

Развитие аналитической отчетности контактного центра

Виталий Груздов

Содержание

0

Введение

01

Цели и задачи аналитической отчетности КЦ

02

Выбор подходящей платформы

03

Определение источников данных

04

Создание модели данных

05

Разработка и создание дашборда под потребности заказчика

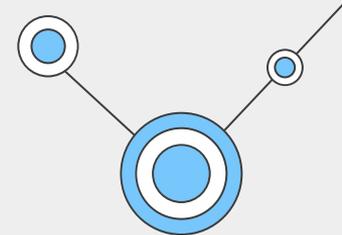


Для чего нужна отчетность?

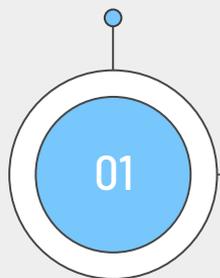


- Оценка эффективности работы
- Контроль ресурсов
- Выявление отклонений
- Анализ работы сотрудников
- Связь с вышестоящими уровнями управления
- Прозрачность работы

Основные этапы создания отчетности



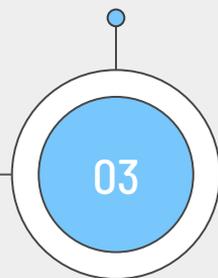
Определение целей и требований



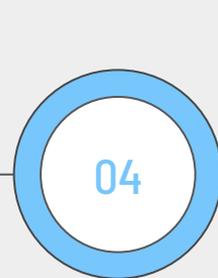
Определение источников, подготовка и сбор данных



Выбор подходящей платформы



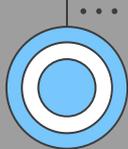
Создание модели данных



Разработка дашборда, тестирование и внедрение



С чего мы
начинали



Прототип отчетности



Особенности

- только базовые метрики
- ограниченная аудитория пользователей
- локальное решение



Риск

Отказ работодателя от локальных решений и переход на целевые



Недостатки

- низкая надежность и скорость работы
- отсутствие инструментов аналитики
- частичная автоматизация сбора и подготовки данных
- отсутствие единой структуры в данных

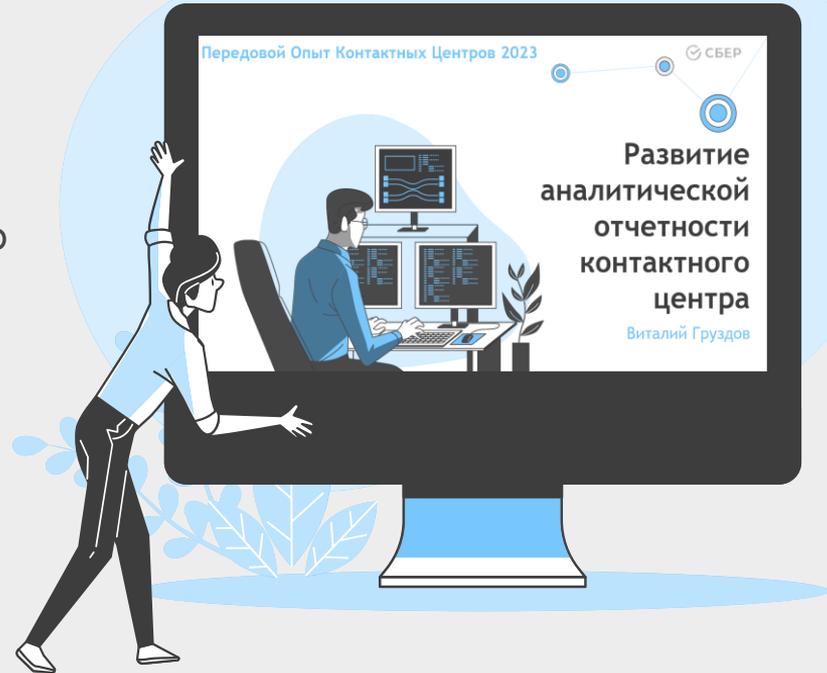


01

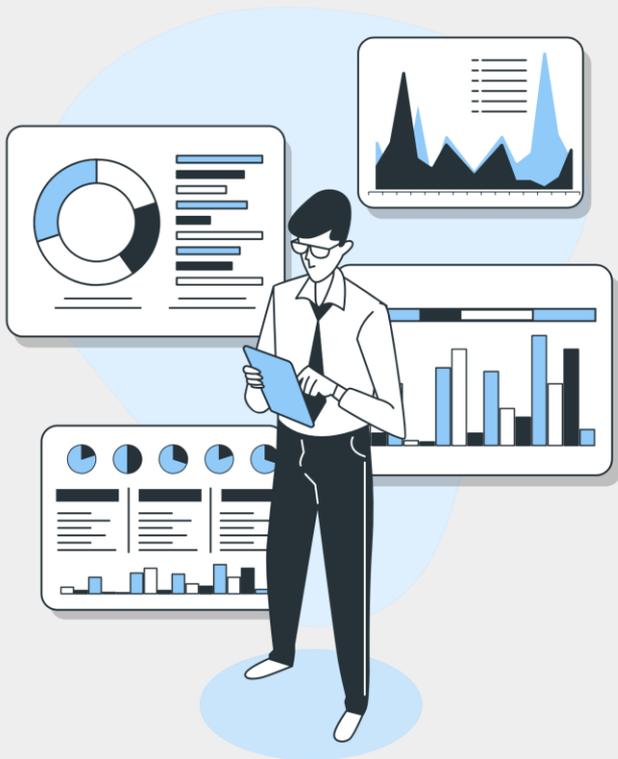
Цели и задачи
аналитической
отчетности

Основная цель

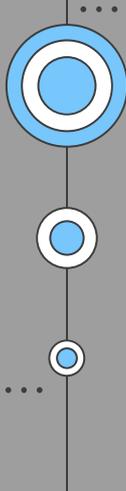
Оцифровать результаты работы всего подразделения и создать единую отчетность для каждого сотрудника



Наши ключевые задачи

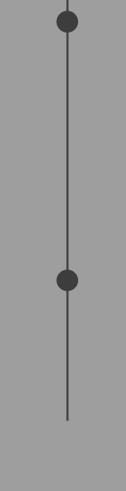


- Мониторинг в реальном времени
- Анализ текущих результатов работы относительно исторических данных
- Прогнозы по ключевым метрикам
- Персональная отчетность для операторов



02

Выбор
платформы



BI-платформа

Business Intelligence или системы бизнес-аналитики - это технологии для сбора, обработки, хранения и визуализации данных.

- Повышают качество принимаемых решений
- Открывают доступ к различным источникам данных
- Дают возможность проводить анализ и создавать отчеты на основе полученной информации



Из чего состоят BI-системы

01

ETL-инструменты

ETL (Extract-Transform-Load) – процесс извлечения данных из внешних источников, трансформация их в приемлемый для обработки формат и загрузка в хранилище данных

02

Хранилище данных

Единый репозиторий для хранения всей необходимой информации, обычно в структурированном и очищенном от ошибок виде

03

Инструменты моделирования данных

Создание структуры, описывающей, как будут храниться, организовываться и использоваться данные в BI-системе. Как данные будут связаны, какие агрегаты и метрики будут созданы.

04

Средства визуализации

Отрисовка сформированной ранее модели данных в требуемом виде – дашборды, отчеты, кри-панели

03

Определение
ИСТОЧНИКОВ
данных

Наши источники данных



Телефония

Вся необходимая нам информация о звонках



IVR

Информация о каналах поступления вызовов и перемаршрутизации на другие службы поддержки



Мастер-система

Работа с офлайн обращениями клиентов, фиксация звонков, тематики и т.д.



NLP-платформа

Навыки виртуального ассистента



CRM-система

Локальное решение для операторов собственной разработки



Прочие справочники

Графики работы, справочник сотрудников и прочее

04

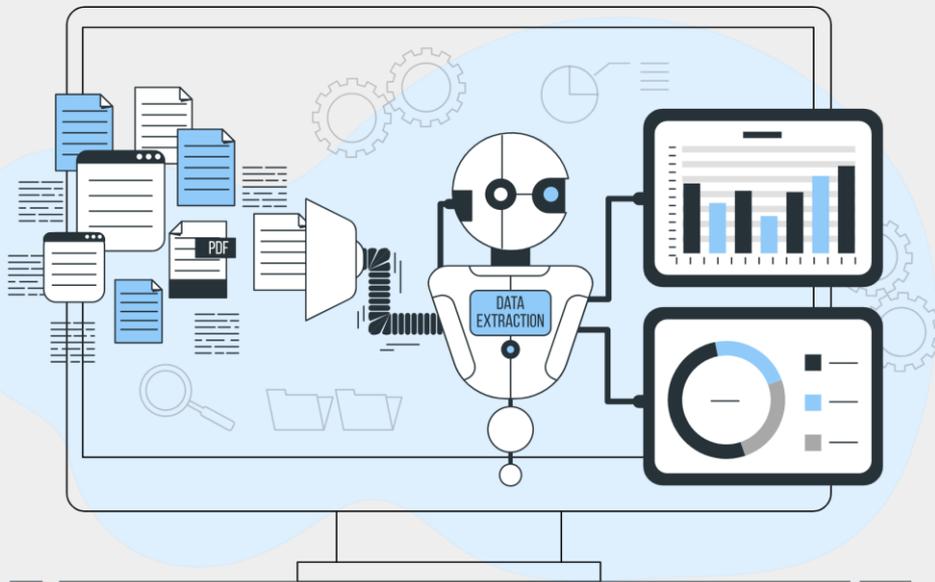
Создание модели данных



Что такое модель данных?

Модель данных – это структура, которая описывает, как данные будут храниться, организовываться и использоваться в BI-системе. Она определяет, какие данные будут использоваться в аналитических отчетах и дашбордах, как они будут связаны между собой, какие агрегаты будут созданы и какие метрики будут извлекаться из данных. Модель данных является фундаментом для создания дашбордов и позволяет легче анализировать и интерпретировать данные.

Создание модели данных

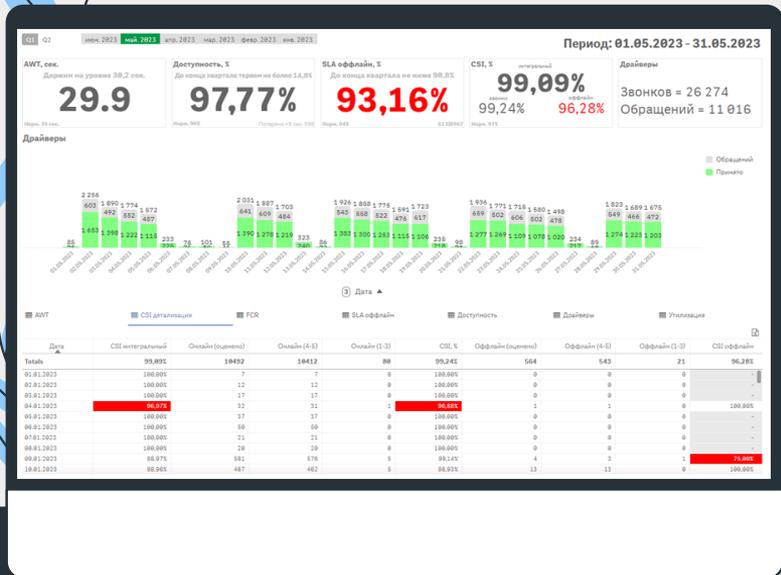


- Анализ данных
- Проектирование и формирование логической модели
- Формирование физической модели
- Тестирование и оптимизация
- Внедрение в BI-систему

05

Дашборд под
потребности
заказчика

Комплексный дашборд для менеджмента



Единый дашборд для менеджмента, позволяющий в оперативном режиме получать всю необходимую нам информацию

Персональная отчетность для каждого оператора

Для операторов разработан личный кабинет, где они могут ознакомиться с результатами своей работы и другой полезной информацией

Личный кабинет Сотрудника

Рейтинг сотрудника за период: 01.05.2023 - 31.05.2023

Сотрудник	СД, %	АНТ	Качество	СД	АНТ	Качество	СД	АНТ	Качество	ИТОГО	РАНГ	Динамика
К.	99,2%	165	98,3	120	100	100	102	1	0			
В.	99,5%	163	91,5	120	100	90	90	2	0			
А.Е.	99,5%	159	90,8	120	100	80	90	3	0			
А.	100,0%	248	90,7	120	0	80	60	4	1			
В.	99,4%	217	85,9	120	0	80	60	5	-1			
С.	99,4%	296	86,2	120	0	80	60	6	8			
И.А.	99,6%	231	85,5	120	0	80	60	7	3			
А.	99,5%	213	85,0	120	0	80	60	8	-1			
В.	99,4%	168	72,5	120	80	0	36	9	6			
А.	98,4%	175	70,4	120	80	0	36	10	-1			
П.Р.	98,9%	236	84,9	120	0	0	12	11	-5			
А.	98,3%	188	83,3	120	0	0	12	12	-1			
А.	98,6%	233	82,2	120	0	0	12	13	-3			
М.	98,6%	214	80,8	120	0	0	12	14	-1			
С.	98,7%	191	73,6	120	0	0	12	15	-7			
А.	99,6%	319	45,0	120	0	0	12	16	-7			
С.												

Всего сотрудников: 20

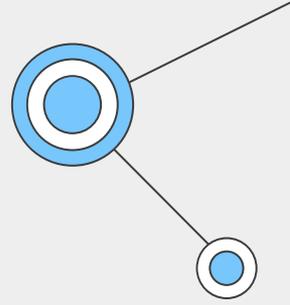
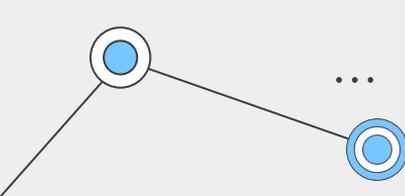
Итоговые суммы баллов рассчитываются по формуле:
Баллы Качество * 80% + Баллы АНТ * 20% + Баллы СД * 10%

Итоговая сумма баллов рассчитывается по формуле:
Баллы за Качество * 100 + Баллы за АНТ * 100 + Баллы за СД * 100 + Баллы за ИТОГО * 100

Баллы АНТ:
АНТ = 120 - 120 Баллы
120 - АНТ = 100 - 100 Баллы
100 - АНТ = 80 - 80 Баллы
АНТ = 100 - 0 Баллы

Баллы СД:
СД = 90% - 120 Баллы
90% = СД = 80% - 100 Баллы
80% = СД = 90% - 80 Баллы
СД = 80% - 0 Баллы

В случае, если у нескольких сотрудников итоговые баллы равны, приоритетом, по для определения ранга дополнительного критерия является количество обслуживаний, в случае АНТ у сотрудника с наибольшим количеством - ранг выше.



Что у нас получилось

- Нам удалось оцифровать результаты всех направлений своей работы. Результаты работы стали понятными и прозрачными.
- Появился оперативный контроль ресурсов
- Стала возможным оценка эффективности работы и достижения поставленных целей в любой момент времени
- Сократили время и ресурсы на получение аналитики
- Реализовали онлайн мониторинг всех направлений и метрик
- Каждый сотрудник в зависимости от занимаемой должности и выполняемого функционала получил всю необходимую ему информацию

Важные мысли

01

Дайте мне
аналитику и
прогнозы !!!

Желание сразу сделать идеальный продукт может привести нас к негативному результату

02

Начинаем с
прототипа

Заказчик, как правило, слабо представляет ожидаемый результат. Скорее эти ожидания формируют собирательный образ идеального продукта.

03

Порядок в
данных

В процессе создания отчетности заказчик переосмысливает свои подходы к хранению данных

“Вам только кажется,
что вы хотите больше знать.
Зная всю правду,
вы захотите многое забыть.”

– Дмитрий Гринберг



Виталий Груздов
vit.gruzdov@gmail.com
+7 930 700 6776