

КОНТАКТ-ЦЕНТР

ТРАЙТЭК
оператор связи



ТРАЙТЭК

Интернет и Телевидение

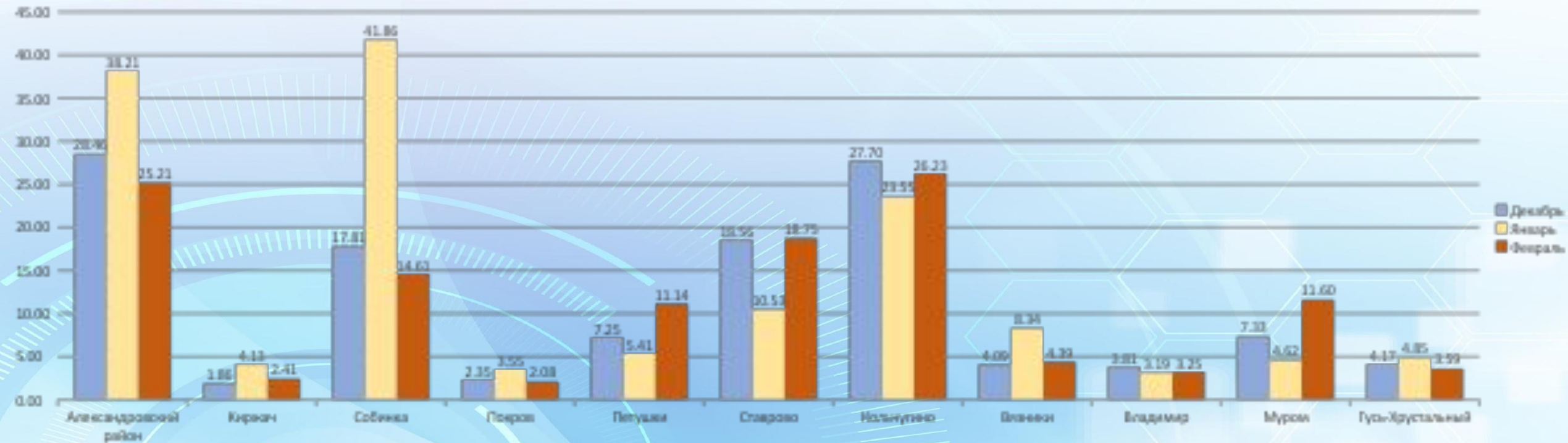
ТРАЙТЭК

оператор связи

МАЙ 2020

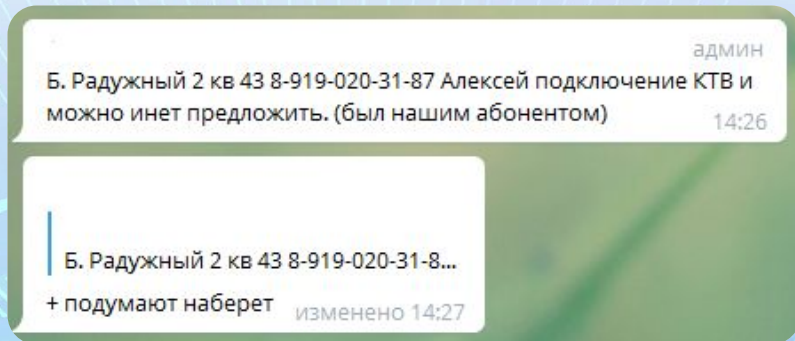
Высокий процент пропущенных вызовов и среднее время ожидания ответа

% пропущенных вызовов



- Процент пропущенных вызовов
- Среднее время ожидания ~ 60 секунд
- Некорректная статистика (трансфер звонка считается как отдельный вызов + звонки в нерабочее время офисов)
- Нет классификации обращений по их типам
- Отсутствует статистика по исходящим вызовам операторов

Отсутствие фиксации всех обращений от абонентов компании и потенциальных абонентов

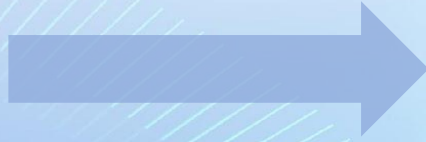


Контакт потерян

- Нет схемы передачи обращений, позволяющая сохранить контакт для дальнейшего взаимодействия

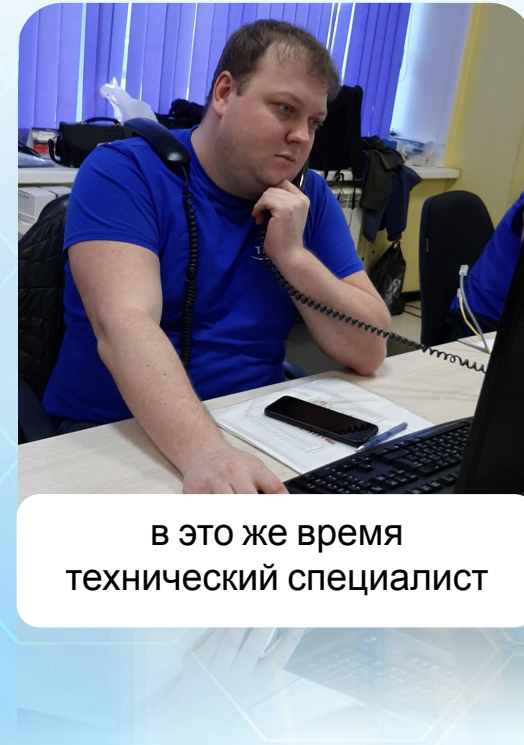
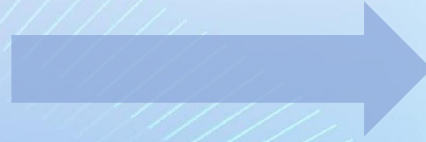
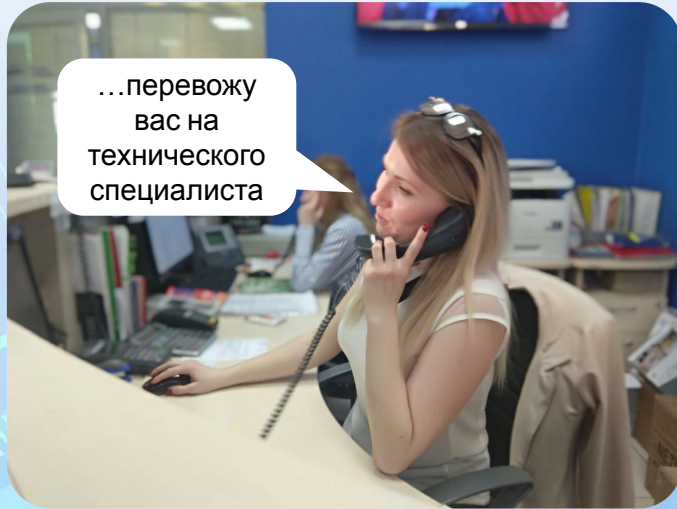
Отсутствие контроля качества в связи с децентрализацией первой линии вызовов

Руководитель



- Удаленность сотрудников от руководителя не позволяет оценить правильность и качество предоставляемой информации абонентам и потенциальным абонентам

Схема взаимодействий и переадресации вызовов



- Специалисты заняты, вызов теряется
- Увеличивается время обработки обращений
- Увеличивается общее число ожиданий

Цели



Сокращение процента потерянных вызовов

- Снижение средней длительности разговора для первой линии операторов (Average Talk Time, ATT)
- Оптимизация времени обработки вызова

Фиксация всех обращений

- Любой звонок или сообщение – задача или потенциальный абонент

Оптимизация работы специалистов

- Решение задач разного уровня сложности в зависимости от квалификации специалиста

Получение полезной статистики

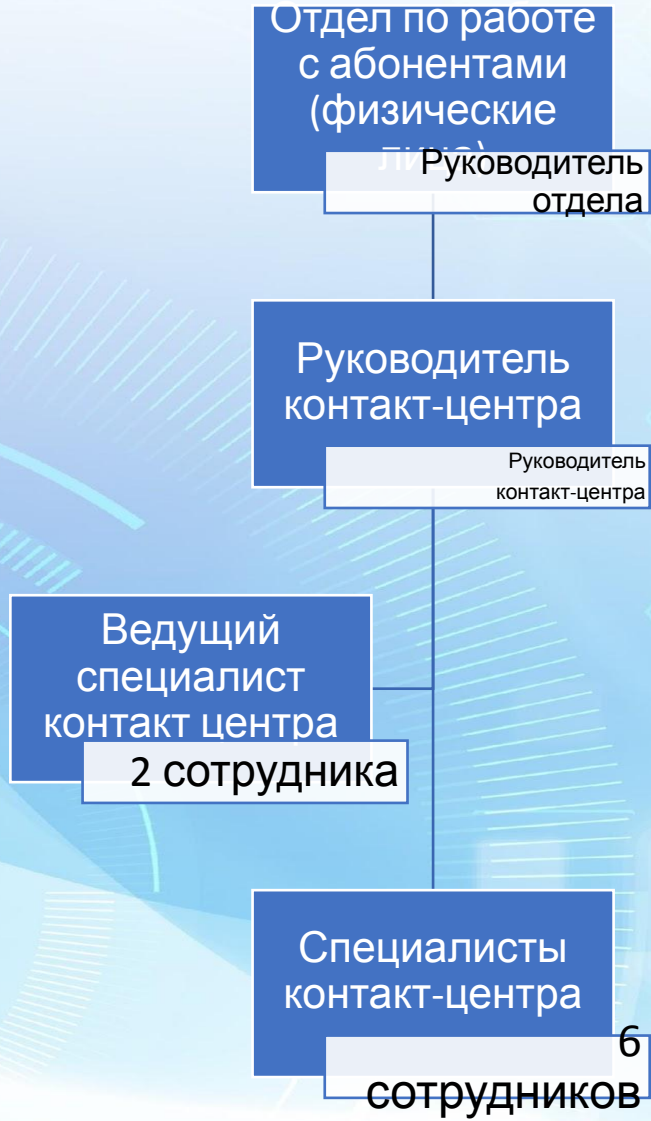
- Общее количество обращений и их типы
- KPI – время обработки задач с момента создания до её завершения

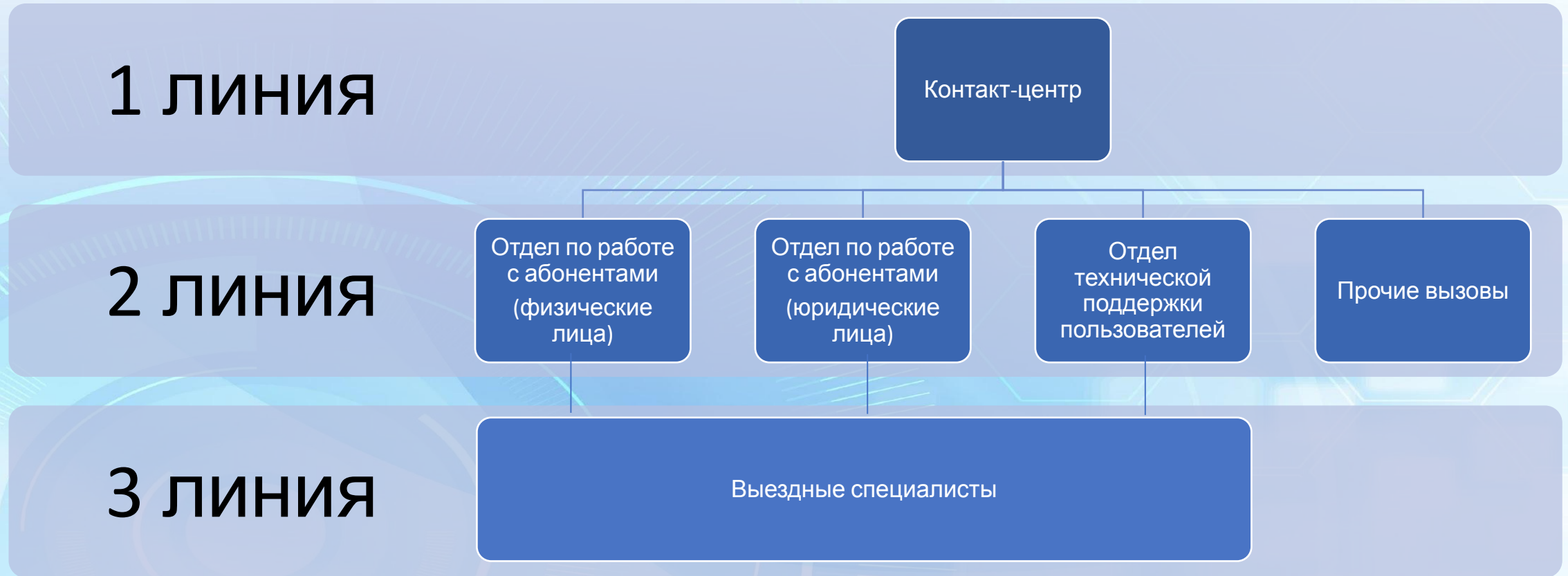
Создание дополнительных маркетинговых возможностей

- Проведение исходящих обзвонков для предложения дополнительных услуг (допродажи)
- Контроль качества оказываемых услуг или выполненных работ

A photograph of a computer lab or contact center. Several people are seated at desks, each with a computer monitor and keyboard. Some are wearing headsets, suggesting they are customer service representatives. The room is bright, with large windows in the background. A semi-transparent white banner with rounded corners is overlaid across the center of the image, containing the text 'Контакт-центр' in a bold, black, sans-serif font.

Контакт-центр





Описание построения процессов на примере отдела по работе с абонентами (физические лица)



Описание построения процессов на примере отдела по работе с абонентами (юридические лица)



Описание построения процессов на примере отдела технической поддержки пользователей

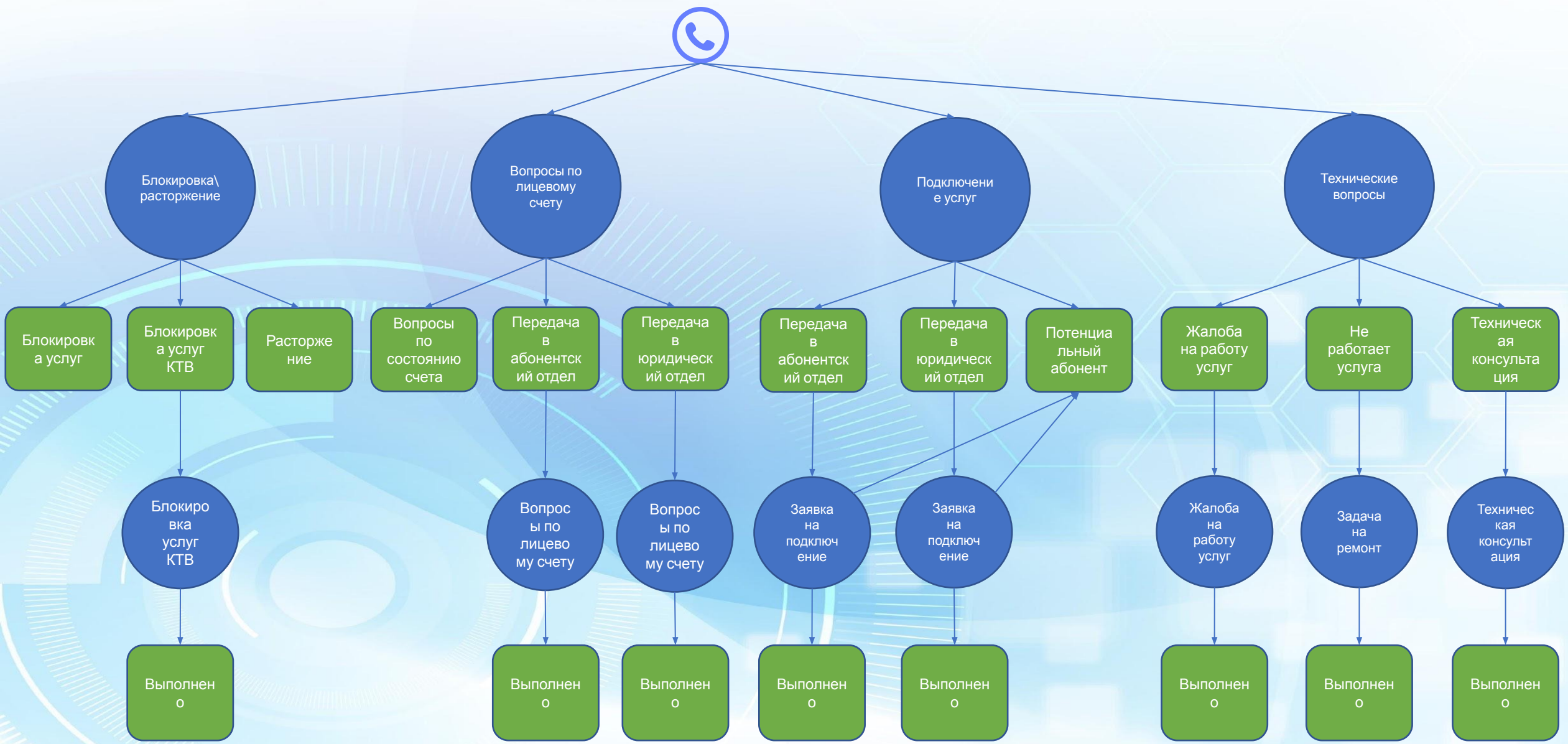


Таймлайн: обработка телефонных вызовов – техническая поддержка

Техническая поддержка	Минуты									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Идентификация абонента	■									
Диагностика причин неполадок		■	■	■						
Рекомендации для устранения неполадок					■					
Закрытие инцидента или заявка на проведение работ						■				

Контакт центр	Минуты									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Идентификация абонента	■									
Диагностика причин неполадок (частичная)		■								
Рекомендации для устранения неполадок			■							
Заявка на передачу второй линии технической поддержки			■							

Техническая поддержка										
Контроль работоспособности				■						
Закрытие инцидента или заявка на проведение работ					■					



Организация



Использование программного обеспечения



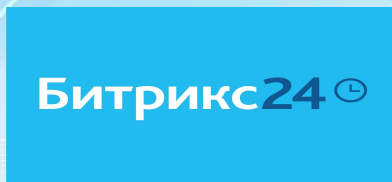
Просмотр основных сведений о лицевом счете
Доверительный платеж
Блокировка услуг



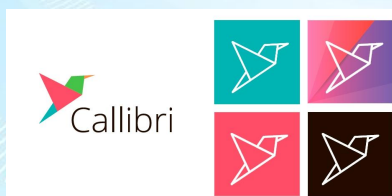
Регистрация обращений
Формирование задач для передачи в другие отделы



Мониторинг состояния устройств доступа



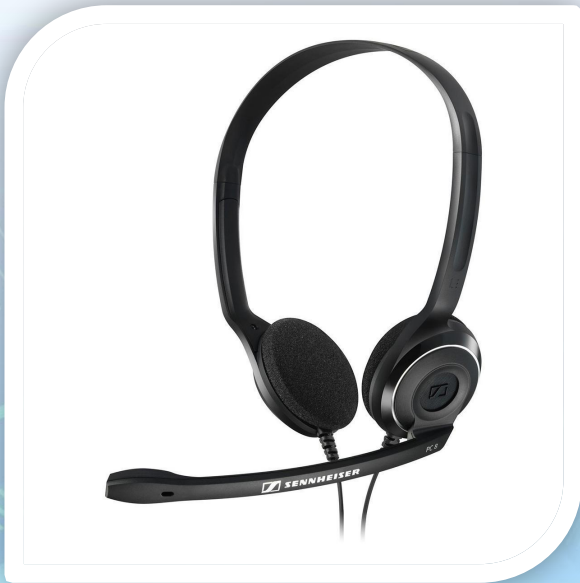
Задачи внутри компании
Ознакомление с документацией (инструкции, приказы)



Не голосовые средства общения с абонентом



Рабочее место



Гарнитура 1699р.



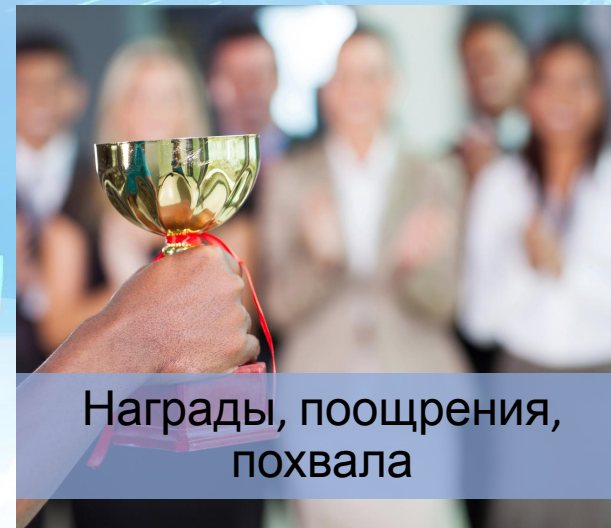
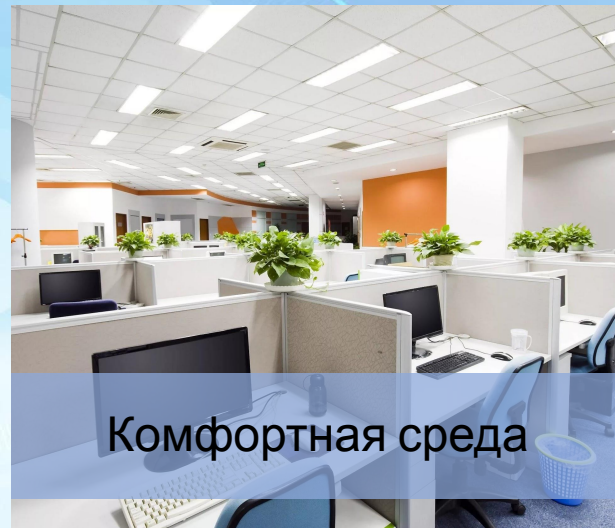
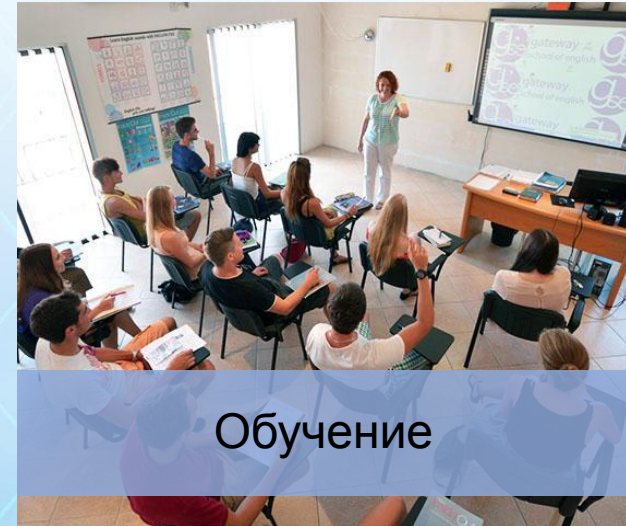
Мотивация



Материальная мотивация

№	Показатели заработной платы	Показатели заработной платы	Оклад по часам	Фактический размер выплат		
				отработано часов	Сумма выплат	
1	Оклад	Оклад по часам	100	168	16800	
№	Показатели премирования	Показатели премирования	Размер ежемесячной премии (max)		Фактический размер премии в %	
			6 000		6 000	
			%	руб	%	руб
1	КPI по количеству пропущенных вызовов (сумма ежемесячной премии рассчитывается % пропущенных вызовов)	Менее 40% пропущенных вызовов	0%	0	0%	0
		Менее 30% пропущенных вызовов	50%	3 000	50%	3 000
		Менее 20% пропущенных вызовов	75%	4 500	75%	4 500
2	Исполнительская дисциплина (строгое выполнение установленных стандартов работы с документацией, требований, распоряжений руководства).	2 нарушения и более	0%	0	0%	0
		1 нарушение	15%	900	15%	900
		нет нарушений	25%	1 500	25%	1 500
ИТОГО при достижении 100%-го результата			100%	6 000	100%	6 000
ИТОГО к выплате:						22 800

Нематериальная мотивация



Улучшение





Чат боты и
роботы



Автоматизация и
упрощение
процессов

