Регистрация обращений

Григорьев И.С.

Введение

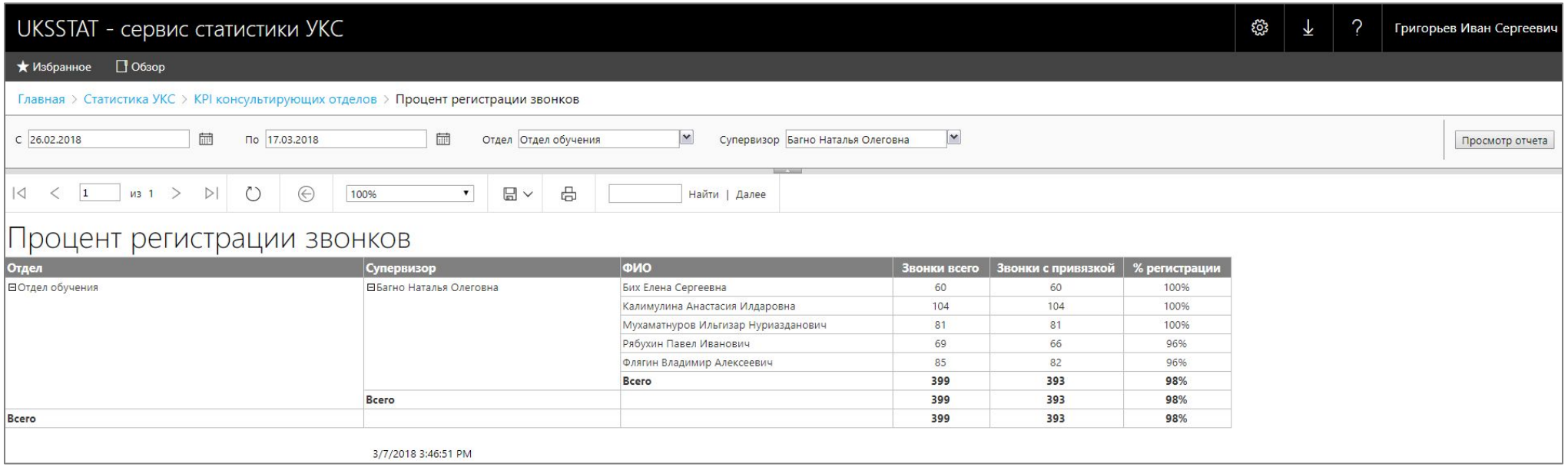
- Регистрация обращения включает в себя инцидент + привязанный к нему звонок.
- Для расчета процента регистрации звонков отбираются **входящие звонки**, дошедшие до оператора.

- Более подробная информация здесь.

Как считается?

- $$\%\ \text{рег.} = \frac{\text{звонки со связью с } WIC}{\text{звонки со связью с } WIC + \text{звонки без связи с } WIC}$$

Посмотреть % регистрации можно здесь.



Отдел	Супервизор	ФИО	Звонки всего	Звонки с привязкой	% регистрации
⊟Отдел обучения	⊟Багно Наталья Олеговна	Бих Елена Сергеевна	60	60	100%
		Калимулина Анастасия Илдаровна	104	104	100%
		Мухаматнуров Ильгизар Нуриазданович	81	81	100%
		Рябухин Павел Иванович	69	66	96%
		Флягин Владимир Алексеевич	85	82	96%
		Всего	**399**	**393**	**98%**
	Всего		**399**	**393**	**98%**
Всего			**399**	**393**	**98%**

Исключаются из статистики:

- звонки с длительностью менее 20 секунд
- звонки с длительностью менее 150 секунд, завершившиеся переводом.
- Звонки с внутренних номеров телефона (длина номера абонента меньше либо равна 5 символам), **которые не были привязаны к инцидентам в WIC**.
- И др.

Более подробная информация здесь.

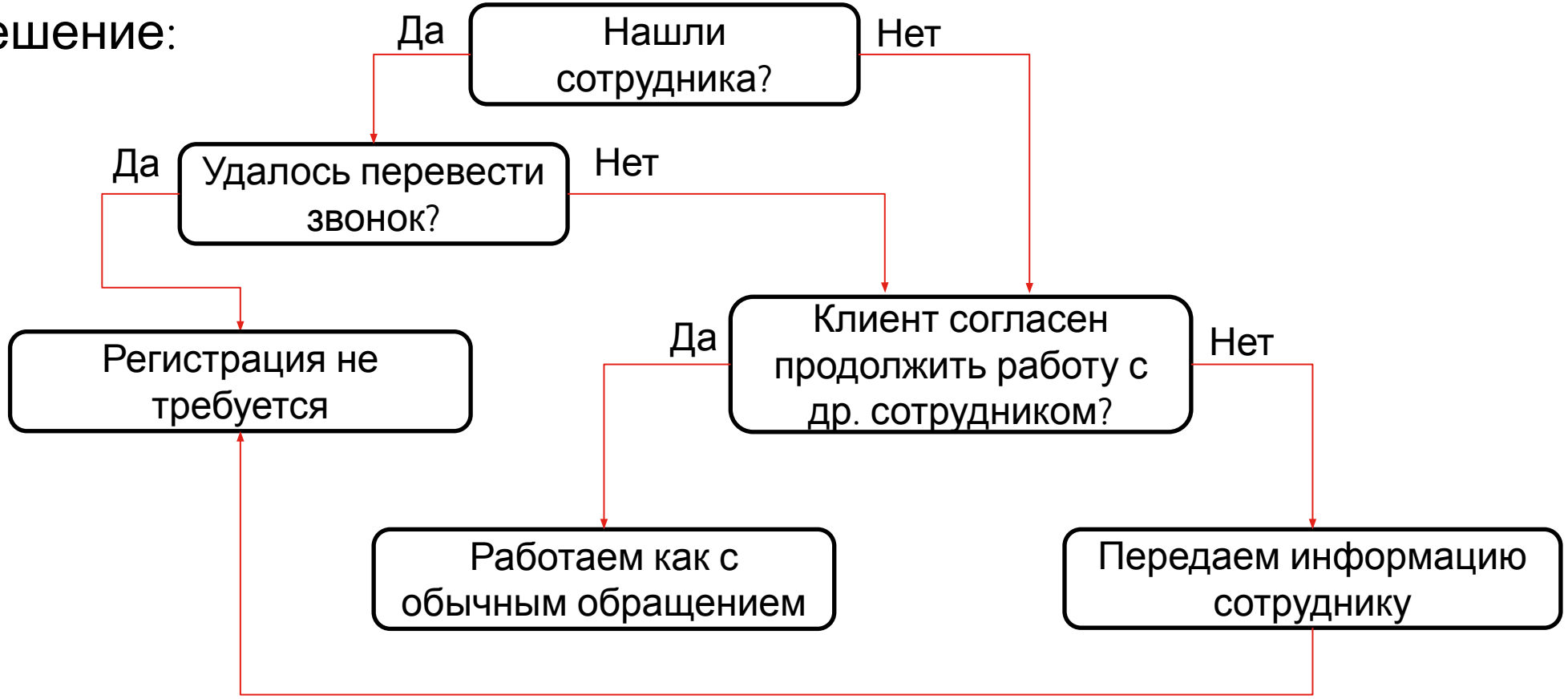
Зачем мы регистрируем обращения?

- Сбор статистики для анализа и улучшения работы продуктов Контура;
- Фиксация действий всех задействованных специалистов. Позволяет понимать что было сделано для решения вопроса, что помогло, а что нет.

Примеры ситуаций

Пример 1: Клиент просит соединить с сотрудником.

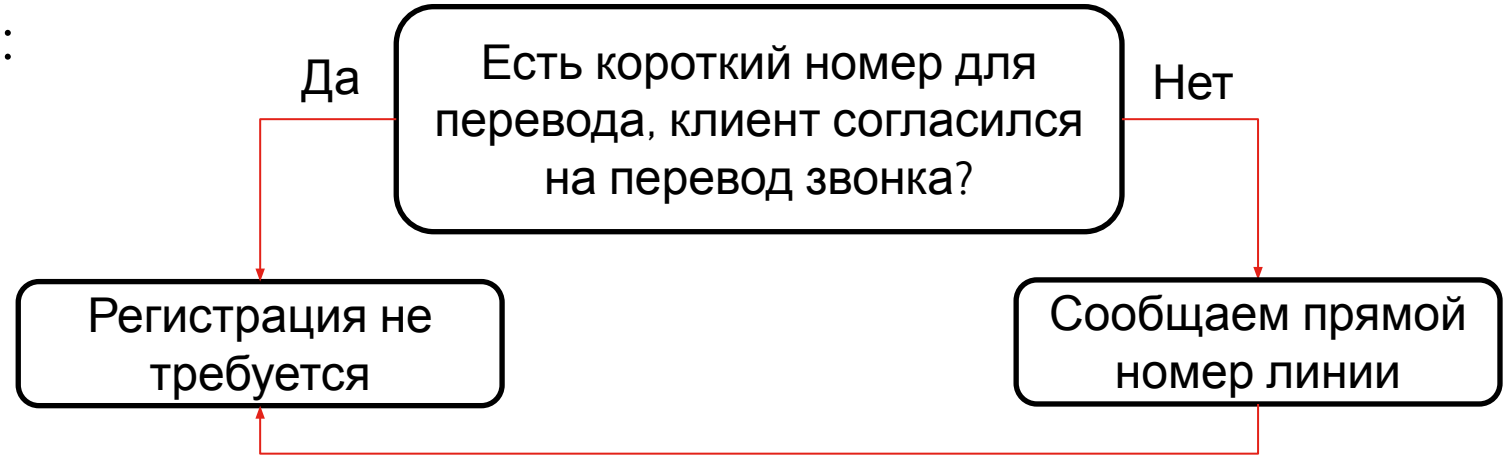
Решение:



Примеры ситуаций

Пример 2: Звонок требует перевода.

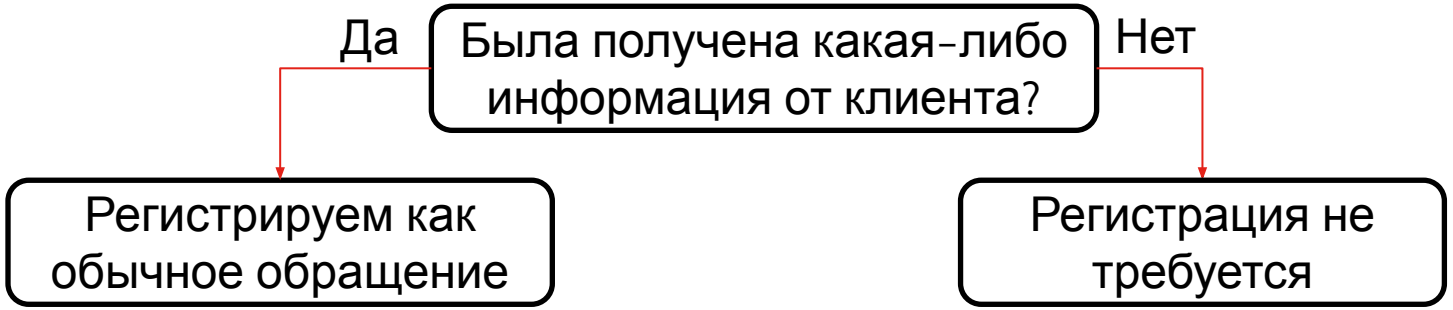
Решение:



Примеры ситуаций

Пример 3: Обрыв связи.

Решение:



Примеры ситуаций

Пример 4: Слишком много вопросов.

Решение: Нужен ли доп. инцидент?

Примеры ситуаций

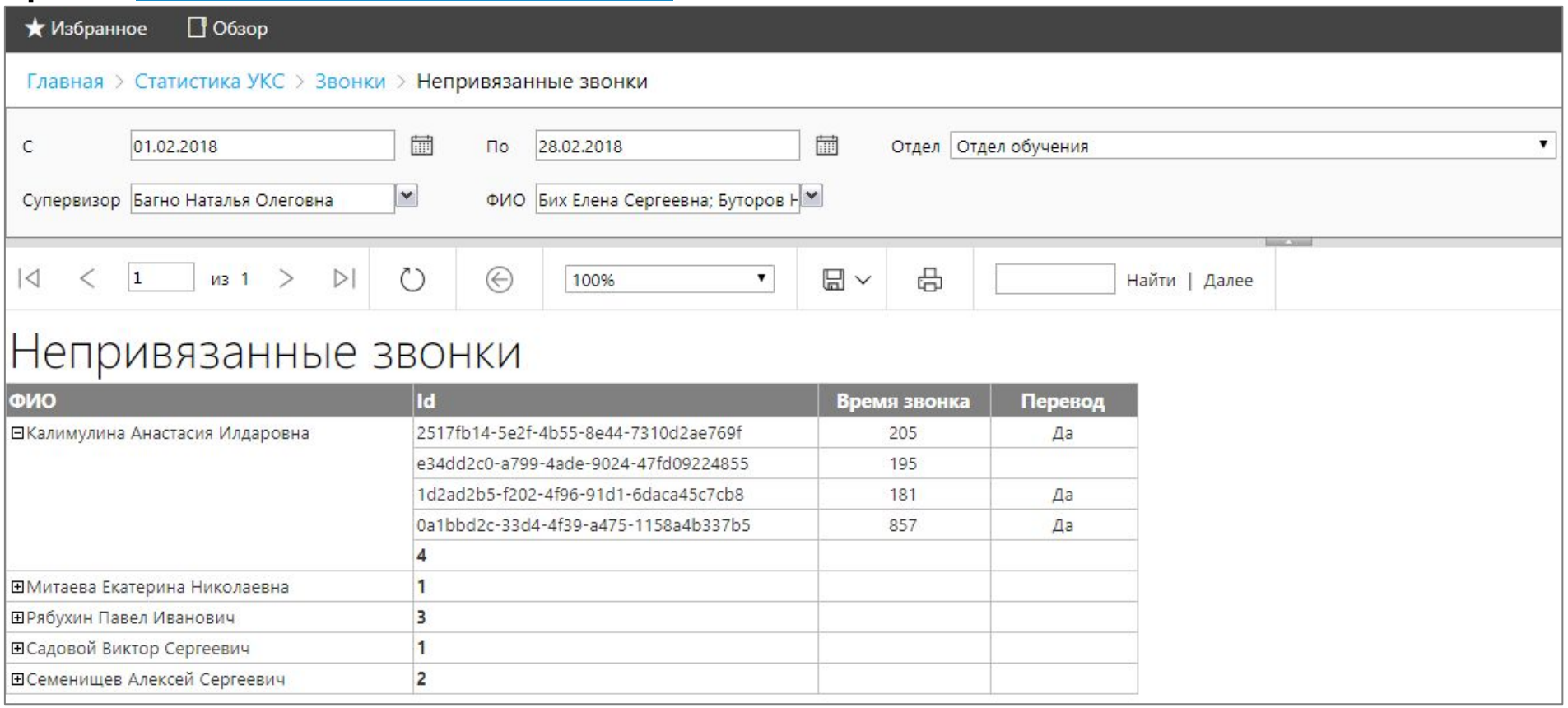
Пример 5: Обращения, в которых:

- нам позвонил клиент партнера;
- ошиблись номером (обращаются не в Контур);
- звонили по продукту, у которого нет внутреннего номера и куда мы не сможем перевести (напр., Контур.Зарплата);
- позвонил сотрудник СЦ с вопросом по работе СЦ, а не от лица нашего клиента;
- позвонил КО не как наш клиент.

Решение: Регистрируем по зн.6053.

Где можем найти непривязанные звонки?

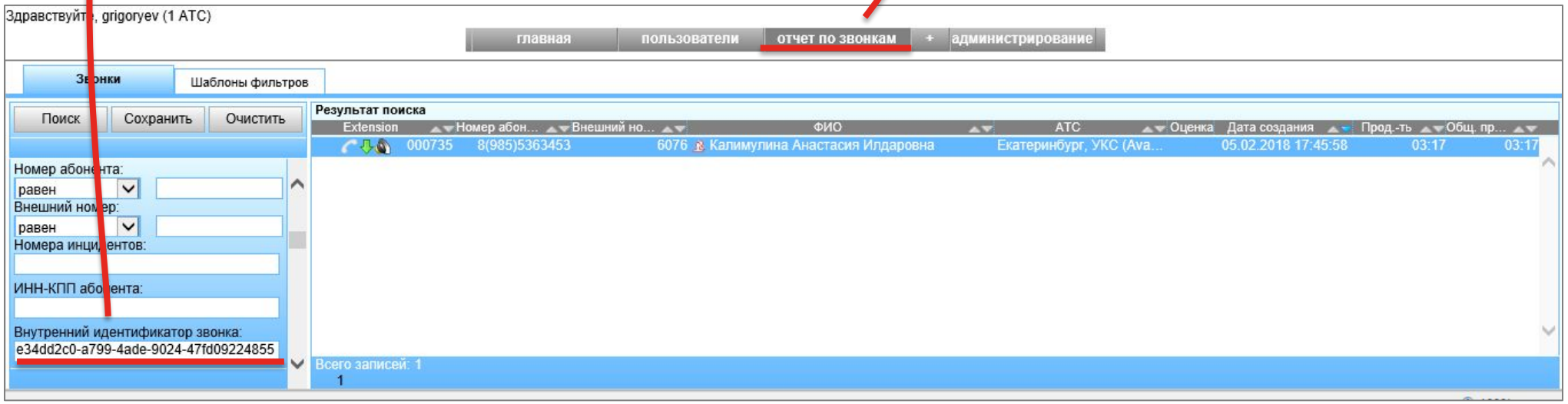
- UKSstat. Здесь мы можем получить выборку непривязанных звонков.
- Адрес: вот этот (нажми сюда)



ФИО	Id	Время звонка	Перевод
⊟Калимулина Анастасия Илдаровна	2517fb14-5e2f-4b55-8e44-7310d2ae769f	205	Да
	e34dd2c0-a799-4ade-9024-47fd09224855	195	
	1d2ad2b5-f202-4f96-91d1-6daca45c7cb8	181	Да
	0a1bbd2c-33d4-4f39-a475-1158a4b337b5	857	Да
	4		
⊞Митаева Екатерина Николаевна	**1**		
⊞Рябухин Павел Иванович	**3**		
⊞Садовой Виктор Сергеевич	**1**		
⊞Семенищев Алексей Сергеевич	**2**		

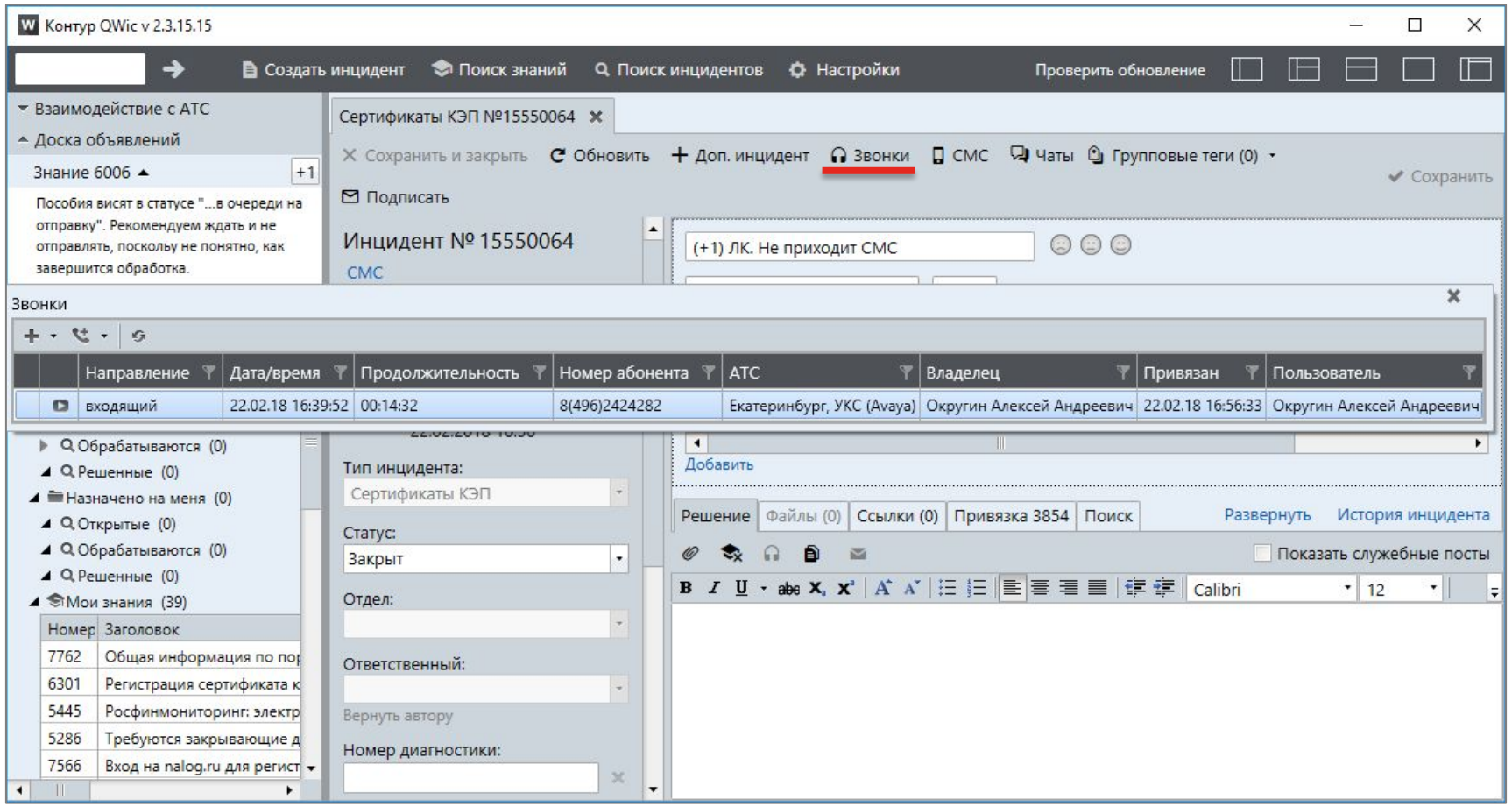
Tel.kontur/

Найти запись звонка мы можем в сервисе tel.kontur.
Выбираем «Отчет по звонкам», затем находим фильтр «Внутренний идентификатор звонка».

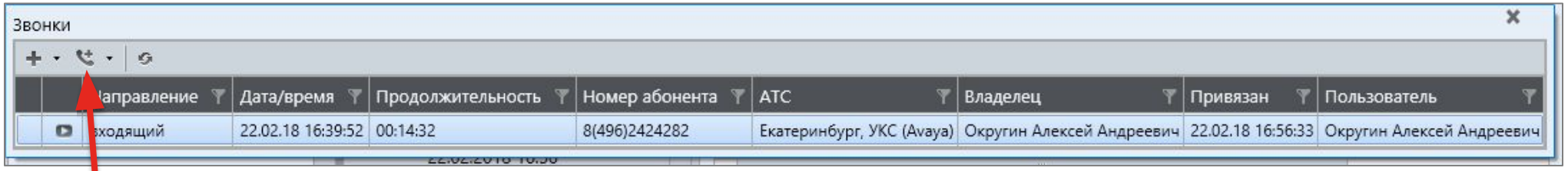


Перенос в WIC

Прослушав звонок, мы можем найти инцидент, к которому он должен быть привязан:

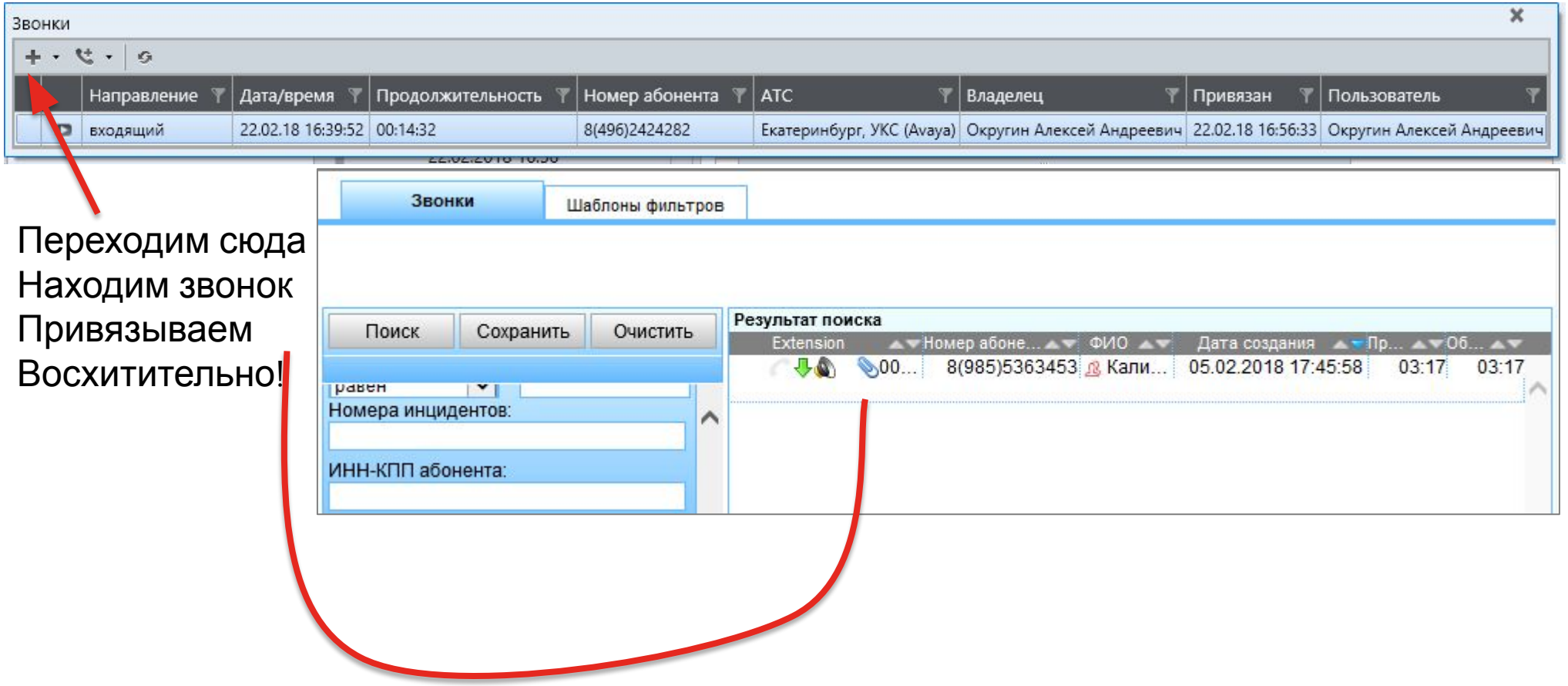


Перенос в WIC



1. Переходим сюда
2. Вставляем ID
3. Привязываем
4. Превосходно!

Привязка в WIC после звонка



1. Переходим сюда
2. Находим звонок
3. Привязываем
4. Восхитительно!

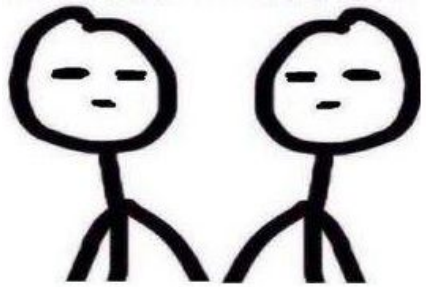
Повторные обращения

Неоднократное обращение клиента по одному и тому же вопросу.

Чем меньше повторных обращений, тем выше FCR.

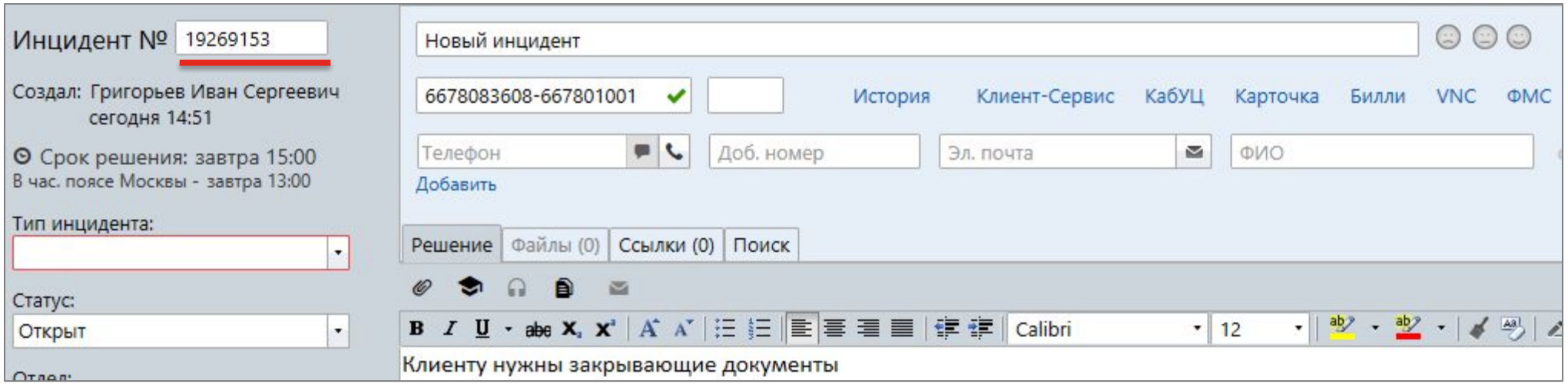
Основная проблема повторных обращений – создание дублей. К чему это приводит:

- Не ускоряет решение вопроса клиента;
- Нецелесообразно расходует время и силы сотрудников ТП;
- Теряется лояльность клиента.

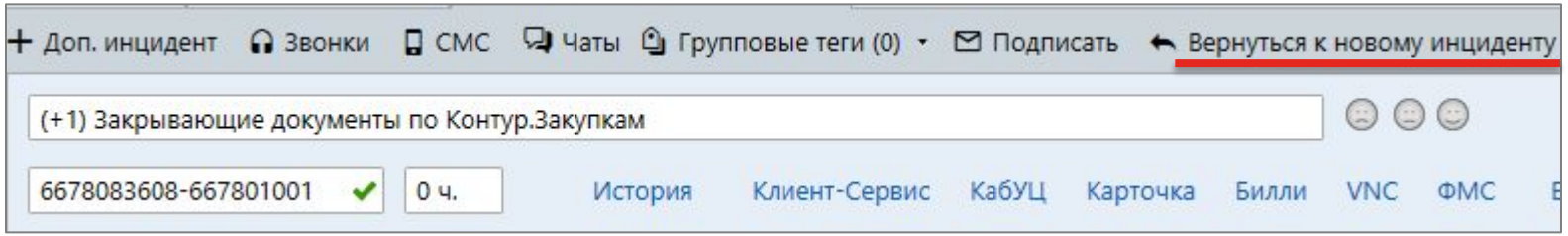


Способы борьбы с дублями

Если назвали номер обращения – можешь продолжить работу в этом инциденте, подтянув все данные из нового инцидента:

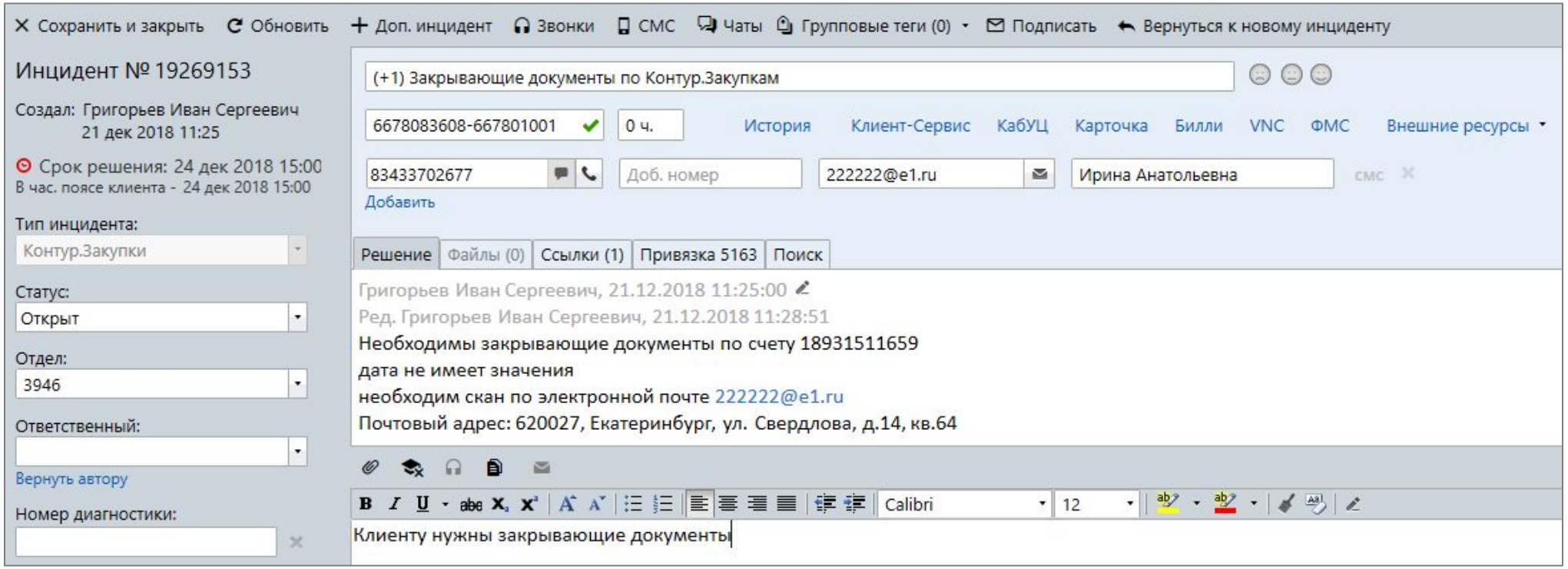


Данное действие обратимо:



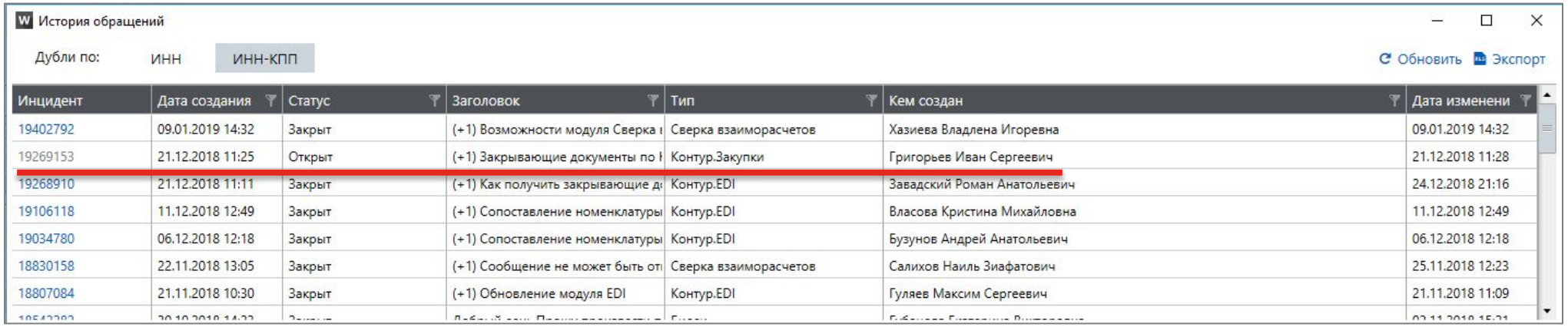
Способы борьбы с дублями

Конечный результат:



Способы борьбы с дублями

Если номер инцидента не был назван, то мы можем попробовать найти обращения клиента:

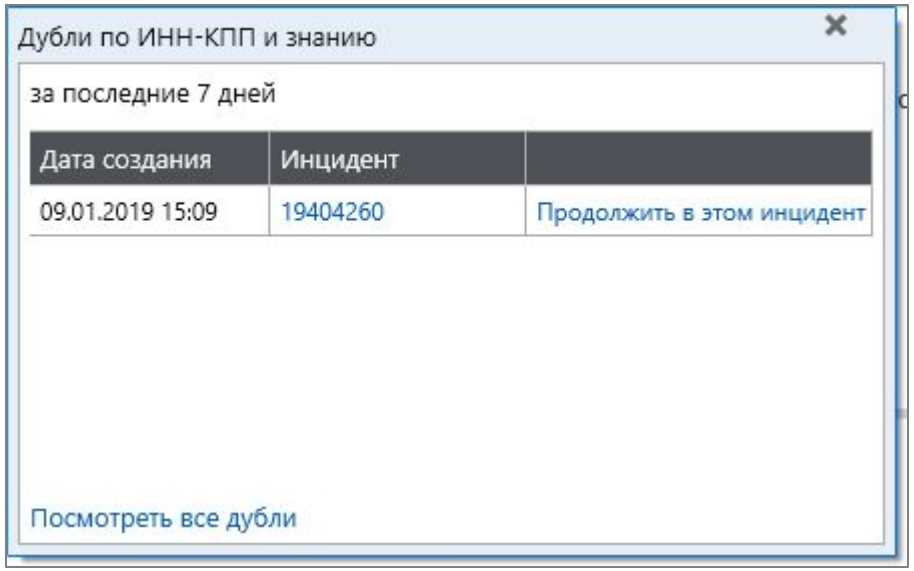


Инцидент	Дата создания	Статус	Заголовок	Тип	Кем создан	Дата изменени
19402792	09.01.2019 14:32	Закрыт	(+1) Возможности модуля Сверка	Сверка взаиморасчетов	Хазиева Владлена Игоревна	09.01.2019 14:32
19269153	21.12.2018 11:25	Открыт	(+1) Закрывающие документы по	Контур.Закупки	Григорьев Иван Сергеевич	21.12.2018 11:28
19268910	21.12.2018 11:11	Закрыт	(+1) Как получить закрывающие д	Контур.EDI	Завадский Роман Анатольевич	24.12.2018 21:16
19106118	11.12.2018 12:49	Закрыт	(+1) Сопоставление номенклатуры	Контур.EDI	Власова Кристина Михайловна	11.12.2018 12:49
19034780	06.12.2018 12:18	Закрыт	(+1) Сопоставление номенклатуры	Контур.EDI	Бузунов Андрей Анатольевич	06.12.2018 12:18
18830158	22.11.2018 13:05	Закрыт	(+1) Сообщение не может быть от	Сверка взаиморасчетов	Салихов Наиль Зиафатович	25.11.2018 12:23
18807084	21.11.2018 10:30	Закрыт	(+1) Обновление модуля EDI	Контур.EDI	Гуляев Максим Сергеевич	21.11.2018 11:09

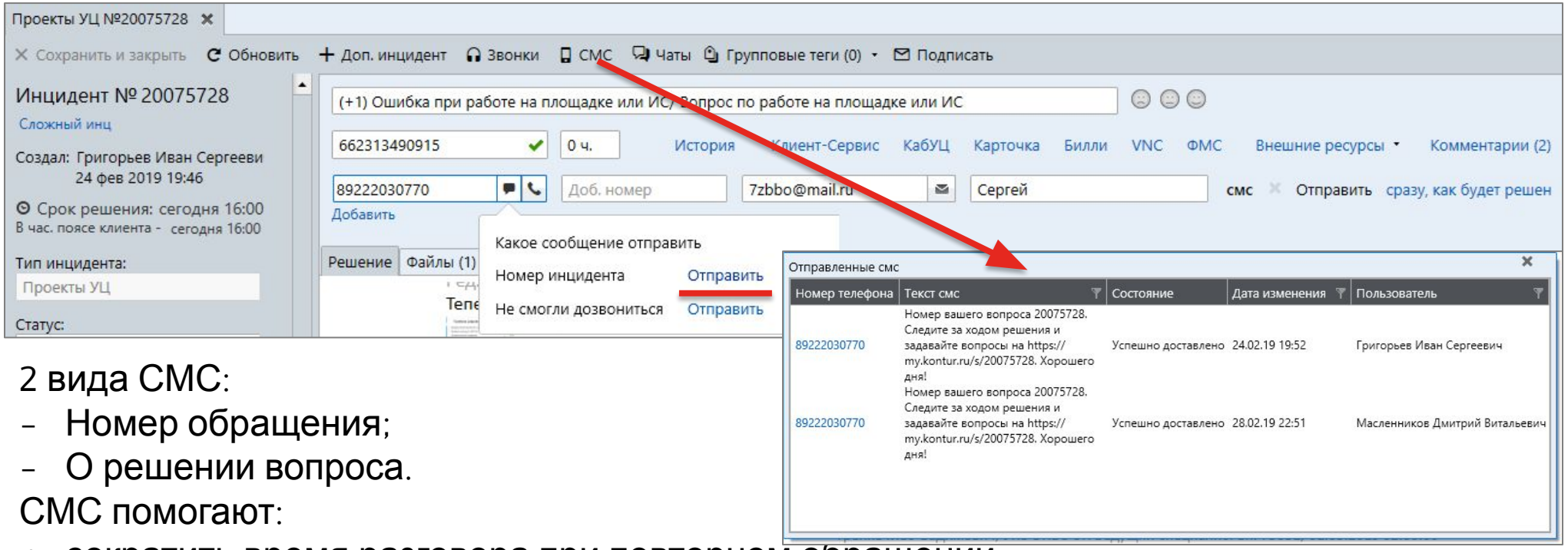
Автоматический поиск дублей

WIC умеет находить дубли инцидентов по следующим условиям:

- Если в новом инциденте и старом инциденте совпадают следующие параметры: ИНН-КПП + привязанное знание.
- С момента создания инцидента прошло менее 7 дней.



СМС информирование



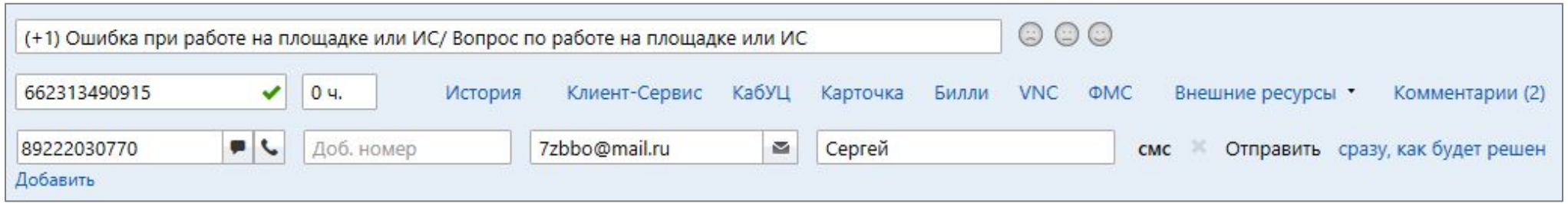
2 вида СМС:

- Номер обращения;
- О решении вопроса.

СМС помогают:

- сократить время разговора при повторном обращении;
- снизить число обращений по открытым инцидентам (клиент знает, что раньше прихода СМС ему не нужно звонить);
- оптимизировать работу по исходящим звонкам.

СМС о решении вопроса



Предлагаем СМС для всех инцидентов на смежные отделы (кроме СЦ и ОКО)

Вопросы?