

**УПРАВЛЕНИЕ
КЛИЕНТСКИМ
СЕРВИСОМ
В «ВЫСОКИЙ СЕЗОН»**

**MAGNIT
OMNI**

ИЛЬЯ КОЗЕДУБ

Отвечаю за контроль качества
обслуживания в поддержке
Магнита

- Отдел контроля качества
- Отдел удовлетворённости пользователей
- Отдел по работе с претензиями



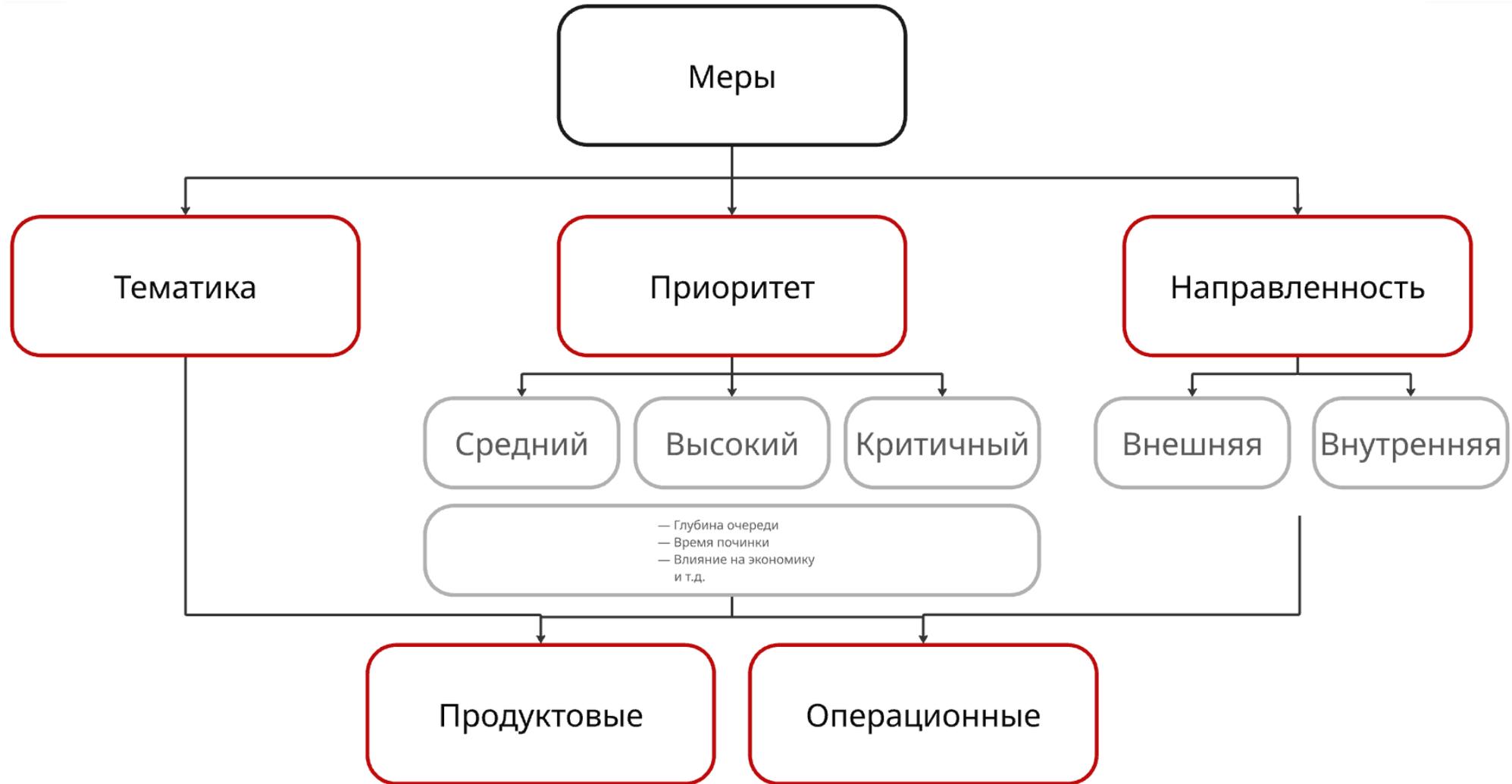
Наш план

- Антикризисные меры
- Почему важна выборка оценок
- Процесс анализа оценок
- Как получить прибыль с оценок?

Наш план

- Антикризисные меры
- Почему важна выборка оценок
- Процесс анализа оценок
- Как получить прибыль с оценок?

ВИДЫ «ДИЗАСТЕР МЕР»



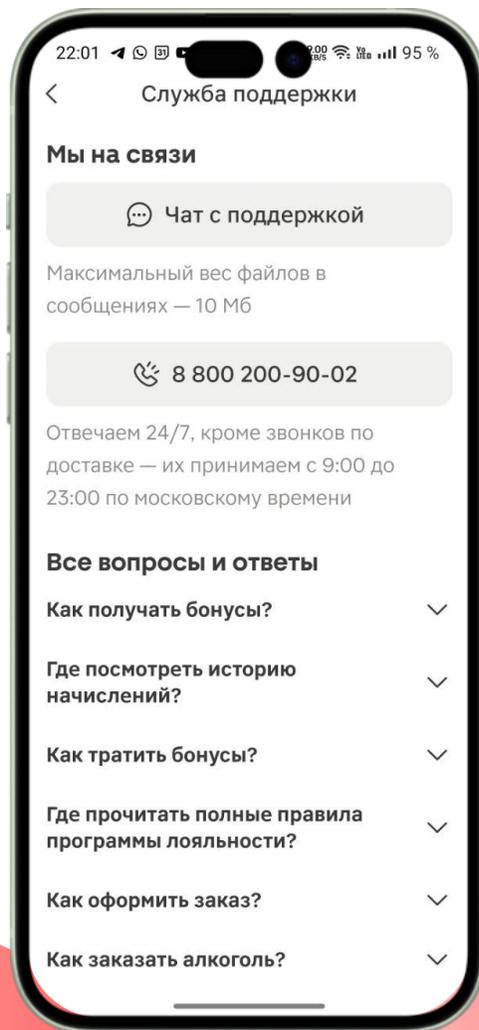
ВИДЫ «ДИЗАСТЕР МЕР»

ПРОДУКТОВЫЕ

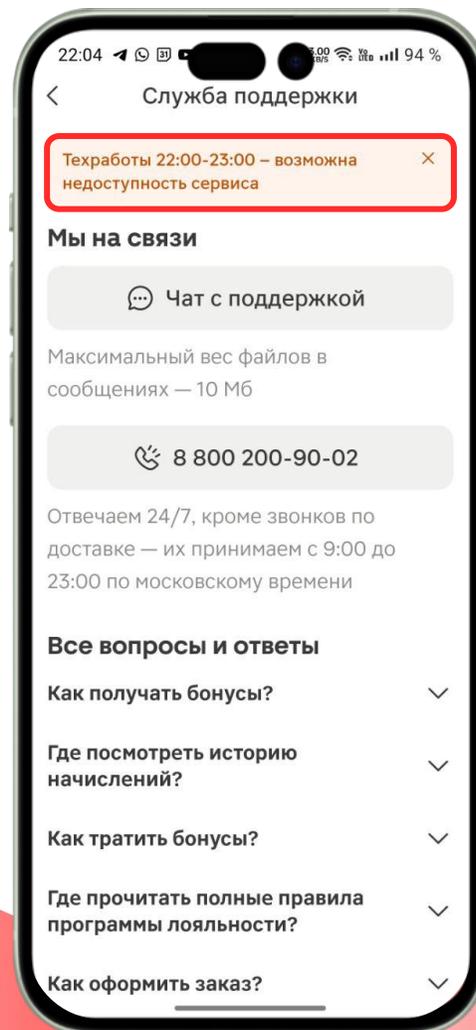
1. Баннер в приложении
2. Оповещение в боте
3. Оповещение в IVR

МАГНИТ
OMNI

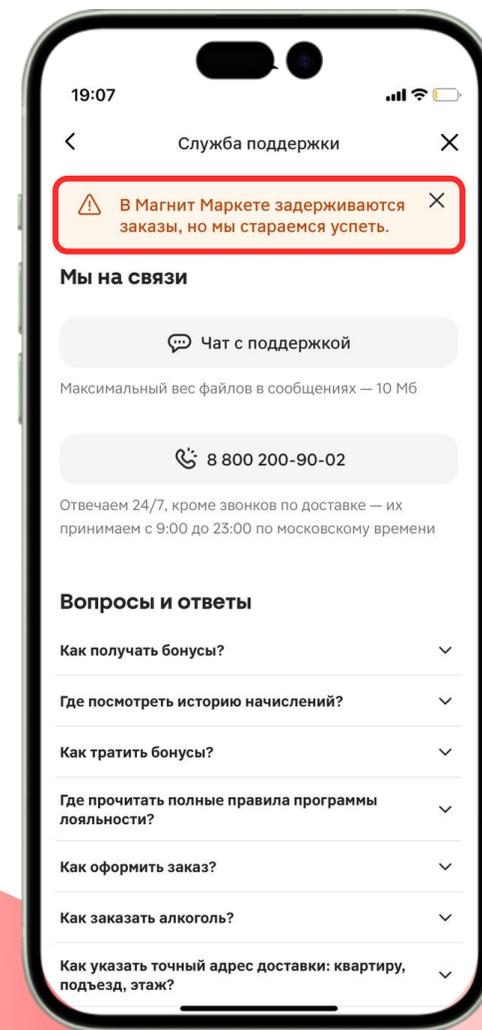
Обычное время



Прогнозируемая нагрузка



- X2
трафика

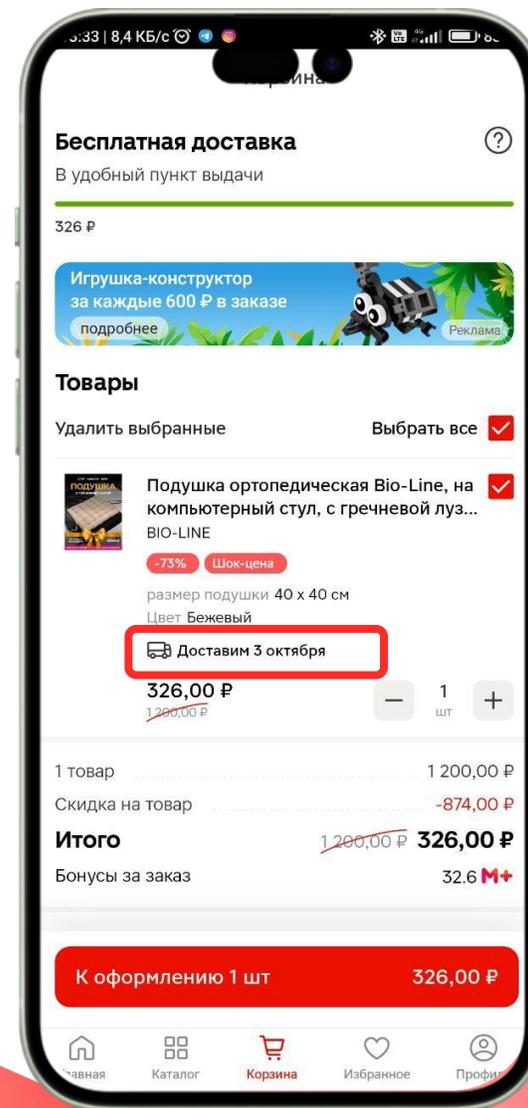
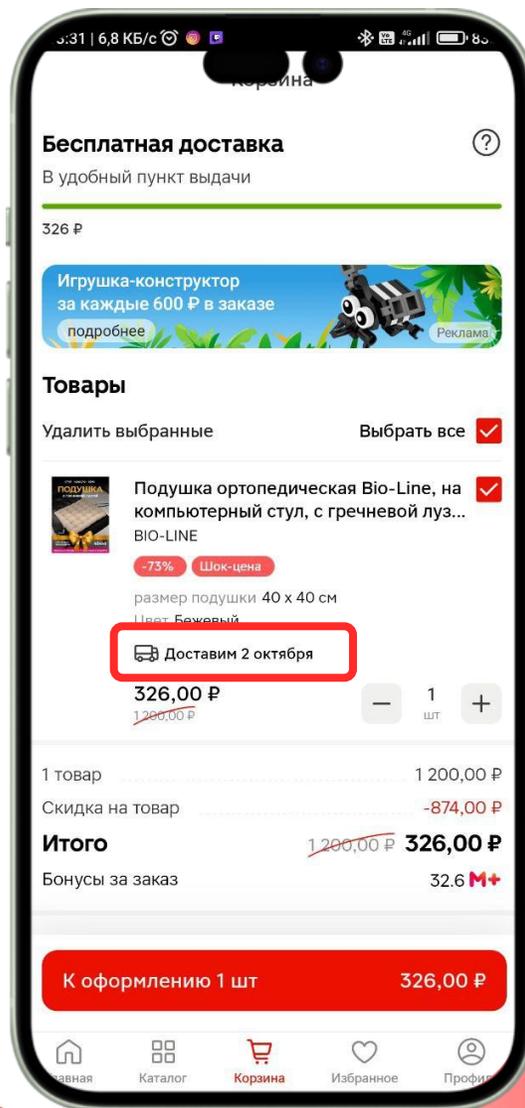


ВИДЫ «ДИЗАСТЕР МЕР»

ПРОДУКТОВЫЕ

4. Увеличение времени доставки

5. Автообзвоны



ВИДЫ «ДИЗАСТЕР МЕР»

ОПЕРАЦИОННЫЕ

Мера

1. Вывод персонала в подработки
2. Дизастеры в логиках
3. Увеличение слотов чатов
4. Превентивные оповещения

Эффект

- Рост рабочих часов
- Сокращение AHT, SL, AWT
- Стабилизация AWT
- Сокращение CR и CDSAT

Наш план

- Антикризисные меры
- Почему важна выборка оценок
- Процесс анализа оценок
- Как получить прибыль с оценок?

РЕПРЕЗЕНТАТИВНОСТЬ ВЫБОРКИ ОТВЕТОВ

МЕТОДЫ ПОВЫШЕНИЯ RR

Операционные

1. В звонке: в конце разговора
2. В чате: в конце диалога

Продуктовые

1. Оповещение в боте
2. Робот ivr
3. Оповещение в IVR
4. «Попрошайка»

РЕПРЕЗЕНТАТИВНОСТЬ ВЫБОРКИ ОТВЕТОВ

Дата обновления отчета
2025-09-14 12:02:46

Интервал отчета* 30.06.2025 00:00:00 - 13.09.2025 23:59:59

Сегмент клиентов Нет выбранных значений

Период* week

Обращения в поддержку

Проект Нет выбранных значений

Оценка Нет выбранных значений

Название канала обращения Нет выбранных значений

Канал поддержки Нет выбранных значений

Тип обращения Нет выбранных значений

Платформа Нет выбранных значений

Вертикаль Нет выбранных значений

Кем обработано Нет выбранных значений

Логика расчета

Оценка после пуша
Тут мог быть график, но нельзя (с) СБ

Воронка push-уведомлений
Тут мог быть график, но нельзя (с) СБ

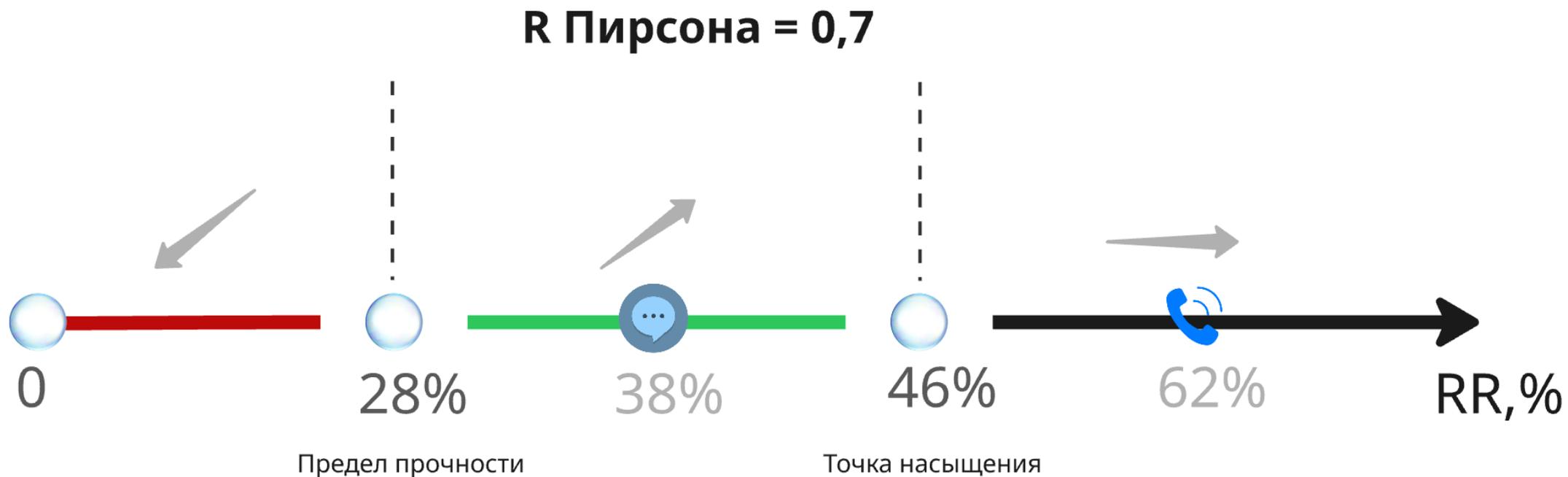
Динамика влияния push-уведомлений на CSAT
Тут мог быть график, но нельзя (с) СБ

● Кол-во обращений ● Отправлено пушей

● Кол-во доставленных пушей ● Кол-во открытых пушей ● Кол-во оценок после пуша

— CSAT до пуша — CSAT после пуша

РЕПРЕЗЕНТАТИВНОСТЬ ВЫБОРКИ ОТВЕТОВ



Наш план

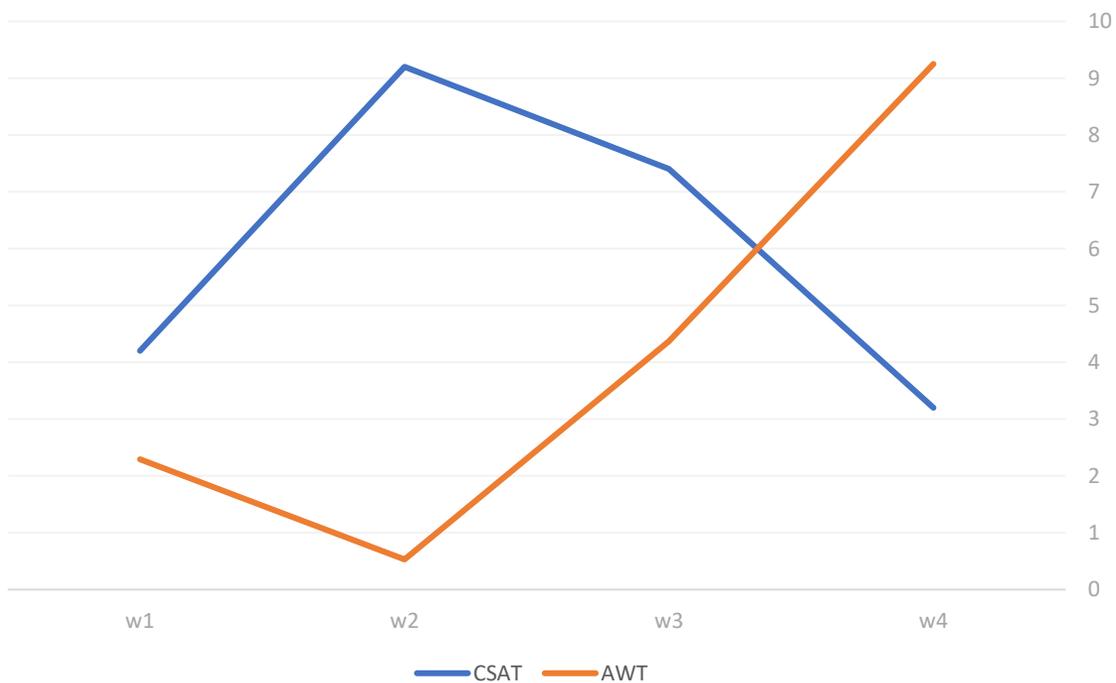
- Антикризисные меры
- Почему важна выборка оценок
- Процесс анализа оценок
- Как получить прибыль с оценок?

ПРОЦЕСС АНАЛИЗА ОЦЕНОК & AWT

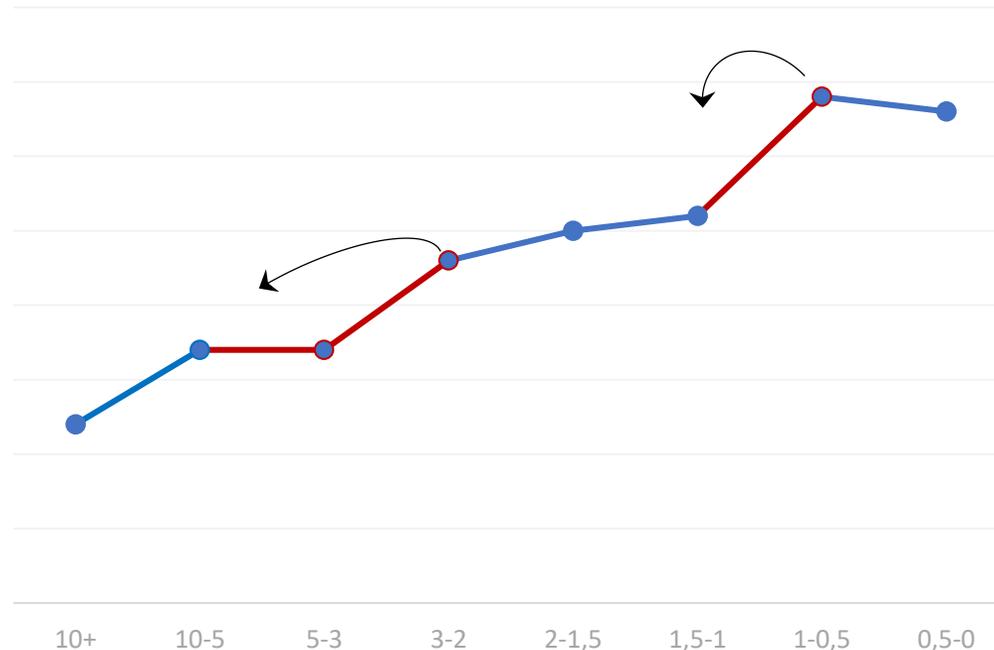
r-Пирсона: 0,7

Точка насыщения: ≤ 1 мин.
Предел прочности: до 10 мин.

Корреляция CSAT & AWT



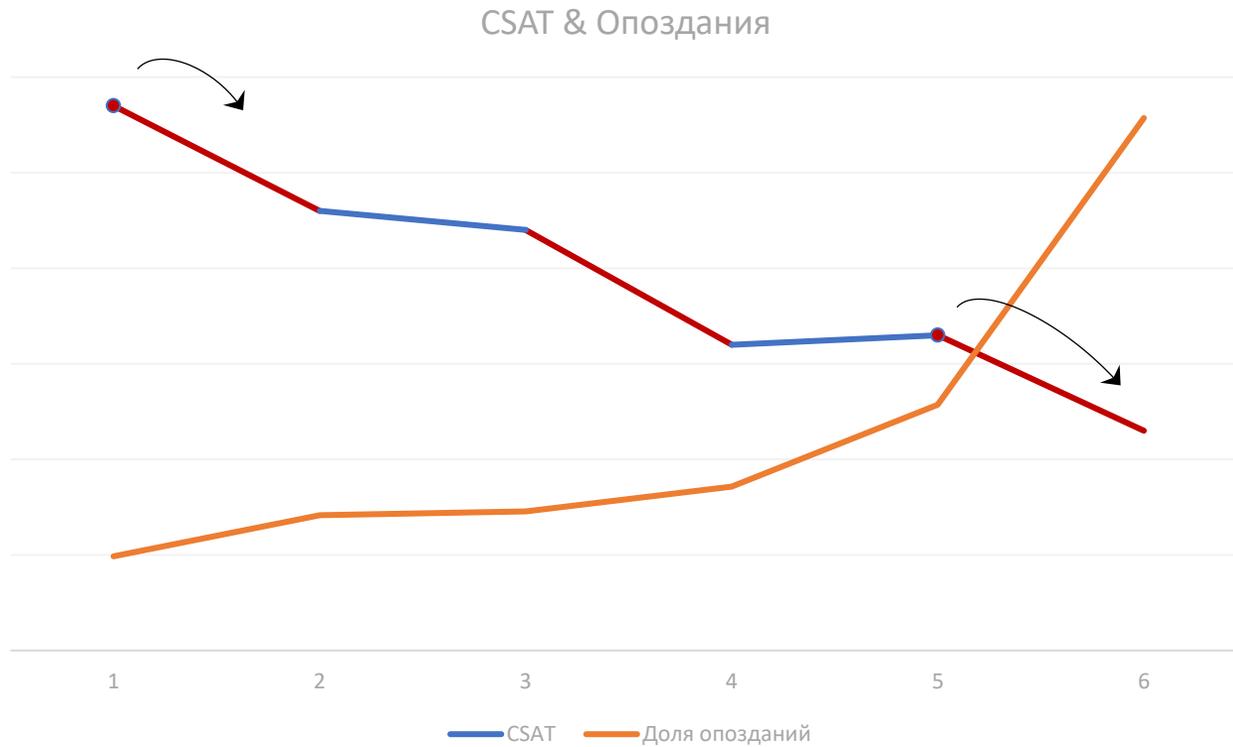
CSAT & AWT



ПРОЦЕСС АНАЛИЗА ОЦЕНОК & Опоздания

r-Пирсона: 0,8

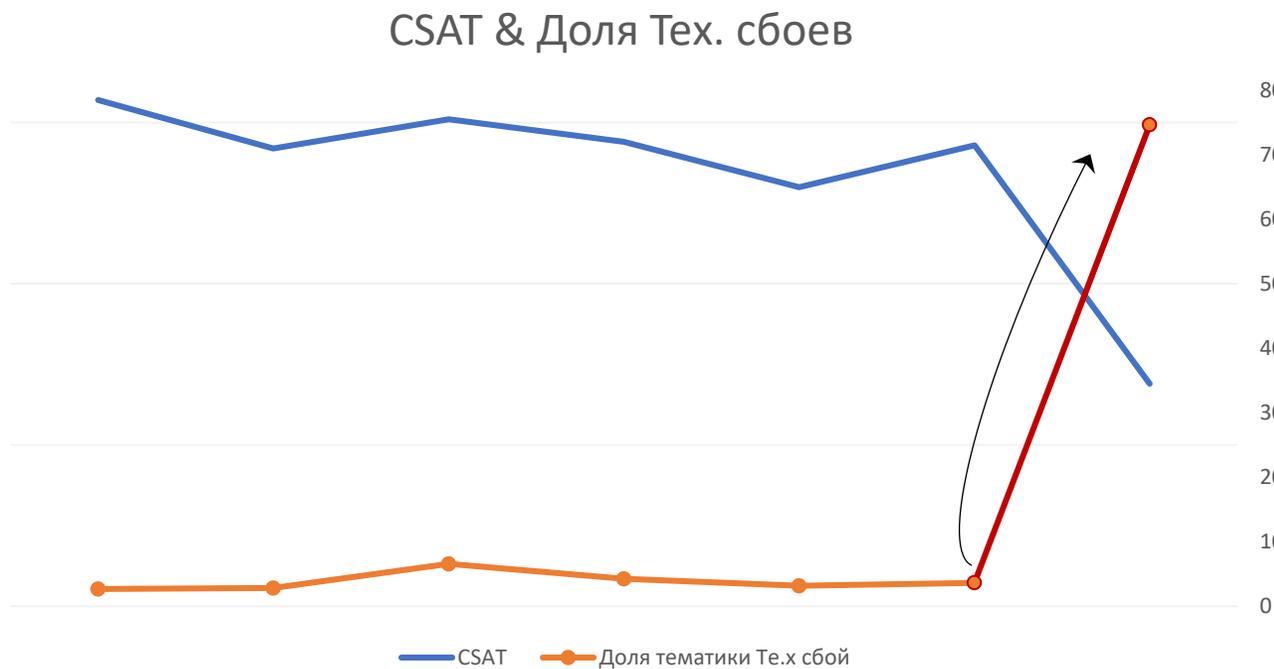
Точка насыщения: $\leq 1\%$ опозданий
Предел прочности: до 5%



ПРОЦЕСС АНАЛИЗА ОЦЕНОК & Тех. сбои

r-Пирсона: 0,8

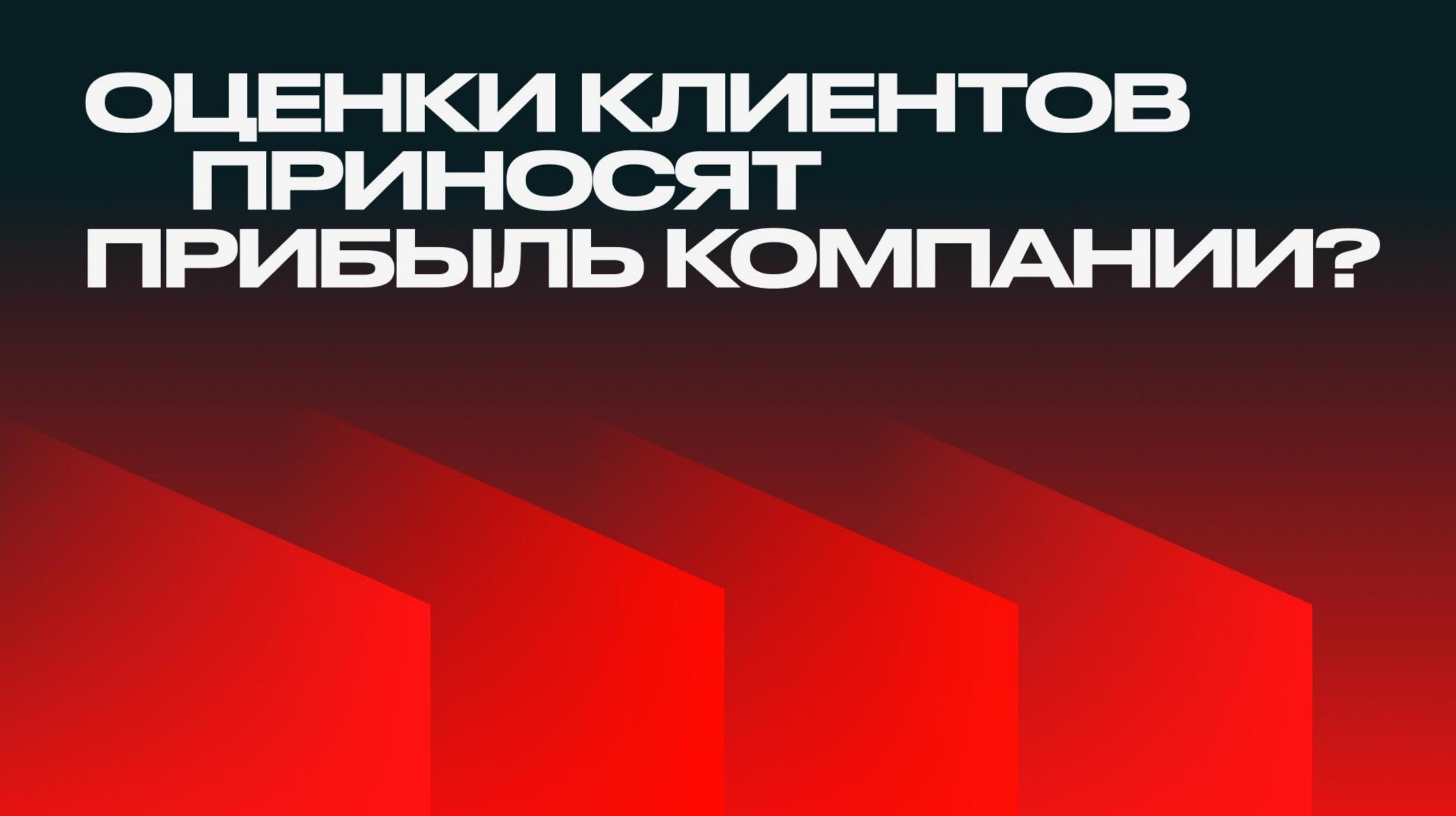
Точка насыщения: 7% сбоев
Предел прочности: 50%



Наш план

- Антикризисные меры
- Почему важна выборка оценок
- Процесс анализа оценок
- Как получить прибыль с оценок?

**ОЦЕНКИ КЛИЕНТОВ
ПРИНОСЯТ
ПРИБЫЛЬ КОМПАНИИ?**

The background features a dark teal gradient at the top, transitioning into a dark red gradient. At the bottom, there are several overlapping, semi-transparent red geometric shapes that resemble a stylized staircase or a series of rectangular blocks receding into the distance.

**ОЦЕНКИ КЛИЕНТОВ
ПРИНОСЯТ
ПРИБЫЛЬ КОМПАНИИ?**

—ДА!

ПРИСОЕДИНЯЙСЯ К TG КАНАЛУ
MAGNIT OMNI TEAM



«Я ВСЕГДА ЧУВСТВОВАЛ,
ЧТО ОТСТАЮ, ПОЭТОМУ
ШЕЛ ВПЕРЕД БЕЗ
ОСТАНОВКИ»

Илья Козедуб

Руководитель направления контроля
качества обслуживания

+7 910 285 2852



**ВАШ ВОПРОС
— МОЙ ОТВЕТ**