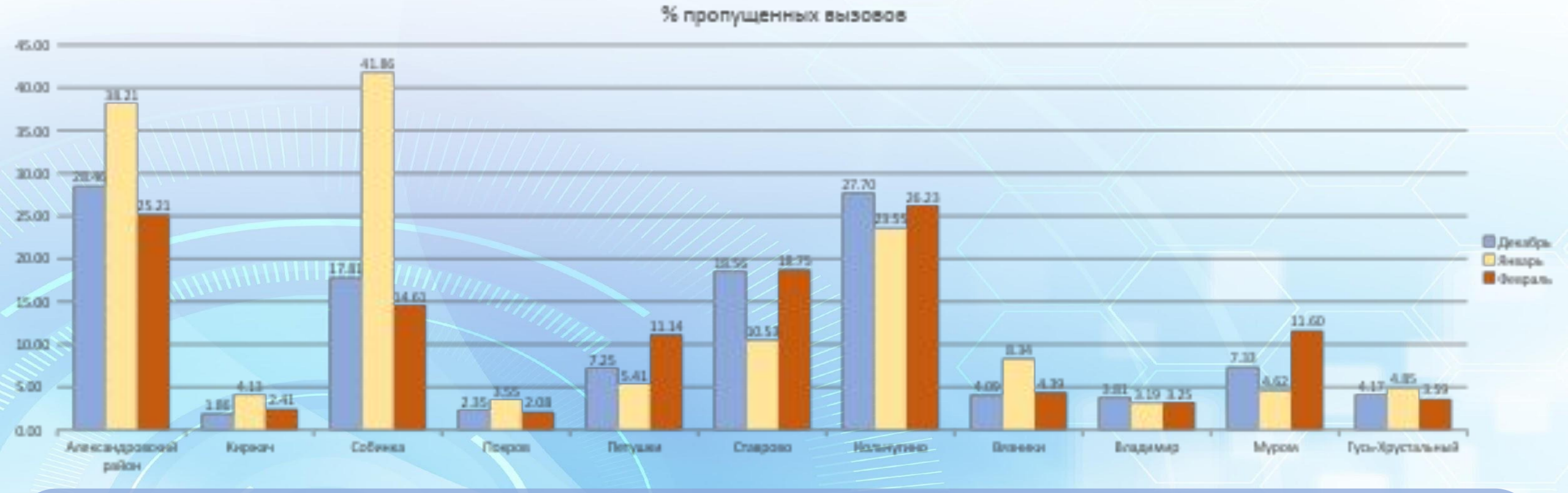
КОНТАКТ-ЦЕНТР

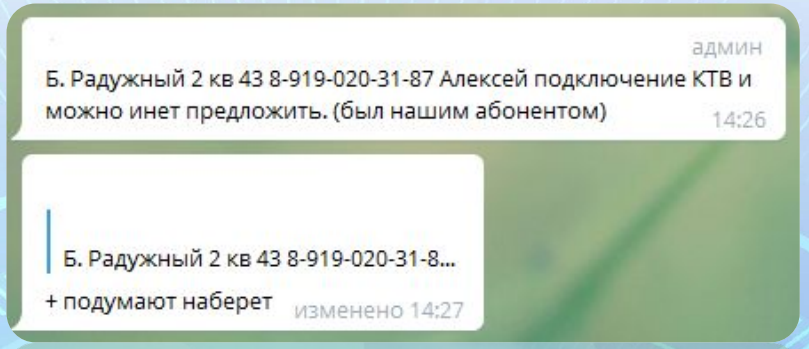
МАЙ 2020

Высокий процент пропущенных вызовов и среднее время ожидания ответа



- 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

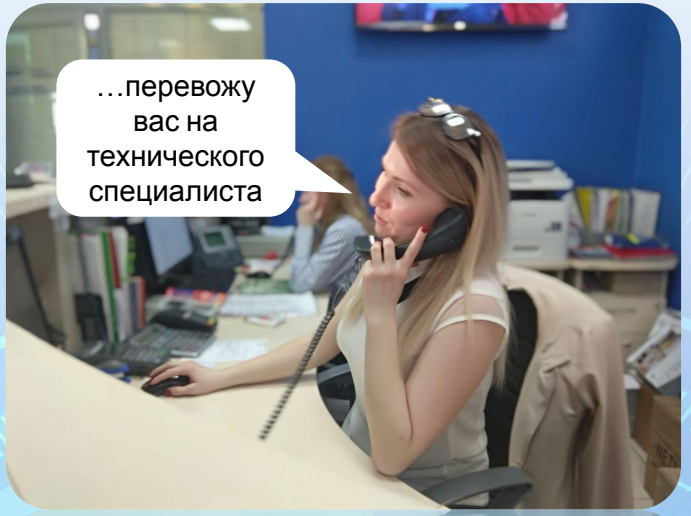
- Нет схемы передачи обращений, позволяющая сохранить контакт для дальнейшего взаимодействия

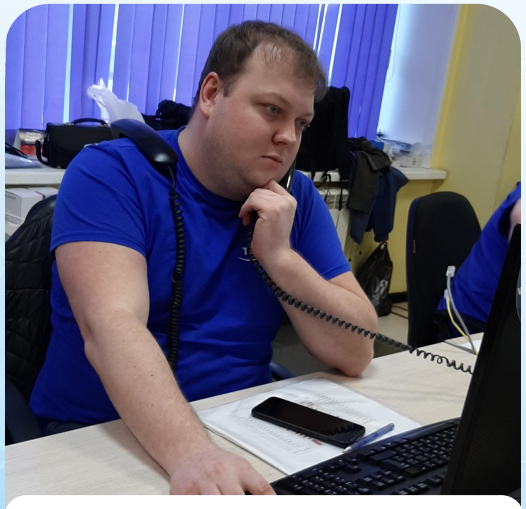
Отсутствие контроля качества в связи с децентрализацией первой линии вызовов

Руководитель

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

Схема взаимодействий и переадресации вызовов





в это же время технический специалист

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

Цели

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

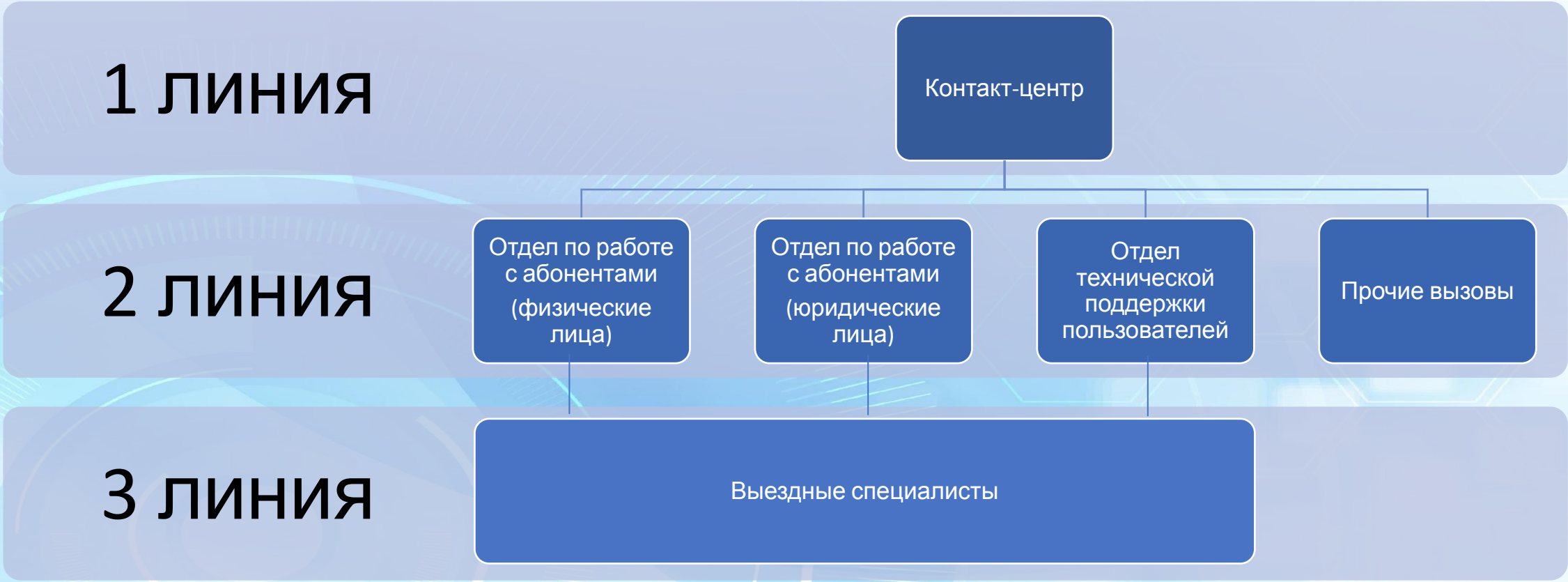
Создание дополнительных маркетинговых возможностей

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

Контакт-центр

Структура контакт центра

Описание работы контакт-центра



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

Контакт-центр:

- Техническая возможность подключения
- Стоимость подключения
- Тарифная сетка и акции
- Оплата и доверительный платеж
- Подключение акции

USERSIDE:

- Подключение
- Оплата
- Потенциальный абонент

Абонентский отдел:

- Заключение договоров
- Задача на подключение
- Продажа тарифа и оборудования

- Подключение акции
- Решение проблем с оплатой

- Возобновление процесса подключения после появления технической возможности

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

Контакт-центр:

- Оплата и доверительный платеж (для упрощенных юридических лиц)

USERSIDE:

- Подключение
- Оплата
- Дополнительные услуги

Юридический отдел:

- Заключение договоров
- Задача на выяснение технической возможности
- Задача на подключение
- Продажа тарифа и оборудования

- Оплата услуг
- Решение проблем с оплатой

- Продажа дополнительных услуг
- Задачи на проведение работ

Описание построения процессов на примере отдела технической поддержки пользователей

Контакт-центр:

Почему не работает?
- Состояние устройств доступа (Zabbix или информация из чатов)
- Проверка состояния в биллинге
- Первоначальная консультация

USERSIDE:

Ремонт

Жалоба на скорость или качество

Техническая консультация

Техническая поддержка:

- Удаленная диагностика
- Удаленное устранение неполадок
- Задача на ремонт

- Удаленная диагностика
- Удаленное устранение неполадок
- Задача на ремонт

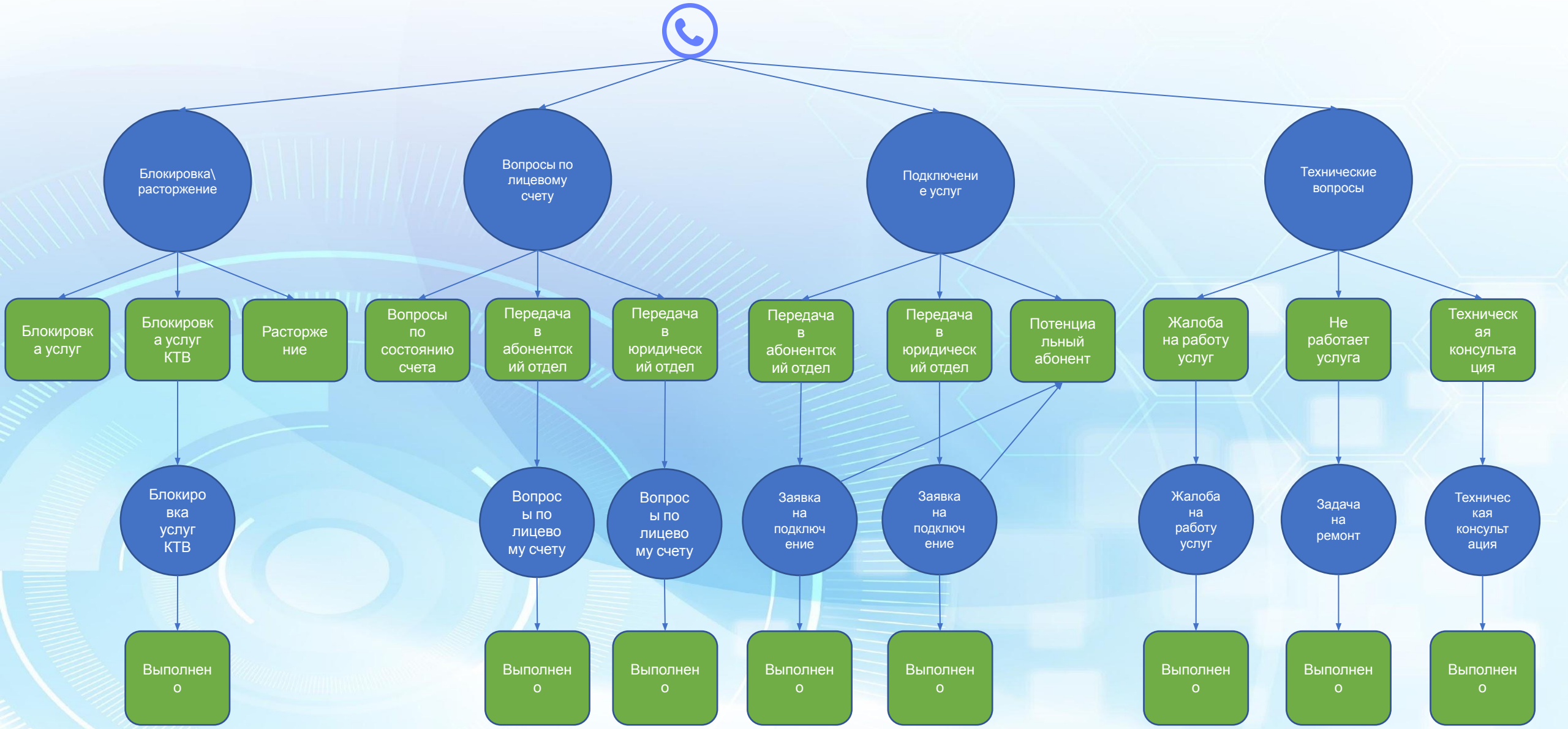
- Консультации по телефону или выездная заявка

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										

Описание работы контакт-центра



Организация

Использование программного обеспечения

Гидра БИЛЛИНГОВАЯ СИСТЕМА

Просмотр основных сведений о лицевом счете
Доверительный платеж
Блокировка услуг

USERSIDE www.userside.eu

Регистрация обращений
Формирование задач для передачи в другие отделы

ZABBIX Monitoring System

Мониторинг состояния устройств доступа

Битрикс24

Задачи внутри компании
Ознакомление с документаций (инструкции, приказы)

Callibri

Не голосовые средства общения с абонентом

Документация

Рабочее место

Гарнитура 1699р.

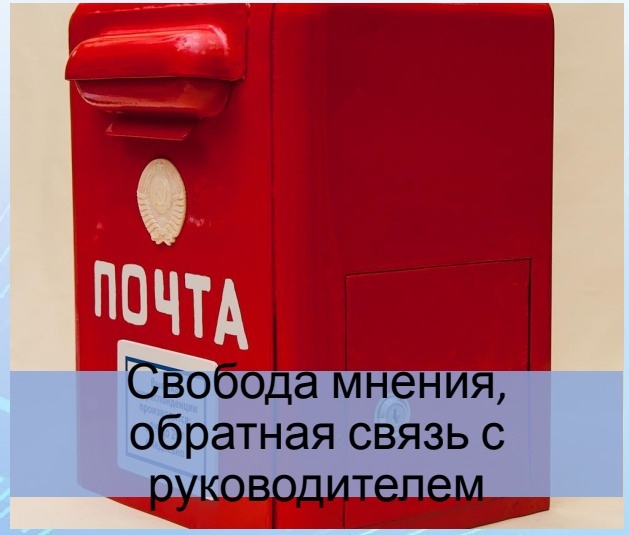
Мотивация

Материальная мотивация

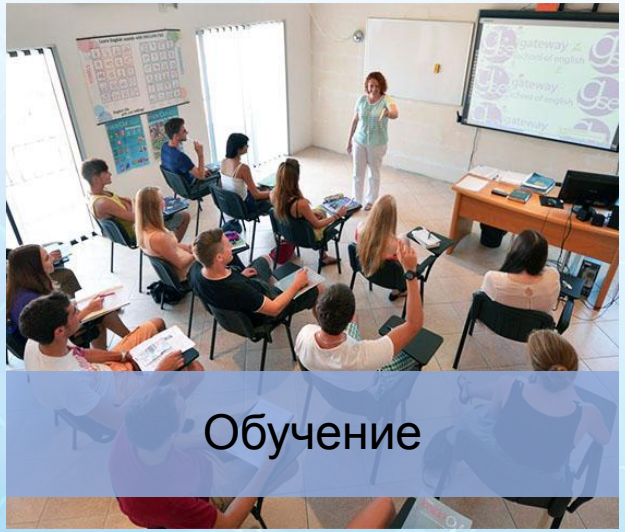
№	Показатели заработной платы	Показатели заработной платы	Оклад по часам		Фактический размер выплат	
					отработано часов	Сумма выплат
1	Оклад	Оклад по часам	100		168	16800
№	Показатели премирования	Показатели премирования	Размер ежемесячной премии (max)		Фактический размер премии в %	
			6 000		6 000	
			%	руб	%	руб
1	KPI 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

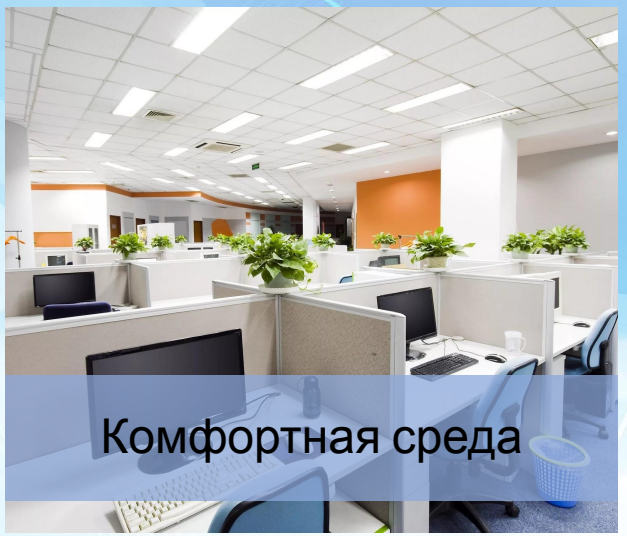
Зона отдыха



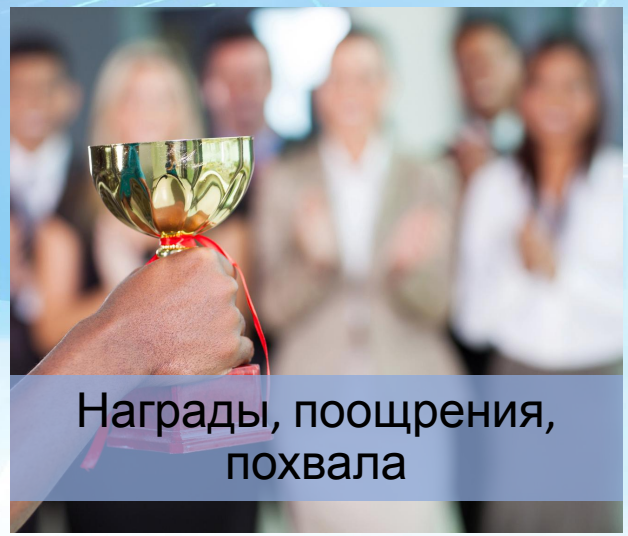
Свобода мнения, обратная связь с руководителем



Обучение

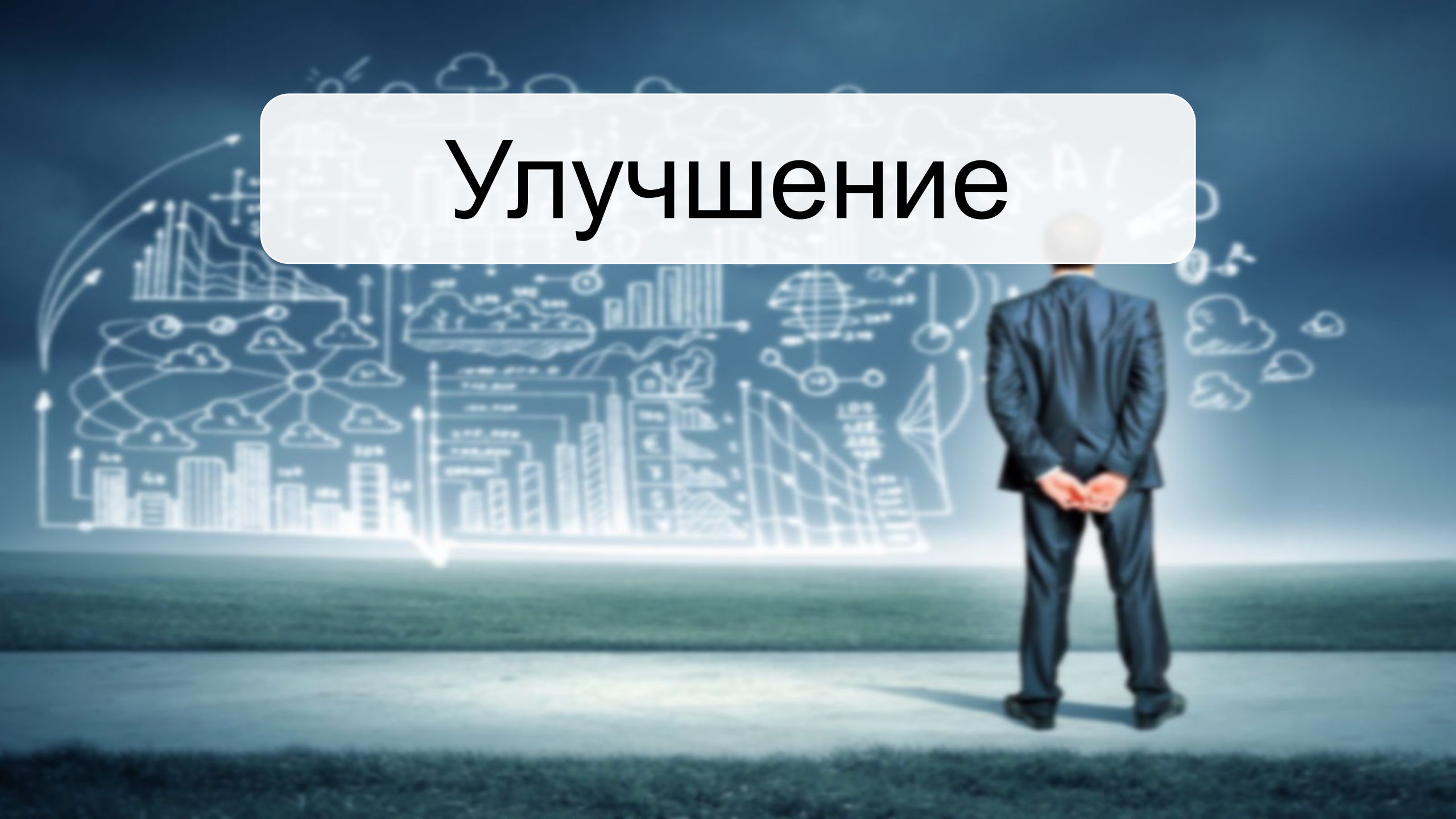


Комфортная среда



Награды, поощрения, похвала

Улучшение



Улучшение

Чат боты и роботы

Автоматизация и упрощение процессов