

# Анализ клиентского сервиса метрополитена

### Цели и задачи:

- Проанализировать данные за неделю
- Визуализировать ключевые метрики в виде построения дашборда
- Выделить приоритетность показателей
- Составить рекомендации

# Основные показатели

Количество клиентов

**2289**

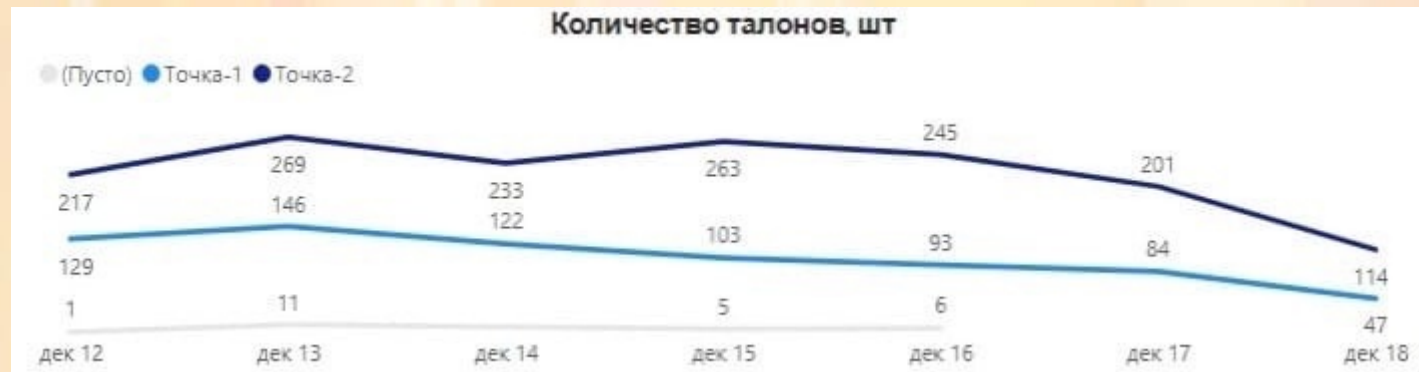
Доля удовлетворенных клиентов %

**47**

Среднее время на клиента

**0:16:30**

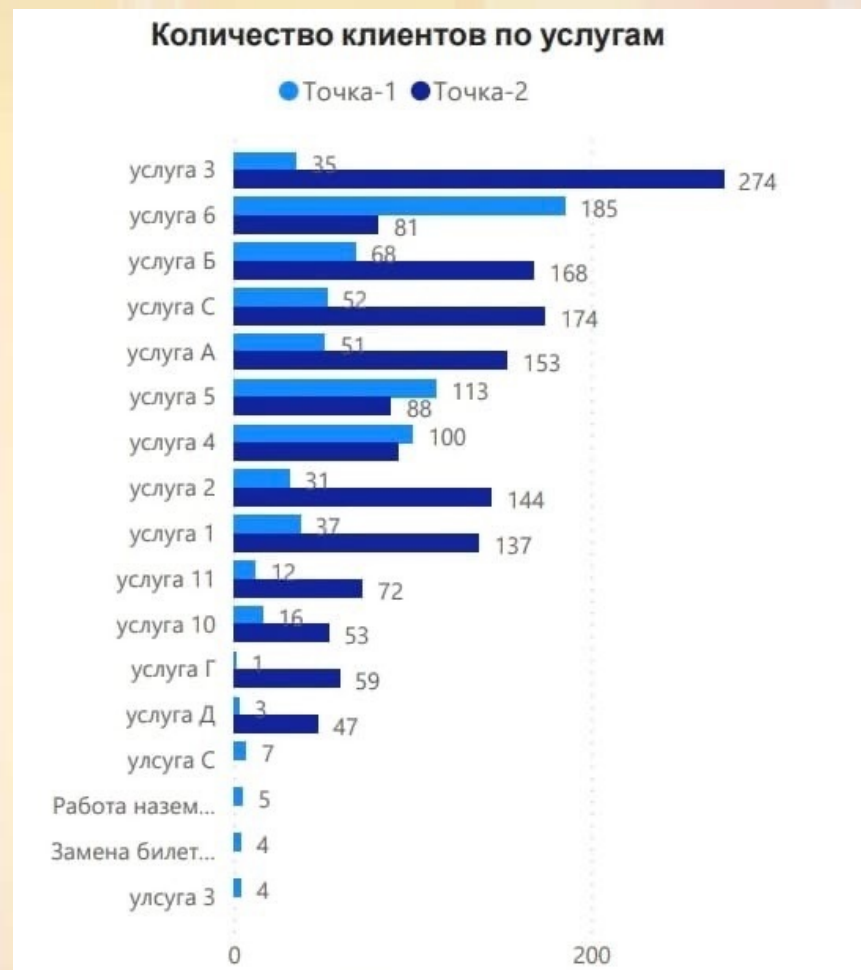
# Распределение клиентов по точкам



Нагрузка точки-2 примерно на 50% выше чем у точки-1

# Частота обращения клиентов по услугам

Самой популярной  
является услуга 3,  
далее 6, Б и С  
Нагрузка точки-2 по  
услуги 3 в 8 раз выше  
чем у точки-1



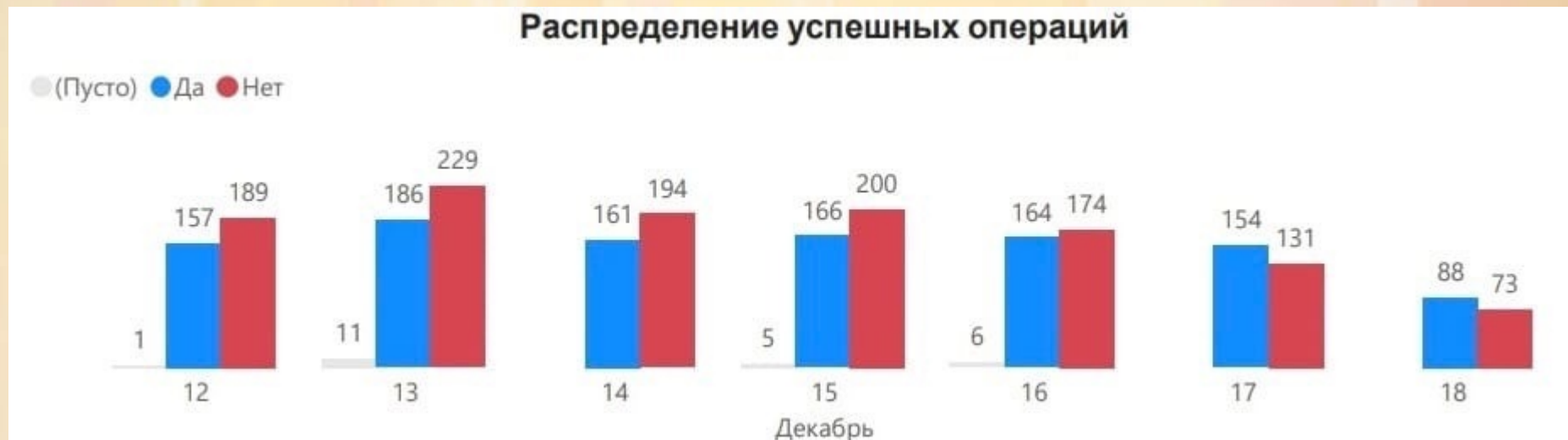
# Услуги с наибольшим процентом нерешенных вопросов

Количество клиентов в распределении по услугам



По услугам «б» и «с» процент неудовлетворенных обращений весьма высок и составляет 70%.

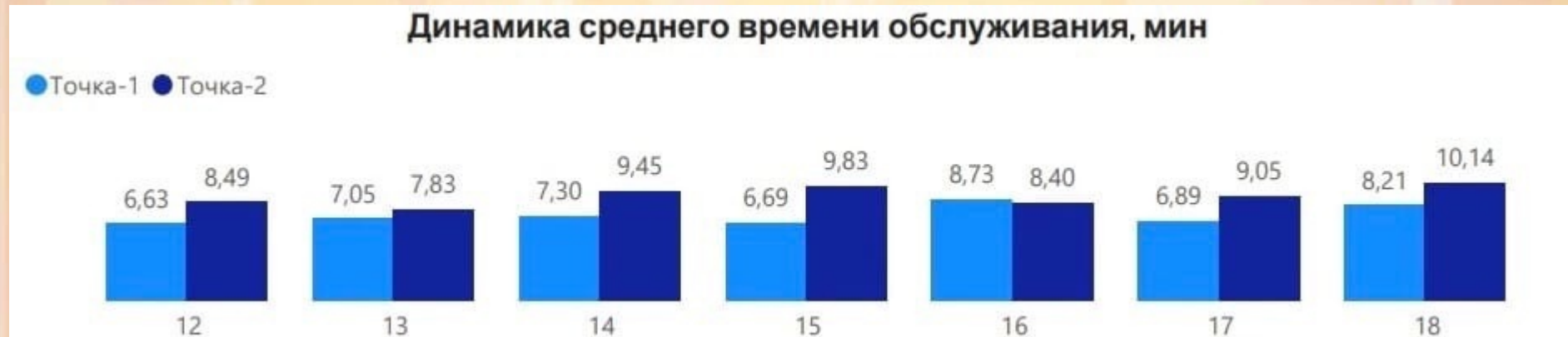
# Динамика результатов ДА/НЕТ



Лишь в выходные дни доля успешных операция превышает неудачи



# Среднее время обслуживания

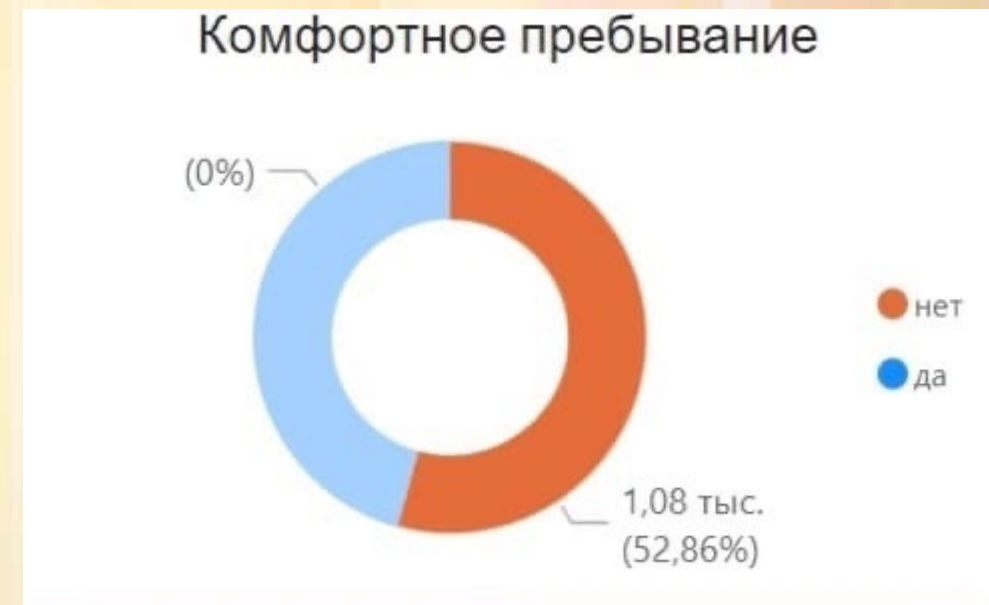
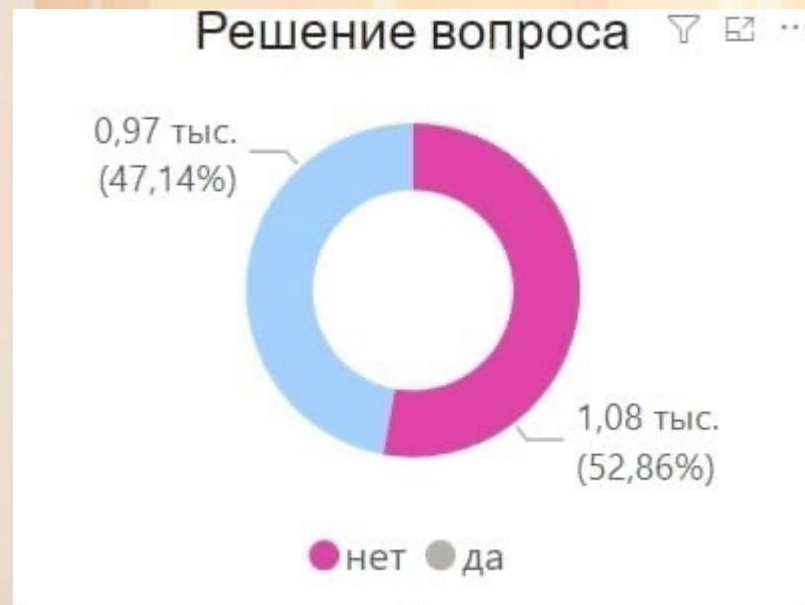


Показатель носит равномерный характер, и среднее время обслуживания колеблется в диапазоне 6-10 минут.  
На точке-2 специалисты работают медленнее.



# Влияние показателей на удовлетворенность клиента

Почти в 100% случаях клиенты, которым не удалось решить свой вопрос отмечают некомфортное пребывание в сервисном центре, что говорит о прямой корреляционной зависимости этих двух показателей.



# Вывод и рекомендации:

Доля удовлетворенных клиентов составляет 47%, что меньше половины. Среднее время, которое клиент тратит на пребывание в центре чуть более 16 минут, что вполне приемлемо. У точки-2 идет гораздо большая нагрузка (свыше 50-ти%) и среднее время обслуживания там ниже. Стоит уделить внимание качеству оказания услуг «Б» и «С», где высокий процент «неудачи», так же они занимают 3 и 4 место по популярности среди клиентов. Большой поток клиентов негативно сказывается на работу специалистов точки-2, следует разгрузить ее и посмотреть результаты в динамике. В выходные дни поток клиентов ниже, а доля решенных вопросов выше.