

# КАК ПРАВИЛЬНО ПРОВОДИТЬ ОБСЛЕДОВАНИЕ КОНТАКТНОГО ЦЕНТРА ДЛЯ КАЧЕСТВЕННОЙ АВТОМАТИЗАЦИИ

Поморцев Кирилл, руководитель направления партнёрских продаж  
ШТОРМ Технологии

# ПРЕДПОСЫЛКИ К ПРОВЕДЕНИЮ ОБСЛЕДОВАНИЯ




ПЛАНИРУЕМЫЕ СТРУКТУРНЫЕ  
ИЗМЕНЕНИЯ В КОМПАНИИ



НИЗКИЕ КРІ (FCR, NPS, ASA)



ОЧЕВИДНЫЕ ПРОБЛЕМЫ С  
КЛИЕНТСКИМ СЕРВИСОМ



ИСПОЛЬЗУЕМОЕ ПО УСТАРЕЛО  
НЕВОЗМОЖНО ПРОДОЛЖАТЬ  
ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ПО



НЕОБХОДИМОСТЬ  
ИМПОРТОЗАМЕЩЕНИЯ ПО



ПРОБЛЕМЫ\ИЗМЕНЕНИЯ ВНУТРИ КЦ

# ПЕРЕД НАЧАЛОМ ОБСЛЕДОВАНИЯ НЕОБХОДИМО ЗАФИКСИРОВАТЬ ЕГО ЦЕЛИ

ВЫЯВИТЬ ПРОБЛЕМЫ  
В ПРОЦЕССАХ ОБСЛУЖИВАНИЯ

ОЦЕНИТЬ ЭКОНОМИЧЕСКУЮ  
ЦЕЛЕСООБРАЗНОСТЬ  
АВТОМАТИЗАЦИИ

ОЦЕНИТЬ ТЕКУЩИЕ КРІ,  
СРАВНИТЬ ИХ С БЕНЧМАРКАМИ

ПОДГОТОВИТЬСЯ  
К ВОЗМОЖНОЙ АВТОМАТИЗАЦИИ

ПРЕДЛОЖИТЬ РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ,  
ОЦЕНИТЬ ИХ ВЛИЯНИЕ НА КРІ

ПРОВЕСТИ ДЕТАЛЬНЫЙ  
АУДИТ СПЕЦИФИЧНЫХ\ОТРАСЛЕВЫХ  
БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

# ОБЩИЙ ПОДХОД К ПРОВЕДЕНИЮ ОБСЛЕДОВАНИЯ

## ИНТЕРВЬЮ

ДИСТАНЦИОННЫЙ ОПРОС КЛЮЧЕВЫХ РОЛЕЙ: РУКОВОДИТЕЛЬ КЦ, СУПЕРВИЗОР, ОПЕРАТОР

ПОДГОТОВЛЕННЫЙ ОПРОСНИК  
ИЗ 15-30 ВОПРОСОВ ДЛЯ КАЖДОЙ РОЛИ

## АНАЛИЗ РАБОЧЕГО ДНЯ

АНАЛИЗ РАБОЧЕГО ДНЯ  
ОПЕРАТОРА И СУПЕРВИЗОРА

ВЫЯВЛЕНИЕ РУТИННЫХ  
ДЕЙСТВИЙ

## АНАЛИЗ ДОКУМЕНТОВ

РЕГЛАМЕНТЫ, СКРИПТЫ  
ДИАЛОГОВ, ИНСТРУКЦИИ  
ДЛЯ НОВЫХ СОТРУДНИКОВ

## АНАЛИЗ ОТЧЕТНОСТИ

ОТЧЕТНОСТЬ РЕАЛЬНОГО  
ВРЕМЕНИ

ИСТОРИЧЕСКАЯ  
ОТЧЕТНОСТЬ

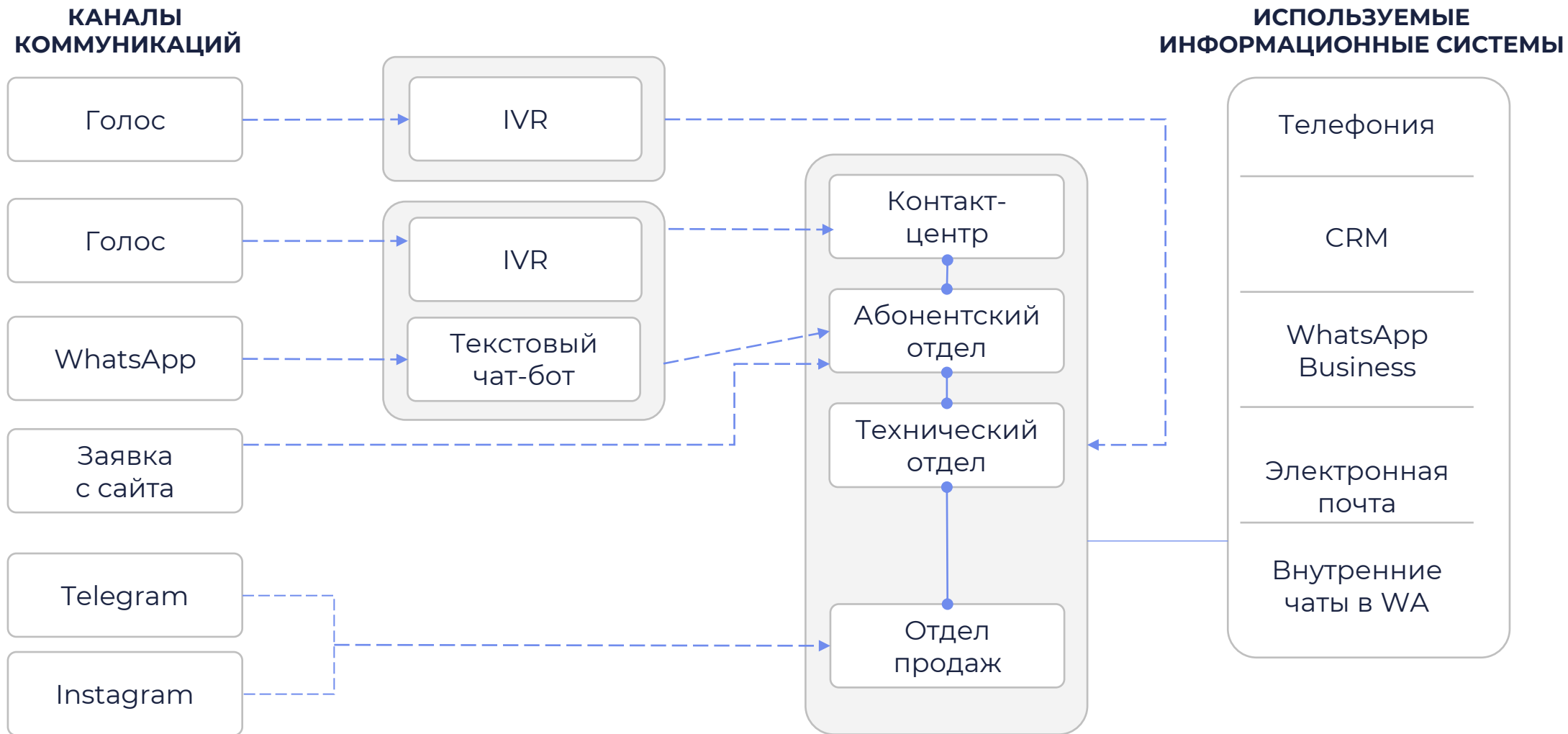
## АНАЛИЗ ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИС

ВЫЯВЛЕНИЕ ПРОБЛЕМ С ИС

ВЫЯВЛЕНИЕ НЕОБХОДИМОСТИ  
В ИНТЕГРАЦИЯХ

ВЫЯВЛЕНИЕ ОТСУТСТВУЮЩИХ  
ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ

# ПРИМЕР ВЕРХНЕУРОВНЕВОЙ СХЕМЫ ОРГАНИЗАЦИИ ПРОЦЕССОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ



# ВЫЯВЛЯЕМЫЕ ПРОБЛЕМЫ МОЖНО РАЗДЕЛИТЬ НА 3 ГРУППЫ

## ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ

1. Низкая удовлетворенность клиентов, так как первая линия поддержки децентрализована и распределена между 3 разными подразделениями, каждое из которых принимает обращения по своим каналам и тематикам
2. Долгий ответ клиентам на обращения из-за больших издержек на коммуникацию между разными подразделениями

## ПРОБЛЕМЫ В БИЗНЕС-ПРОЦЕССАХ

3. Направляя клиента в другой канал, происходит разрыв в коммуникации и клиент вынужден повторять свой запрос
4. Игнорирование обратной связи от клиентов, так как не автоматизирован процесс учета и обработки претензий от клиентов
5. Непрогнозируемая ночная нагрузка в круглосуточном КЦ

## ПРОБЛЕМЫ С ИНФОРМАЦИОННЫМИ СИСТЕМАМИ

6. Незавершенный процесс миграции данных из старой CRM в новую. Операторы вынуждены обращаться к старым ИС
7. Ручная подготовка отчетов супервизорами, часть отчетов высылается в виде скриншотов
8. Из-за отсутствия голосового помощника операторы КЦ тратят свое время на типовые консультации

## ПРИМЕРЫ ПРЕДЛАГАЕМЫХ РЕШЕНИЙ ПО ВЫЯВЛЕННЫМ ПРОБЛЕМАМ

<p><b>Проблема</b></p> <p>Низкая удовлетворенность клиентов, так как первая линия поддержки децентрализована и распределена между 3 разными подразделениями, каждое из которых принимает обращения по своим каналам и тематикам</p>	<p><b>Решение</b></p> <p><b>ИЗМЕНИТЬ ОРГАНИЗАЦИОННУЮ СХЕМУ ПРОЦЕССОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• трансформировать текущий КЦ в омниканальный</li> <li>• сформировать единую первую линию по обслуживанию всех клиентов</li> </ul>
<p><b>Проблема</b></p> <p>Непрогнозируемая ночная нагрузка в круглосуточном КЦ</p>	<p><b>Решение</b></p> <p><b>МИКШИРОВАНИЕ НА НОЧНЫХ ОПЕРАТОРАХ ГОЛОСОВЫХ И ТЕКСТОВЫХ ОБРАЩЕНИЙ</b></p>

FCR Голос:	as is N/A	to be 70% ↑
FCR Чат:	as is 55%	to be 70% ↑
NPS:	as is 2%	to be 10% ↑

Бенчмарк:	75%
Бенчмарк:	70%
Бенчмарк:	24%

## ПРИМЕРЫ ПРЕДЛАГАЕМЫХ РЕШЕНИЙ ПО ВЫЯВЛЕННЫМ ПРОБЛЕМАМ

Проблема	Решение
<p>Клиенты долго ждут соединения с оператором</p> <p>Операторы много времени тратят на типовые консультации</p>	<p><b>ВНЕДРИТЬ ГОЛОСОВОГО ПОМОЩНИКА И ТЕКСТОВОГО ЧАТ-БОТА</b></p> <p><b>РАСШИРИТЬ ПЕРЕЧЕНЬ ПОКРЫВАЕМЫХ ИМИ СЦЕНАРИЕВ ОБСЛУЖИВАНИЯ</b></p>

АHT Голос:	as is 2m 20s	to be 2m	↓	Бенчмарк: 6m
АHT Чат:	as is 9m 20s	to be 7m 30s	↓	Бенчмарк: 12m 30s
ASA Голос:	as is 12s	to be 8s	↓	Бенчмарк: 8s
ASA Чат:	as is 12s	to be 2-4s	↓	Бенчмарк: 40s



# ВОЗМОЖНЫЕ ВАРИАНТЫ РЕЗУЛЬТАТОВ ПОДОБНОГО ОБСЛЕДОВАНИЯ



ДЕТАЛЬНЫЙ ОТЧЕТ  
ОБ ОБСЛЕДОВАНИИ



ПРЕЗЕНТАЦИЯ  
ОБ ОБСЛЕДОВАНИИ



ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ  
НА ОПТИМИЗАЦИЮ И АВТОМАТИЗАЦИЮ



ПРЕДЛОЖЕНИЕ  
ПО АВТОМАТИЗАЦИИ



# СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

НАШИ КОНТАКТЫ

[www.casana.ru](http://www.casana.ru)

 [sales@shtormtech.ru](mailto:sales@shtormtech.ru)  +7 (495) 781-91-44

## Ждем Вас на нашем стенде