

Один “Простой” проект

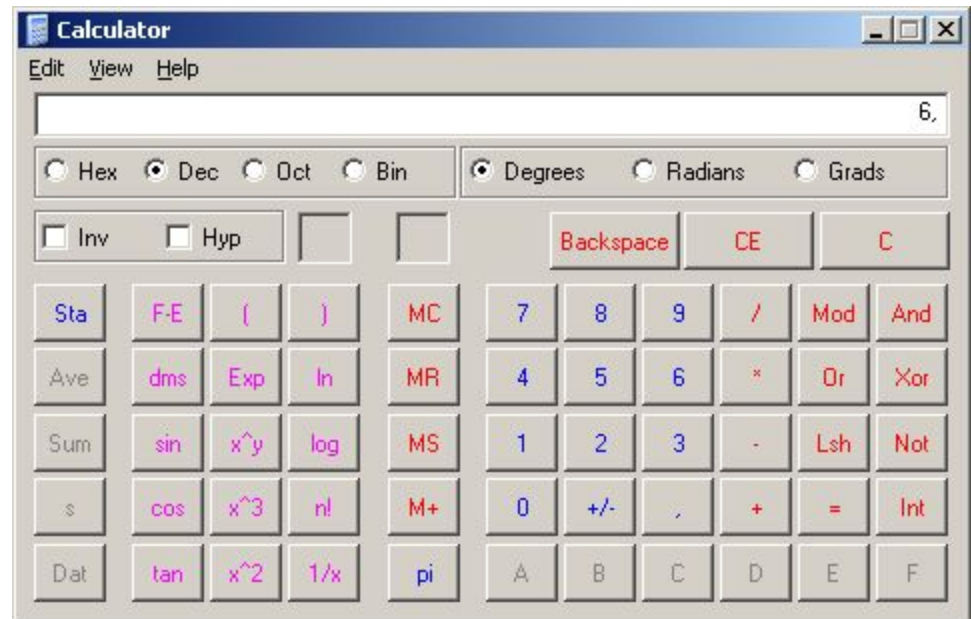
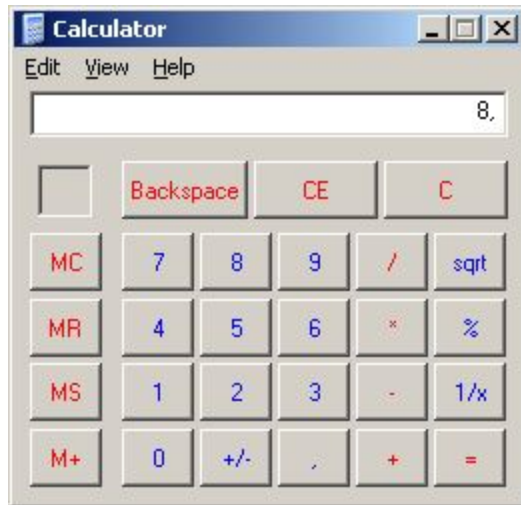
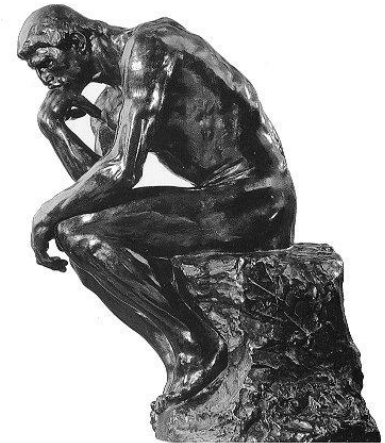


Дважды два – ?!

Чему равно выражение $2 + 2 * 2 = ??$

Так 6 или 8?

Все зависит от того, как считать !



- **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 E1 – 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.



Реклама + Развитие

- Компания провела широкомасштабную рекламную акцию
- Расширение розничной сети
- Размещение агентов в крупных супермаркетах

???



Количество клиентов увеличилось в ДВА раза, но возникли проблемы в обслуживании вызовов.

Клиенты не могли дозвониться в компанию.



Реализация проекта



- Было принято решение о замене старой телефонной станции на новую, которая удовлетворяет современным требованиям.

- Проведена инсталляция и настройка системы в соответствии с требованиями заказчика.
- Для обработки входящих вызовов был задействован дополнительный поток E1.
- Для оптимизации вызовов на секретарскую группу была произведена настройка голосового меню.



Первая неделя эксплуатации... Первые отчеты

- Ситуация оказалась катастрофичной:
 - более 60% потерянных вызовов,
 - среднее время нахождения в очереди 4 минуты!!!

АВАУА

Представленные входящие вызовы
Входящие, с полученным ответом
Потерянные входящие вызовы
Самое продолж. время ожидания
Сам. продолж. время ожид-я до п/о
Среднее время получения ответа

| | |
|--------------------------------------|----------------|
| Представленные входящие вызовы | <u>6 191</u> |
| Входящие, с полученным ответом | <u>2 727</u> |
| Потерянные входящие вызовы | <u>3 464</u> |
| Самое продолж. время ожидания до п/о | <u>0:20:27</u> |
| Сам. продолж. время ожид-я до потери | <u>0:16:28</u> |
| Среднее время получения ответа для | <u>0:04:13</u> |

Исходящие, с полученным ответом
Исходящие, оставшиеся без ответа
РСА
Входящие короткие вызовы (%)
Входящие продолжительные вызовы
Исходящие короткие вызовы (%)
Исходящие продолжительные вызовы
Средняя продолжительность входящих
Средняя продолжительность исходящих
Средняя продолжительность внешних

7,88%
29,93
0:01:53
0:01:48
0:01:37

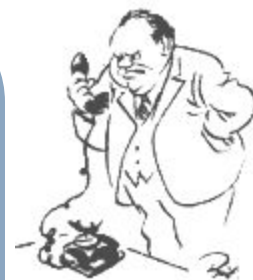
| | |
|---------------------|--------|
| ■ Ringing (refused) | 0,1% |
| Total: | 100,0% |

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

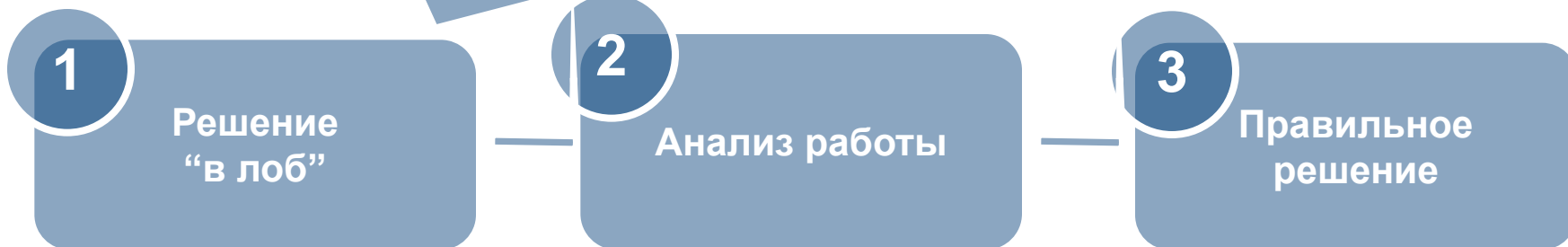
Так что же происходит?



- Ситуация по компании :
 - Более **60%** потерянных вызовов
 - среднее время нахождения в очереди **6 минут!!!**
 - **90%** рабочего времени длинна очереди максимальна
- Загруженность IVR и потоков E1:
 - 24 порта IVR заняты на **95-100%**
 - 2 потока E1 заняты в течении дня на **90-95%**.



Что делать и как жить?



Текущая ситуация

60
городских
линий



1

Группа
Секретарей

2

Кредитование
частных лиц

3

Обслуживание
Юридических
лиц

4

Остальные
пользователи

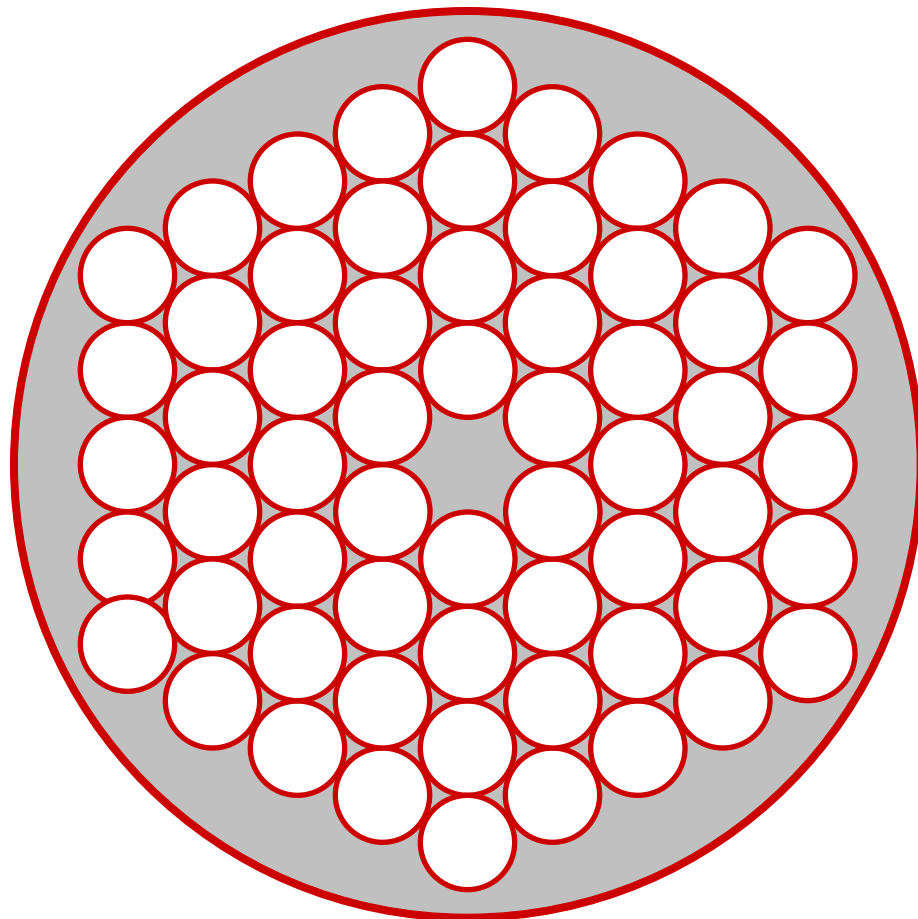
Так сколько у нас каналов?

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 | Входящие, с полученным ответом | Потерянные входящие вызовы | Обслуживание Юридических лиц | | Кредитование частных лиц | | Секретарская группа | |
|-----------------|-----------------|--------------------------------|----------------------------|------------------------------|------------|--------------------------|------------|---------------------|------------|
| | | | | 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

Группа
секретарей

Операторов: 2 человека

Длина очереди: не более 10 человек

Вызовов в ЧНН: около 225 вызовов

Средняя длина вызова: 30 с + 10 с

The screenshot shows the 'cc-Modeler Lite' window with the following settings and results:

- Calls:**
 - Calls per hour: 225
 - Average Talk Time: 30 secs
 - Wrap-up Time: 10 secs
 - Total Call Duration: 40 secs
- Service Level:**
 - ☐ Average Delay: 9 secs
 - ☒ 80 percent answered within 60 seconds
- Calculate Agents Required:**
 - Number of Agents / Operators: 4
 - Talk Time Ratio: 62%
- Queue Statistics:**
 - Answered without Queueing: 68%
 - Ave Calls in Queue: 1
 - Max Time in Queue: 115 secs
 - Trunks Required: 10

Buttons: Calculate, Auto Calc, Graphs.

Footer: Upgrade to the 'Professional' version of cc-Modeler for just \$89. cc-Modeler Lite from KoolToolz.com



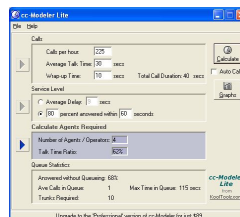
Итого:
Для ответа на 80%
звонков за 60сек.
необходимо

Нужно 4 оператора!

Шаг №2. Итоговые результаты



Группа секретарей
Сейчас 2 оператора

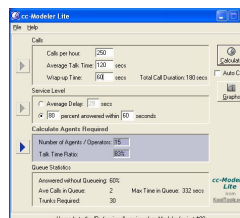


4 оператора



Группа кредитования
частных лиц

Сейчас 8 операторов

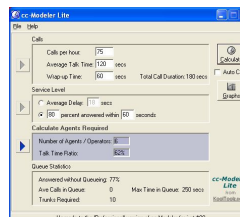


15 операторов



Группа обслуживания
юридических лиц

Сейчас 4 оператора



6 операторов

Попробуем предложить этот вариант?

Увеличение штата операторов с 14 до **25** человек

А это рабочие места, заработная плата...

Вам бы
понравилось?



Выезд на “место происшествия”



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

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

1

Группа секретарей
2 оператора

2

Кредитование частных лиц
10 операторов

3

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 Е1, так как только на группы операторов необходимо 50 соединительных линий

Спасибо! Вопросы?

Спасибо! Вопросы?

