**Тестовое задание на вакансию Аналитика в Управление клиентского сервиса**

**Первое задание:**

Для работы с ним понадобится информация из вложения.

Во вложении выборка данных по обращениям в техническую поддержку на различные темы.

Подробности по этим темам вы можете найти в инструкциях на нашем сайте: <https://www.kontur-extern.ru/support> или просто поискав в интернете.

Задача 1: Выбрать темы, которые в первую очередь нужно брать в проработку с целью уменьшения нагрузки на техподдержку по этой теме. Выбор должен быть аргументирован. Все таблицы, графики, цифры полученные в процессе выполнения задания прикладывайте к ответу.

Задача 2: Что бы вы сделали, чтобы снизить нагрузку на техподдержку по выбранным темам? (описание сервисов и пользовательских сценариев можно взять из инструкций на сайте). Ответ должен быть развернутым, с объяснением выбранной логики.

**Второе задание: (в свободной форме):**

Сегодня 6 июля, пятница. 8 часов вечера. Вы работник сети ресторанов «Роял» (название вымышленное), в ваши обязанности входит решение вопросов, связанных с обслуживанием и с качеством обслуживания клиентов. Ваши рестораны известны всем своими вкуснейшими стейками и высоким качеством обслуживания, в интернете можно найти только положительные отзывы о ваших стейках и о приветливости ваших официантов

Сразу в 3 ваших ресторанах произошли неприятные инциденты:

1.  В ресторане, расположенном в районе Уралмаша, клиенты стали жаловаться на плохое качество мяса в стейках, похоже ваш поставщик подвел вас и в последней партии привез мясо низкого качества.

2.  В ресторане, расположенном возле Высоцкого, перестал работать безналичный расчёт, и некоторые клиенты не могут рассчитаться за ужин без него

3.  В ресторане, расположенном возле площади 1905 года, у официанта произошел конфликт с клиентом. Со слов клиента: «Я прождал 1,5 часа пока мне принесут мой заказ, а в итоге получил хамство и оскорбления от вашего персонала»

У вас есть время, чтобы разрешить любые 2 проблемы, третья (нерешенная) проблема завтра попадет в местные газеты и новостные сайты.

Какие 2 проблемы вы решите? Почему именно их?

Как вы их решите?

Что нужно сделать, чтобы не допустить их повторения?

Что вы будете делать завтра с третьей нерешенной проблемой (учитывая, что в газетах и на сайтах ее в любом случае опубликуют)?