

**FORTAX**  
**CALL CENTRE**

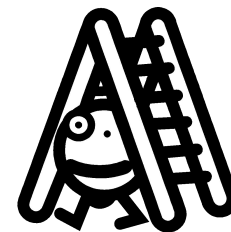
СЛУЖБА ОБРАБОТКИ  
ТЕЛЕФОННЫХ ЗВОНКОВ

[www.fortax.net](http://www.fortax.net)

**Сотрудники Call-центра:**



***кто они,  
где их искать  
и чему учить.***



Кто и как контролирует?

Как мотивировать?

Чему и как учить?

Как отбирать?

Где их искать?

Какие именно люди нужны?

Сколько операторов необходимо?

## Калькулятор Erlang B

Позволяет рассчитать количество телефонных линий, необходимых для вашего call-центра, в зависимости от ожидаемого количества звонков.

Для расчета количества линий вы должны оценить два параметра работы телефонной сети в час наибольшей нагрузки:

- ✓ **Частота возникновения звонков** (количество звонков за час), и
- ✓ **Среднее время разговора:**

Для оценки этих параметров можно воспользоваться данными журнала звонков, телефонными счетами компании или другими источниками информации.

Вычисление необходимого числа телефонных линий в зависимости от ожидаемого количества звонков в час наибольшей загрузки телефонной сети.

Частота возникновения звонков:

звонков/час

Среднее время разговора:

сек

В таблице **Результаты** представлен список количества телефонных линий в зависимости от частоты блокировки звонков: доли звонков, которым не удалось соединиться с системой (абонент услышал сигнал "Занято").

**Результаты**

Вероятность услышать сигнал "Занято"	Количество линий
90 %	3
80 %	6
70 %	8
60 %	11
50 %	14
40 %	17
30 %	20
20 %	23
10 %	28
5 %	31
4 %	32
3 %	33
2 %	34
1 %	36

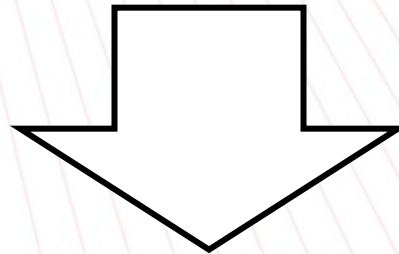
## Калькулятор Erlang C

позволяет вычислить количество операторов, которые должны работать в вашем call-центре, в зависимости от количества входящих звонков, обрабатываемых в call-центре за час, средней продолжительности звонка, а также допустимой средней задержке при ответе на звонок.

**Калькулятор Erlang C** устроен таким образом, чтобы даже при допущении большого времени задержки звонка не выдать значения ниже некоторого минимума -, в случае, если дальнейшее уменьшение числа операторов приведет к нестабильности работы всей системы.

Для расчета количества операторов необходимы следующие данные:

- ✓ **Средняя время разговора** **Время с клиентом;**
- ✓ **Среднее время поствызывной обработки звонка;**
- ✓ **Число звонков в час** (рекомендуется выполнять расчет для различного времени суток: например, когда нагрузка максимальна и минимальна);
- ✓ **Средняя задержка при ответе на звонок**, которую вы готовы допустить. (расчет данного параметра выполняется по всем звонкам, включая звонки, соединенные с оператором сразу, без постановки в очередь ожидания).



Вычисление необходимого количества операторов и других параметров call-центра в зависимости от ожидаемого количества звонков.

Среднее время разговора:

90 сек

Среднее время пост-обработки звонка:

30 сек

Число звонков в час:

500 звонков/час

Средняя задержка при ответе на звонок:

10 сек



**Результаты**

Количество операторов	Вероятность соединения с оператором без постановки в очередь	Среднее время ожидания, сек	Средняя длина очереди	Уровень обслуживания*	Занятость операторов
17	9 %	327	45	12 %	98 %
18	33 %	60	8	40 %	93 %
19	52 %	25	3	60 %	88 %
20	66 %	12	2	74 %	83 %
21	77 %	6	1	84 %	79 %
22	85 %	3	0	90 %	76 %
23	90 %	2	0	94 %	72 %
24	94 %	1	0	97 %	69 %

\* Количество звонков, ожидавших ответ оператора менее 10сек (заданного интервала)

## Расчет численности операторов эмпирическим путем

Данный расчет численности операторов игнорирует такой важный показатель как уровень сервиса.

### Исходные данные:

- Средняя продолжительность разговора;
- Среднее время поствызывной обработки;
- Загруженность операторов;
- Общее число вызовов, поступающих в течение дня.

**Среднее время обслуживания вызова =**  
средняя продолжительность разговора + среднее время поствызывной обработки.

**Число вызовов, которое может обслужить за смену один оператор =**  
Общее время, которое оператор будет тратить на обслуживание вызовов / Среднее время обслуживания вызова.

**Общее время, которое оператор будет тратить на обслуживание вызовов в течение дня =** 45 мин \* 8.

**Число операторов =** Общее число вызовов, поступивших в течение дня / Число вызовов, которое может обслужить за смену один оператор.

### Условия:

- Почасовая оплата или оклад (бонусы)
- Графики работы
- 9.00-18.00 или 10.00-19.00
- 9.00-21.00 – два рабочих дня, два выходных
- 9.00-15.00 и 15.00-21.00
- Место нахождения офиса.

### Требования к соискателям:

- М/ж. Возраст - 18 + ;
- Не ниже среднего специального образование;
- Приятный голос, четкая дикция;
- Общительность;
- ПК на уровне пользователя (word, excel, outlook)
- Скорость печати не менее 100 знаков в мин;
- Знание английского языка приветствуется.

### Обязанности:

- Прием и распределение телефонных звонков;
- Консультирование клиентов по телефону;
- Прием и отправка факсимильных сообщений.



**СМИ**

1. «Работа и зарплата»
2. РДВ
3. «Работа в Москве»
4. «Из рук в руки»
5. «Работа и учеба»
6. «Парад вакансий»
7. «Работа сегодня»
8. Справочник «9955599»

**ИНТЕРНЕТ**

1. [www.job.ru](http://www.job.ru)
2. [www.zarplata.ru](http://www.zarplata.ru)
3. [www.rabota.ru](http://www.rabota.ru)
4. [www.job.list.ru](http://www.job.list.ru)
5. [www.job.ws.ru](http://www.job.ws.ru)
6. [www.mail.ru](http://www.mail.ru)
7. [www.naim.ru](http://www.naim.ru)

**Другие источники**

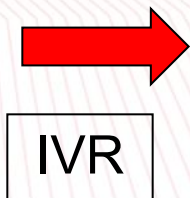
1. Распространение листовок у ближайших станций метро
2. Размещение объявлений в ВУЗах
3. Студенческие общины
4. Местные СМИ

Затраты на подбор одного оператора – 3000-6000 руб.  
15% от всего потока проходят отбор и остаются работать  
Стандартная З.П. – 12000 – 15000 руб.

Метод и схема отбора соискателей.

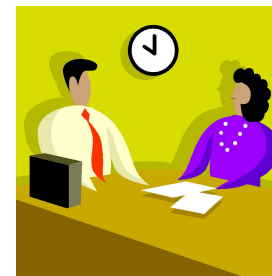


Первичное  
обращение



Телефонное  
тестирование выявляет:

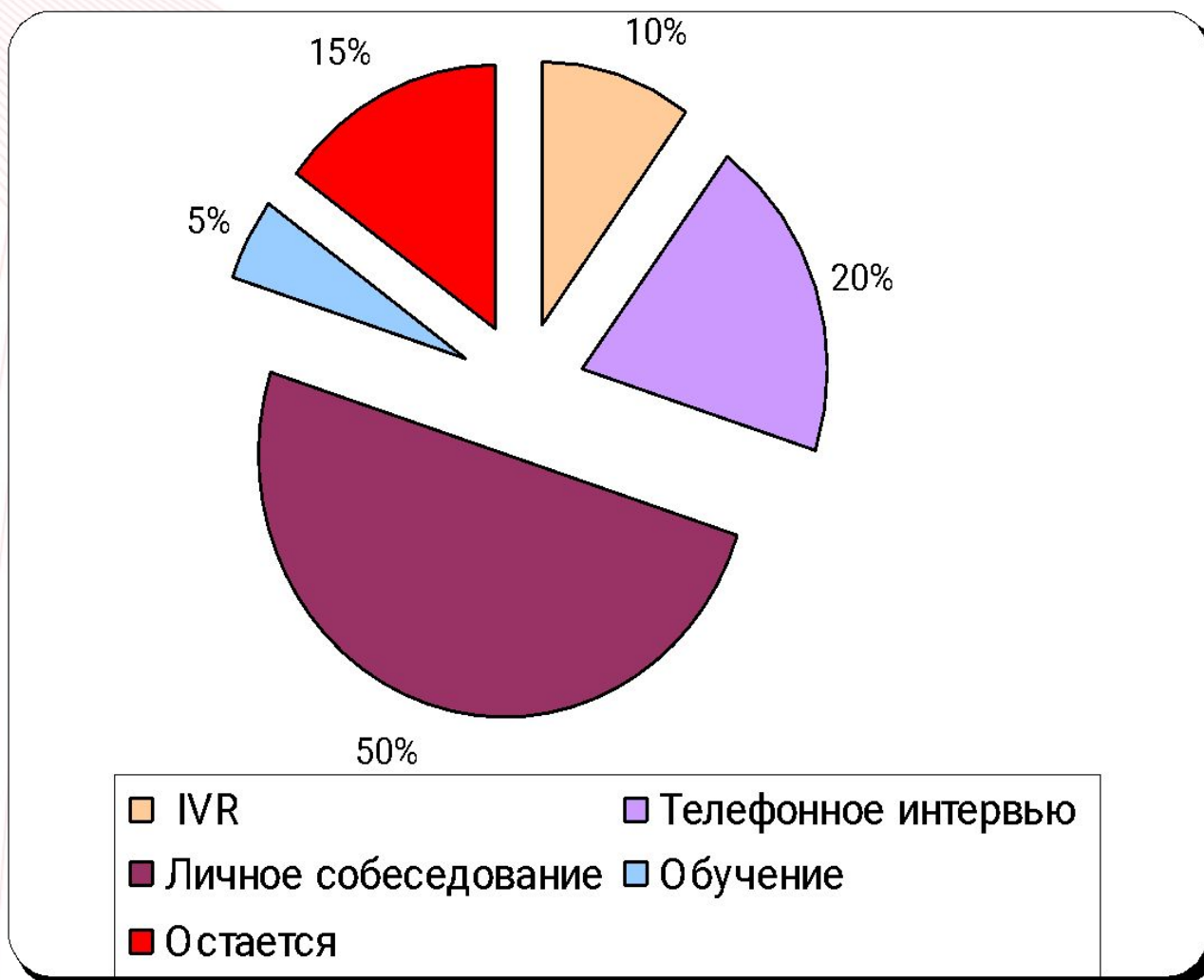
1. Дефекты речи
2. Умение слушать
3. Построение фраз



Личное  
собеседование



<b>Тестируемый параметр</b>	<b>Метод выявления</b>
Грамотная речь (ударения, формулировки, интонация)	Самопрезентация соискателя
Скорость реакции	Вопросы по опыту работы и личностного характера
Способность услышать вопрос и ответить на него четко, кратко, но квалифицированно	Вопросы по опыту работы и личностного характера
Восприятие на слух и воспроизведение информации	Отрывок текста
Знание ПК	Используется АРМ
Стрессоустойчивость	«Провокационные» вопросы



## 1. Адаптационный тренинг.

Основная цель – рассказать новому сотруднику об основных ценностях и традициях компании, о том, что принято и не принято.

## 2. Обучение базовым и специализированным навыкам работы.

Изучение специфики и перспективы работы в call центре, телефонному этикету и пониманию корпоративного стиля общения и т.п.

## 3. Изучение специфики продукта.

## 4. Периодические тренинги.





## Содержание.

- Корпоративный регламент (нормы взаимодействия в компании, традиции, организация труда, какой вопрос с кем решается и в какие сроки)
- Описание системы компенсаций, актуальной для конкретного сотрудника;
- Описание основных обязанностей
- История создания компании;
- Истории карьерного роста сотрудников отдела и мн.др.

## Кто занимается адаптацией.

- Менеджером по персоналу
- Линейный или непосредственный руководитель
- Оператор-наставник



## Подготовка операторов

### Содержание тренинга.

- Клиенто-ориентированный подход
- Телефонный оператор: особенности и специфика
- Эффективная телефонная коммуникация
- Управление эмоциональным состоянием

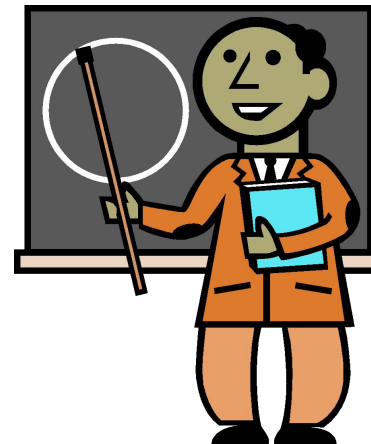
## Подготовка супервизоров

### Содержание тренинга.

- Коммуникативная компетентность супервайзера;
- Адаптация оператора, или как помочь новичку сделать «Ваш устав» - своим;
- Применение программ обучения на практике. Коучинг. Мотивация.
- Функция контроля – одна из важнейших задач супервайзера;
- Комплексная оценка труда операторов. Системы бонусов и штрафов;
- Управление конфликтами в группе операторов. Снятие напряжения;

### Кто проводит обучение?

- Внутренний тренинг-менеджер call-центра
- Проведение внешних тренингов



## Тренинг «Качественный сервис при общении по телефону.

### Содержание.

- Эффективные телефонные переговоры – этикет и основы в подходе
- Подготовка к контакту и начало переговоров
- Понимание Потребностей и Общение с Клиентом
- Работа с эмоциональными посланиями и стрессом
- Работа с Возражениями и Сопротивлением

## Тренинг «Мой голос - мой рабочий инструмент»

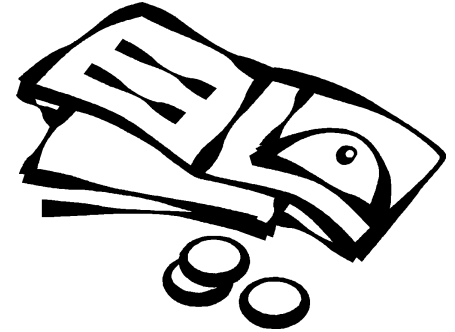
### Содержание.

- Особенности голоса, как средства передачи информации.
- Первый звонок. Знакомство. Имидж компании.
- Коммуникативные возможности осанки и движений при телефонном общении.
- Этапы телефонных переговоров.
- Контроль речи в стрессовых ситуациях (раздражение, гнев, обида и т.д.)



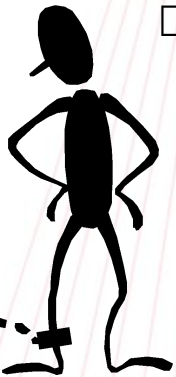
## Материальная

- Премии за стаж
- Бонусы по результатам работы
- Различные ставки, в зависимости от категории



## Нематериальная

- Командные (проектные) соревнования
- публичные награждения
- «Знаки внимания» со стороны руководителя
- Категории, присваиваемые по результатам аттестации
- Участие в корпоративных мероприятиях и конкурсах.

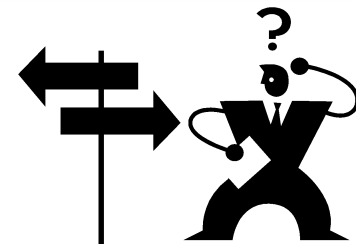


### Основные причины ухода хороших операторов:

- Молодые взрослеют и у них появляются более высокие потребности, студенты заканчивают обучение.
- Неопытные учатся общаться и «вырастают» из предлагаемой зарплаты (ведь они учатся очень важной вещи - общению с клиентами)
- Операторы «сгорают» на работе.
- Операторы «...не видят будущего»



- **Формирование резерва операторов.**
- **Создание системы ступенчатого изменения квалификационного уровня.**
- **Создание атмосферы соревнования с обязательным выделением лучших операторов.**
- **Обеспечение чувства причастности к группе – создание корпоративного духа.**
- **Создание комфортных условий работы.**
- **Повышение среднего возраста операторов Call Center без ущерба качеству.**



## **Количественные показатели работы**

- ✓ *Число обработанных звонков в день*
- ✓ *Число отработанных дней*
- ✓ *Конверсия звонков*
- ✓ *Количество недопустимых событий*

## **Качественные показатели работы**

- ✓ *Знание продукта*
- ✓ *Знание конкурентов*
- ✓ *Знание потребностей клиентов*
- ✓ *Личностные качества*
- ✓ *Отношения с клиентами (жалобы/благодарности)*
- ✓ *Способность брать ответственность*
- ✓ *Соблюдение телефонного этикета*

## Мониторинг количественных показателей

Среди основных параметров, которые необходимо контролировать можно выделить следующие:

- Число обслуженных вызовов;
- Число пропущенных вызовов;
- Число переведенных вызовов;
- Число вызовов, поставленных на удержание;
- Общее время, в течение которого производилось удержание вызовов;
- Число запросов помощи супервизора;
- Время, потраченное на перерывы;
- Время, потраченное на поствызывную обработку;
- Степень загрузки.



**Мониторинг качественных показателей**

Основными средствами для мониторинга качества являются:

- прослушивание разговоров с абонентами в режиме реального времени;
- запись разговоров.

**Преимущества системы записи разговоров:**

- повышение уровня FCR (возможности решения проблемы при первом же звонке) в среднем на 2%;
- сокращение времени, требующегося супервизорам на мониторинг качества обслуживания, на 30%;
- сокращение времени вызовов в среднем на 1%;
- сокращение времени, требуемого на обучение операторов, на 10% за счет учета индивидуальных потребностей операторов;
- увеличение срока работы операторов на 1%.

**К чему это приводит:**

- повышению степени удовлетворенности клиентов за счет повышения качества обслуживания;
- сокращению операционных расходов на содержание операторского центра;
- более эффективной и комфортной работе операторов;
- более эффективной и комфортной работе супервизоров.

### **Абсолютные**

1. Непосредственное наблюдение.
2. Использование специального ПО.
3. Аттестация
4. Тестирование по критериям качества

### **Относительные**

1. Сравнение со средними результатами группы.
2. Сравнение с результатами во времени.
3. Получение благодарности и отсутствие замечаний от руководителя или клиента

# ПЕРСОНАЛ



## Сотрудники Call-центра:

*кто они, где их искать  
и чему учить.*



Благодарим за

**внимание!**

*Контактная информация:*

*тел.: (495) 980-50-30,*

*[www.fortax.net](http://www.fortax.net)*

