

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

- 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

Управление
вызовами и
маршрутизации

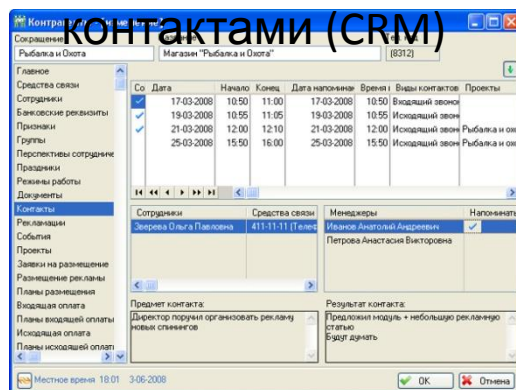


Управление
операторскими
ресурсами



Контакт - центр

Управление
клиентами и



Управление
инфраструктурой и
бизнес-процессами



Затраты на IT



Структура затрат в КЦ

Затраты на персонал



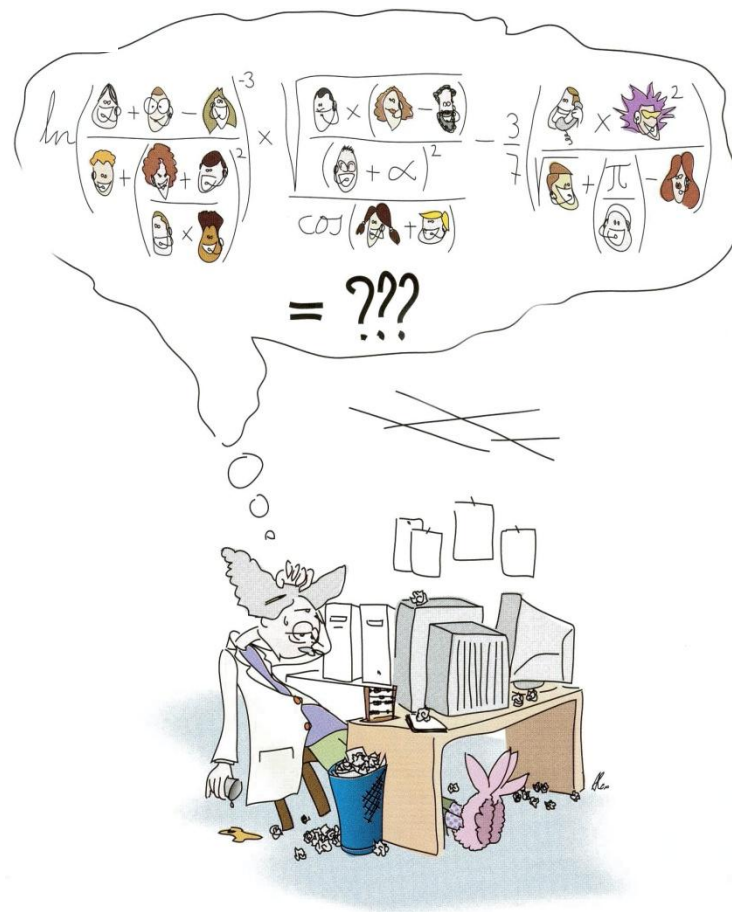
Это не возможно сделать в одной голове. Участвуют все:

Отдел маркетинга

Отдел продаж

Бухгалтерия и отдел кадров

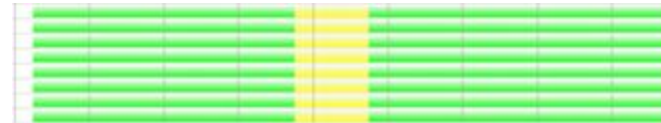
Производство и эксплуатация



Рабочие ресурсы



Расписание



Спасибо, Билл!!!

Программное обеспечение призванное автоматизировать, оптимизировать, структурировать процессы:

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

Эволюция от Excel к WFM

Гибкость планирования



Индивидуальные расписания и учет пожеланий

Гибкое время начала и окончания смен

Оптимизация нетелефонных действий

Оптимизация перерывов и обедов

Базовое расписание

Время

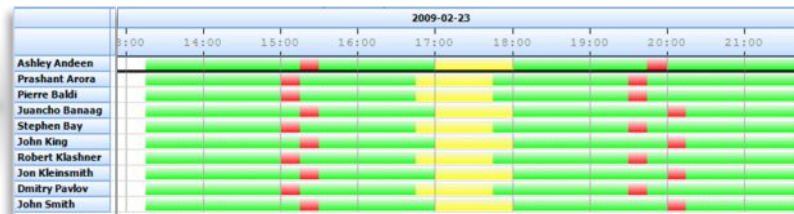
Базовое расписание



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

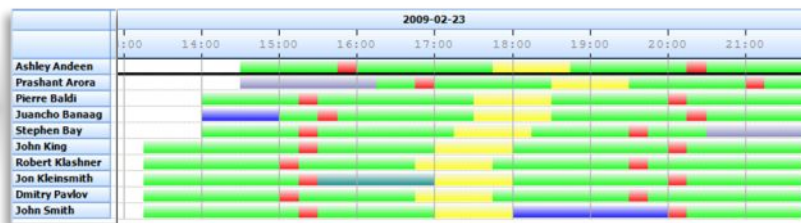
Оптимизация перерывов и обедов



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

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%

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%**

Индивидуальные расписания и учет пожеланий

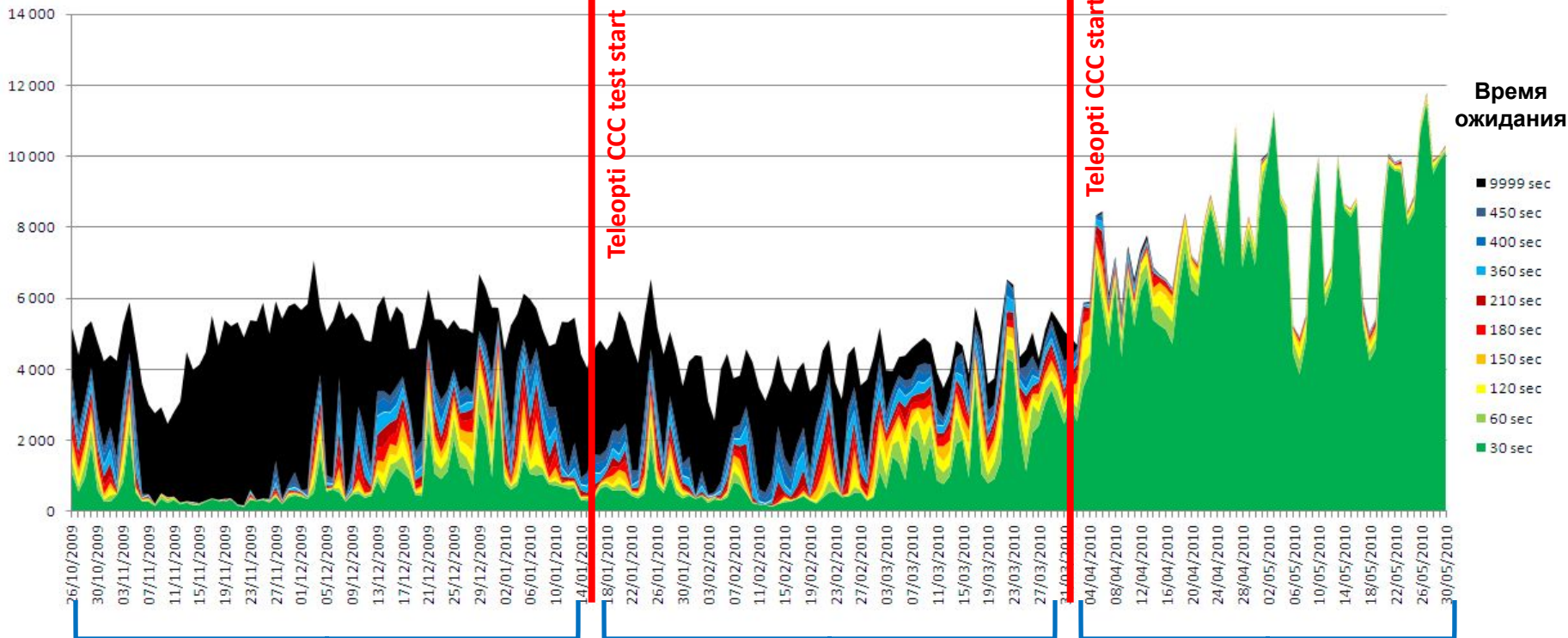


Ожидаемый эффект

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

ВЫЗОВЫ
в СУТКИ

Количество вызовов, поступивших на обслуживание за различные интервалы времени (время в очереди)



Планирование в ручном режиме с использованием Excel

Планирование в тестовом режиме на 30 операторов в Teleopti CCC

Планирование на всех операторов в Teleopti CCC

- 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

«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

«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?