

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

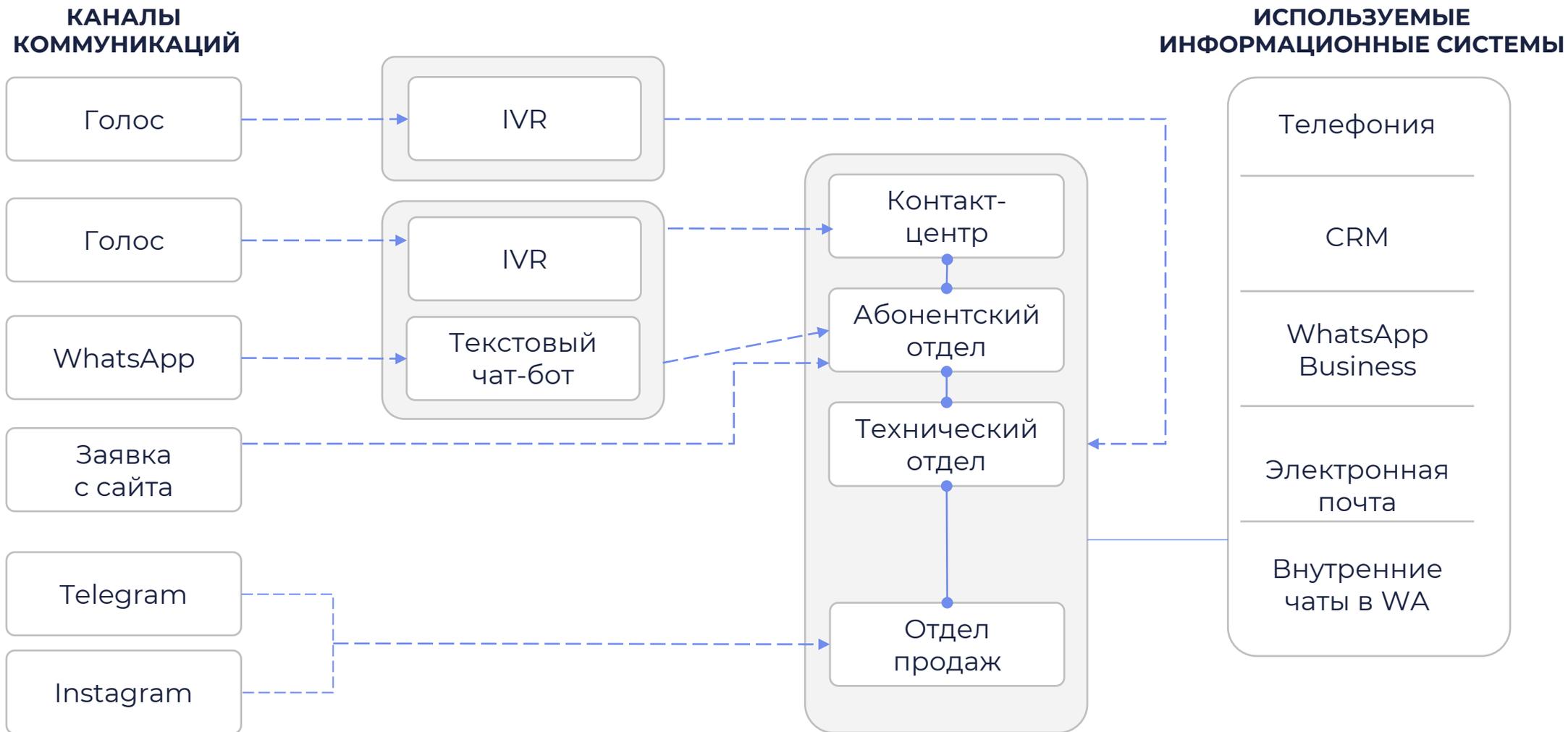
АНАЛИЗ ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИС

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>Проблема</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>Решение</p> <p>ИЗМЕНИТЬ ОРГАНИЗАЦИОННУЮ СХЕМУ ПРОЦЕССОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • трансформировать текущий КЦ в омниканальный • сформировать единую первую линию по обслуживанию всех клиентов
<p>Проблема</p> <p>Непрогнозируемая ночная нагрузка в круглосуточном КЦ</p>	<p>Решение</p> <p>МИКШИРОВАНИЕ НА НОЧНЫХ ОПЕРАТОРАХ ГОЛОСОВЫХ И ТЕКСТОВЫХ ОБРАЩЕНИЙ</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>ВНЕДРИТЬ ГОЛОСОВОГО ПОМОЩНИКА И ТЕКСТОВОГО ЧАТ-БОТА</p> <p>РАСШИРИТЬ ПЕРЕЧЕНЬ ПОКРЫВАЕМЫХ ИМИ СЦЕНАРИЕВ ОБСЛУЖИВАНИЯ</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

 sales@shtormtech.ru  +7 (495) 781-91-44

Ждем Вас на нашем стенде