

Специфіка



САЙТ **ICOUPON**

research в інтернеті, телефонія

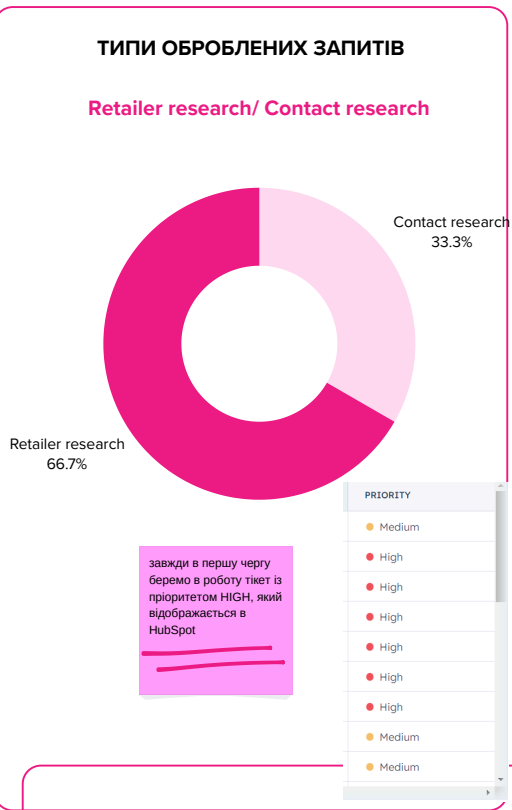
With a rich, global network spanning airlines, airports, retail and more, ICoupon empowers businesses to effortlessly share value and place it where it matters most, in your customers' hands. Enrich experiences, deepen partnerships, expand revenue and simply lives with intelligent vouchers.



Наша команда

Анна та Анастасія	агенти
Matthew Rea	головний від замовника
Alba/Eva	з питаннями по продукту треба звертатися до них

Тікети

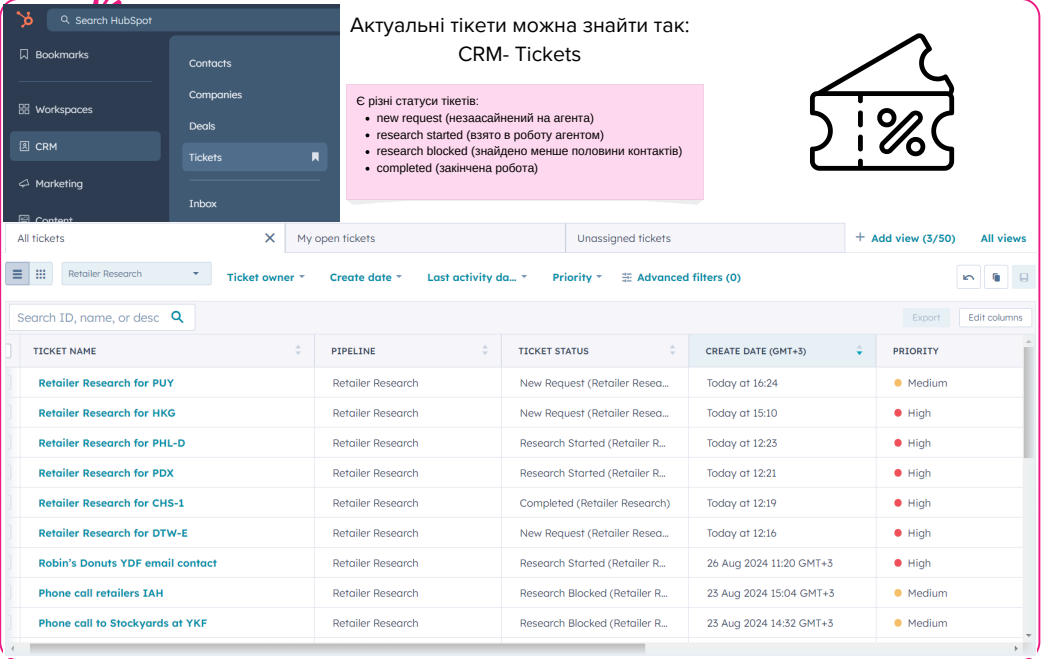
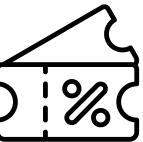


Hub Spot

Актуальні тікети можна знайти так: CRM- Tickets

Є різні статуси тікетів:

- new request (незааасаний на агента)
- research started (взято в роботу агентом)
- research blocked (знайдено менше половини контактів)
- completed (закінчена робота)



ЗА ЧИМ СЛІДКУЄМО?

- явка (агенти працюють пн-пт 09:00 - 18:00)
- зранку формуємо статистику по хабспоту + по результатам від дівчат за минулий день
- кожні 2-3 години спілкуємося із дівчатами в чаті
- агенти логіняться в таймтрекер,мають годину перерви

02/09

Явка агентів 2 з 2





Kateryna Fedorova 09:44

Тип запиту Backlog Research Started Research Blocked

Contacts research	0	0	0
Retail research	0	2	4



Kateryna Fedorova 18:10

Анастасія: закрила тікет по аеропорту CHS, дзвінків 0,заповнювала табличку

Анна: закрила тікет по аеропорту SKP, знайшла 7 контактів по аеропорту PDX, дзвінків 6

Приклад статистики в тімс:

Як формуємо перше повідомлення в статистиці:в розрахунок беремо всі не закриті тікети, окрім тих що за замовником (backlog) Наразі там всі типу Retail research/Contacts research, це можна зрозуміти по завданню від замовника, прописаному в тікеті

агенти прикріплюють до своєї статистичні скрини зі дзвінками та їх тривалістю

перевіряємо чи взяті в роботу пріоритетні тікети

