

# ИЭФ. Контроль качества

## Ожидаемые сроки исполнения:

Один семестр (Февраль 2024 - Июнь 2024)

## Заказчик

ООО "ЛОГОПЕР"

2024



# Контекст

*В какой области решаем проблему?*

бизнес-метрики, клиентский путь (сgm), оценка удовлетворенности клиентов



# Проблема

*Что за проблема: кто пытается достичь какую цель и что мешает?*

## Кто?

Директор по маркетингу

## Что хочет?

Иметь возможность контролировать и анализировать скорость и обратную связь клиентов с менеджерами

## Что мешает?

Существующая программное обеспечение не позволяет устанавливать и отслеживать работу менеджеров

## Какие есть способы решения и почему они не подходят?

На данный момент работу менеджеров контролируют по обратной связи от клиентов. А также директор по маркетингу подключена к основным электронным ящикам, но отследить все запросы и ответы на них менеджеров трудоёмко и затратно по времени и высок риск из-за загруженности упустить что-то важное.



МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Минтранс России



Транспортный  
университет

