

📰 Как страна выходит из праздников? Статистика от логистики

Тематика: **Транспорт**
Статьи и исследования

Дата публикации: 11.01.2018

г. г. Москва

Дата мероприятия /
события: 11.01.2018

Замечено, что число обращений россиян к услугам перевозчиков до и после праздников разнится из года в год. В ТК Байкал Сервис» подсчитали статистику.

Замечено, что число обращений россиян к услугам перевозчиков до и после праздников разнится из года в год. В ТК Байкал Сервис» подсчитали статистику.

«Нестандартно деловыми в этом году стали предпраздничные дни. 28 и 29 декабря по количеству звонков от клиентов не уступали привычным будням, — отмечает начальник контактного центра компании-перевозчика Татьяна Андреева, — а за три первых дня предновогодней недели (25-27 января) наши операторы выполнили стандартную недельную норму. В целом две недели перед праздниками ознаменовались историческими максимумами для контактного центра — звонков было процентов на 40 больше обычного. В пиковый день 25-го нам позвонило на 75% больше клиентов, чем в среднем за день».

В праздники ситуация была предсказуемой: звонили меньше, тематика вопросов касалась преимущественно графиков работы терминалов и передвижения грузов, которые уже в пути. О новых отправлениях спрашивали единицы.

Удивил первый рабочий день 2018 года. Число звонков в контактный центр «Байкал Сервиса» хоть и выросло в 10 раз по сравнению с каникулами, но было на треть ниже обычной средневенной нормы. В то время как опыт прошлого года показывал, что после январских выходных стоит готовиться к всплеску клиентской активности. По факту страна в этом году не спеша выходит из праздников. Но динамика второго рабочего дня (на 15% превышающая первый) и растущая по часам статистика обращений говорит о том, что россияне все быстрее обретают рабочий настрой.

Транспортная компания [«Байкал Сервис»](#) входит в пятерку ведущих отечественных грузоперевозчиков, [по версии аналитического агентства InfraNews](#). Основана в 1994 году. Компания осуществляет перевозку сборных грузов автомобильным транспортом и оказывает услуги складской логистики. География присутствия насчитывает более 200 российских городов. Операционная деятельность ведется также в странах ближнего зарубежья: республике Беларусь,

Казахстане и Кыргызстане. В распоряжении грузоперевозчика свыше 100 терминалов под ответственное хранение, оборудованных всем необходимым для оказания клиентам полного спектра услуг: хранение, погрузо-разгрузочные работы, предпродажная подготовка.

Постоянная ссылка на материал: <http://smi2go.ru/publications/96349/>