

Masterpiece contact-center — ЭТО ВОЗМОЖНО.

5 (или 7) практических советов как
построить службу, о которой
мечтают ваши клиенты

Елизавета Рыбинская
4 июня 2015

О чем рассказ?

- ▶ Мечты и реальность. Какие факторы необходимо учитывать в процессе планирования МСС?
 - ▶ Как измерить и чем наполнить трех «слонов»? Какими должны быть процессы, технологии и персонал в МСС?
 - ▶ Где должны стоять маяки и как часто их нужно инспектировать? Аналитика и контроль как ежедневное упражнение.
 - ▶ Никогда не бывает достаточно хорошо или методы постоянных улучшений.
 - ▶ Полезная и вредная рефлексия — о чем в себе, как руководителе, постоянно нужно помнить?
- 

Customer: May I chat with your supervisor?

Rep: My supervisor is not available now.

See our Facebook page for a list of our current product shortages

SAVE THE WORLD FROM

Please listen to all menu options as they may change

BAD

CUSTOMER SERVICE

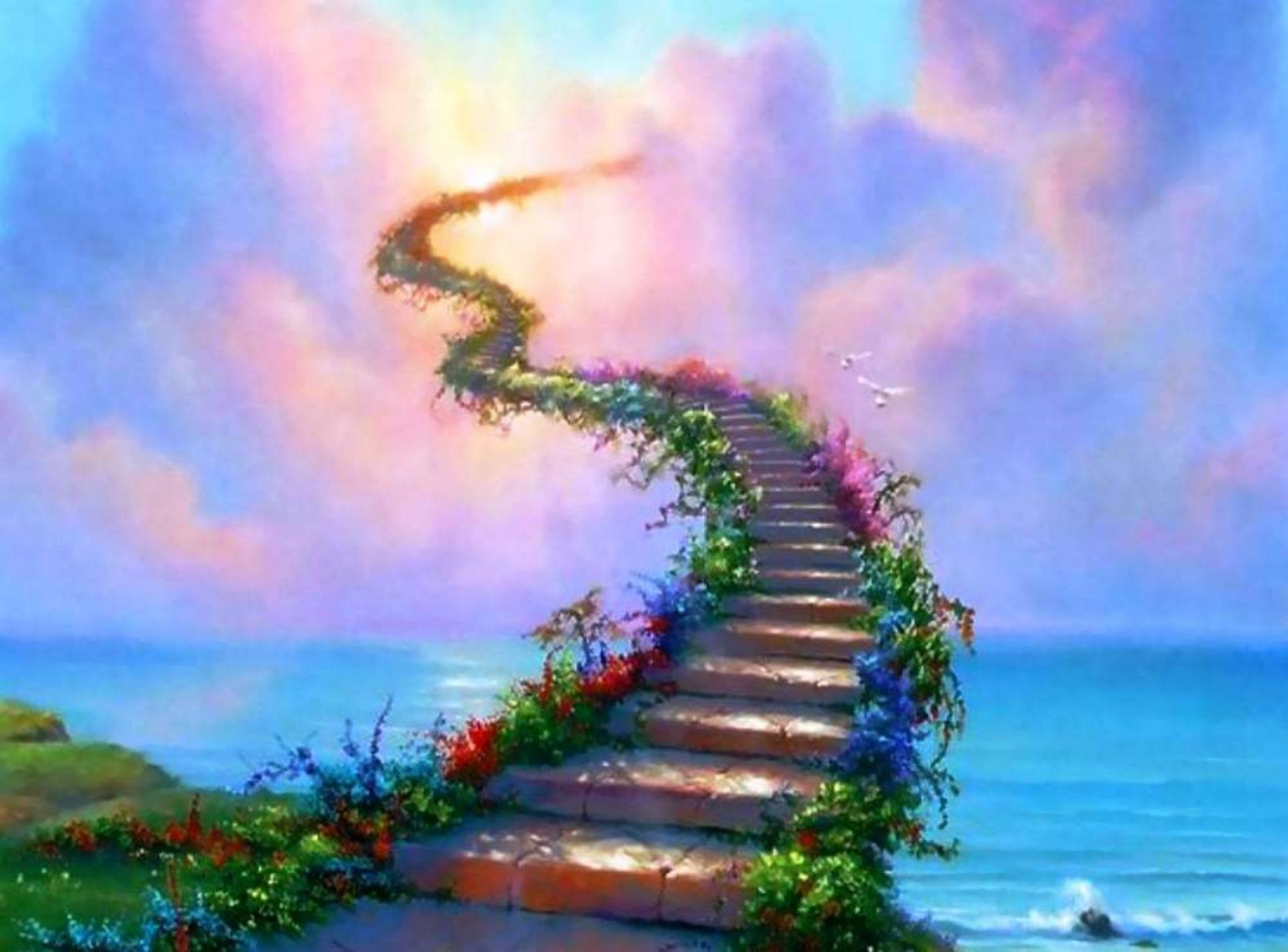
"I'M NOT AUTHORIZE TO DO THAT"

Help your customers with a simple, fast and great experience.

@Customer232: We're updating systems to relieve customer problems.

WOMAN ON HOLD FOR 35 MINUTES.

PLEASE LISTEN TO ALL MENU OPTIONS AS THEY MAY CHANGE

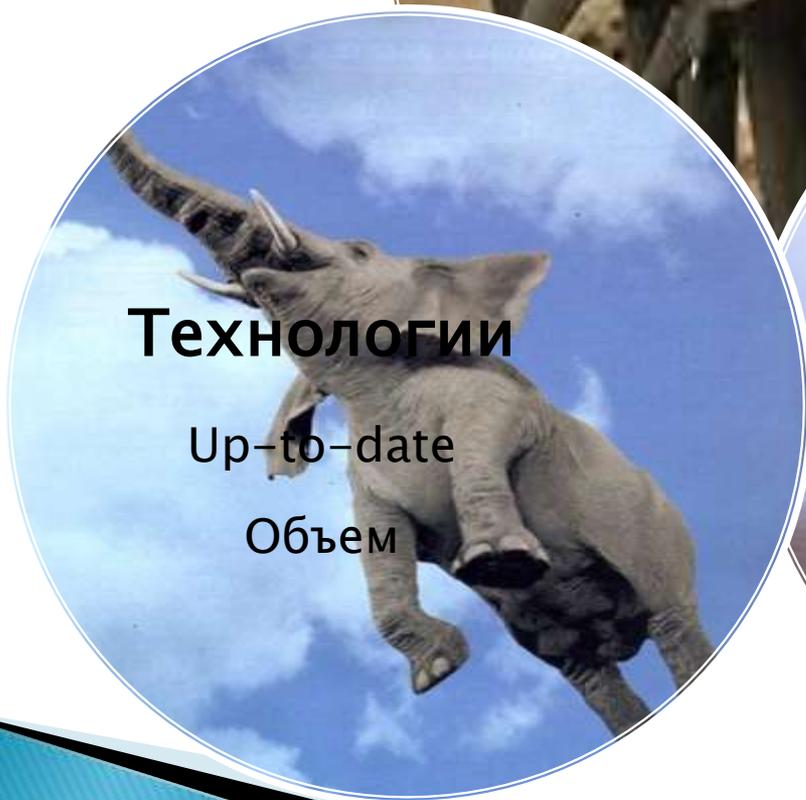




Персонал

Профессионализм

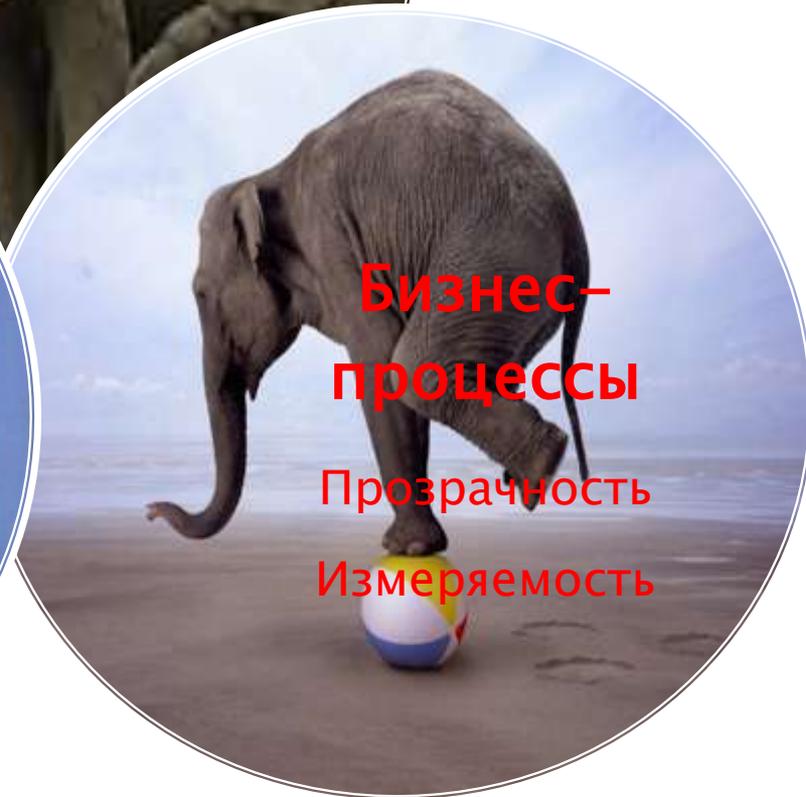
Рост



Технологии

Up-to-date

Объем



Бизнес- процессы

Прозрачность

Измеряемость



Деньги



Стратегии



Знания



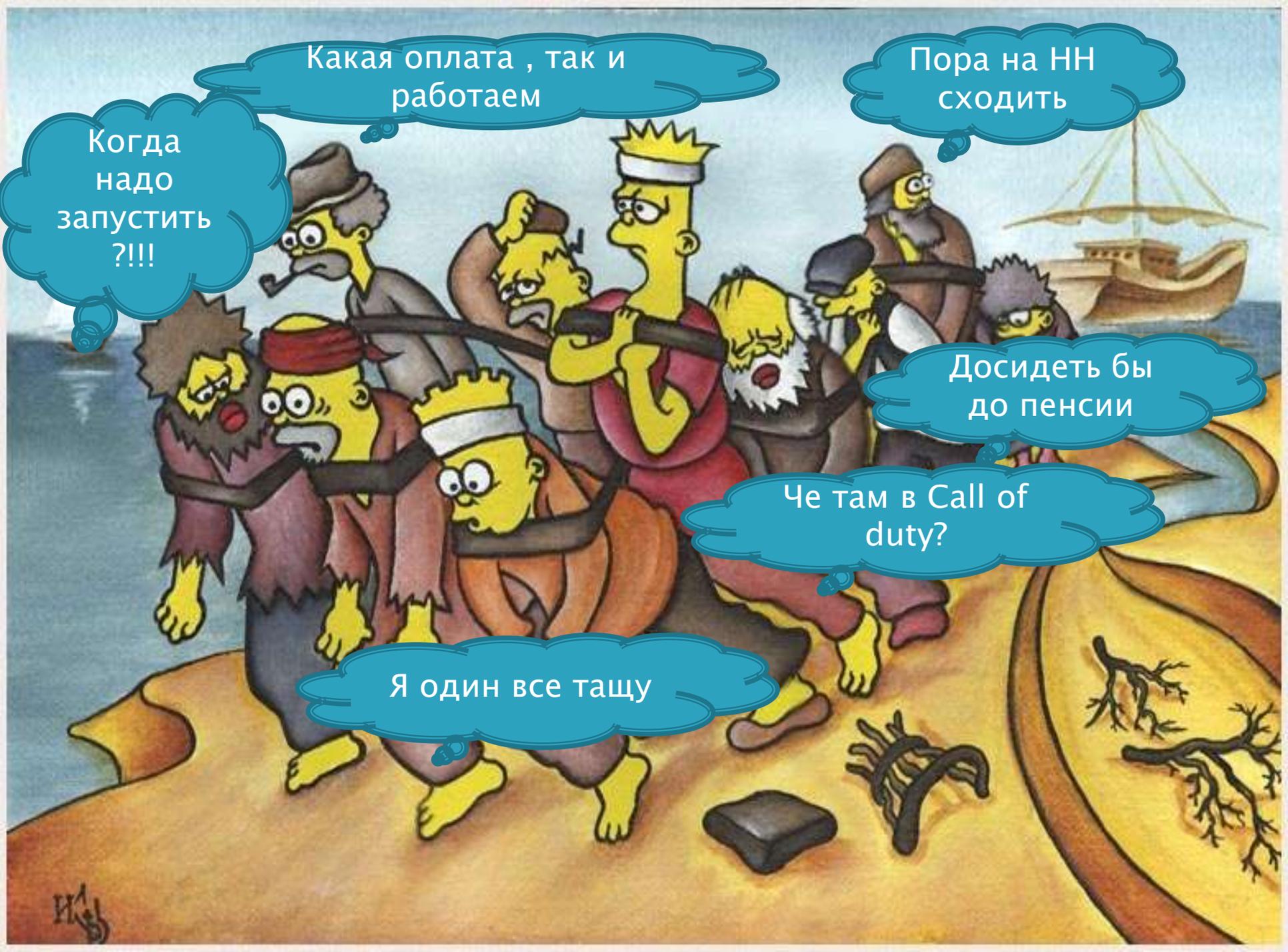
Связи



Поддержка



Профессионализм



Какая оплата , так и
работаем

Пора на НН
сходить

Когда
надо
запустить
?!!!

Досидеть бы
до пенсии

Че там в Call of
duty?

Я один все тащу



При планировании
используйте фантазию
на все 100%.

Реалии можно будет учесть в проектировании и
далее.





Бухгалтерия

Логистика

IT

Финансисты

Заказчик

Субподрядчик

Customer journey

06.12.2014 14:42

ЧК: 4110376

Имя: Ringailija

E-mail

Телефон:

Вопрос: Dobryj den. Mozno li uznat
aksii v Belarusii na dekabr?

Spasibo.

08.12.2014 16:43

Добрый день!

С акциями можно ознакомиться
здесь:

<http://www.AAAAA.ru/catalog/actions/aksii-na-dekabr-2014/>

Выбирайте Россию.

27.11.2014 16:58

Автор: Вера Петрова

E-mail:

Телефон:

Страна: Germany

Здравствуйте! Когда будет в
наличии DDD и CCC? Спасибо! И
хорошего дня!!! Вера Петрова

01.12.2014 15:30

Здравствуйте!

Поставки DDD в ближайшее время
не ожидаются, а вместо CCC в
наличии CCC+.

Поставки CCC возможно
возобновятся весной 2015.





Выстраивайте горизонтальные и вертикальные связи.

Чаще всего спросить и поговорить бывает полезнее
и проще.



A man is standing in shallow, clear blue water on a rocky beach. He is smiling and pointing towards the camera. He is holding a large white sign that says "The Best Job in the World". The background features a clear blue sky, a small island in the distance, and a rocky coastline. The water is very clear, showing the rocks underneath. The overall scene is bright and sunny, suggesting a tropical or island location.

The Best Job
in the World

Показатели эффективности

Customer related

- CSat
- NPV
- CR
- FCR
- AOV
- RR
- ...

Dept related

- Amounts
- Speed of
- Av / Max of
- Errors
- Accuracy
- AttR
- AbsR
- Quality
- ...

Business related

- Amounts
- Operational costs
- Cost per min / call / order
- Accuracy
- ...

Работайте со счастливыми людьми.

Задачи и проблемы решаются проще, когда ты делаешь это с улыбкой на лице.

Эффект Даннинга–Крюгера

«Люди, имеющие низкий уровень квалификации, делают ошибочные выводы и принимают неудачные решения, но не способны осознавать свои ошибки в силу своего низкого уровня квалификации».

Отправной точкой своих исследований Даннинг и Крюгер назвали знаменитые высказывания Чарльза Дарвина:
«Невежество чаще рождает уверенность, нежели знание»

Бертран Рассел:

«Одно из неприятных свойств нашего времени состоит в том, что те, кто испытывает уверенность, глупы, а те, кто обладает хоть каким-то воображением и пониманием, исполнены сомнений и нерешительности».





Хотя бы раз в месяц
спрашивайте
«Что еще можно сделать?»

Так часто, чтобы предвидеть запрос.

То, о чем действительно был этот рассказ

1. Не существует ошибок, только уроки. Неудачи — неотъемлемая часть успеха.
2. Мудрость достигается практикой. Немного чего-то гораздо лучше, чем много ничего.
3. Нет места и времени лучше, чем «здесь» и «сейчас». «Там» ничуть не лучше чем «здесь». Когда твое «там» станет «здесь», ты получишь другое «там», которое опять будет казаться лучше, чем «здесь».
4. Жизнь мастерит раму, а картину пишешь ты. Если ты не возьмешь ответственность за написание картины, то за тебя ее напишут другие.
5. В определении «правильного» и «неправильного» делай лучшее из возможного.
6. Все ответы — находятся в тебе. Ты знаешь больше, чем написано в книгах. Все, что ты должен делать — смотреть в себя, слушать себя и доверять себе.
7. Меняй себя — остальной мир подтянется.

Елизавета Рыбинская
erybinskaya@yandex.ru
+7 985 7636491

