### Один "Простой" проект



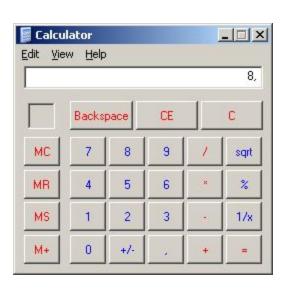


### Дважды два – .... ?!

Чему равно выражение 2 + 2 \* 2=??

### Так 6 или 8?

### Все зависит от того, как считать!





2

### AVAYA

Площадь: 600 км2

• Численность: 4 661 219 чел.

- Плотность: 7 768,7 чел./км2.
  - численность мужчин 2 094 836
  - численность женщин 2 566 383

### • Климатические условия:

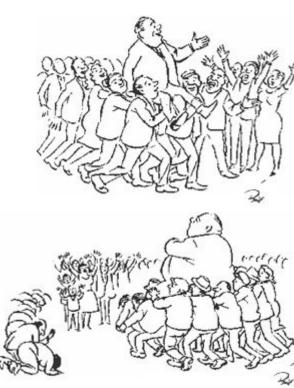
- Умеренный климатический пояс.
- Морской климат.
- Средняя температура января: -2.8°C.
- Средняя температура июля: +17.2°C.



### Финансовая компания

- Входящие линии Е1 1
- Сотрудников 200 (большинство из них имеют спаренные аналоговые телефоны)
- Все вызовы распределяются на 3 группы: Секретари, Кредитование частных лиц, Обслуживание Юридических лиц.
  - Секретарская группа: Два секретаря принимают вызовы и соединяют с нужным сотрудником или переключают на отдел.
  - Кредитование частных лиц: 8 операторов обрабатывают вызовы. Типовой вызов состоит из приема заявки, поиска в базе кредитных историй и обратного вызова агенту для сообщения результата заявления.
  - Обслуживание Юридических лиц: вызовы обрабатываются 4 операторами.



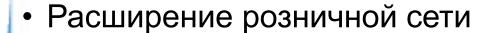




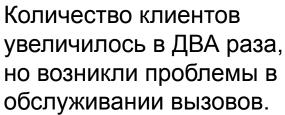
### AVAYA

### Реклама + Развитие

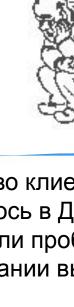
 Компания провела широкомасштабную рекламную акцию



 Размещение агентов в крупных супермаркетах



Клиенты не могли дозвониться в компанию.





### Реализация проекта



• Было принято решени телефонной статеры требов

место старой петворяет ную

- Проведена инс согласно требо
- Для обработки в задействован до

цих вызовов был оток Е1

• Для оптимизации вызовов на секретарскую группу была произведена настройка голосового меню.





### Первая неделя эксплуатации... Первые отчеты

- Ситуация оказалась катастрофичной:
  - более 60% потерянных вызовов,

• средна		<u> </u>	<del>/!!!</del>		
AVAYA The B	• средне представленные входящие вызовы				
Вход	ящне, с полученны	2727			
Представленные входящие вы Входящие, с полученным отве Потерянные входящие вызов:	рянные входящие і	3 464	3		
Самое продолж.время ожидан Сам. продолж.время ожид-я д	е продолжиремя о	0:20:27	Mi		
Среднее время получения отв Исходящие, с получениым отв Исходящие, оставшиеся без от	0:16:28	(			
РСА Входящие короткие вызовы (* <b>Сред</b>	нее время получен	ня ответа для	0:04:13	1	
Входящие продолжительные вызовы	<u>44.04</u>	Ringing (refused) 0,1%	2	7	
Исходящие короткие вызовы (%) Исходящие продолжительные вызовы	7 <u>.88%</u> 29.93	Total: 100,0%	44		
Средняя продолжительность входящих	0:01:53				
Средняя продолжительность исходящих	0:01:48	9,			
Средняя продолжительность внешних	0:01:37				

Группа агентов	Входящие, с п/о (вкл. передачи)	Вызовы в пределах РСА (вход. с п/о)	PCA
Обспуживание Юридических лиц	453	383	86,26%
Кредитование частных лиц	722	114	16,29%
Секретарская группа	1 027	284	27,73%
Итого:	2202	781	

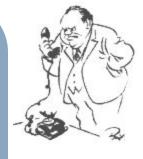


### Так что же происходит?

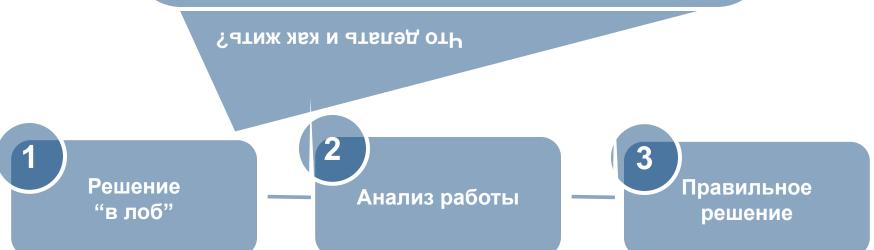
- Ситуация по компании :
  - Более 60% потерянных вызовов
  - среднее время нахождения в очереди 6 минут!!!
  - 90% рабочего времени длинна очереди максимальна



- 24 порта IVR заняты на **95-100**%
- 2 потока E1 заняты в течении дня на **90-95%**.

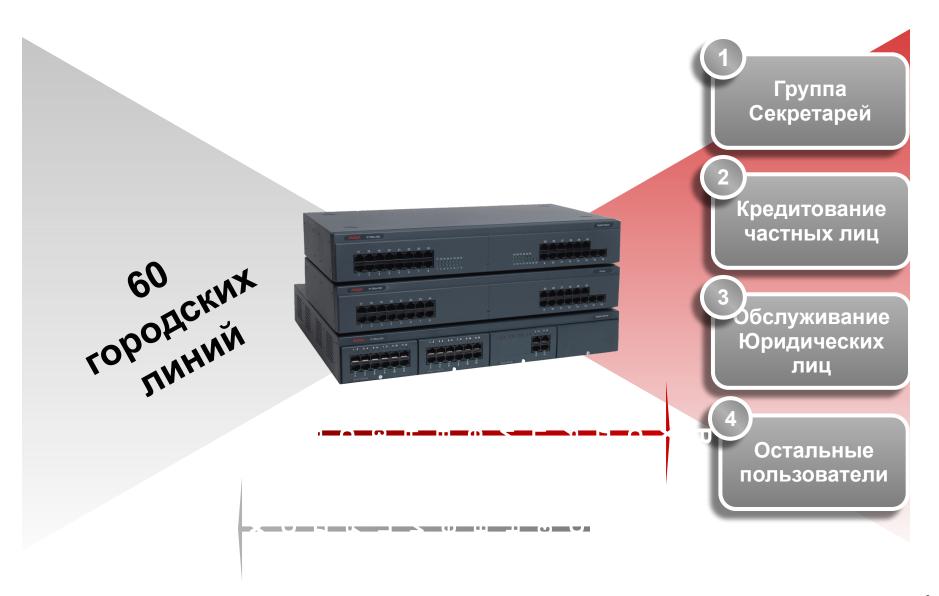








### Текущая ситуация





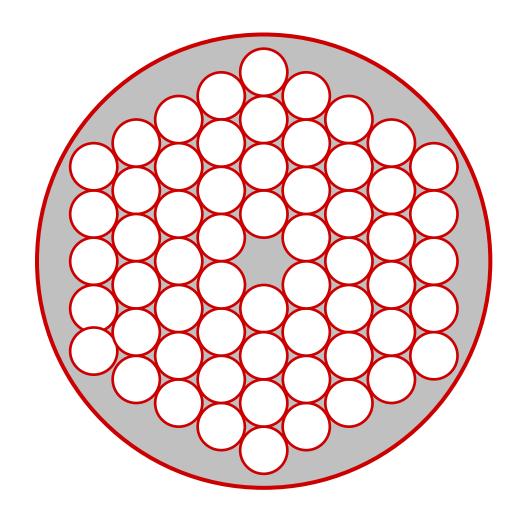
### Так сколько у нас каналов?

Группа секретарей 2 линии 10 линий для очереди

Группа кред. частн. лиц 8 линии 10 линий для очереди

Группа обсл. юр. лиц 4 линии 10 линий для очереди

Остается 16 линий на 230 сотрудников И все...





### Описание процесса обслуживания вызовов и сбор статистической информации





	Входящие вызовы	MAR 32		Потерянные входящие	Обслуж Юридиче	:ивание эских лиц	Кредитован ли		Секретарс	кая группа
0		ВЫЗОВЫ	ответом	вызовы	отвеченные	потерянные	отвеченные	потерянные	отвеченные	потерянные
среда	5472	2902	2570	481	127	807	2018	910	569	
четверг	13475	2880	10595	452	119	552	1380	1378	861	
пятница	9136	2836	6300	418	110	586	1465	1338	836	
среда	4381	2640	1741	456	120	585	1463	1106	691	
четверг	3594	2601	993	461	121	641	1603	1072	670	
пятница	6191	2727	3464	453	119	722	1805	1027	642	
Среднее за день	5608	2794	2810	454	119	681	1702	1135	709	

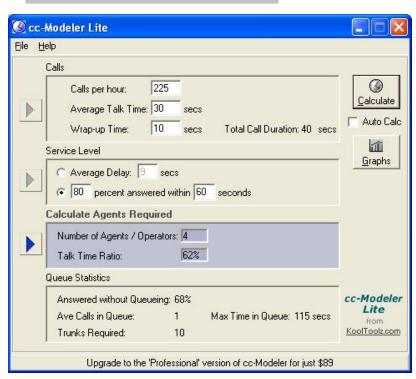


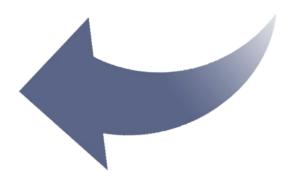
### Шаг №1. Расчет для группы секретарей



Операторов: 2 человека Длина очереди: не более 10 человек

Вызовов в ЧНН: около 225 вызовов Средняя длина вызова: 30 с + 10 с

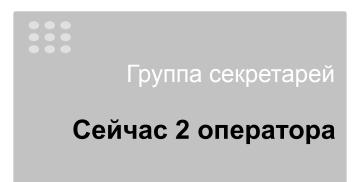




Итого: Для ответа на 80% звонков за 60сек. необходимо

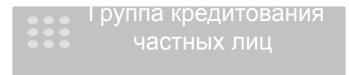
## Нужно 4 оператора!

### Шаг №2. Итоговые результаты









Сейчас 8 операторов













### Попробуем предложить этот вариант?

Увеличение штата операторов с 14 до 25 человек

А это рабочие места, заработная плата...

# Вам бы понравилось?



### AVAYA

### Выезд на "место происшествия"



- Осмотр рабочих мест операторов
- Наблюдение за персоналом
- Описание бизнес- процессов в компании

All rights reserved.

### Протокол с "места происшествия"

- Для группы секретарей
  - Слишком длинное голосовое меню
  - Отсутствие телефонных гарнитур



- Для группы кредитования частных лиц
  - Отсутствие всплывающих окон
  - Очень своеобразный BackUp информации
- Для группы обслуживания юридических лиц

• Неполная загрузка операторов

### Вердикт присяжных

Группа секретарей 2 оператора Кредитование частных лиц 10 операторов Обслуживание юридических лиц 4 оператора

#### Необходимо

- Разделить общее голосовое меню на две части
- Реализовать функцию всплывающих окон
- Создать систему автоматического резервного копирования
- Выделить часть опытных операторов из всех групп для обработки вызовов в ЧНН
- Подключить дополнительный поток E1, так как только на группы операторов необходимо 50 соединительных линий



### Спасибо! Вопросы?

### Спасибо! Вопросы?

