



ТИКЕТОН

билетный оператор

№1 В сфере Live Entertainment

Какие показатели обработки заявок- норма в Тикетоне

Среднее время разговора за 80 827 принятых звонков

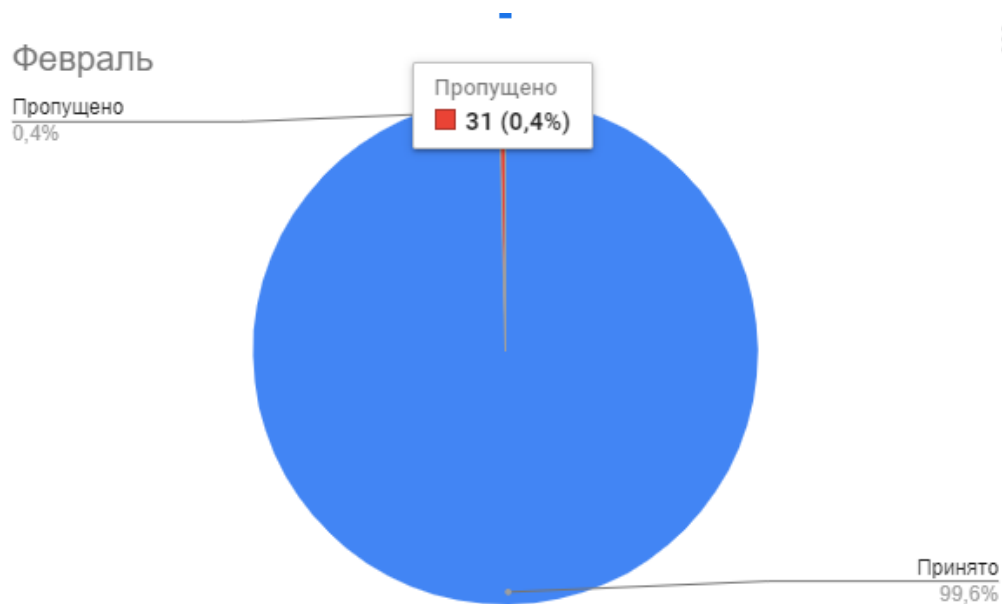
2:17:57

Какие показатели обработки заявок- норма в Тикетоне

Среднее принятия звонка за 80 827 принятых звонков

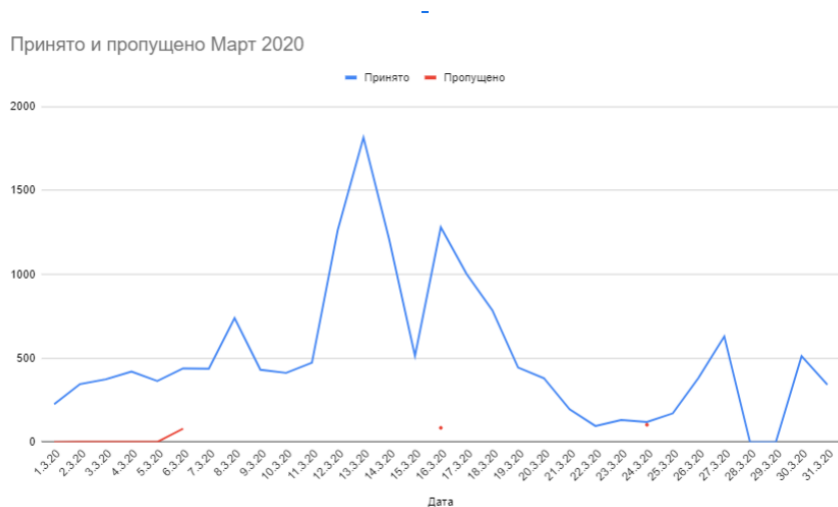
18,5 секунд

Какие показатели обработки заявок- норма в Тикетоне



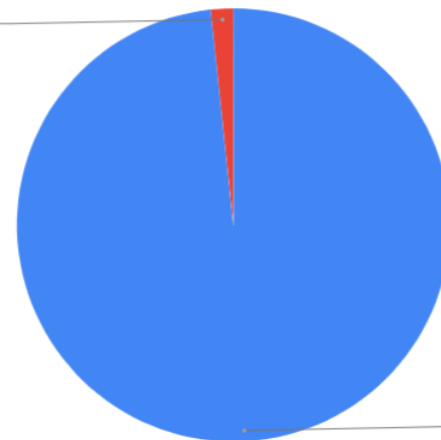
0,4% пропущенных звонков

500 отмен за день или Выжить любой ценой



Март

Пропущено
1,7%



Принято
98,3%

Увеличение звонков более, чем в 2 раза

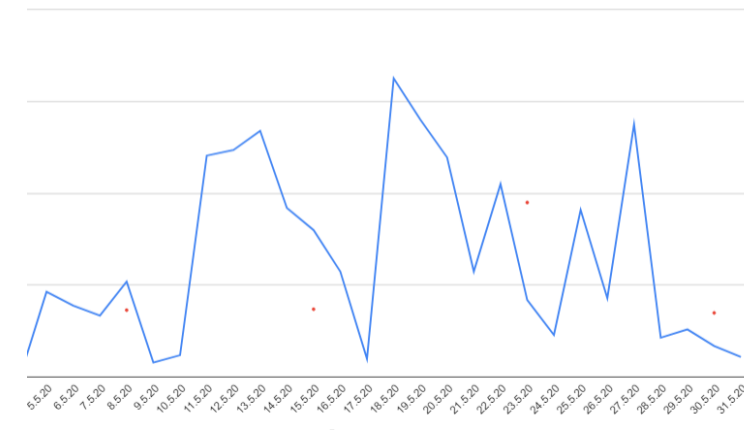
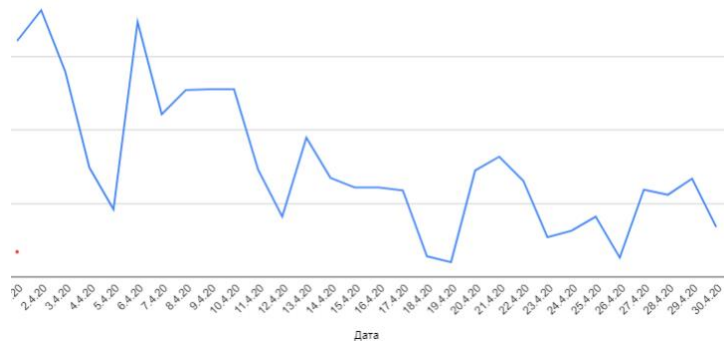
500 отмен за день или Выжить любой ценой

1. Автоматические «веерные» возвраты с уведомлениями
2. Форма заявки на сайте на главной странице
3. Страница перенесенных мероприятий с новыми датами
4. Усиление колл-центра в 2 раза силами других сотрудников
5. Изменение IVR приветствия на текст с ответами на частые вопросы

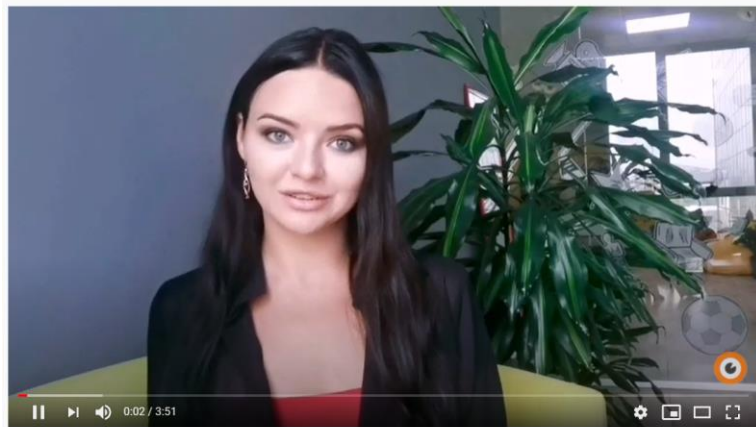
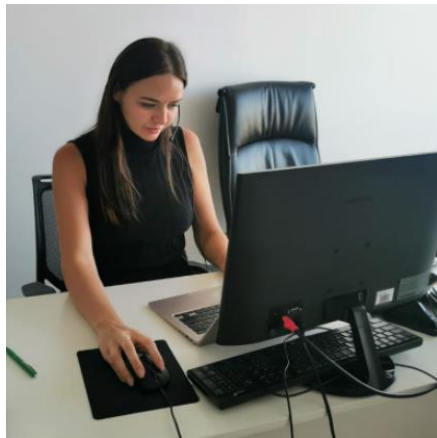
500 отмен за день или Выжить любой ценой

12-13 марта – закрыли кинотеатры и театры
16 марта - 15 апреля - ввели ЧП. Объявили карантин
14 апреля - продлили карантин до 1 мая.
20 апреля - смягчение карантина, запустили производство.
27 апреля - продлили карантин до 11 мая.

5 июля - второй карантин. 2 августа - продление карантина.
15 августа - ослабление карантина для ТРЦ и прочих.
31 августа - ослабление карантина.



Операция «Прощение»



1. Полные возвраты сумм из собственных и заемных средств
2. 30% от возврата зачисляется на бонусный счет
3. Повышенный Кэшбек в 5%
4. Приглашение в Автокинотеатр
5. Приглашение на автоконцерты

FIN