

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

