

ПУБЛИЧНЫЙ ОТЧЁТ PROMTPRESS

Аудит канала Клиентский опыт и качество



@cx_quality

Авторский канал Александра Юрьева (@ayuryev) - руководитель бизнес-партнеров сервиса в Авито - ex-руководитель клиентского сервиса в Яндексe (Станция | Алиса | Путешествия | Задания) -...

ПОДПИСЧИКИ	ОХВАТ ПОСТА (ERR)	ОХВАТ/ПОСТ
8 260 12.09.2026 -13 за месяц	16.0% за сутки 6.9%	1.2K HTTPS://PROMTPRESS.COM/AUDIT/CX-QUALITY рекл. охват 571/24ч

— СОДЕРЖАНИЕ · 2026

Что внутри отчёта

01 Снимок канала

12 ключевых метрик · AI-резюме

02 Контент-анализ

Топ-5 постов · худшие 3 · выводы

03 Динамика подписчиков

График за год · прирост

04 Цитируемость

Кто и как упоминает канал

05 Рекламный потенциал

Как долго пост приносит охват

06 Конкуренты

Соседи по нише · ваше место

07 Динамика упоминаний

6 месяцев · ежемесячно

08 Сравнение с нишей

Позиция в категории «Бизнес и стартапы»

09 Стратегия

5 приоритетных действий

РАЗДЕЛ 01 · СНИМОК КАНАЛА

Ключевые показатели канала

Каждая карточка — отдельный индикатор здоровья канала. Подзаголовок под цифрой говорит, за какой период она посчитана.

👤 ПОДПИСЧИКИ 8 260 —	👁️ ОХВАТ ПОСТА 14.4% ср. % подписчиков видят один пост	👁️ ПРОСМОТРЫ/ПОСТ 1.2K медиана 1.2K · 28 дней	📅 ПОСТОВ/НЕД. 5.7 за период
📈 ТРЕНД 7Д -19.9% vs предыдущая неделя	💖 РЕАКЦ./ПОСТ 12.1 всего 278 реакц., 282 реп., 65 комм.	📄 ДЛИНА ПОСТА 706 зн. медиана 1000 · 28 дней	★ ПОСТОВ В АНАЛИЗЕ 23 28 дней
📈 РЕКЛ. ОХВАТ 571 среднее за 24ч	💖 ОТТОК / МЕСЯЦ -13 за последний месяц	📄 ЦИТИРУЕМОСТЬ 10 индекс цитирования · 85 каналов упомянули за всё время	📅 ВОЗРАСТ КАНАЛА 5 лет 2 месяца создан 09.07.2021

AI-РЕЗЮМЕ РЕДАКТОРА

Канал «Клиентский опыт и качество» — 8 260 подписчиков. Каждый пост в среднем смотрит 1.2K человек (14% от подписчиков), охват невысокий — стоит расширять аудиторию. Публикует 6 постов в неделю (~1 в день) — редкие публикации. За неделю 31 августа – 6 сентября охваты просели на -19.9% к неделе 24–30 августа — стоит разобрать причины.

РАЗДЕЛ 02 · КОНТЕНТ-АНАЛИЗ

Что заходит лучше всего

Топ постов по вовлечению и аутсайдеры — чтобы было видно, что повторять, а что убрать из ротации.

ЧТО ОБЩЕГО У УСПЕШНЫХ ПОСТОВ

- 01 Анализ построен по 23 постам за 28 дней.
- 02 Доминирующий формат — Текст (12/23 постов).
- 03 Средняя длина поста — 706 знаков (медиана 1000).
- 04 Пик активности аудитории — пятница, 13:00 MSK.
- 05 Самые сильные посты собирают в 2 раз больше просмотров, чем самые слабые (1.6K в среднем у топа vs 940 у худших) — среди 23 постов за 28 дней. Стоит разобрать что общего у топа — тема, формат, время выхода.

ТОП-5 ПОСТОВ

№1 14.08 · 10:12 ФОТО Сегодня мемная пятница! А это значит пора обменяться мемами. В прошлый самый популярный мем был от Марины он 🙌 Спасибо за...	ПРОСМ. 1 752 РЕП. 6	РЕАКЦ. 28 ER 21.2%
№2 19.08 · 15:22 ТЕКСТ Саммари интервью: TikTok Shop сократил время решения обращений на 150%, и дело не только в ИИ. Делюсь интересным, на мой взгляд, интервью с...	ПРОСМ. 1 591 РЕП. 20	РЕАКЦ. 10 ER 19.3%
№3 21.08 · 14:06 ФОТО Сегодня мемная пятница! А это значит пора обменяться мемами. В прошлый самый популярный мем был от Глеба он 🙌 Спасибо за...	ПРОСМ. 1 520 РЕП. 4	РЕАКЦ. 12 ER 18.4%

№4 24.08 · 15:51 ТЕКСТ Исследование Gartner: 87% клиентов требуют возможность поговорить с человеком, даже если компания использует AI Опрос проведен в...	ПРОСМ. 1 469 РЕП. 25	РЕАКЦ. 13 ER 17.8%
№5 17.08 · 13:39 ТЕКСТ Новость ACSI: Количество жалоб клиентов достигло рекордного уровня Согласно отчету American Customer Satisfaction Index за второй квартал...	ПРОСМ. 1 455 РЕП. 4	РЕАКЦ. 8 ER 17.6%

|

СЛАБЕЕ ОСТАЛЬНЫХ 3

↓ 07.09 · 06:00 ТЕКСТ (пост без подписи — текст)	ПРОСМ. 990 РЕП. 29	РЕАКЦ. 6 ER 12.0%
↓ 09.09 · 06:04 ТЕКСТ Отчет Genesys: Уровень обслуживания клиентов - 2026 Исследование основано на опросе 5 811 потребителей и 1 560 CX- и бизнес-лидеров более...	ПРОСМ. 960 РЕП. 23	РЕАКЦ. 8 ER 11.6%
↓ 08.09 · 06:01 ФОТО Обработка обращений редко укладываются в один канал и одно подразделение — они начинаются в чате, продолжаются в контакт-центре, уходят...	ПРОСМ. 871 РЕП. 14	РЕАКЦ. 4 ER 10.5%

РАЗДЕЛ 03 · ДИНАМИКА ПОДПИСЧИКОВ

Как канал рос за год

График роста подписчиков за год. На ключевых месяцах подписано точное число подписчиков. Видно, в какие месяцы канал прибавлял, а в какие подписчики уходили.



НАЧАЛО ПЕРИОДА

8 095

СЕЙЧАС

8 260

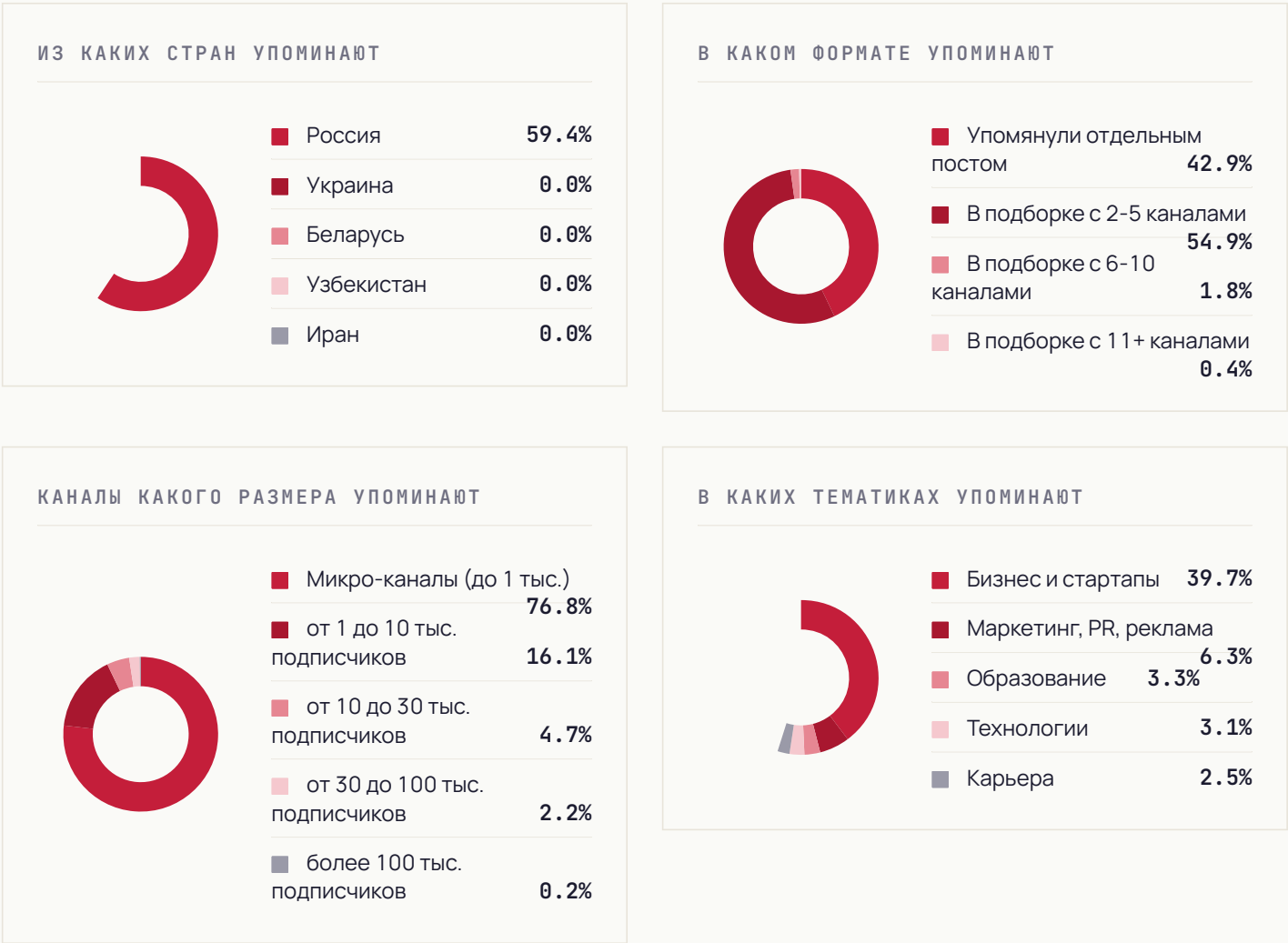
ЧИСТЫЙ ПРИРОСТ

+165

— РАЗДЕЛ 04 · ЦИТИРУЕМОСТЬ

Кто и как упоминает канал

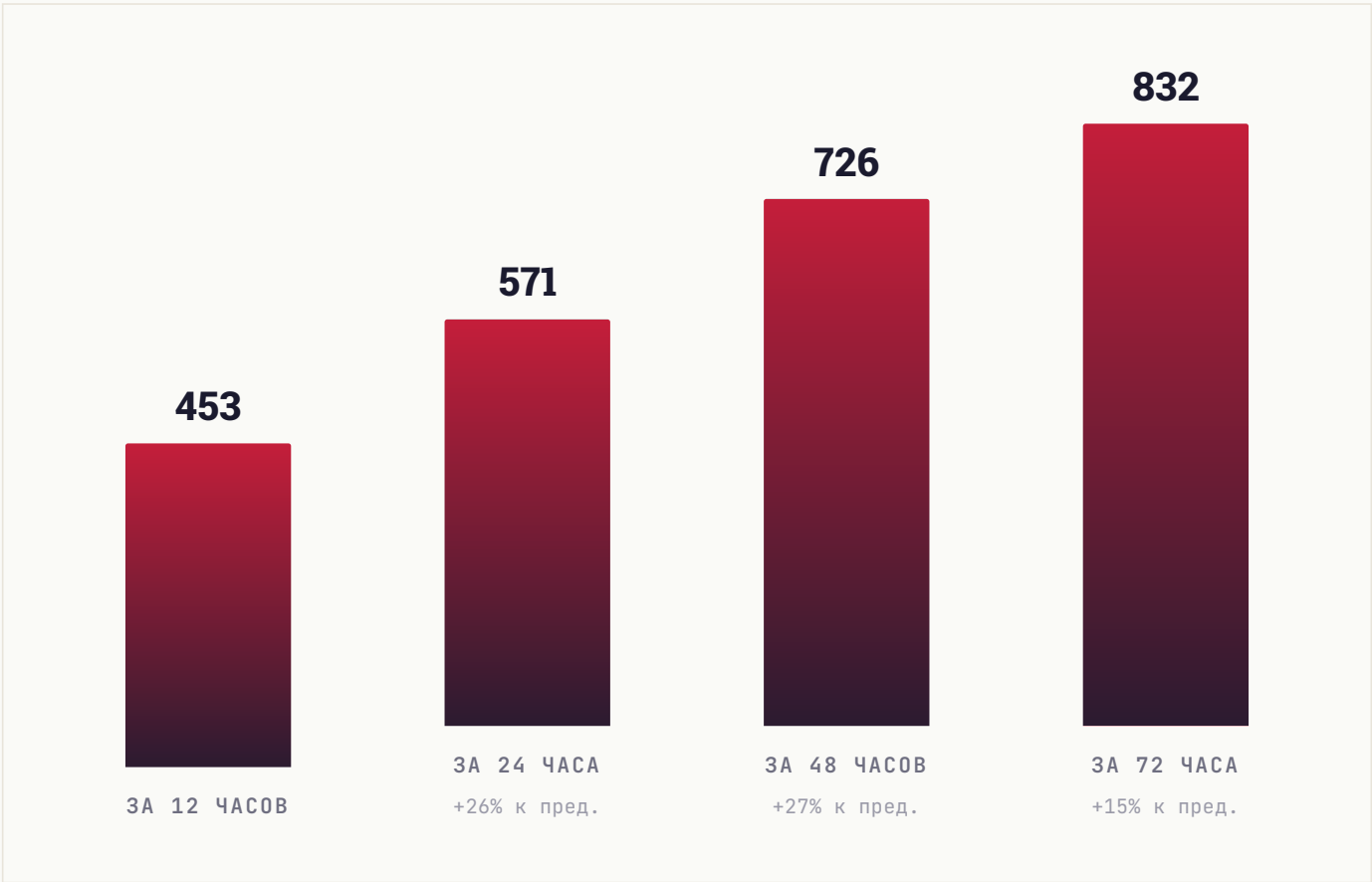
Индекс цитирования **10** — рейтинг популярности канала на основе упоминаний. Учитывает не только их количество, но и вес упоминающих: пост от канала на 100 тыс. подписчиков «весит» больше, чем от канала на 1 тыс. За всё время канал упоминали **85** разных каналов.



— РАЗДЕЛ 05 · РЕКЛАМНЫЙ ПОТЕНЦИАЛ

Как долго пост приносит охват

Средний охват рекламного поста по времени с публикации. Помогает оценить, сколько имеет смысл «жить» размещению.



РАЗДЕЛ 06 · КОНКУРЕНТЫ

С кем вы конкурируете

11 ближайших каналов по тематике и аудитории. Подсветили ваш канал — видно, какое место он занимает среди соседей по нише.

КАНАЛ	ПОДПИСЧИКИ
ФС Фанат Сервиса	16.7K
ТВ Трудно быть Руденко	9.2K
КО Клиентский опыт и качество ВЫ	8.3K
МВ Марина Вострикова про бизнес и сервис	7.8K
Ч ЧАДИН WTF SERVICE	7.2K
10 100%Шпирт	5.2K
ВЭ Вот это сервис! от Supprt.Science	4.7K
КО Клиентский опыт: инструменты и методы CX и UX	4.6K
КП Как продать слона. Ася Барышева	2.9K
П INTEGRIA О чем думают клиенты?	2.4K
ФИ Фидбечь	2.2K

СРАВНИТЕЛЬНЫЙ ВЫВОД

Канал — 3-е место из 11, в верхней трети подборки. Крупнее — 2 канала (лидер: Фанат Сервиса, 16.7K), мельче — 8 каналов. С лидерами — платные размещения или ивенты; с остальными — взаимные размены постов на равных условиях.

— РАЗДЕЛ 07 · ДИНАМИКА УПОМИНАНИЙ

Как часто канал упоминают

Ежемесячно мы фиксируем посты в других каналах, где упомянули ваш канал.
За последние **6 месяцев** таких упоминаний было **29**, а канал за это время прибавил **335** подписчиков из всех источников.

период	упоминаний	каналов	прирост за месяц	
Март 2026	12	5	64	
Февраль 2026	5	3	59	
Январь 2026	5	3	65	
Декабрь 2025	3	3	49	
Ноябрь 2025	1	1	50	
Октябрь 2025	3	3	48	

всего упоминаний	месяцев в данных	привлекли подписчиков
29	6	335

РАЗДЕЛ 08 · СРАВНЕНИЕ С НИШЕЙ

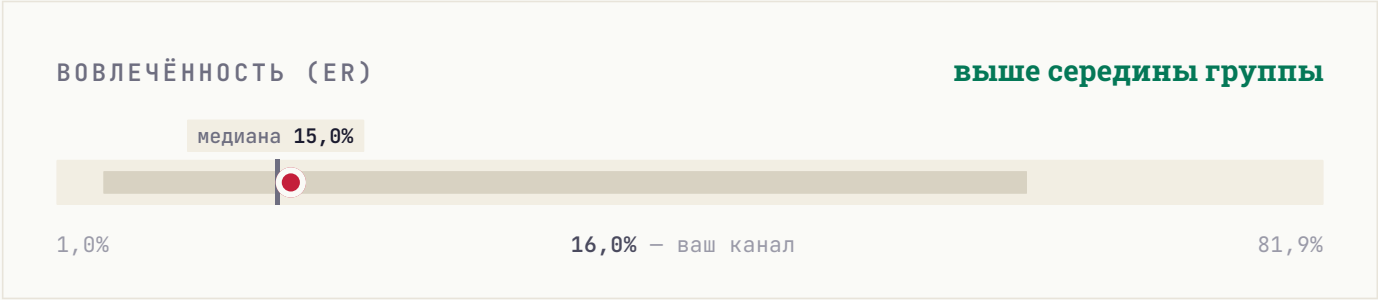
Где канал в своей лиге

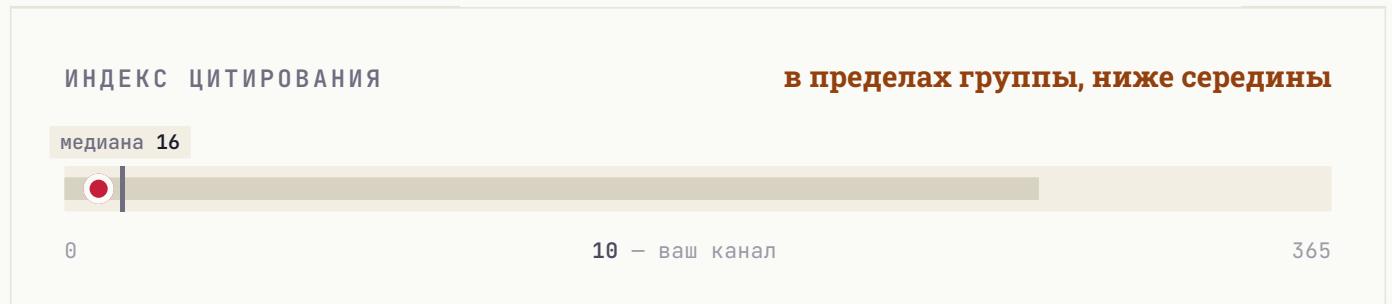
Сравниваем с каналами вашего размера: **175 каналов** категории «Бизнес и стартапы» от 3 тыс. до 25 тыс. подписчиков. Серая полоса — диапазон, куда попадают 80% каналов группы. Чёрная вертикаль — середина. Красная точка — ваш канал.

#111/175

ПОЗИЦИЯ В НИШЕ

Место 111 из 175 каналов сопоставимого размера





Канал обгоняет большинство сопоставимых по одному показателю — **вовлечённость**. Это то, на чём стоит строить рост.

— РАЗДЕЛ 09 · СТРАТЕГИЯ

Что делать прямо сейчас

5 приоритетных действий, расставленных по ожидаемому эффекту. Можно отметить как чек-лист и вернуться к этому отчёту через месяц.

01

Главный пост недели — в пятницу

В этот день и в 13:00 MSK аудитория наиболее активна.

ЭФФЕКТ

**Лучшее окно
для важного
поста**

02

Увеличить долю видео-постов

Видео в Telegram удерживает аудиторию дольше и лучше воспринимается алгоритмом. Рекомендуем доводить долю до 15-25%.

ЭФФЕКТ

**Видео лучше
удерживает
аудиторию**

03

Системная закупка трафика

Три формата для вашего медиа: **Inhouse** (премиальные каналы), **Native** (естественные интеграции), **Premium** (целевая аудитория). PromptPress подбирает источники под нишу.

ЭФФЕКТ

**объём под
задачу**

04

Тестировать опросы и интерактивные форматы

Posts с опросами/реакциями обычно дают +5-15% к ER. Один опрос в неделю на «горячую» тему — лёгкая точка роста.

ЭФФЕКТ

+5-15% ER

05

Кросс-промо с соседними каналами

Раз в квартал обмениваться постами с каналами того же сегмента. Не нужно делать каждый день — 2-3 коллабы дают релевантный прирост.

ЭФФЕКТ

**Прирост из
релевантной
аудитории**

★ ЧТО ДАЛЬШЕ

Хотите, чтобы это сделал **PromptPress**?

Этот аудит — то, что мы можем сделать за несколько минут на основе публичных данных. Если хочется идти дальше — запустите рекламу через нас и закройте план роста за месяц.

01	Запустить рекламу в Telegram	https://panel.promptpress.com/register
----	---	---

02	Связаться с менеджером	t.me/PromptPress_manager
----	-------------------------------	---
