

КАК МОНИТОРИНГ ОПЕРАЦИОННЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ КЦ ПОМОГАЕТ УЛУЧШИТЬ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ

Инструменты управления
проектами

Городчиков Никита
23.10.2023



АРГУС
WFМ СС

План встречи

- Операционные метрики КЦ, которые влияют на уровень клиентского опыта
- Как изменение показателей доступности КЦ влияет на СХ
- Как мониторинг операционных показателей влияет на продуктивность клиентской службы
- Повышаем прибыльность контакт-центра



Очевидные и неочевидные показатели KPI входящей линии контакт-центра Влияние метрик КЦ на уровень клиентского опыта

ИТЦ АРГУС | 20.10.2023



KPI inbound

Online контроль

CX Метрики

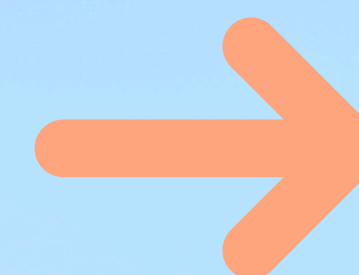
AR
ASA ER
SL

UT OCC
AHT SA

CEA
FCR CR
EA



- Соблюдение расписания
- Рост / спад нагрузки
- Потребность / нехватка операторов
- Рост / спад % ACD / LCR
- Рост / спад SLA
- Рост / спад AHT



FRT

CES

CSI/CSAT

RPR

Referral rate

CR & CLV



АРГУС
WFM CC

ИТЦ АРГУС | 23.10.2023

Online контроль

Потребность /
нехватка операторов

Рост / спад SLA

Рост / спад нагрузки

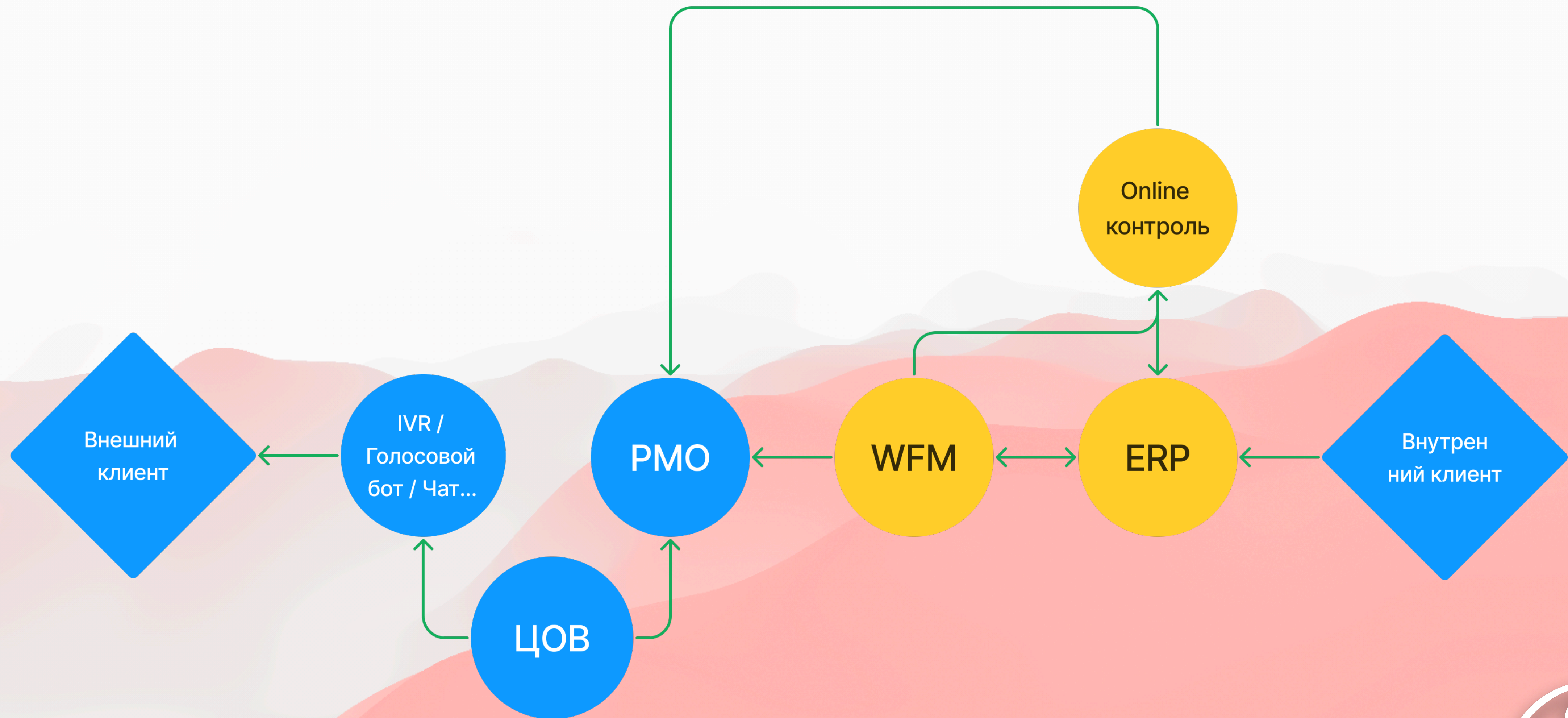
Рост / спад АНТ

Рост / спад % ACD



$$\left(1 - \frac{|N_{fact} - N_{plan}|}{N_{plan}} \right) \times 100\%$$

Online контроль



! Точность прогноза (от начала суток)

86 %

По поступившим вызовам

94 %

По обработанным вызовам

Динамика точности прогноза (от начала суток)



⚡ Количество обращений

По прогнозу - поступило: 7

По прогнозу - обработано: 7

Фактически поступило: 7

Фактически обработано: 7

Фактически в очереди: 0

Динамика (от начала суток)



Сокращение времени эскалации обращений от голосового робота оператору и, как следствие, повышение CSI

ИТЦ АРГУС | 28.08.2023



АРГУС
WFM CC

СХ Метрики

FRT

CES

CSI/CSAT

RPR

Referral rate

CR & CLV

ИТЦ АРГУС | 23.10.2023



Спасибо за внимание!

Городчиков Никита
Менеджер проектов
коммерческого блока

@Gorodchikov

+7 (950) 039-51-77

n.gorodchikov@argustelecom.ru



Telegram

