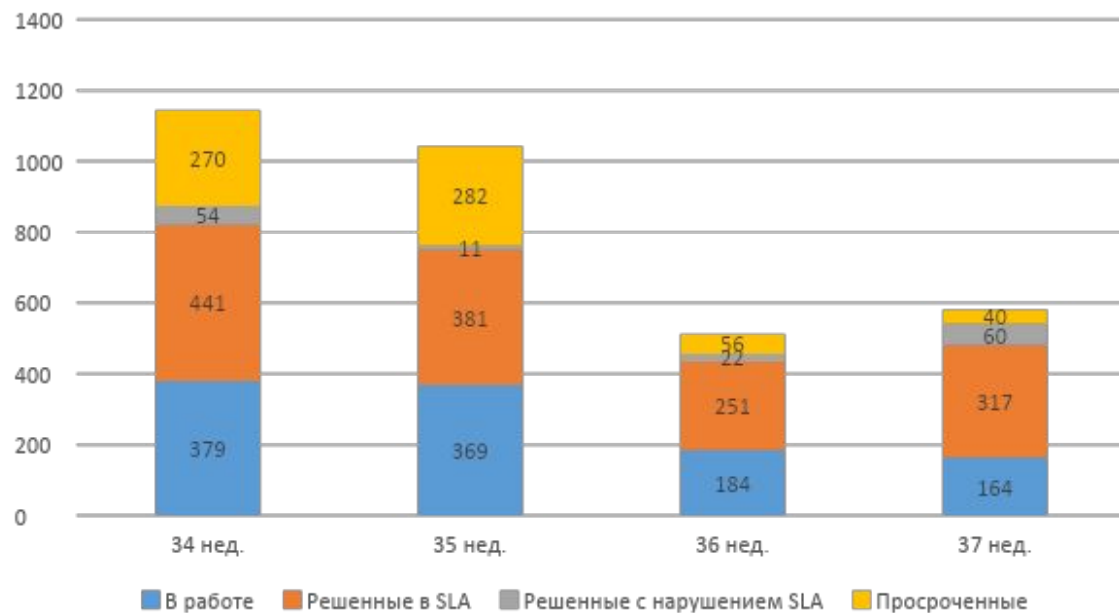
Источник обращений



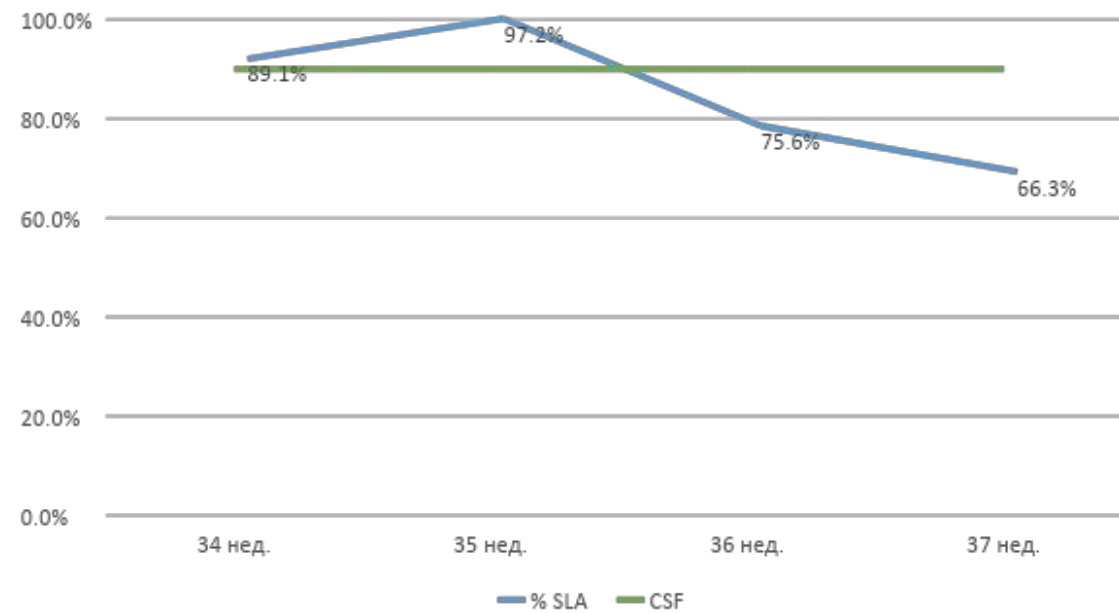
Топ 5 тематик обращений

	02.09-08.09	09.09-15.09
Процесс регистрации	59 (17,0%)	Другое (вопросы различных тематик) 46 (14,2%)
Другое (вопросы различных тематик)	43 (12,4%)	Процесс регистрации 27 (8,7%)
Работа с карточками товара	22 (6,3%)	Работа с карточками товара 24 (7,4%)
СУЗ	20 (4,8%)	Маркировка остатков 16 (4,9%)
Требования для начала работы	13 (3,7%)	Требования для начала работы 13 (4,0%)

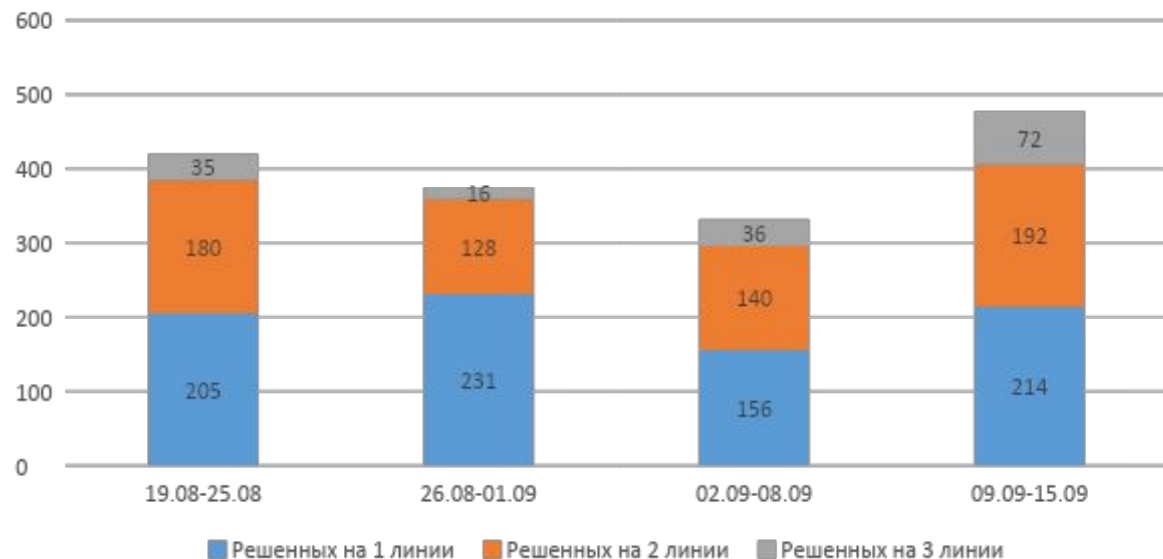
Сводная по обращениям



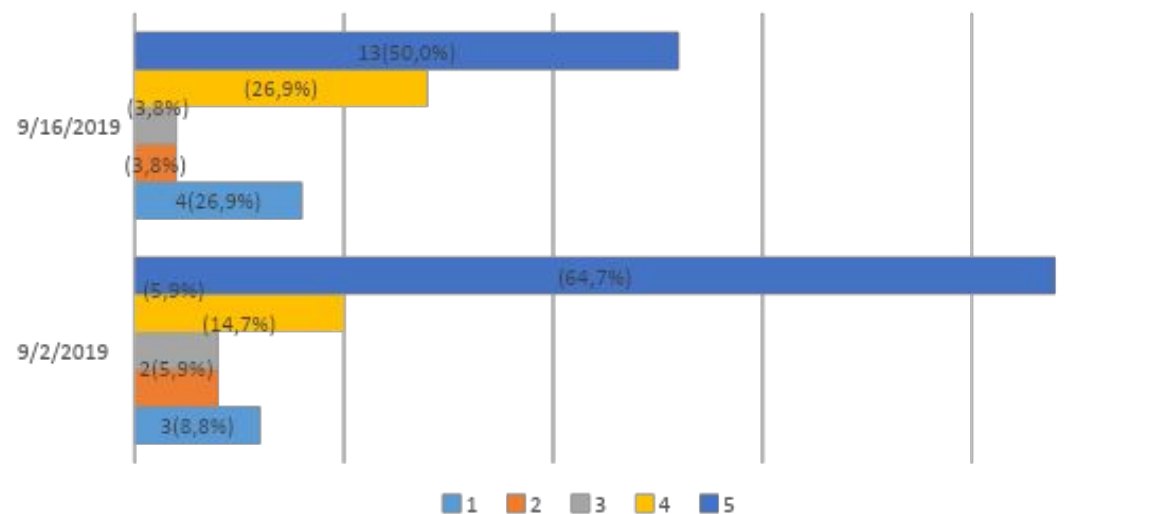
Выполнение SLA



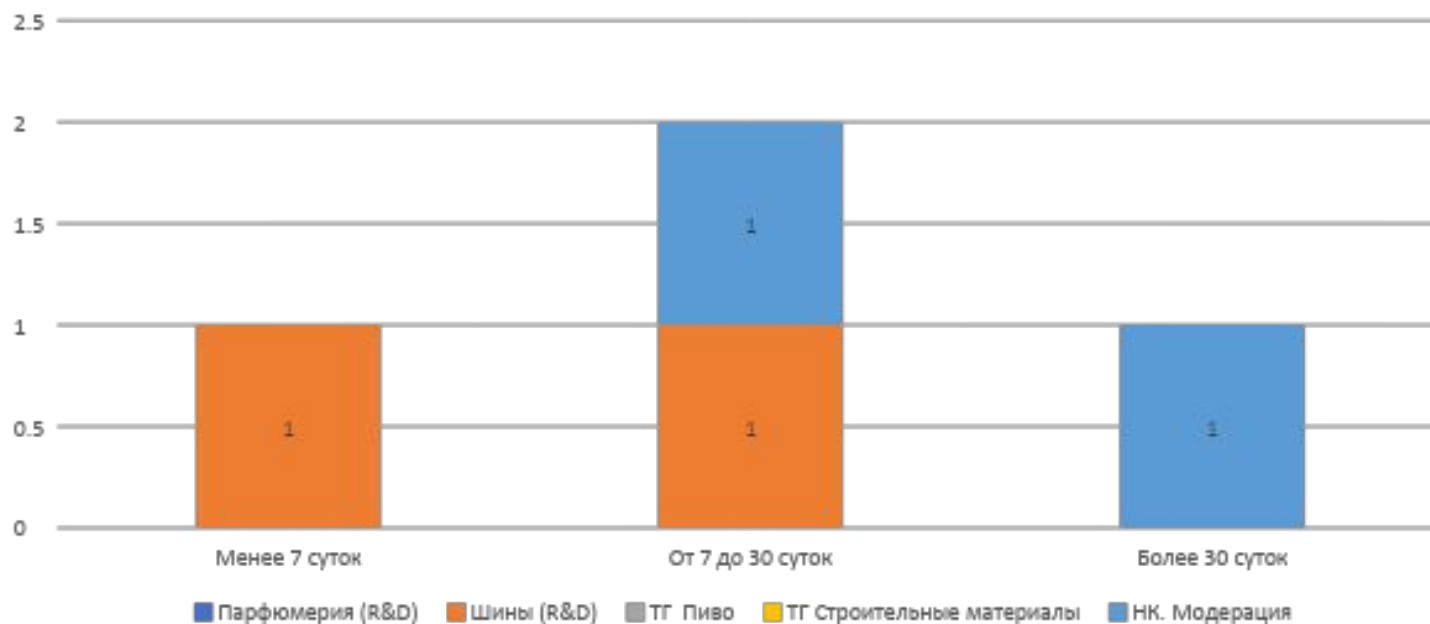
Количество решенных обращений на линиях "Другое"



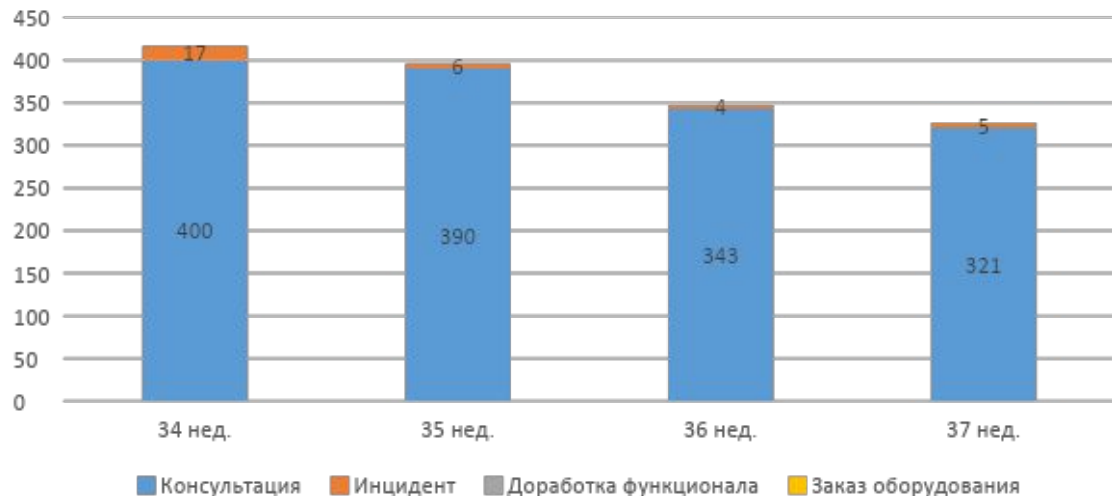
Оценки за период, выставленные за закрытые обращения на линиях «Другое». Всего было решено с оценкой – 26.



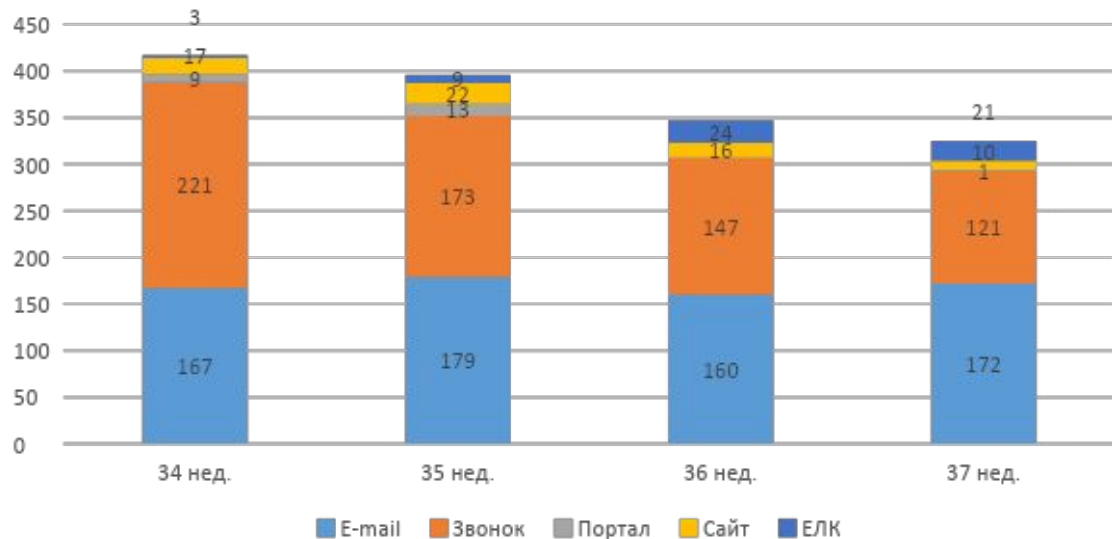
В работе на группах "Другое"



Категории обращений



Источник обращений



Топ 5 тематик обращений

	02.09-08.09		09.09-15.09
Процесс регистрации	59 (17,0%)	Другое (вопросы различных тематик)	46 (14,2%)
Другое (вопросы различных тематик)	43 (12,4%)	Процесс регистрации	27 (8,7%)
Работа с карточками товара	22 (6,3%)	Работа с карточками товара	24 (7,4%)
СУЗ	20 (4,8%)	Маркировка остатков	16 (4,9%)
Требования для начала работы	13 (3,7%)	Требования для начала работы	13 (4,0%)

Другое

	ТГ Табак (МОТП)	ТГ Фарма (МДЛП)	ГИС МТ
Получено на прошлой неделе	2039	1767	1237
Получено на отчетной неделе	665	2146	1382
Выполнено	937	1813	1356
- на 1 линии	756	805	644
- на 2 линии	155	946	649
- на 3 линии	26	62	63
Выполнение SLA, %	96,8	97	96,1
Активных на 3 линии, из них	28	116	90
- меньше 1 недели	23(R&D) 4 (ТГ)	19 (R&D – FLS) 16 (ТГ) 12 (R&D – ГИС МТ)	82 (R&D - ГИС МТ) 3 (ТГ)
- от недели до месяца	0	10 (R&D – FLS) 33 (ТГ) 0 (R&D - ГИС МТ)	0 (R&D - ГИС МТ) 4 (ТГ)
- больше месяца	0(R&D) 1 (ТГ)	0 (R&D – FLS) 31 (ТГ) 0 (R&D - ГИС МТ)	1 (R&D - ГИС МТ) 0 (ТГ)
Всего оценок получено	44	171	122
- положительных (4,5)	36	131	99