



Основные функции Call (Contact) центра – теория и практика



- История Call центров
- Обзор функций Call центра
- Чем руководствоваться при выборе Call центра?
- Промежуточные итоги

- Откуда пошли Call центры?
 - «Телефонизация» США
 - Идеи Тейлора и Эрланга
 - Глобальные корпорации
- Что такое Call (Contact) центр сегодня?
 - Call центры сегодня – где?
 - Альтернативные контакты
 - Отставание от запада – плюс или минус
- Как будет выглядеть Call центр будущего?
 - Домашний Call центр
 - Технологии On-Demand
 - Робот и человек

С чего начинается Call центр



- Что такое Call центр?
- Кто те люди которые в него звонят?
- Кто те люди, которые там работают?
- Как построена работа в Call центре?

Что такое Call центр?

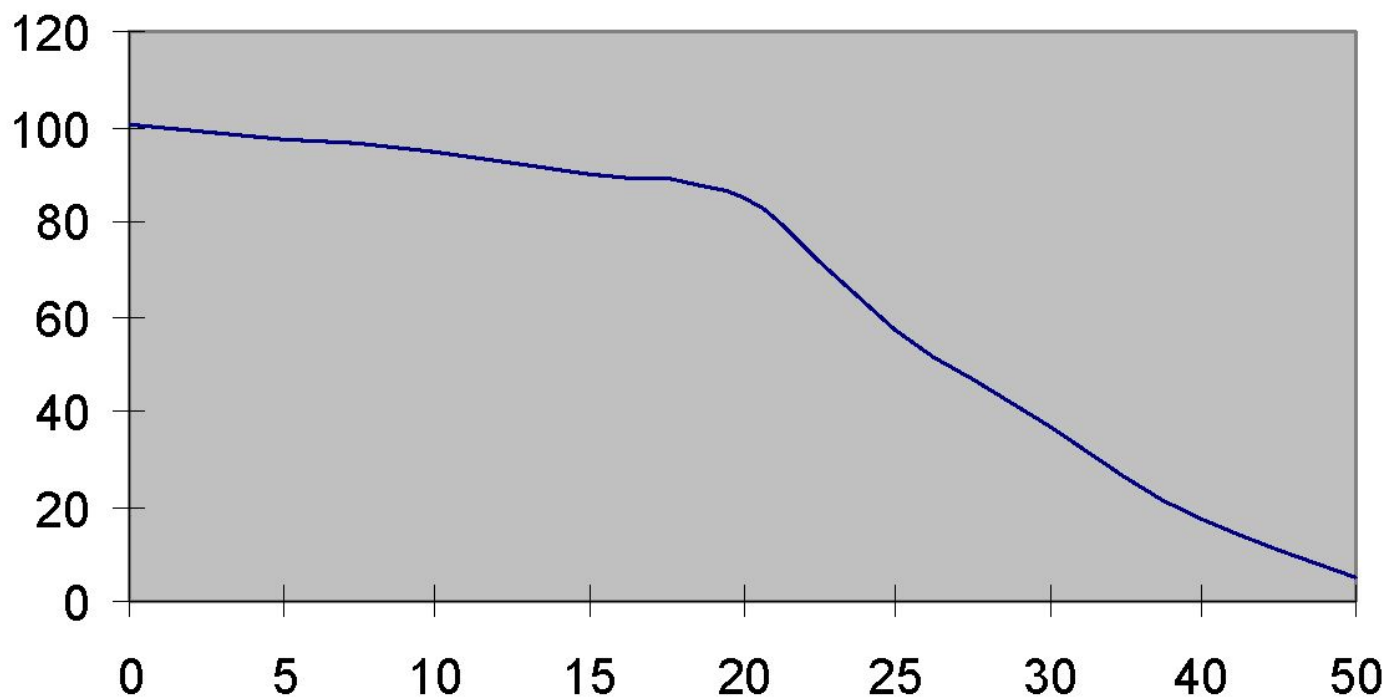


- Основные задачи, решаемые Call центром
- Отличие Call от Contact центра
- Современные Call центры «без центра»

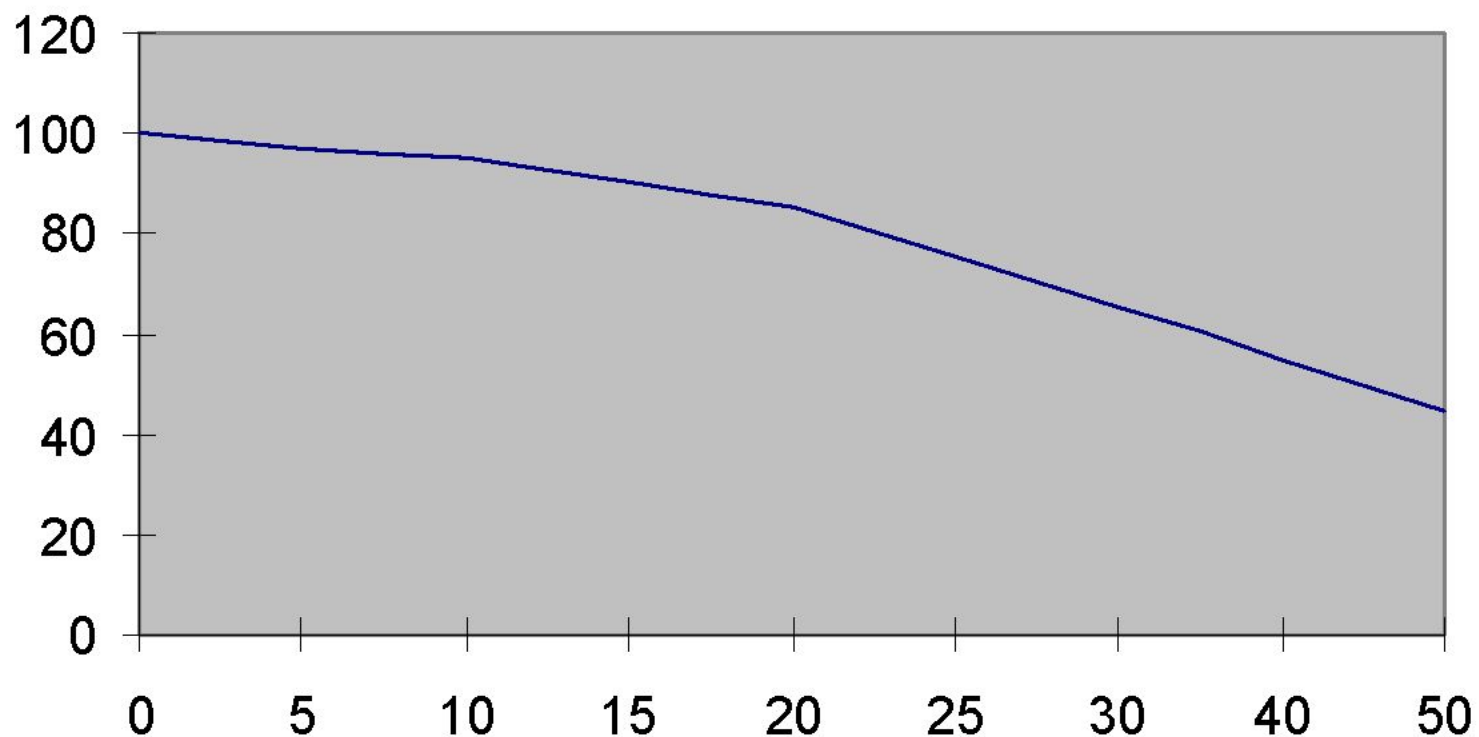
Основные признаки:

- Массовость
- Типичные вопросы
- «Индивидуальные» ответы
- Неизбежность контакта

Кол-во клиентов, ожидающих ответа, %%
ПРОДАЖИ



Кол-во клиентов, ожидающих ответа, %%
ПОДДЕРЖКА



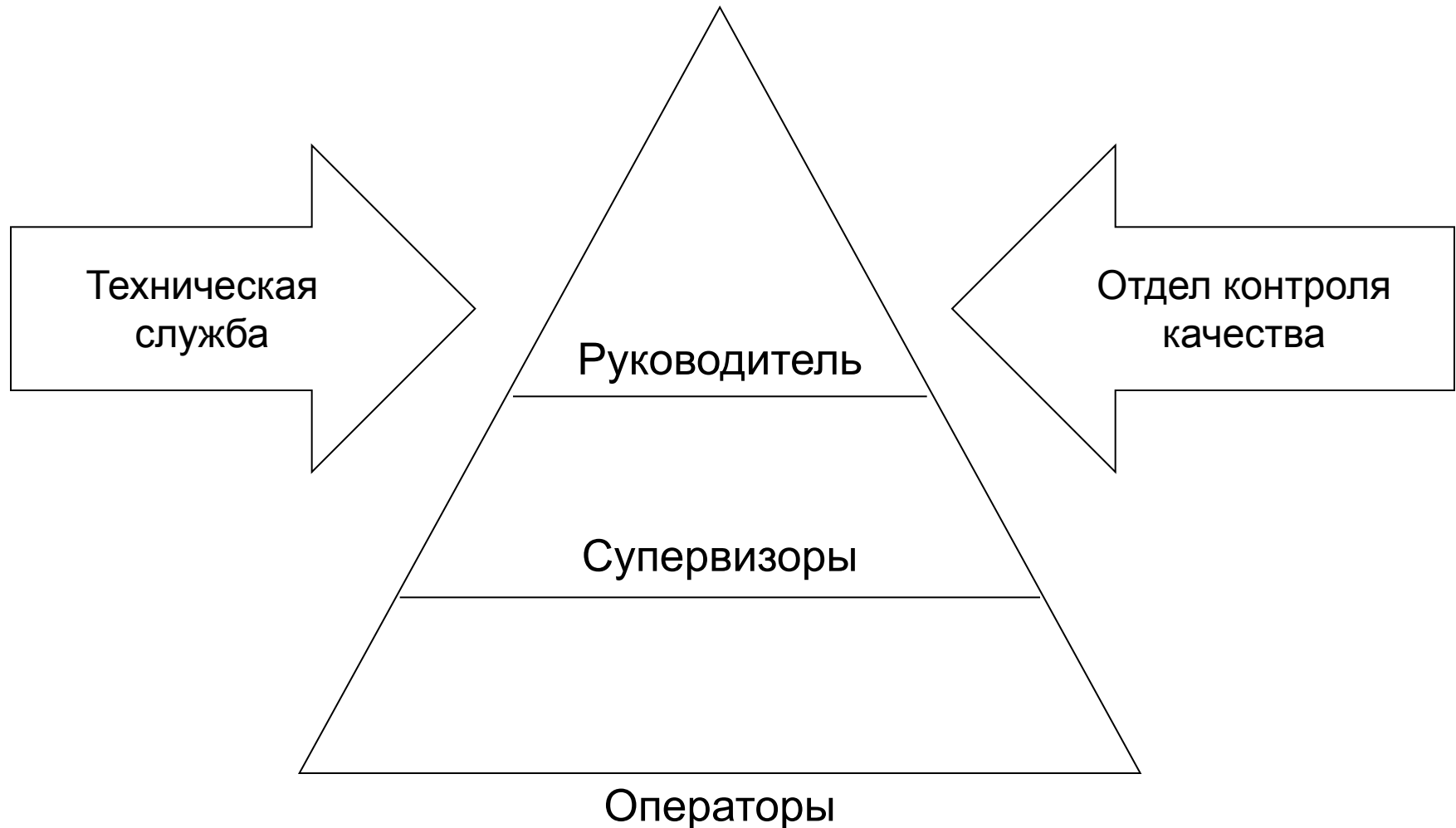
Факторы, влияющие на время ожидания «на линии»:

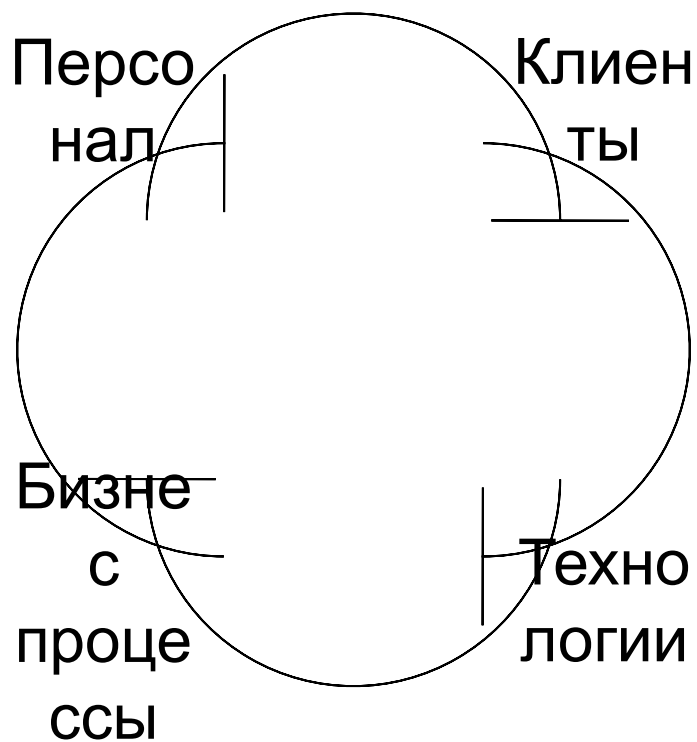
- Уровень мотивации
- Доступность альтернатив
- Внутренние ожидания
- Свободное время
- Кто платит?
- Человеческий фактор

Кто работает в Call центре



Кто работает в Call центре





Способы маршрутизации звонков:

- номер вызывающего абонента (ANI)/вызываемого номера (DNIS);
- время суток;
- день недели;
- состояние очереди;
- навыки операторов
- данные из CRM

Распределение звонков между операторами:

- линейное (hunt group);
- циркулярное (distribution group);
- наиболее свободному оператору (longest available agent).
- выбор оператора с самым низким средним временем обслуживания звонка (Shortest average call handle time);
- выбор агента, обслуживающего в среднем наибольшее количество звонков (Highest average call handle time);
- выбор агента на основе уровня его компетенции (Competency-Based Routing)
- наименее загруженному оператору (Least Occupied Agent)

Зачем распределять звонки:

- повышение качества обслуживания
- сокращение общей нагрузки
- оптимизация затрат на Call центр
- увеличение прибыли или мотивация?

Ключевые факторы:

- Почему важен внешний вид программы
- Что должно быть под рукой
- Драгоценные секунды

Функциональные возможности приложений оператора:

- Автоответ
- Связь с супервизором
- Получение дополнительной информации вместе со звонком
- Получение данных из CRM
- Включение записи разговора
- Установка «меток» на записи

Рабочее место оператора, на что обратить внимание:

- Помещение, освещенность, кондиционирование
- Стол, стул и перегородки
- Монитор, компьютер
- Гарнитура или телефон
- Что должно быть на столе?
- Зеркало – шутка или гениальное решение?

Рабочее место супервизора

..... сегодня, в четвертой части.

Обзор основных возможностей:

- Организация очереди
- Голосовое приветствие
- Функция автоответчика
- Функция Call Back
- Многоуровневая справочно-информационная система, связь (интеграция) с базами данных компании
- Счетчик – сколько осталось ждать

Автоматическая обработка звонков



За! :

- Сокращение затрат
- Упрощение получения информации

Против! :

- Отсутствие живого контакта
- Низкая «телефонная грамотность в России»

На что обратить внимание:

- Музыка на IVR
- «Достижимость» каждого из пунктов
- Логика переходов
- Выходы из IVR в нужных местах
- Не потерять голос
- Постоянный анализ и модификация

- Автоматизация исходящих звонков
- Запись разговоров
- Отображение информации на экранах
- Системы планирования рабочих смен (Workforce management)



- Цели.....
- Цели....
- Цели....

- Задачи....
- Задачи.....
- Задачи.....

- Функции...
- Функции...
- Функции...

Последовательность действий:

- Определить цели создания Call центра
- Определить задачи (настоящие и возможные будущие)
- Определить необходимые функции
- Составить карту внутрикорпоративных взаимодействий
- Составить формальный документ
- Обратиться к поставщикам

Основные ошибки при выборе технического решения:

- Функционал сильно перегружен
- «Запас прочности» слишком велик
- В выборе не участвует «инициатор» проекта
- Нет визитов к клиентам поставщика

Мы рассмотрели вопросы:

- О Call центре в общем
- О его функциях в частности
- О том что делать, если нужно его строить
- Что же дальше?



Мы рассмотрели вопросы:

- О Call центре в общем
- О его функциях в частности
- О том что делать, если нужно его строить
- Что же дальше?



СПАСИБО ВОПРОСЫ ?

*117218, г. Москва,
ул. Кржижановского, 29/7, строение 1
тел.: +7 (495) 784-73-13
факс: +7 (495) 784-73-14
sales@cti.ru, info@cti.ru*

Большаков Сергей e-mail: s.bolshakov@cti.ru