



New Contact

**Управление показателями
удовлетворенности клиентов в
Контактном центре**

Светлана Смирнова

2.06.2016



Москва, 2016



Описание проблемы	Участники проекта	СПОНСОРЫ	Генеральный директор
На проекте X введен показатель удовлетворенности. В течение 2х месяцев показатель CDSAT не достигает целевого значения – 2%. На момент запуска проекта показатель составил 5,35%		РУКОВОДИТЕЛЬ	Операционный директор
		ЧЛЕНЫ КОМАНДЫ	<ul style="list-style-type: none"> Операционный руководитель проекта X Руководители департаментов Оперблока
Цель проекта	Ключевые даты проекта		
Достичь целевого значения CDSAT=2% и стабильно выполнять показатель не менее 9 месяцев в году	07 ОКТЯБРЯ 2015	ИНИЦИИРОВАНИЕ ПРОЕКТА	
	10 ОКТЯБРЯ 2015	НАЧАЛО РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА	
	01 ДЕКАБРЯ 2015	ДОСТИЖЕНИЕ ПРОМЕЖУТОЧНОГО РЕЗУЛЬТАТА в 2,5%	
	Основные направления работы проекта	01 ФЕВРАЛЯ 2015	ДОСТИЖЕНИЕ ЦЕЛЕВОГО ПОКАЗАТЕЛЯ в 2%
<ul style="list-style-type: none"> АНАЛИЗ и КОНТРОЛЬ ПРОЦЕСС УПРАВЛЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕМ НАВЫКИ и ЗНАНИЯ МОТИВАЦИЯ СОТРУДНИКОВ ПРОЕКТА 	01 МАРТА 2016	ОКОНЧАНИЕ ЭТАПА РЕАЛИЗАЦИИ	
	01 АПРЕЛЯ 2016	ПОДВЕДЕНИЕ ИТОГОВ ПРОЕКТА	
Основные задачи проекта			
<i>Определить первопричины недостижения показателя</i>			
<i>Разработать и обеспечить персонал проекта необходимыми инструментами управления показателем</i>			
<i>Разработать, внедрить и формализовать процесс управления CDSAT по направлениям оперуправление/обучение/контроль качества</i>			
<i>Замотивировать персонал на достижение результатов</i>			



New Contact



CSAT

ИЗМЕРЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КЛИЕНТОВ: CSAT | CDSAT

Пожалуйста, оцените по пятибалльной шкале общее впечатление от консультации...



Оцените заинтересованность специалиста и желание помочь в решении Вашего вопроса



Оцените профессионализм и компетентность сотрудника



Оцените, пожалуйста, доброжелательность специалиста



Уточните, пожалуйста, была ли полезна полученная информация для решения Вашего вопроса? Если да – нажмите клавишу 2, нет – клавишу 1.

МЕТОД ИЗМЕРЕНИЯ	
ПО ИСТОЧНИКУ ПОЛУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ	Внешний
ПО СПОСОБУ СБОРА ИНФОРМАЦИИ	Автоматический - IVR

ШКАЛА ОЦЕНОК

- Максимальная оценка: **5**
- Минимальная оценка: **1**

ФОРМУЛА РАСЧЕТА ПОКАЗАТЕЛЯ

- **CSAT** = количество «5» и «4» /общее количество участников опроса*100%
- **CDSAT** = количество «1» /общее количество участников опроса*100%

ЦЕЛЕВОЕ ЗНАЧЕНИЕ

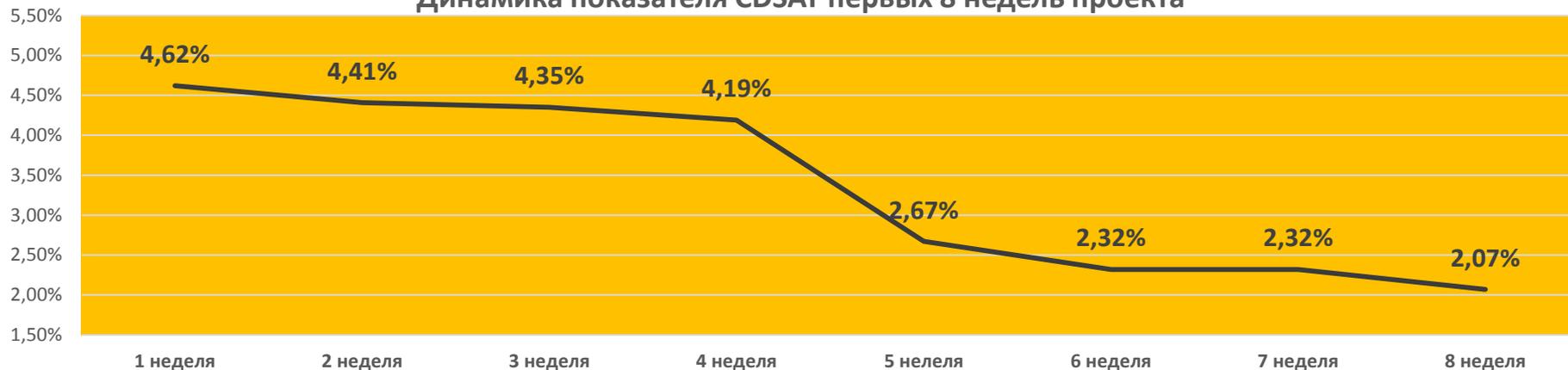
- **CSAT = 85% / CDSAT=2%**



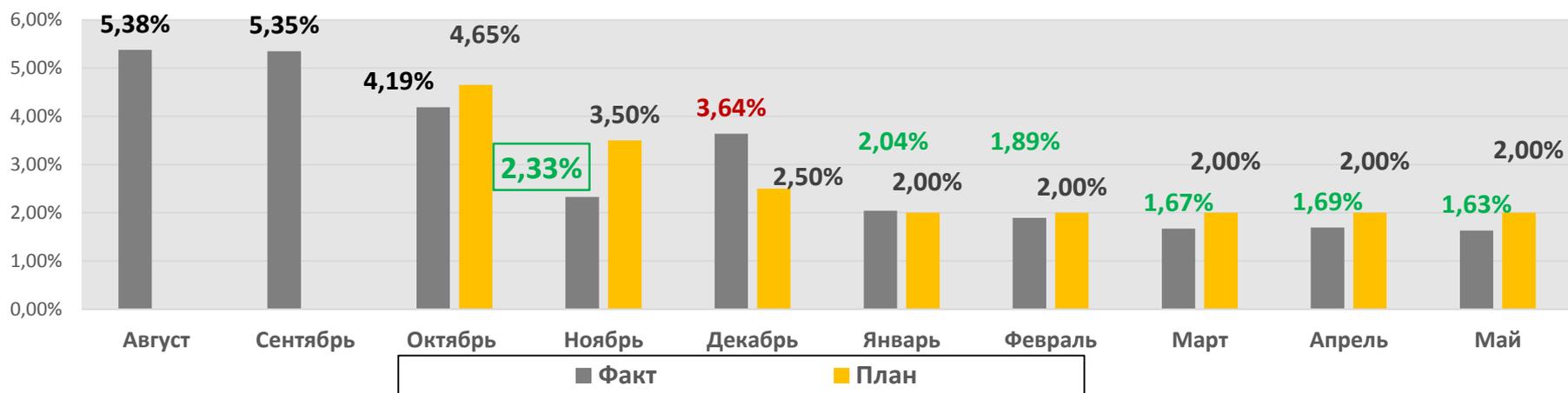
Задачи по зонам улучшения	ОКТ	НОЯ	ДЕК	ЯНВ	ФЕВ	МАРТ	РЕЗУЛЬТАТЫ	
							ПРОМЕЖУТОЧНЫЕ	ФИНАЛЬНЫЕ
АНАЛИЗ И КОНТРОЛЬ								
Внедрение регулярной операционной и аналитической отчетности CSAT CDSAT							Разработка форматов Регулярная отчетность	Регулярный анализ
НАВЫКИ и ЗНАНИЯ								
Проведение регулярных тренингов, брифингов и коучингов по темам и параметрам с высоким CDSAT							Разработка форматов и алгоритмов проведения	Регулярное проведение
Проведение тренингов по навыкам работы со сложными и недовольными клиентами							Обновление программ тренингов	Регулярное проведение
Обновление программ проектного обучения и скриптов исходя из результатов анализа CDSAT							Проведение аудита и обновление программы	Регулярное проведение
ПРОЦЕССЫ								
Разработка и внедрение регламента работы с показателями CSAT CDSAT							Разработка, обучение и внедрение регламентов	Регулярное выполнение
Регулярный контроль и аудит выполнения регламентов							Регулярный контроль	Проведение аудита
МОТИВАЦИЯ								
Разработка и внедрение новой бонусной схемы для всех сотрудников проекта							Разработка, внедрение и тестирование новой бонусной схемы	Регулярное применение
Разработка и внедрение на регулярной основе программы нематериальной мотивации							Разработка, внедрение и тестирование программы	Регулярное применение



Динамика показателя CDSAT первых 8 недель проекта



ПЛАН-ФАКТ снижения CDSAT



Уровень менеджмента проекта	Периодичность	Действия	Инструмент
Операционный руководитель проекта	Ежедневно Еженедельно Ежемесячно Ежеквартально	Проводит анализ причин роста кол-ва ВВ/ снижения ТВ по всему проекту: <ul style="list-style-type: none"> • причины низких оценок • кол-во необоснованных оценок «1» • категории ошибок с большим весом • тематики с большим весом • странные оценки • зарегистрированные тех проблемы 	Сводный CDSAT анализ
Супервайзер	Ежедневно	<ol style="list-style-type: none"> 1. Прослушивает и оценивает 3Ф ВВ и МВ в соответствии с критериями чек-листа \ Определяет причину обращения и обоснованность поставленной оценки 2. Определяет, какая область явилась причиной 3. Заполняет журнал CDSAT 	Журнал CDSAT
Верификатор	Ежедневно	Прослушивает и оценивает 3Ф ВВ и МВ в соответствии с критериями чек-листа для мониторинга с целью выявления отклонений в оценках. В случае обнаружения расхождений с СВ более 10% в меньшую сторону 3Ф выносятся на внутреннюю коливровочную сессию	- Система мониторинга - Журнал CDSAT



Уровень менеджмента проекта	Периодичность	Действия	Инструмент
Операционный руководитель проекта	Ежедневно Еженедельно Ежемесячно Ежеквартально	1.Формирует приоритеты дневного/ ежемесячного/ ежеквартального плана действий по улучшению показателей 2.Готовит вопросы к оперативному совещанию: - Составляет список вопросов по невыполненным задачам - Определяет список корректировок по планам СВ, верификаторов и тренеров на текущий день	Сводный CDSAT анализ
Супервайзер	Ежедневно	Формирует график коучингов по прослушанным CDSAT Звуковым файлам	Журнал CDSAT
Ст. верификатор	Ежедневно	Планирует работу верификаторов по прослушке и Soft-скиловым коучингам на день	Сводный CDSAT анализ Ежедневный план работы
Проектный тренер	Еженедельно	Формирует график проведения минитренингов и брифингам по ТОП5 CDSAT темам	Сводный CDSAT анализ Ежедневный план работы



Уровень менеджмента проекта	Периодичность	Действия	Инструмент
Операционный руководитель проекта	Ежедневно Еженедельно Ежемесячно Ежеквартально	1.Проверяет выполнение плана проведения мероприятий по улучшению CDSAT поддерживаемыми подразделениями и СВ 2.Проводит оперативные совещания с СВ, Верификаторами и тренером 3.Проводит промежуточный контроль динамики показателей CSAT CDSAT 4.Проводит теневой мониторинг выполнение задач по процессу CDSAT	Сводный CDSAT анализ Форма теневого мониторинга
Супервайзер	Ежедневно	1.Проводит коучинги с операторами с CDSAT 2.Участвует в оперативных совещаниях CDSAT	Журнал CDSAT
Ст. верификатор	Ежедневно	1.Проводит мониторинг звуковых файлов в разрезе ТОП5 тем и ТОП5 операторов с высоким ВВ 2. Проводит Soft-скиловые индивидуальные коучинги	Сводный CDSAT анализ Ежедневный план работы
Проектный тренер	Еженедельно	1.Готовит и проводит минитренинги и брифинги по ТОП5 тематикам обращений	Сводный CDSAT анализ Ежедневный план работы

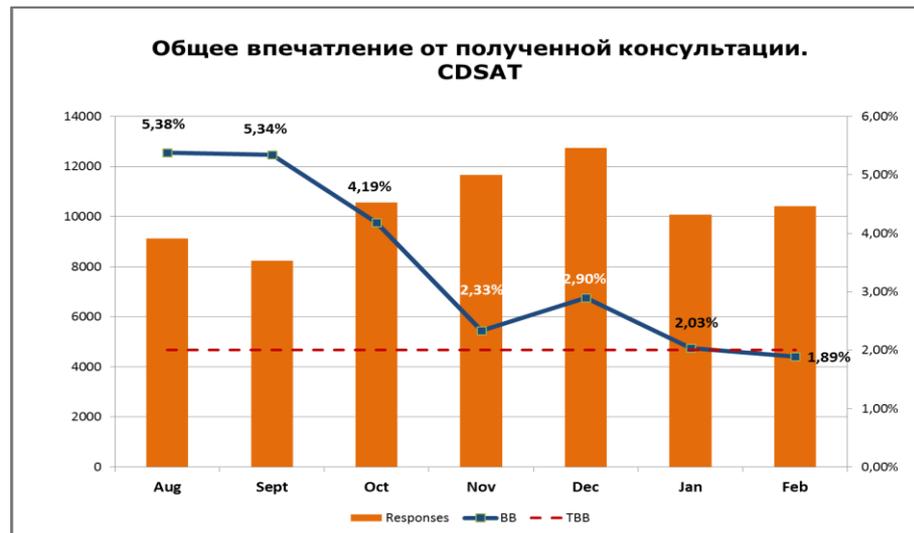
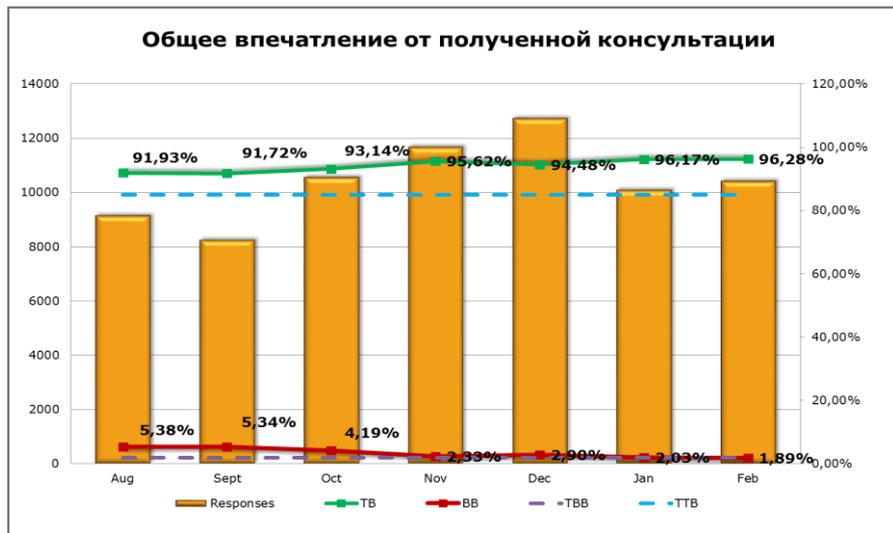


Область применения	Владелец ресурса	Пользователи	Регулярность
Анализ Планирование Реализация и контроль Подготовка отчетности для Заказчика	Операционный руководитель проекта	Менеджер клиентской службы Руководители Оперблока	Ежедневно Еженедельно Ежемесячно Ежеквартально

Перечень данных для анализа	Границы анализа	Отклонения	Динамика	Другое
Основной драйвер	День/ Неделя/ Месяц	В сравнении с предыдущим периодом	ДА	
Дополнительные драйвера	День/ Неделя/ Месяц	В сравнении с предыдущим периодом	ДА	
FCR	День/ Неделя/ Месяц	В сравнении с предыдущим периодом	ДА	
В разрезе площадок, смен, регионов	День/ Неделя/ Месяц	В сравнении с предыдущим периодом	ДА	
Корреляционный анализ	Месяц	В сравнении с предыдущим периодом	НЕТ	Драйвер, оказавший наибольшее влияние на ключевой показатель

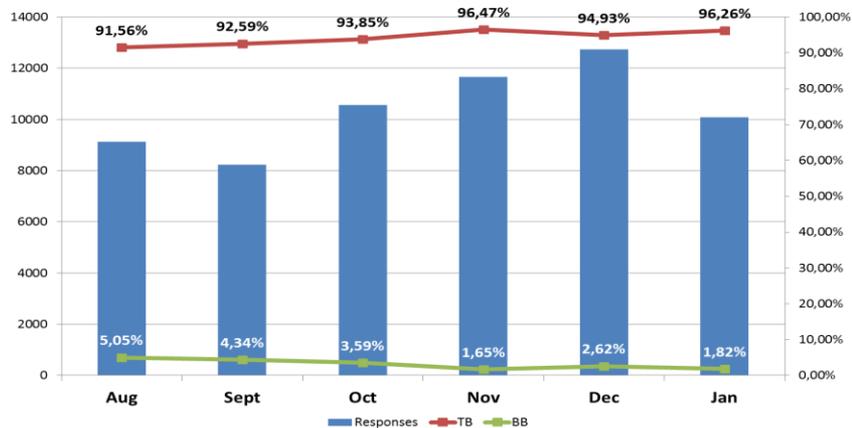


	25.02.2016	26.02.2016	27.02.2016	28.02.2016	9 НЕДЕЛЯ	29.02.2016	ФЕВРАЛЬ	01.03.2016	02.03.2016	03.03.2016	04.03.2016	05.03.2016	06.03.2016	10 НЕДЕЛЯ	07.03.2016	08.03.2016	09.03.2016	10.03.2016	11.03.2016	12.03.2016	13.03.2016	11 НЕДЕЛЯ
Ночная смена	98,55%	100,00%	100,00%	94,59%	98,23%	97,83%	97,50%	100,00%	96,92%	97,30%	97,50%	100,00%	96,77%	98,05%	98,04%	95,00%	97,67%	92,98%	97,44%	91,89%	96,77%	95,88%
CSAT СМОЛЕНСК	96,34%	93,67%	96,59%	97,92%	97,17%	99,01%	96,46%	99,02%	95,79%	95,45%	96,00%	95,89%	98,41%	97,15%	98,44%	100,00%	100,00%	96,59%	98,55%	100,00%	98,00%	98,59%
CDSAT ОБЩИЙ, ПО ДВУМ ПЛОЩАДКАМ	1,76%	1,71%	1,62%	1,59%	1,62%	1,20%	1,89%	1,91%	1,77%	0,51%	2,05%	1,08%	1,28%	1,41%	0,58%	0,85%	1,91%	2,33%	2,53%	1,38%	2,29%	1,81%
CDSAT ВОЛЖСКИЙ	1,58%	2,11%	1,82%	2,13%	1,86%	1,59%	2,00%	2,21%	1,67%	0,33%	1,90%	0,67%	1,17%	1,38%	0,36%	1,05%	2,34%	2,60%	2,75%	1,65%	3,20%	2,07%
Дневная смена	1,62%	2,38%	2,17%	2,88%	2,01%	1,86%	2,14%	2,57%	2,13%	0,00%	2,17%	0,78%	0,71%	1,51%	0,44%	0,00%	2,63%	2,13%	2,78%	0,97%	3,19%	1,92%
Ночная смена	1,45%	0,00%	0,00%	0,00%	1,06%	0,00%	1,25%	0,00%	0,00%	2,70%	0,00%	0,00%	3,23%	0,65%	0,00%	5,00%	0,00%	5,26%	2,56%	5,41%	3,23%	2,88%
CDSAT СМОЛЕНСК	2,44%	0,00%	1,14%	0,00%	0,81%	0,00%	1,52%	0,98%	2,11%	1,14%	2,67%	2,74%	1,59%	1,51%	1,56%	0,00%	0,00%	1,14%	1,45%	0,00%	0,00%	0,70%
Количество единиц, ПО ДВУМ ПЛОЩАДКАМ	7	7	5	3	36	5	197	8	7	2	8	4	3	37	2	1	9	11	10	4	4	41
Волжский	5	7	4	3	32	5	161	7	5	1	6	2	2	28	1	1	9	10	9	4	4	38
Смоленск	2	0	1	0	4	0	36	1	2	1	2	2	1	9	1	0	0	1	1	0	0	3
Оценки по параметрам, % CSAT																						
ВОЛЖСКИЙ																						
Общее впечатление	97,47%	96,98%	95,45%	96,45%	96,58%	97,14%	96,25%	96,53%	96,33%	96,08%	96,52%	96,99%	97,08%	96,64%	98,21%	97,89%	95,06%	95,32%	94,50%	95,47%	96,00%	95,76%
Заинтересованность	97,47%	96,98%	95,91%	97,87%	96,92%	97,46%	96,70%	97,16%	95,33%	96,41%	95,25%	97,32%	97,08%	96,54%	98,21%	97,89%	95,06%	95,84%	95,72%	97,12%	94,40%	96,20%
Профессионализм и компетентность	98,42%	96,98%	95,91%	96,45%	96,98%	95,87%	96,48%	96,53%	96,00%	96,08%	96,52%	96,99%	98,25%	96,49%	98,57%	97,89%	96,10%	96,36%	95,72%	96,71%	96,00%	96,63%
Доброжелательность	98,42%	98,19%	98,18%	97,87%	98,08%	98,10%	97,98%	98,11%	98,00%	98,37%	96,84%	98,33%	99,42%	98,07%	99,29%	97,89%	97,14%	98,18%	98,17%	97,53%	96,00%	97,88%
First Contact Resolution	92,72%	93,05%	91,36%	95,04%	93,15%	92,70%	92,88%	93,69%	93,00%	91,50%	93,35%	93,98%	94,15%	93,13%	96,79%	94,74%	91,69%	91,94%	91,74%	95,47%	95,20%	93,53%
СМОЛЕНСК																						
Общее впечатление	96,34%	93,67%	96,59%	97,92%	97,17%	99,01%	96,46%	99,02%	95,79%	95,45%	96,00%	95,89%	98,41%	97,15%	98,44%	100,00%	100,00%	96,59%	98,55%	100,00%	98,00%	98,59%
Заинтересованность	95,12%	96,20%	96,59%	97,92%	96,97%	97,03%	96,41%	98,04%	94,74%	96,59%	96,00%	97,26%	96,83%	96,65%	96,88%	100,00%	98,82%	97,73%	98,55%	95,74%	98,00%	97,89%
Профессионализм и компетентность	92,77%	92,41%	96,59%	93,75%	95,77%	100,00%	96,25%	99,02%	95,79%	95,45%	98,67%	97,26%	98,41%	97,82%	95,31%	100,00%	98,82%	97,73%	98,55%	100,00%	98,00%	98,12%
Доброжелательность	98,78%	97,47%	98,86%	97,92%	98,59%	100,00%	98,44%	99,02%	96,84%	97,73%	98,67%	97,26%	98,41%	98,32%	98,44%	100,00%	98,82%	100,00%	97,10%	100,00%	100,00%	99,06%
First Contact Resolution	92,68%	92,41%	94,32%	95,83%	94,55%	94,06%	92,91%	94,12%	91,58%	89,77%	93,33%	94,52%	95,24%	93,13%	92,19%	95,65%	96,47%	93,18%	94,20%	93,62%	94,00%	94,13%
Оценки по параметрам, % CDSAT																						
ВОЛЖСКИЙ																						
Общее впечатление	1,58%	2,11%	1,82%	2,13%	1,86%	1,59%	2,00%	2,21%	1,67%	0,33%	1,90%	0,67%	1,17%	1,38%	0,36%	1,05%	2,34%	2,60%	2,75%	1,65%	3,20%	2,07%
Заинтересованность	1,72%	2,11%	1,82%	1,42%	1,74%	1,59%	1,68%	1,89%	2,00%	0,33%	2,22%	0,67%	1,17%	1,43%	0,17%	1,05%	2,60%	1,56%	2,14%	1,65%	4,00%	1,90%
Профессионализм и компетентность	0,95%	1,21%	1,36%	1,42%	1,16%	1,90%	1,65%	1,58%	1,67%	0,65%	2,53%	0,67%	1,17%	1,48%	0,71%	1,05%	2,34%	1,56%	2,45%	2,47%	3,20%	1,96%
Доброжелательность	0,95%	0,30%	0,91%	0,71%	0,87%	0,95%	0,79%	1,26%	0,67%	0,33%	0,63%	1,00%	0,58%	0,79%	0,00%	1,05%	1,82%	0,52%	0,92%	1,63%	1,60%	1,03%
СМОЛЕНСК																						
Общее впечатление	2,44%	0,00%	1,14%	0,00%	0,81%	0,00%	1,52%	0,98%	2,11%	1,14%	2,67%	2,74%	1,59%	1,51%	1,56%	0,00%	0,00%	1,14%	1,45%	0,00%	0,00%	0,70%
Заинтересованность	3,66%	0,00%	1,14%	0,00%	1,01%	0,00%	1,39%	0,98%	4,21%	1,14%	0,00%	2,74%	0,00%	1,34%	1,56%	0,00%	0,00%	0,00%	1,45%	0,00%	0,00%	0,47%
Профессионализм и компетентность	2,41%	1,27%	0,00%	2,08%	1,01%	0,00%	1,60%	0,98%	2,11%	1,14%	0,00%	2,74%	0,00%	1,01%	1,56%	0,00%	1,18%	0,00%	1,45%	0,00%	2,00%	0,94%
Доброжелательность	1,22%	0,00%	0,00%	0,00%	0,20%	0,00%	0,67%	0,98%	1,05%	1,14%	0,00%	0,00%	0,00%	0,50%	1,56%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,47%
Статистика по МАКРОРЕГИОНАМ																						
Статистика по ПЛОЩАДКАМ																						
Статистика по ПАРАМЕТРАМ ОЦЕНКИ																						
Статистика по ОПЕРАТОРАМ																						
ВОЛЖСКИЙ																						
Всего операторов	84	78	53	41	438	81	1962	79	75	74	72	57	31	469	61	29	75	83	82	53	35	418
Операторы с CSAT менее 85%, количество	4	6	7	5	38	6	206	6	9	8	10	4	2	45	4	1	9	9	11	6	3	43
Операторы с CDSAT более 2%, количество	5	7	4	3	32	5	149	7	3	1	6	2	2	26	1	0	6	10	8	4	3	32
СМОЛЕНСК																						
Всего операторов	19	20	18	11	111	23	533	22	21	19	20	14	9	128	12	9	17	21	20	10	10	99
Операторы с CSAT менее 85%, количество	3	3	1	0	7	1	48	1	2	2	2	1	0	9	0	0	2	1	0	0	0	3
Операторы с CDSAT более 2%, количество	2	0	1	0	4	0	35	1	2	1	2	2	1	9	1	0	0	1	1	0	0	3
По двум площадкам																						
Операторы с CSAT менее 85%, количество	7	9	8	5	45	7	254	7	11	10	12	5	2	54	4	1	9	11	12	6	3	46
Операторы с CDSAT более 2%, количество	7	7	5	3	36	5	184	8	5	2	8	4	3	35	2	0	6	11	9	4	3	35
ВОЛЖСКИЙ																						
Операторы с CSAT менее 85%, %	4,76%	7,69%	13,21%	12,20%	8,68%	7,41%	10,50%	7,59%	12,00%	10,81%	13,89%	7,02%	6,45%	9,59%	6,56%	3,45%	12,00%	10,84%	13,41%	11,32%	8,57%	10,29%
Операторы с CDSAT более 2%, %	5,95%	8,97%	7,55%	7,32%	7,31%	6,17%	7,59%	8,86%	4,00%	1,35%	8,33%	3,51%	6,45%	5,54%	1,64%	0,00%	8,00%	12,05%	9,76%	7,55%	8,57%	7,66%
СМОЛЕНСК																						
Операторы с CSAT менее 85%, %	15,79%	15,00%	5,56%	0,00%	6,31%	4,35%	9,01%	4,55%	9,52%	10,53%	10,00%	7,14%	0,00%	7,03%	0,00%	0,00%	0,00%	9,52%	5,00%	0,00%	0,00%	3,03%
Операторы с CDSAT более 2%, %	10,53%	0,00%	5,56%	0,00%	3,60%	0,00%	6,57%	4,55%	9,52%	5,26%	10,00%	14,29%	11,11%	7,03%	8,33%	0,00%	0,00%	4,76%	5,00%	0,00%	0,00%	3,03%
По двум площадкам																						
Операторы с CSAT менее 85%, %	6,80%	9,18%	11,27%	9,62%	8,20%	6,73%	10,18%	6,93%	11,46%	10,75%	13,04%	7,04%	5,00%	9,05%	5,48%	2,63%	9,78%	10,58%	11,76%	9,52%	6,67%	8,90%
Операторы с CDSAT более 2%, %	6,80%	7,14%	7,04%	5,77%	6,56%	4,81%	7,37%	7,92%	5,21%	2,15%	8,70%	5,63%	7,50%	5,86%	2,74%	0,00%	6,52%	10,58%	8,8			

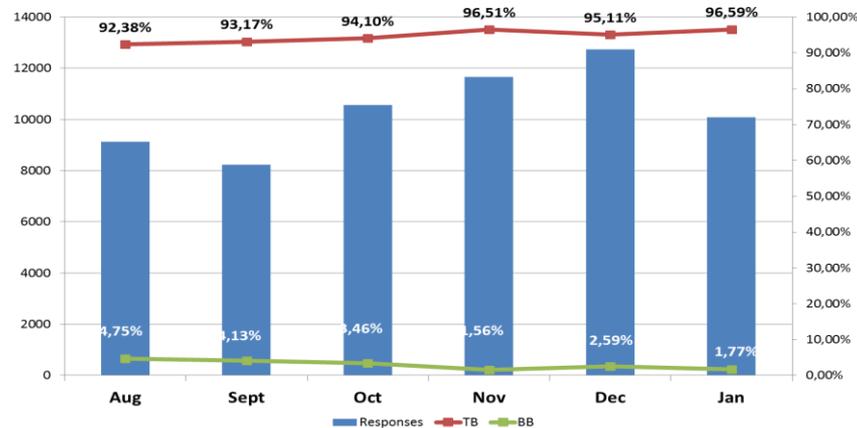




Заинтересованность специалиста и желание помочь



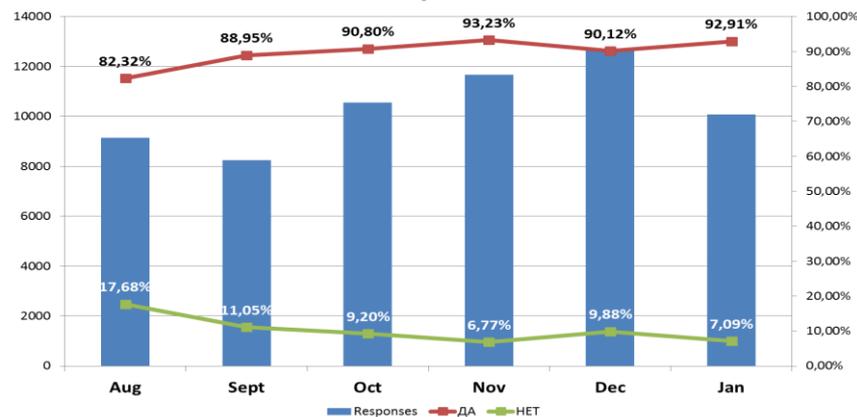
Профессионализм и компетентность специалиста



Доброжелательность специалиста



Полезна ли информация для решения вопроса



Драйвера	January16				February 16				Jan Dynamics				Feb Dynamics			
	BB	MB	TB	Grand Total	BB	MB	TB	Grand Total	BB	MB	TB	Grand Total	BB	MB	TB	Grand Total
Общее впечатление от полученной консультации	2,03%	1,79%	96,17%	10085	1,89%	1,83%	96,28%	10422	-0,87%	-0,83%	1,69%	-2646	-0,14%	0,04%	0,10%	337
Заинтересованность специалиста и желание помочь	1,82%	1,91%	96,26%	10085	1,61%	1,77%	96,62%	10422	-0,80%	-0,53%	1,33%	-2646	-0,21%	-0,15%	0,36%	337
Профессионализм и компетентность специалиста	1,77%	1,64%	96,59%	10085	1,64%	1,93%	96,43%	10422	-0,82%	-0,66%	1,47%	-2646	-0,13%	0,29%	-0,16%	337
доброжелательность специалиста	1,02%	1,25%	97,73%	10085	0,77%	1,17%	98,06%	10422	-0,38%	-0,45%	0,82%	-2646	-0,25%	-0,08%	0,33%	337

	Общее впечатление от полученной консультации	Заинтересованность специалиста и желание помочь	Профессионализм и компетентность сотрудника	Доброжелательность специалиста	FCR
Общее впечатление от полученной консультации	1				
Заинтересованность специалиста и желание помочь	0,830685017	1			
Профессионализм и компетентность сотрудника	0,841512401	0,870157101	1		
Доброжелательность специалиста	0,737005639	0,790288934	0,786841686	1	
FCR	0,581332779	0,586184721	0,589236101	0,481972319	1



Закладка: данные

Область применения	Владелец ресурса	Пользователи	Регулярность использования
Анализ Планирование Реализация и контроль	Супервайзер	Операционный руководитель проекта Верификаторы	Ежедневно

Дата и время звонка	Телефон	Обоснованность оценки	Комментарии по звонку	Причина обращения	Причина низкой оценки	Область знаний процедур/ правил/ продуктов	Область навыков	Дата и время проведения коучинга	ФИ СВ, проводившего коучинг	Первопричина	План действий СВ	План действий МП
08.10 20:03:22	XXX	0			Отсутствие знаний	Правила оформления претензионных сообщений	Клиентоориентированность	12.03.16	СИ	Знания	1.Коучинг проведен 2.Направлен на тренинг по претензионной работе	1.Проведен ТМ по навыкам проведения коучингов 2.Предоставлена обратная связь



Закладка: анализ навыков и знаний по операторам

Область применения	Владелец ресурса	Пользователи	Регулярность использования
Анализ Планирование Реализация и контроль	Супервайзер	Верификаторы, тренеры	Ежедневно

Количество по полю День		День	6	7	9	10	11	12	13	1	2	3	4	5	Общий итог
ФИО оператора	Причина низкой оценки														
Оператор 1	Отсутствие знаний					1									1
оператор 2	Отсутствие знаний												1		1
оператор 3	Отсутствие знаний						1								1
оператор 4	Отсутствие знаний								1						1
оператор 5	Отсутствие Soft Skill		1												1
оператор 6	Отсутствие Soft Skill			1									1		2

ФИО оператора	Причина низкой оценки	Область знаний процедур/ правил/ продуктов	Область навыков	Общий итог
Оператор №1	Недоволен порталом	Правила ведения разговора	Клиентоориентированность	1
Оператор №2	Отсутствие знаний	Объяснение статусов в системе отслеживания	Пользование скриптом, активное слушание	1
Оператор №3	Отсутствие Soft Skill	Оформление претензии	Работа с недовольным клиентом	1

Закладка: Тематики

Область применения	Владелец ресурса	Пользователи	Регулярность использования
Анализ Планирование Реализация и контроль	Супервайзер	Верификаторы, тренеры	Ежедневно

Количество по полю «Пожалуйста, оцените по пятибалльной шкале общее впечатление от полученной консультации»

Тип обращения (в соответствии с классификатором)	О	НО	Общий итог
Тематика 1	4	0	4
Тематика 2	4	0	4
Тематика 3	4	0	4
Тематика 4	3	0	3
Тематика 5	3	0	3
Тематика 6	3	0	3
Тематика 7	3	0	3
Тематика 8	2	0	2
Тематика 9	0	1	1
Общий итог	26	1	27

Закладка: Причины низких оценок

Область применения	Владелец ресурса	Пользователи	Регулярность использования
Анализ Планирование Реализация и контроль	Супервайзер	СВ Верификаторы, тренеры	Ежедневно Еженедельно

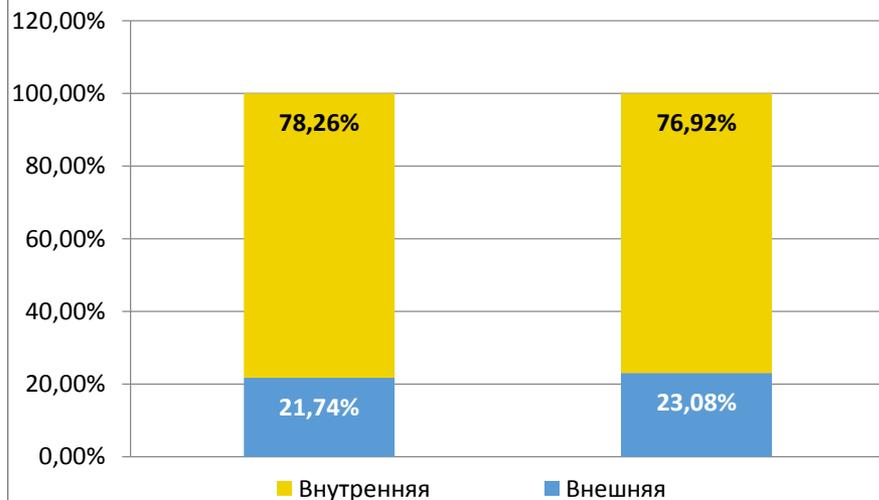
Отсутствие знаний	Нарушение процедуры	Отсутствие Soft Skill	Т/п	Б/п	Неследование сценарию	Отсутствие КРМ	Отсутствие информации от Заказчика	Общий итог
17	2	11	1	31	3	1	1	67

Количество по полю «Пожалуйста, оцените по пятибалльной шкале общее впечатление от полученной консультации»

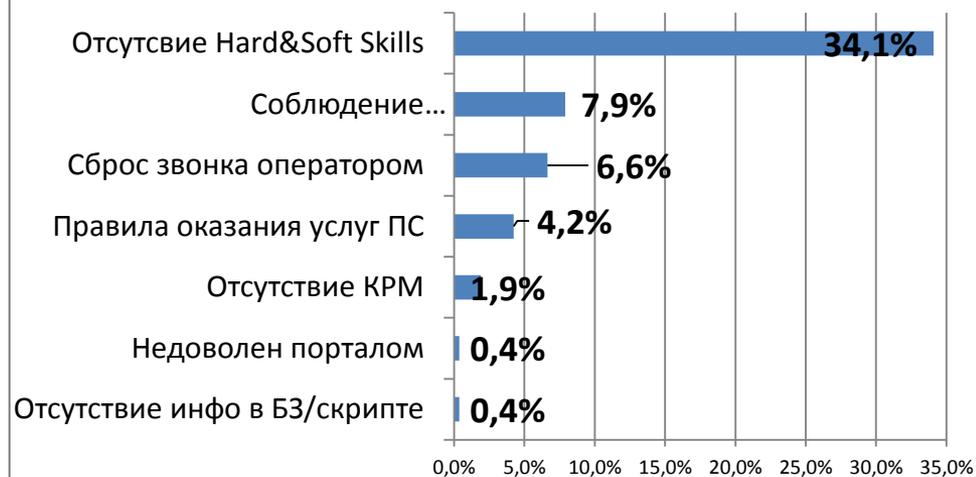
Тип обращения	Причина низкой оценки	Итог
Тематика №1	Т/п	1
	Б/п	1
Тематика №2	Отсутствие знаний	1
	Нарушение процедуры	1
	Отсутствие Soft Skill	2
	Неследование сценарию	1
Тематика №3	Отсутствие знаний	3

ТОП3 тематик	Доля в CDSAT	Тип причины	Основные причины CDSAT	Доля ОП в CDSAT	Действия, которые были проведены
Тематика №1	10,5%	INT*	Отсутствуют причины	5,1%	Требует дополнительного анализа после звонка клиенту
		INT	Отсутствие знаний	2,9%	Проведение коучингов и дообучения по продукту
		EXT	Отсутствие КРМ	0,7%	Проработка КРМ с МП
		EXT	Недоволен порталом	0,4%	Эскалация на уровень МП
		INT	Неследование сценарию	0,4%	Проводятся коучинги, дообучение по продукту.
		INT	Отсутствие Soft Skill	0,4%	Проведение тренинга "Клиентоориентированность»
		EXT	Правила оказания услуг	0,4%	Эскалация на уровень МП
		INT	Сброс звонка оператором	0,4%	<ul style="list-style-type: none"> • Фиксация дисциплинарного нарушения • Применение понижающего коэффициента к бонусу оператора
Тематика №2	8,7%	INT	Отсутствие знаний	2,9%	Проведение коучингов и дообучения по продукту
		INT	Отсутствуют причины	1,8%	Требует дополнительного анализа после звонка клиенту
		INT	Отсутствие Soft Skill	1,1%	Проведение тренинга "Клиентоориентированность»
		EXT	Нарушение сроков	0,7%	Эскалация на уровень МП
		INT	Неследование сценарию	0,7%	Проводятся коучинги, дообучение по продукту.
		INT	Отсутствие Soft skills	0,4%	Проведение коучингов и дообучения по продукту
		EXT	Отсутствие процедуры	0,4%	Эскалация на уровень МП
		INT	Сброс звонка оператором	0,4%	Зафиксировано дисциплинарное нарушение - включен понижающий показатель в бонусную схему сотрудников проекта
		INT	Технические проблемы	0,4%	Открыты заявки на неисправность РМ
Тематика №3	6,3%	INT	Отсутствие знаний	3,4%	Проведение коучингов и дообучения по продукту
		EXT	Отсутствие КРМ	2,9%	Проработка КРМ с МП

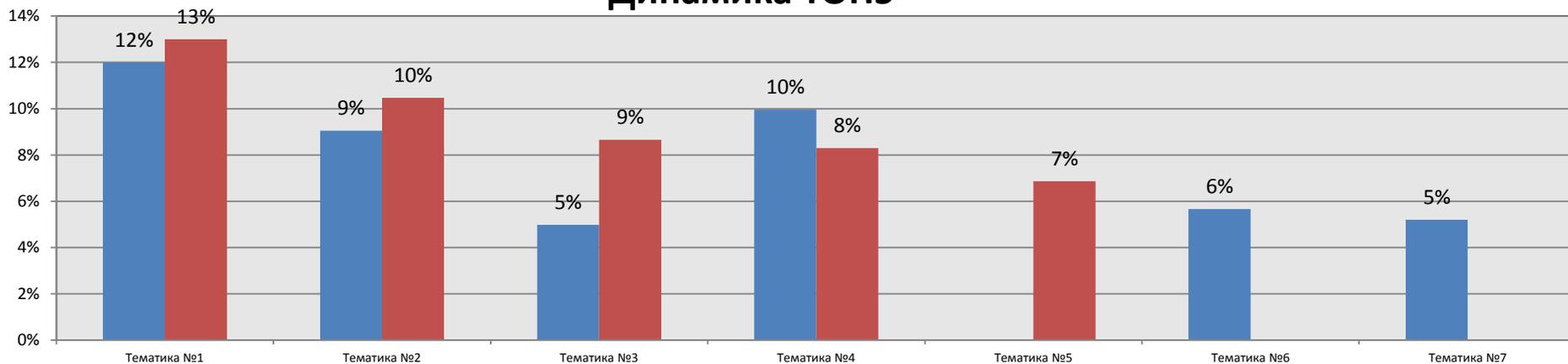
Динамика типов причин



Основные причины низких оценок



Динамика ТОП5



Наименование проекта	Наименование KPI	Единицы измерения	Вес, %	Целевое значение
Операционный руководитель проекта	CSAT	%	20	>=85
	CDSAT	%	20	<=2
	SL/LCR	%	10	90/5
	Текучка	%	15	10%
	Оценка качества ГУК	%	15	>=85
	АНТ	сек	20	180
Супервайзер	CSAT	%	15	>=85
	CDSAT	%	15	<=2
	Оценка качество ГУК	%	15	>=85
	SL/LCR	%	15	90/5
	Текучка	%	15	10%
	АНТ	сек	25	180
Оператор	CSAT	%	25	>=85
	CDSAT	%	50	<=2
	Оценка качества ГУК	%	25	>=85

Название мероприятия	Участники	Индивидуальная/ Групповая мотивация	Разовое и периодическое	Дата проведения
Посещение тренинга	Руководители	Индивидуальная	Разовое	Январь, апрель
«Завтрак с Руководителем» -	Все сотрудники	Групповая мотивация	Ежемесячно	С ноября
"Рождественские каникулы" за счёт компании	Операторы	Индивидуальная	Разовое	С ноября
Сертификат на посещения мастер-класса	Все сотрудники	Индивидуальная или Групповая	Ежемесячно	С ноября
Такси до дома	Все сотрудники	Индивидуальная	Ежедневно	С ноября
Грамота "Самый клиентоориентированный сотрудник"	Все сотрудники	Индивидуальная	Ежемесячно	С ноября
Поездка на церемонию вручения призов Хрустальная Гарнитура в Москву	Все сотрудники	Индивидуальная	Разовое	Март



New Contact



*Елене Юрхановой -
от всей команды
проекта за
огромную помощь в
реализации нашего
плана и
достижении
результатов!!!*



New Contact

Контактная информация

Спасибо за внимание!



Вопросы?

Светлана Смирнова
Операционный директор
Компании New Contact

ул. Цветной Бульвар, 26
+7(495) 663 92 07 (O)

s.e.smirnova@newcontact.su
www.newcotnact.su