

БАЛАНС В ХАОСЕ, или ИСКУССТВО УПРАВЛЕНИЯ ПИКОВОЙ НАГРУЗКОЙ В КОНТАКТ-ЦЕНТРЕ БАНКА

Виктория Морозова, начальник отдела,

Екатерина Мяснянкина, заместитель начальника отдела.

Отдел планирования и администрирования деятельности, контакт-центр Россельхозбанка

В ЧЕМ ПРОБЛЕМА



ДЛЯ КЛИЕНТА

Несвоевременный ответ;

Длительный поиск ответа;

Некомпетентная
консультация

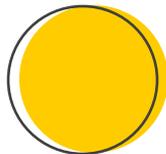


ДЛЯ БАНКА

Неэффективное
использование ресурсов;

Потеря лояльности клиента;

Репутационные риски



Предотвращение кризисных ситуаций.



Многоступенчатая система управления пиковой нагрузкой:
оперативное реагирование на форс-мажорные обстоятельства;
уроки хаоса: планирование на будущее, основанное на текущем опыте

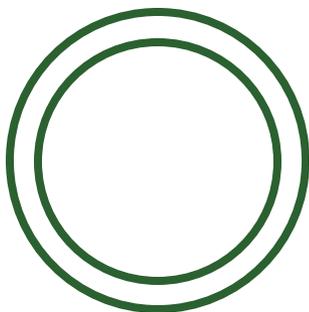


Технологии на службе баланса.

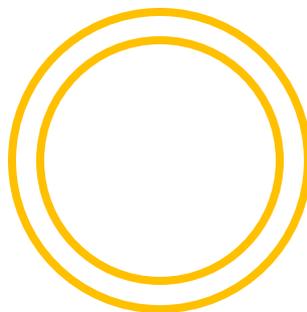
ПРОГНОЗИРОВАНИЕ КАК ОСНОВА ЭФФЕКТИВНОГО ПЛАНИРОВАНИЯ

В МОДЕЛИ УЧИТЫВАЮТСЯ:

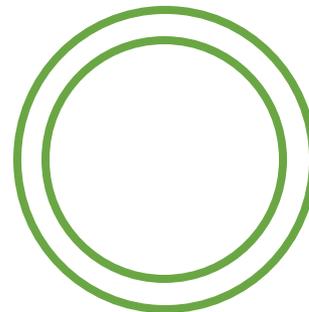
ИСТОРИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ



ЭКОНОМИЧЕСКИЕ И
СОЦИАЛЬНЫЕ ФАКТОРЫ



СЕЗОННОСТЬ



ОПЕРАТИВНОЕ ОПЕРАТИВНОЕ РЕАГИРОВАНИЕ НА ФОРС-МАЖОРНЫЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВА

Сигнальная система реагирования 

зеленый – нулевая степень тревоги

желтый – регистрируем всплеск клиентской активности

красный – ситуация выходит из-под контроля



УРОКИ ХАОСА: ПЛАНИРОВАНИЕ НА БУДУЩЕЕ, ОСНОВАННОЕ НА ОПЫТЕ



ПЛАНОВЫЕ ПИКИ

Контролируются группой планирования, которая отвечает за эффективное прогнозирование и построение графиков работы сотрудников контакт-центра

ВНЕПЛАНОВЫЕ ПИКИ

Маркетинговые акции, запуск новых продуктов

ФОРС-МАЖОРНЫЕ СИТУАЦИИ

Технические сбои и другие непредсказуемые события

ТЕХНОЛОГИИ НА СЛУЖБЕ БАЛАНСА: АВТОМАТИЗАЦИЯ И ОПТИМИЗАЦИЯ



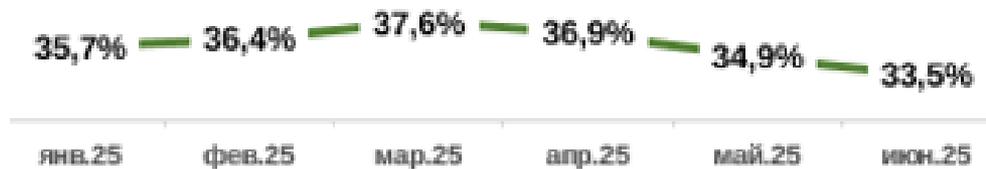
Голосовой помощник

Автоматизация - **21%**



Чат-бот

Автоматизация - **70%**



РЕЗУЛЬТАТЫ И ДОСТИЖЕНИЯ



ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ НА ЛИНИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ (ASA)

СОКРАТИЛОСЬ НА **40** СЕК

КОЛИЧЕСТВО ПОТЕРЯНЫХ ВЫЗОВОВ (LCR)

СНИЗИЛОСЬ НА **12%**

ПОЛЕЗНОЕ ВРЕМЯ (OCC)

УВЕЛИЧИЛОСЬ ДО **89%**

Эффективное управление пиковыми нагрузками в контакт-центре – это **искусство баланса**, требующее не только стратегического планирования и гибкости, но и виртуозного владения современными технологиями.

Наш опыт показывает, что для поддержания высокого уровня обслуживания, укрепления репутации и обеспечения устойчивого роста в условиях меняющейся экономики необходимо:

- смотреть в будущее,
- держать руку на пульсе,
- проявлять гибкость и адаптивность,
- виртуозно управлять разноплановыми задачами,
- иметь технологичных помощников.

БАЛАНС В ХАОСЕ, или ИСКУССТВО УПРАВЛЕНИЯ ПИКОВОЙ НАГРУЗКОЙ В КОНТАКТ-ЦЕНТРЕ БАНКА

Виктория Морозова, начальник отдела,

Екатерина Мяснянкина, заместитель начальника отдела.

Отдел планирования и администрирования деятельности, контакт-центр Россельхозбанка