

Тестове завдання 2

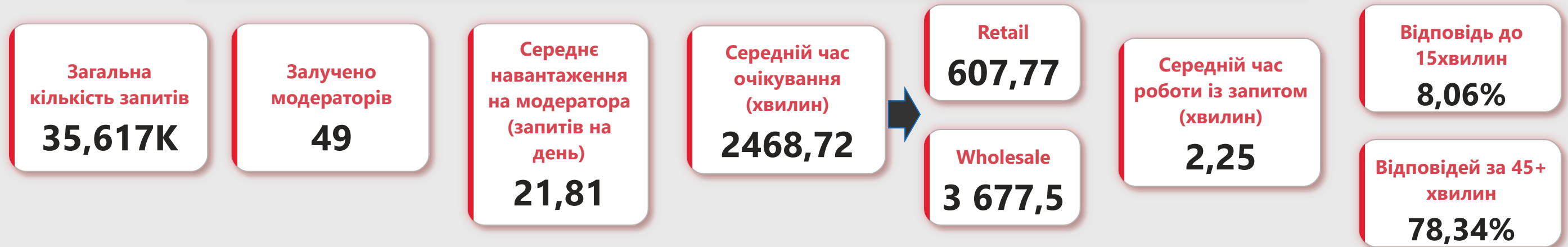


SKELAR Analytics Intensive

Аналіз роботи служби підтримки (аналітична презентація)

Виконав: Грудзинський Ігор

Ключові метрики роботи служби підтримки



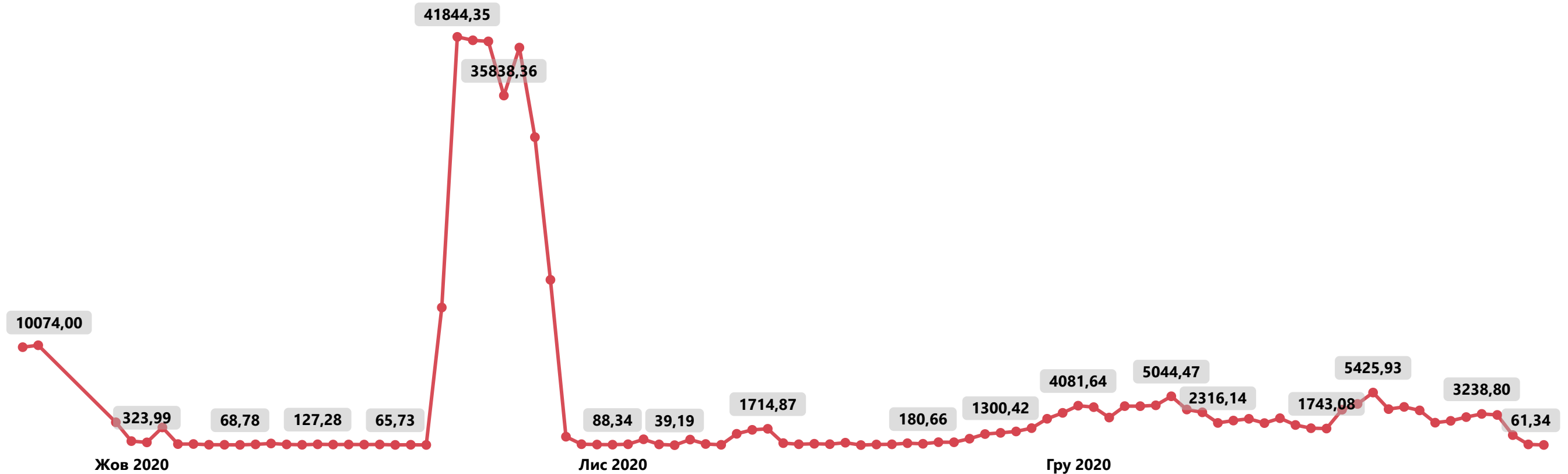
Висновки:

На основі даних метрик можна стверджувати, що існує значна проблема в показниках обробки запитів, оскільки середній час очікування значно переважає того, що хоче бачити менеджмент. Рітейл працює значно краще за Оптовиків. Їх показник в 6 раз краще по роботі із клієнтами, тому можна розглянути об'єднання двох відділів, або залучення найкращих менеджерів із рітейлу до навчання оптовиків.

Середній час роботи із запитом менше очікуваних 5 хвилин, що повністю задовольняє менеджмент.

А от частка відповідей до 15 хвилин - лише 8,06%, в той же час довше 45 хвилин обробляється аж 78,34%, що є критичним показником і свідчить про проблеми в організації роботи служби підтримки.

Середній час очікування відповіді на запит в хвилинах



Висновки:

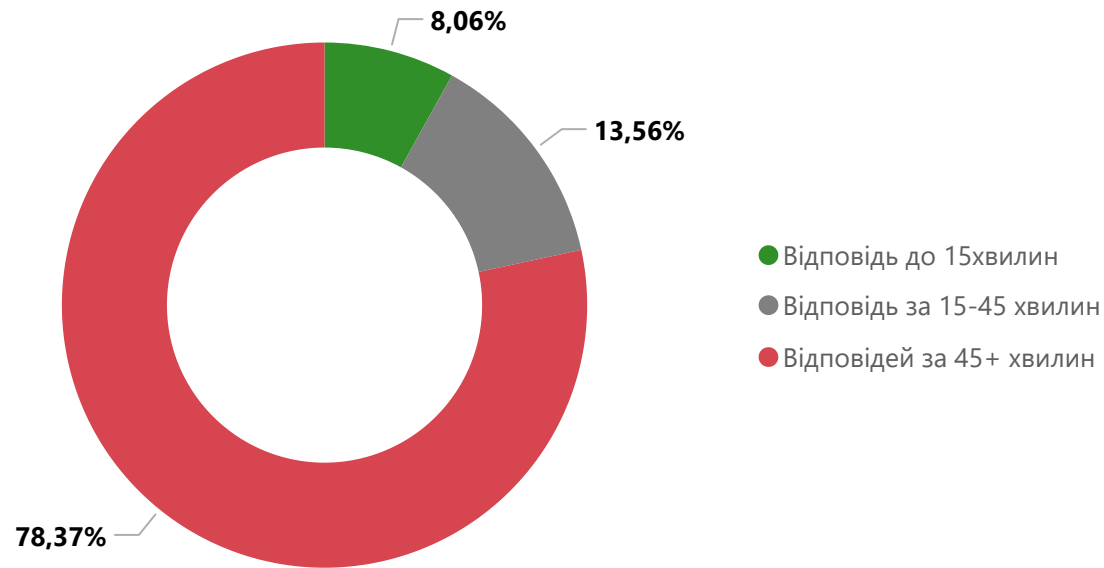
Даний графік показує нам тенденції в швидкості обробки запитів модераторами. Перше, що можна одразу помітити, що є дні що значно відрізняються із зальної тенденції. Хоча середній час обробки запитів по дням не є таким як очікує менеджмент, проте є аномальний тиждень, що значно виділяється із графіку.

Тиждень із 21.10.2020 року по 28.10.2020 року є аномальним і вказує нам, що в цей період були якісь чи то технічні проблеми чи недоліки в роботі систем чи щось інше. Можливо запити за цей тиждень просто не відображались модераторам протягом довгого часу і вони не мали змогу їх обробити саме через такі технічні проблеми. Це потребує детального вивчення з метою подальшого недопущення таких показників обробки запитів.

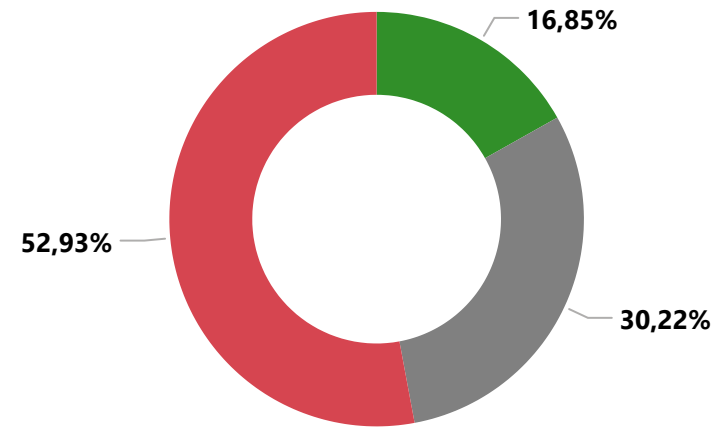
Розподіл наданих відповідей по часу відповідно очікувань менеджменту



Розподіл наданих відповідей по часу (всього)



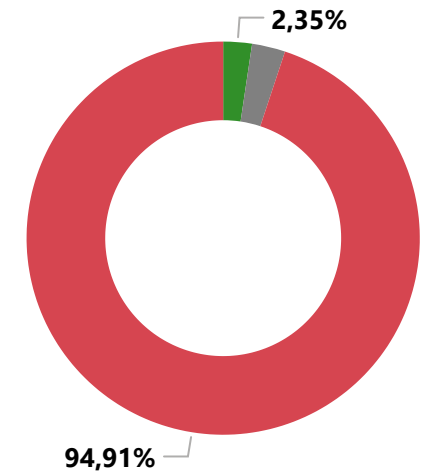
Розподіл наданих відповідей по часу (роздріб)



Роздріб модератори

24

Розподіл наданих відповідей по часу (оптовики)



Оптовики модератори

25

Висновки:

Аналіз розподілу наданих відповідей по часу їх надання показав, що 78,37% відповідей були надані довше чим за 45 хвилин, що аж ніяк не задовольняє очікування менеджменту. Більше того, менше 15 хвилин було оброблено лише 8,06% всіх запитів. Це свідчить про значні проблеми в роботі служби підтримки.

Аналіз по відділам показав, що катастрофічна ситуація саме у відділі Оптових продажів, де лише 2,35% запитів було оброблено до 15 хвилин, в той же час в Роздрібній торгівлі цей показник 16,85%.

Додавши ще число модераторів, які працювали в якому відділі (24 роздріб та 25 опт) можна зробити висновки, що проблема саме не у неправильному їх розподілі по відділам, а проблема в роботі конкретних модераторів.

Аналіз ефективності роботи модераторів



Топ-5 найгірших модераторів по часу обробки

Модератор	Команда	Запитів	Сер час (хвилин)
126	wholesale	2	5996,50
181	wholesale	1625	4692,15
180	wholesale	1349	4579,59
112	wholesale	1717	4382,39
187	wholesale	1193	4372,23

Топ-5 найкращих модераторів по часу обробки

Модератор	Команда	Запитів	Сер час (хвилин)
114	retail	60	72,97
167	retail	536	268,82
161	wholesale	181	270,82
178	retail	630	387,18
144	wholesale	61	391,41

Топ-5 модераторів по обробленим запитам за день

Модератор	Команда	Запитів	На день
188	wholesale	3746	73,45
102	wholesale	1321	40,03
186	retail	1342	38,34
112	wholesale	1717	35,77
117	retail	1251	29,79

Найгірші 5 модераторів по продуктивності за день

Модератор	Команда	Запитів	На день
143	wholesale	141	8,29
144	wholesale	61	8,71
114	retail	60	10,00
161	wholesale	181	10,06
128	wholesale	237	10,77

Топ-5 модераторів по швидкості роботи над запитом

Модератор	Команда	Запитів	Хвилин
176	retail	803	1,04
188	wholesale	3746	1,23
165	retail	698	1,46
136	retail	747	1,46
109	retail	827	1,52

Найповільніші модератори по роботі над запитом

Модератор	Команда	Запитів	Хвилин
149	wholesale	751	4,35
167	retail	536	4,32
175	wholesale	420	3,76
163	wholesale	130	3,43
161	wholesale	181	3,09

Топ модераторів по проценту оброблених запитів до 15 хвилин

Модератор	Запитів до	Процент
117	420	14,63
186	207	7,21
172	174	6,06
135	143	4,98
176	134	4,67
156	133	4,63
136	128	4,46
109	125	4,35
148	125	4,35
103	103	3,59

Висновки:

Завдяки даному аналізу можна визначити, які модератори працюють найефективніше, а які не справляються з роботою в порівнянні з іншими. По середньому часу обробки запитів видно, що модератори 167, 161 є досить швидкими в обробці запиту після його надходження. Також стає зрозуміло, що модер 188 надто навантажений, оскільки обробляє близько 73,45 запита на день. Разом із ним багато працюють моди 102, 186, 112. Можливо варто залучити їх як менторів, розгрузити трохи від роботи, але посприяти найменшроботящих модів (143, 144, 114).

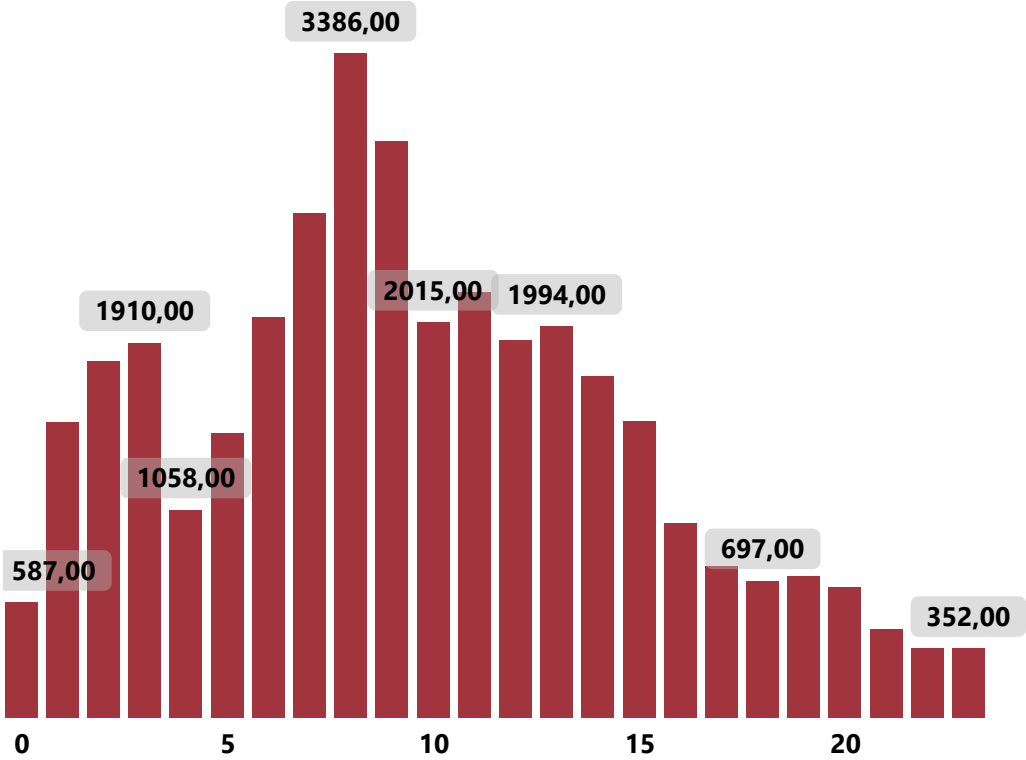
До швидкості обробки самого запиту питань немає взагалі, все в межах 5 хвилин.

Також із проценту оброблених запитів до 15 хвилин видно, що модератор 117 обробив 14,63% всіх запитів, тому його можна також залучити до менторства на навчання інших.

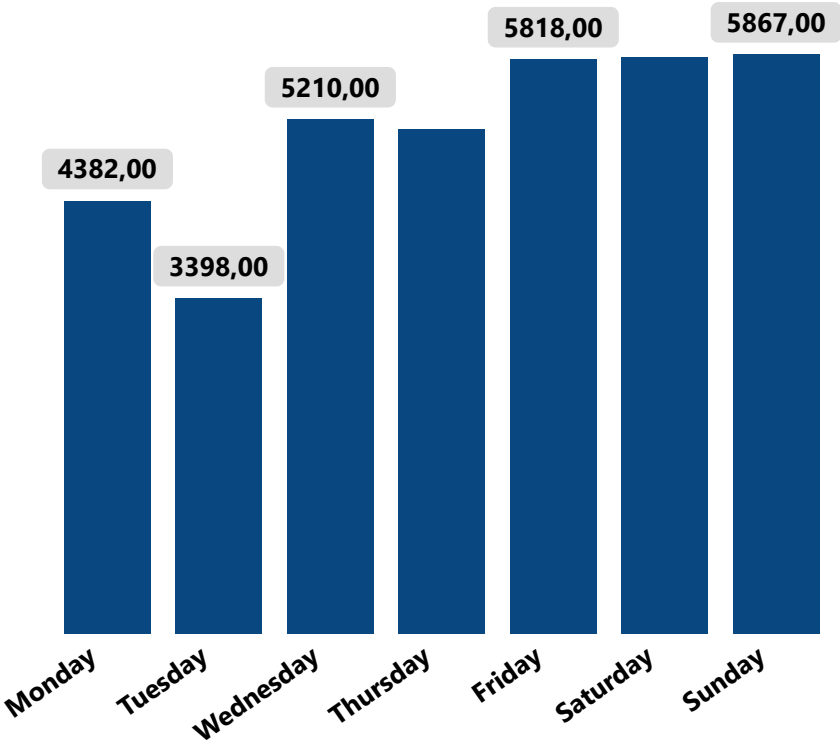
Визначення пікових днів тижня та годин



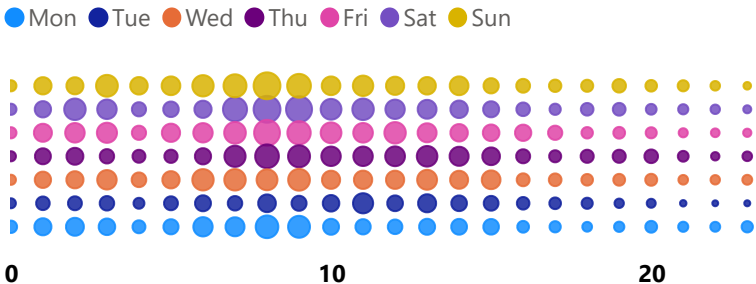
Розподіл запитів за годинами дня



Розподіл запитів за днями тижня



Розподіл запитів по годинам дня тижня



Рекомендовано модераторів

День тижня	Середньо запитів	Модерів потрібно
Mon	333,62	16
Tue	259,00	12
Wed	369,07	17
Thu	330,40	16
Fri	409,00	19
Sat	441,54	21
Sun	448,92	21

Висновки:

З метою налагодження ефективної роботи служби підтримки виявимо пікові години та дні тижня. Це дасть змогу ефективніше та розумніше спланувати графік роботи агентів підтримки.

З даних графіків чітко видно певну тенденцію - піковими годинами по запитах є години починаючи від 7-8 ранку і до 13-14 години дня. В нічну пору дня, починаючи з 17 години і до 1, запитів стає мало.

Щодо днів тижня, то тут є незначна тенденція в більшій кількості запитів саме на вихідних (субота-неділя) та в п'ятницю.

Враховуючи, що один агент може обробити в середньому 22 запити на день, можна сформулювати приблизну потребу в модерах по днях тижня і таким чином розгружити людей у вівторок, але наймати більше на вихідні. Якщо графік роботи по змінам, то найбільше людей вводимо в ранкову зміну з 7-8 ранку, а найменше з 17-18 вечора і до опівночі.

Висновки та рекомендації



ВИСНОВКИ

1. Проблеми зі швидкістю реагування

- Лише **8,06%** запитів обробляються до 15 хвилин, що значно нижче очікувань менеджменту.
- **78,34%** запитів обробляються довше 45 хвилин — це критичний показник, який свідчить про неефективну організацію роботи.
- Хоча середній час безпосередньої обробки (від start до finish) — менше 5 хвилин, основна проблема полягає в затримці старту обробки (від request до start).

2. Порівняння відділів: Retail vs Wholesale

- Retail-відділ працює у 6 разів ефективніше за Wholesale — 16,85% запитів оброблено до 15 хвилин проти лише 2,35% в оптовому.
- При цьому кількість модераторів у обох відділах приблизно однакова (24 проти 25), тому проблема — не у розподілі персоналу, а в ефективності окремих агентів.

3. Індивідуальна ефективність модераторів

- Виділено найпродуктивніших агентів: 167, 161, 117 — високий відсоток запитів оброблених до 15 хв і/або швидкий старт обробки.
- Модератор 188 обробляє найбільше запитів — понад 73 в день, що може свідчити про перенавантаження.
- Найменш активні — 143, 144, 114 — можливо потребують менторської підтримки або перегляду мотивації.

4. Проблемні періоди в роботі

- Тиждень з 21 по 28 жовтня 2020 року виявлено як аномальний — значні затримки, ймовірно через технічні чи системні збої.
- Потрібне розслідування причин для запобігання подібним ситуаціям у майбутньому.

5. Аналіз навантаження по годинах і днях

- Пікові години: з 7:00 до 14:00. Найменше запитів — з 17:00 до 1:00 ночі.
- Найбільш завантажені дні: п'ятниця, субота, неділя.

✓ Рекомендації щодо покращення роботи служби підтримки

1. Переглянути структуру відділів

- Розглянути об'єднання відділів або часткову інтеграцію команд.
- Залучити ефективних агентів з Retail до менторства/тренінгів для Wholesale.

2. Підсилити внутрішню аналітику

- Регулярно відслідковувати KPI по кожному агенту: середній час старту, % оброблених до 15 хв, загальне навантаження.
- Виявляти та розвантажувати перенавантажених модераторів, як-от 188.

3. Оптимізувати розклад роботи

- Перенести ресурси на ранкові зміни: збільшити кількість агентів з 7 до 14 години.
- Зменшити кількість вечірніх змін, де запитів значно менше.
- Забезпечити посилену присутність у п'ятницю, суботу та неділю.

4. Впровадити навчання та коучинг

- Визначити топ агентів як наставників — 117, 161, 167.
- Для агентів із низькою ефективністю організувати індивідуальні плани розвитку.

5. Технічна перевірка системи

- Провести технічний аудит періоду 21–28 жовтня 2020 року — перевірити логи, інциденти, відповіді системи.
- За потреби — внести зміни до логіки розподілу запитів або UI системи.