



Передовой Опыт Контактных Центров 2023

Фабрика создания и развития сервисов в виде первой линии поддержки

Докладчик: Чижов Владимир



Контактный центр ДРУГ

«Первой линии? Фабрика?» (с) Все слушатели



Консультация внутренних
клиентов по portalу
самообслуживания



Поддержка
24*7*365



Люди, процессы и
инструменты в одном СЦ ДРУГ

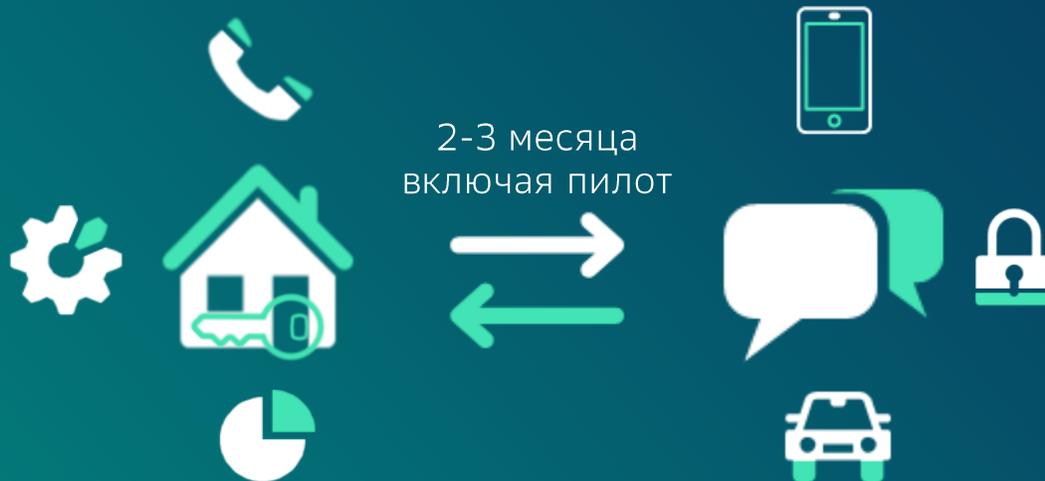




Контактный центр ДРУГ

Контактный центр

- Новые направления
- Реагирование на инциденты и доработки
- Участие в испытаниях и формировании рассылок



Партнёры

- Новый канал обращений и предложений
- Высвободились ресурсы
- Новые инструменты анализа, регулярная отчётность и «по требованию»
- Прозрачное отслеживание информации в БЗ на Confluence

Какие «плюшки» для партнёра

или

Что мы можем дать?

- ✓ Готовый сервис КЦ быстро
- ✓ Развитие продукта
- ✓ Клиентский опыт
- ✓ Работа с инцидентами
- ✓ «Скрытые» зоны роста
- ✓ Новая клиентская база
- ✓ Перспективы сотрудничества



Первичный анализ для выхода на «пилот»

Оценка потребностей стейкхолдера



Масштаб проекта



Время работы



Направление деятельности



Ресурсы КЦ



Компетенции



Зрелость

Оценка возможностей нашего КЦ

Чек-лист сотрудничества

- 1 На какой платформе сейчас принимаются обращения?
- 2 Какие входные каналы организуем? Online / Offline
- 3 Временная и постоянная схема взаимодействия
- 4 Всё задокументировать: схема и показатели
- 5 Общая база знаний



Основные шаги для запуска первой линии поддержки



Процесс постоянного развития



Анализ – путь к
развитию



Эффективный канал
предложений



Технологическое
партнёрство

«В одиночку мы можем сделать так мало, вместе мы можем сделать так много» (с) Хеллен Келлер

Пример процесса запуска

20 февраля

Направлено предложение по организации линии поддержки МП HR-платформы

- Принято решения о запуске пилота до конца 2 квартала
- Подготовка документов

13 марта

- Проведено обучение сотрудников пилотной группы
- Добавлены тематики в CRM
- Доработан мониторинг для отчётности по новой тематике
- Изменён IVR

20 марта

- Организована еженедельная отчётность для партнёров
- Проработана детализация по поступающим звонкам
- Запущен анализ качества звонков

27 марта

- Отработано 2 инцидента
- Внедрены направленные предложения по доработке шаблонов партнёра
- Реализован навык в NLP

30 мая

- Подведены итоги
- Необходимые показатели выполнены
- Потребность партнёров удовлетворена

13 июня

Зачем всё это

или

Что мы получим?



Опыт



Мотивация

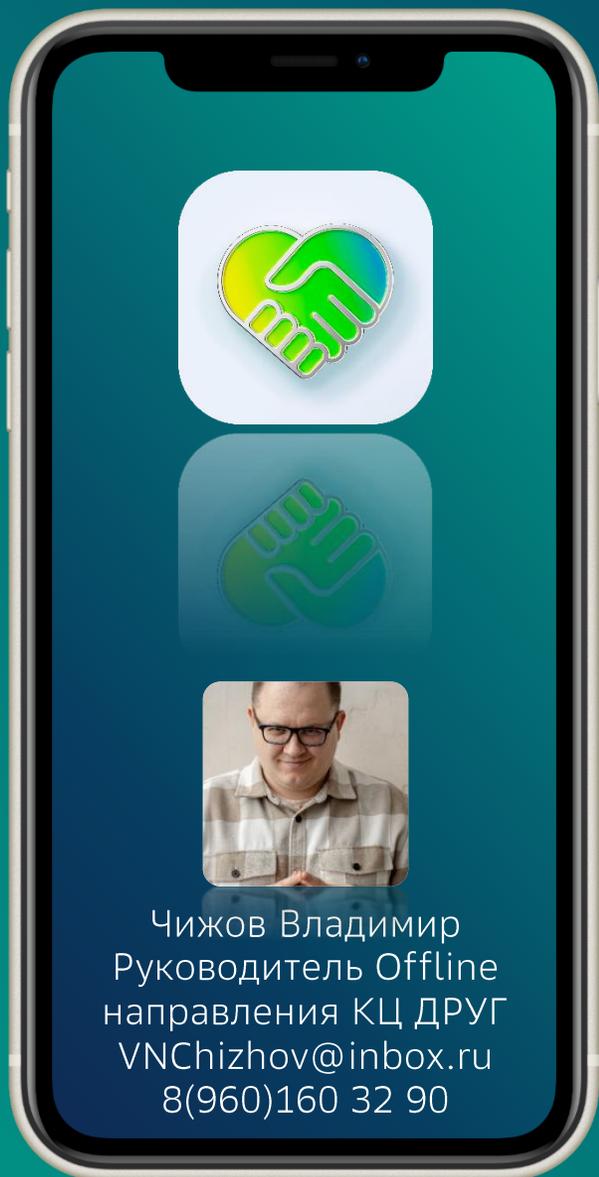


Репутация



Рост КЦ





Подведём итог



1. Предлагаем не просто КЦ, а комплексную услугу.



2. Очень важно подготовить качественное пилотирование



3. Готовим аргументы, какая цель и зачем первая линия стейкхолдеру.



4. Определяем схему взаимодействия, фиксируем документами.



5. Пилотное направление сразу запускаем во все мощности омниканального КЦ



6. Через аналитику и обратную связь идём по пути непрерывного развития



7. Работа через Win-Win партнёрство