

Основы эффективной работы контакт центра или способы оптимизации обслуживания клиентов



National Association of Contact Centers

Валерий Тарасов

Вице-президент НАКЦ, Представитель Teleopti AB по России и СНГ

Teleopti © 2010

Содержание

- Потенциальные области и направления оптимизации работы контакт-центра
- Подразделения контакт-центра и организации, участвующие в процессах оптимизации
- Этапы проведения работ по оптимизации
- Практические результаты повышения эффективности за счет оптимизации



Improve today. Optimise tomorrow

Области оптимизация работы КЦ

Управление вызовами и маршрутизаци



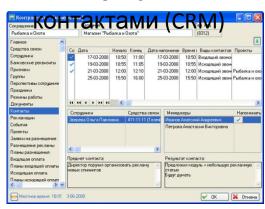


Контакт - центр

Управление операторскими ресурсами



Управление клиентами и



Управление инфраструктурой и бизнес-процессами



Teleopti © 2010



Области оптимизации с другой стороны

Затраты на IT



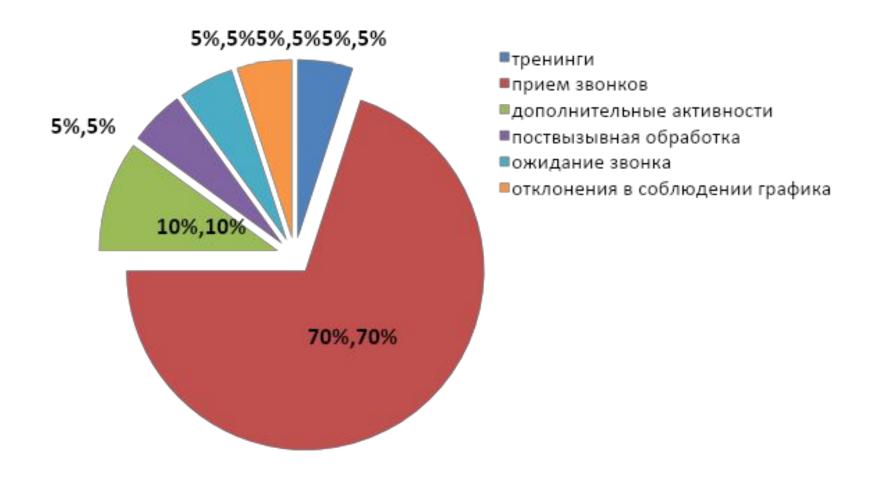
Структура затрат в КЦ

Затраты на персонал



Оптимизация ресурсов КЦ

Improve today. Optimise tomorrow



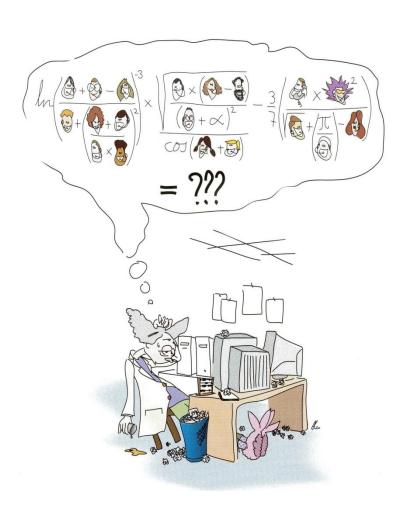
Teleopti © 2010 5



Участники процесса оптимизации

Это не возможно сделать в одной голове. Участвуют все:

Отдел маркетинга Отдел продаж Бухгалтерия и отдел кадров Производство и эксплуатация





Электронные таблицы – Наше ВСЁ!

Рабочие









Спасибо, Билл!!!





Что такое Workforce Management?

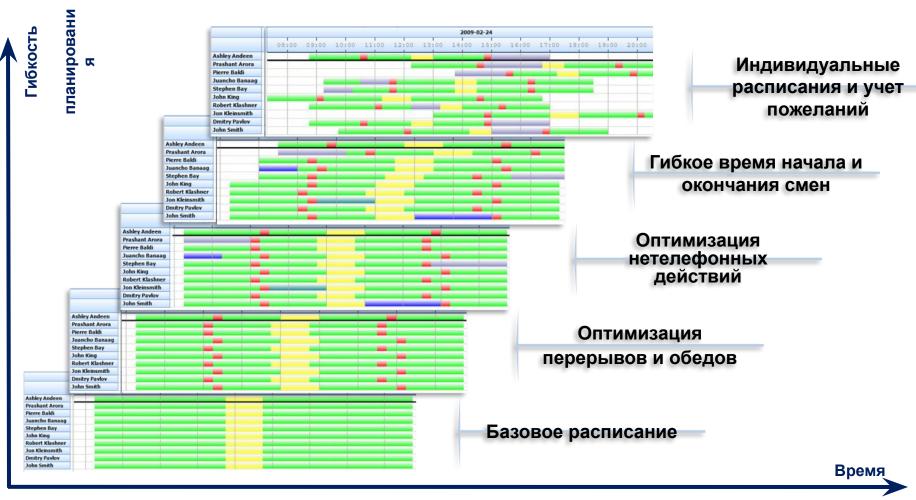
Програмное обеспечение призванное автоматизировать, оптимизировать, структурировать процессы:

- прогнозирования нагрузки на контакт-центр
- перераспределения смен между операторами
- приоретизированния использования рабочего времени оператора
- контроля и отчетности контакт-центра
- управления лояльностью сотрудников и многое другое



Этапы оптимизации

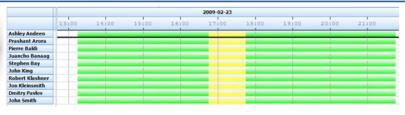
Эволлюция от Excel к WFM

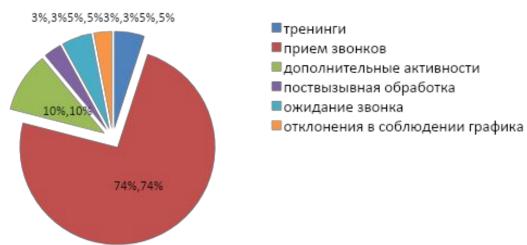




Improve today. Optimise tomorrow

Базовое расписание





Ожидаемый эффект

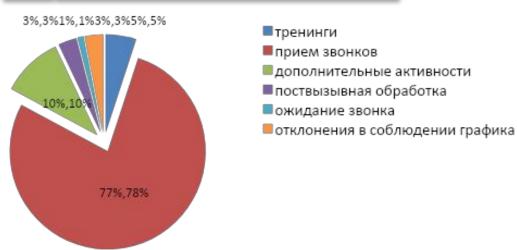
Самостоятельный и автоматизированный контроль рабочих режимов оператора за счет сокращения отклонений от соблюдения графика и сокращения поствызывной обработки. Сокращение потребности в ресурсах за счет повышения точности прогнозирования. Повышение Utilization rate на 4-5% минимум



Improve today. Optimise tomorrow

Оптимизация перерывов и обедов





Ожидаемый эффект

Повышение эффективности использования ресурсов за счет сокращения времени ожидания звонка, путем перераспределения времени перерывов в течении рабочего дня. Повышение утилизации использования ресурсов на 3-4%.

Повышение стабильности Service level



Improve today. Optimise tomorrow

Оптимизация нетелефонных действий







Ожидаемый эффект

Планирование и реализация не телефонных активностей исключительно в часы минимальной нагрузки или избытка ресурсов Переоценка приоритетов использования ресурсов

Повышение стабильности Service level Увеличение Utilization rate на 1-2%



Improve today. Optimise tomorrow

Гибкое время начала и окончания смен







Ожидаемый эффект

Повышение эффективности использования ресурсов за счет использования сотрудников с разнообразными типами занятости.
Повышение стабильности Service level Увеличение Utilization rate на 1-2%



Improve today. Optimise tomorrow

Индивидуальные расписания и учет пожеланий





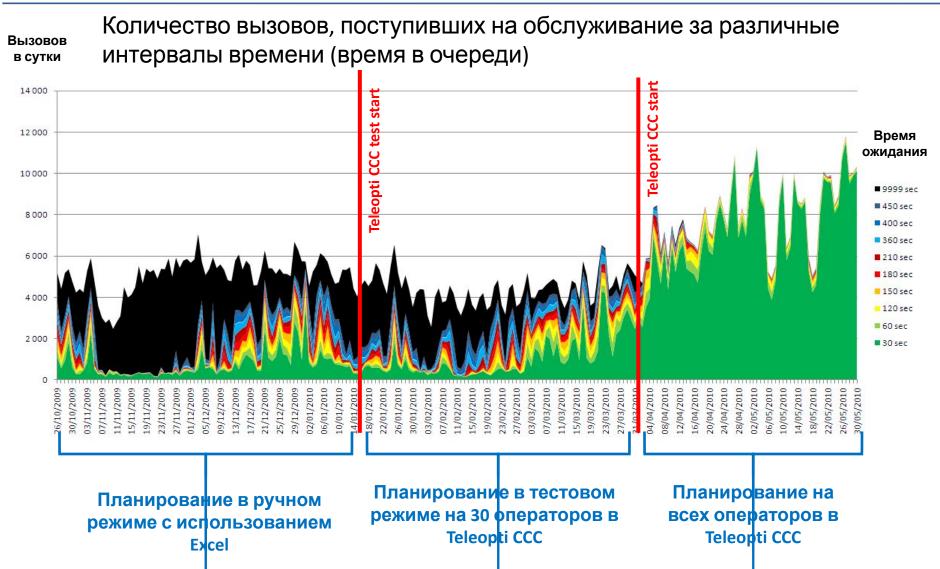
Ожидаемый эффект

Автоматизированный учет рабочего времени Позиционирование компании как максимально ориентированной на сотрудника. Сокращение оттока персонала. Сокращение расходов на набор и обучение нового персонала



Результат оптимизации

Improve today. Optimise tomorrow





В результате

- Начинаем с оптимизации ресурсов КЦ, вовлекаем в процесс взаимосвязанные области
- Повышение эффективности использования трудовых ресурсов от 15-20%
- В оптимизация бизнес-процессов задействован не только персонал контакт-центра, но и основные сотрудники соседних подразделения



Описанные предположения, основаны на реальном опыте работы с WFM приложением "Teleopti ССС" российских клиентов компании Teleopti



Спасибо!

Валерий Тарасов
Вице-президент НАКЦ,
Представитель Teleopti АВ по России и странам
СНГ,
кандидат технических наук
valery.tarasov@teleopti.com
+ 7 (916) 694-4786

Teleopti © 2010



12:45 КИТ-Финанс

«Опыт оптимизации операционной деятельности контакт-центра КИТ-Финанс Страхование»

Гаврилин Сергей, Начальник Управления систем клиентского обслуживания, КИТ-Финанс Страхование

- Основные направления оптимизации операционной деятельности контакт-центра КИТ Финанс Страхование
- Формализация процессов обслуживания как один из ключевых драйверов снижения затрат
- Роль ИТ в процессе оптимизации затрат в контакт-центре
- Практический опыт оптимизации затрат и повышения качества обслуживания в контакт-центре КИТ Финанс Страхования
- Достигнутые результаты и перспективы развития

13.10 Дискуссия

«Оптимизация операционной деятельности в контактных центрах с целью совершенствования качества обслуживания клиентов и сокращения издержек компании»

- С чего начинается оптимизация качества обслуживания? С оптимизации мировоззрения менеджмента, бизнес-процессов или технологий?
- Как достичь баланса между ценой и качеством в контактном центре?
 Какие показатели работы контакт центра влияют на достижение результата. Имеет ли значение размер контакт-центра?
- Как наиболее эффективно обеспечить контроль над качеством обслуживания клиентов? Мониторинг диалогов, FCR, опрос клиентов после общения с оператором?
- Как оценить основной и «побочный» результат оптимизации? Можно ли считать результатом снижение операционных затрат, повышение лояльности клиентов, рост производительность операторов?