Управление нагрузкой и мониторинг в Департаменте Клиентского Обслуживания банка ВТБ24

V Юбилейный Международный Саммит

ПЕРЕДОВОЙ ОПЫТ КОНТАКТНЫХ ЦЕНТРОВ

Москва, 2015 г.

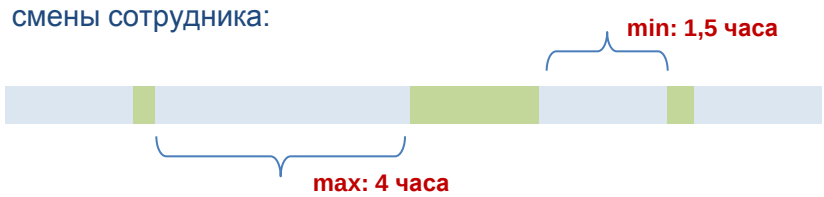
Эффективный (с точки зрения обеспечения равномерной доступности) подход к прогнозированию нагрузки

Планирование ресурсов:

- ✓ **950** агентов
- ✓ Направления:
  - Входящая линия
  - Исходящие кампании
  - Отложенные коммуникации (интернет)
- ✓ **4ШЕ** супервизоров **WFM**

Принципы и подход:

1. **Еженедельная актуализация** прогноза и распределения нагрузки/ресурсов по всем каналам обслуживания
2. **Закладываемая модель** обеспечения доступности тщательно **сверяется:**
   - ✓ с приоритетами и задачами ДКО, активностями Банка
   - ✓ уже достигнутыми результатами
   - ✓ общей ситуацией в бизнесе Банка
3. **Плавающее время** начала/окончания смен у **85%** операторов
4. **Гибкие диапазоны** расстояний между нерабочими активностями внутри смены сотрудника:



Результаты:

% совпадения «прогноз=факт» в разрезе всех 30-минутных интервалов (2014 г.)

по нагрузке:

I	II	III	IV
85,1%	85,7%	85,7%	76,4%

по среднему диалогу:

I	II	III	IV
96,4%	96,5%	97,2%	94,2%

Наличие в каждой скилл-группе Контактного центра Буфер-команд, способных осуществлять поддержку в других скилл-группах

Получатель: / Источник:	1 линия	2 линия	Обслуж. Юр.лиц	VIP	CRM-проекты	Интернет-канал
1 линия		✓		✓	✓	✓
2 линия	✓		✓	✓		
Обслуж. Юр.лиц	✓	✓				
VIP	✓	✓				
CRM-проекты	✓					✓
Интернет-канал	✓				✓	

1. Все направления обслуживания имеют минимум 2 полноценных «буфер-группы» поддержки в других отделах
2. Каждый отдел способен осуществлять поддержку по другим (2-м и более) направлениям обслуживания
3. Буфер-команды обеспечивают расширение пропускной способности другого отдела на **15-25%**

Полноценное перекрытие каждого навыка

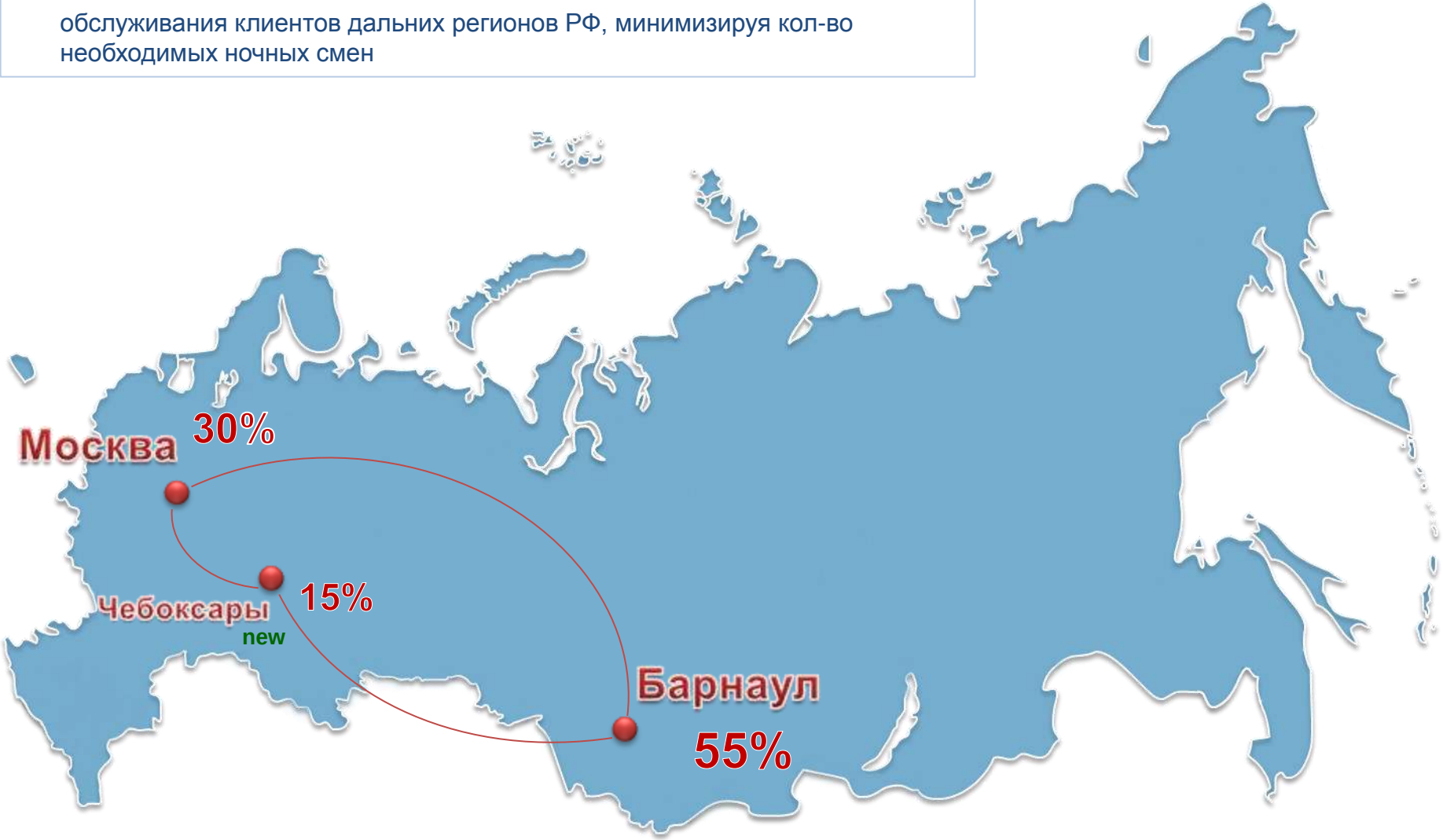
Перекрытие навыков операторов – один из ключевых инструментов ВТБ24, позволяющий независимо от внештатных ситуаций эффективно сохранять:

- целевой уровень доступности каналов для обращений клиентов
- качество и результативность процессов обслуживания

а также решать амбициозные бизнес-задачи в условиях динамично меняющихся приоритетов и событий

Координация действий площадок в объединенном мультисайте

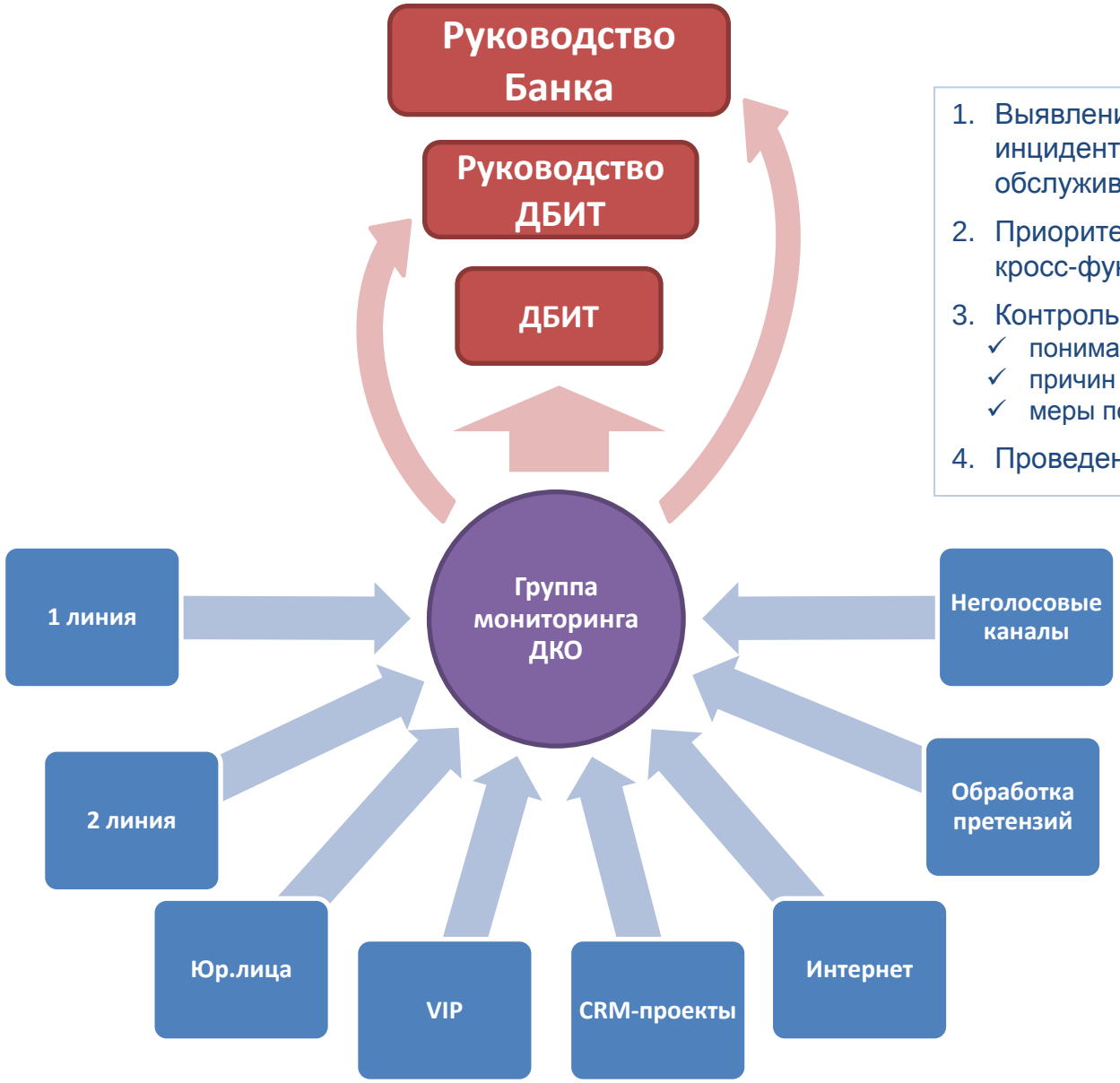
1. Единое поле агентов в мультисайте из 3-х площадок
2. Соблюдение принципа зеркальности распределения операторских навыков
3. Эффективное использование часового пояса площадки Барнаула в пользу обслуживания клиентов дальних регионов РФ, минимизируя кол-во необходимых ночных смен



Мониторинг доступности Контактного центра

- ✓ Принцип функционирования команды мониторинга ВТБ24 выстроен в «классическом ключе»
- ✓ Триггером деятельности всегда является выполнение КПЭ по обслуживанию клиентов

Выявление, регистрация и контроль всех инцидентов



1. Выявление и консолидация всех возникающих инцидентов в каждом из направлений обслуживания
2. Приоритезация, регистрация инцидента и кросс-функциональное взаимодействие с ДБИТ
3. Контроль жизненного цикла инцидентов и SLA:
   - ✓ понимание масштаба влияния
   - ✓ причин и сроков восстановления
   - ✓ меры по предотвращению аварий
4. Проведение иерархической эскалации