

V Anniversary International

CONTACT CENTER OPTIMIZATION SUMMIT

30 - 31.10.2014, Holiday Inn Sushevsky, Moscow, Russia

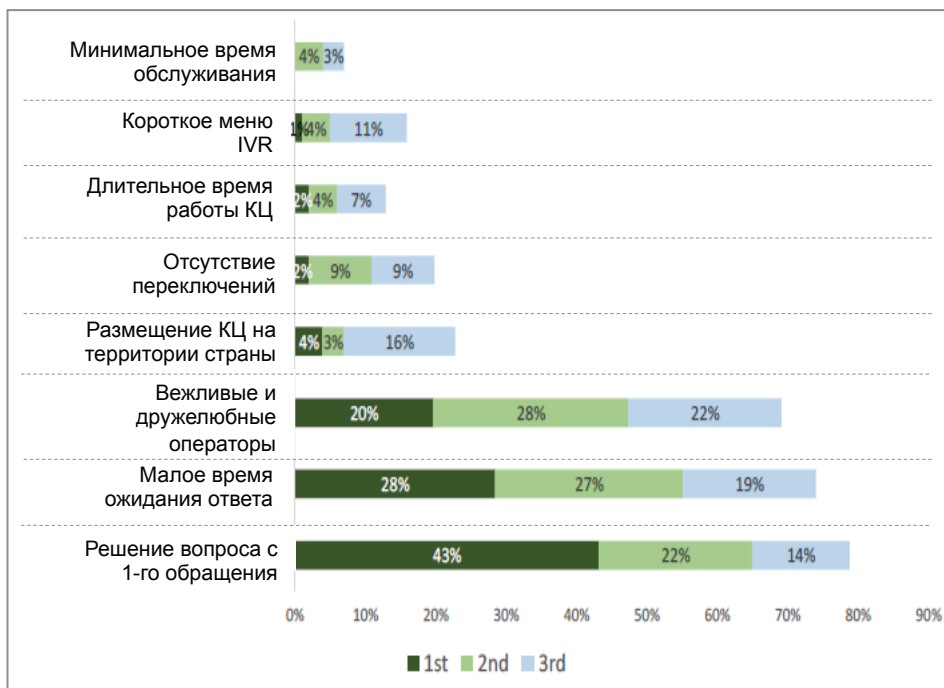
Управление знаниями в контактном центре

(Мизирин А.В.)
Версия 1.0

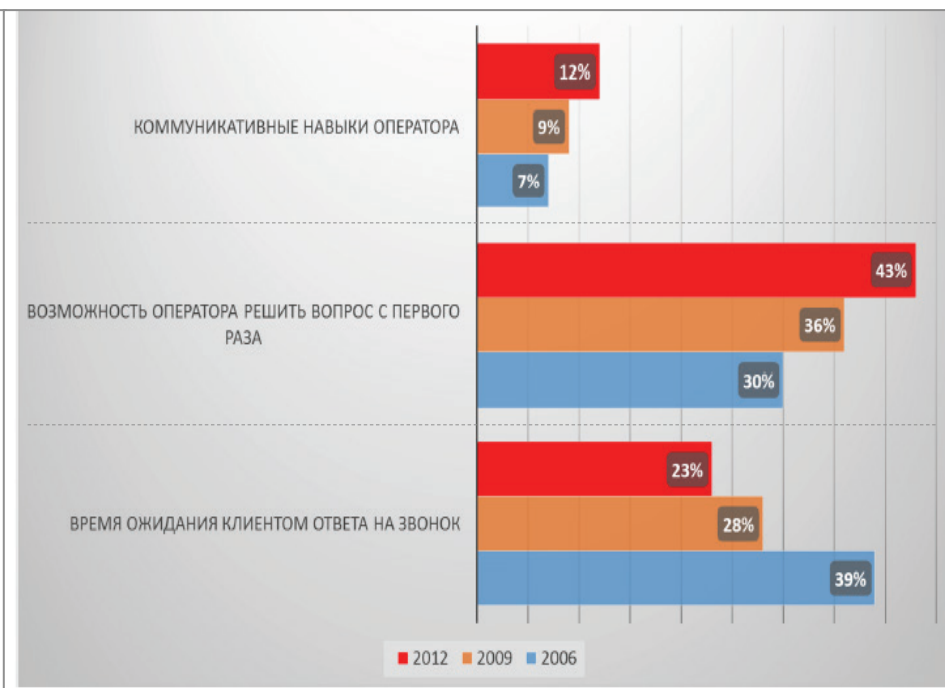


Что хотят клиенты получить при обращении в КЦ?

Самые важные факторы достижения удовлетворенности клиентов*



Факторы которые оказывают наиболее существенное влияние на удовлетворенность клиентов качеством обслуживания**



(*) Источник: US Contact Center Decision-Makers' Guide (2014 - 7th edition)

(**) Источник: Dimension Data's Global Contact Centre Benchmarking 2006-2012

Как увеличить число обращений, решенных с 1-го обращения? (1/2)



Основные аспекты работы операторов КЦ, позволяющие обслужить клиента с 1-го обращения:

- 1) хорошо обученный персонал,
- 2) наличие полномочий и готовых решений для обработки основных запросов клиентов,
- 3) отсутствие ИТ-проблем с программно-аппаратными системами КЦ,
- 4) заинтересованность сотрудников в качественном обслуживании клиентов.

Как увеличить число обращений, решенных с 1-го обращения? (2/2)

Обучение

- Проработанная методика обучения новых сотрудников.
- Регулярные тестирования знаний сотрудников КЦ.

Инфо-поддержка

- Быстрое оповещение сотрудников КЦ об текущих изменениях в процессах обслуживания.
- Полная и актуальная информация обо всех услугах и мероприятиях компании.
- Детально описанные схемы и процессы оказания услуг.

Взаимодействие КЦ с другими подразделениями

- Оперативное получение КЦ информации об активностях компании.
- Своевременное исправление технических проблем КЦ.
- Совместное решение запросов и претензий клиентов.

Контроль качества

- Понятная персоналу система мотивации, с приоритетом на качество обслуживания.
- Постоянный мониторинг работы персонала КЦ.



Формирование подходов и решение значительной части представленных выше задач связано с эффективностью управления знаниями в КЦ.

Традиционные подходы к управлению знаниями в КЦ (Обучение)

Преимущества

- Собственная компетенция в компании.
- Возможность оперативного внесения изменений в программу обучения.

Внутреннее обучение



Недостатки

- Дополнительные затраты на ФОТ тренеров.
- Сильная привязка курсов обучения к опыту одной конкретной компании.

- Отработанные методики обучения в различных компаниях и индустриях.
- Быстрая организация обучения персонала по базовым курсам.

Внешние тренинги



- Отсутствие собственной экспертизы.
- Отсутствие специфики конкретной компании в курсах обучения.

- Минимальные затраты на процесс обучения.

Самообучение



- Эффективность обучения сильно зависит от способностей каждого сотрудника.

Традиционные подходы к управлению знаниями в КЦ (Контроль знаний)

Преимущества

Недостатки

- Простота организации.

Письменные тесты



- Сложная обработка и хранение результатов тестирований.

- Быстрая организация тестирования любой сложности и конфигурации.
- Полноценная статистика.

Компьютерные тесты



- Наличие специализированного ПО.

- Высокая точность контроля знаний.

Тестовые звонки



- Длительная и трудозатратная процедура обработки результатов тестирования.

Традиционные подходы к управлению знаниями в КЦ (Оповещение)

Преимущества

Недостатки

- Высокая скорость оповещения.

Оповещение по e-mail



- Необходимость установки почтового клиента на компьютер всех сотрудников.
- Неудобство работы с историей оповещений.

- Простота и быстрота реализации в малых КЦ.

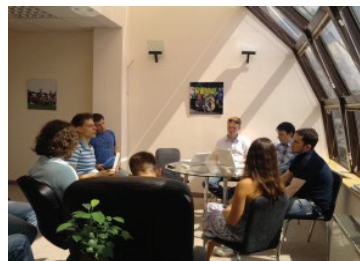
Личное оповещение



- Отсутствие истории.
- Ограниченность использования для больших КЦ.

- Возможности совместного обсуждения деталей оповещения.

Собрание



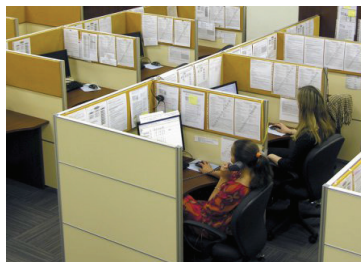
- Низкая оперативность.
- Отсутствие истории.

Традиционные подходы к управлению знаниями в КЦ (Работа с информацией)

Преимущества

- Высокая скорость поиска на ограниченном количестве информации.
- Высокий уровень «запоминаемости» информации.

Бумажные носители

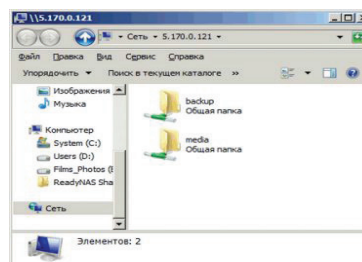


Недостатки

- Неконтролируемый объем и версияемость материалов.
- Необходим постоянный контроль актуальности материалов.

- Единое место размещения материалов.

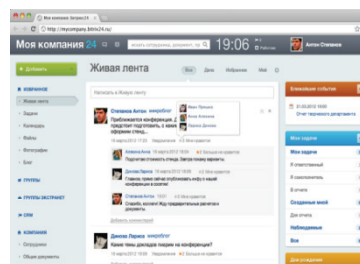
Сетевые диски



- Сложная организация структурирования и редактирования материалов.
- Длительный поиск информации.

- Единое место размещения информации.
- Удобство доступа к материалам.

Web-портал/сайт



- Возможности работы с материалами ограничены возможностями портала/сайта.

Практики, используемые для повышения уровня знаний и опыта в КЦ



Для повышения эффективности управления знаниями в КЦ, необходима автоматизация практической деятельности – это достигается благодаря использованию систем управления знаниями (Knowledge Management System).

Потребность в использовании систем управления знаниями

Отрасли	Потребность*
Банки	
Телекоммуникации	
ИТ	
Интернет-магазины	
Страхование	
Курьерские компании	
Туризм	
Торговые сети	
Госструктуры	
Медицина	
Транспорт	
Коллекторские агентства	
Справочные услуги	
АКЦ	



- низкая потребность.



- средняя потребность (для обслуживания в КЦ более часто чем KMS используется специализированное ПО).



- высокая потребность.

(*) Источник: экспертная оценка CRM-Design

Базовые возможности систем управления знаниями

Обучение:

- электронные курсы,
- тесты,
- личный кабинет пользователя,
- расписание обучения,
- отчетность.

Новости:

- адресные оповещения,
- внешняя рассылка,
- ведение новостей,
- on-line подсказка,
- история оповещений.



Система Управления знаниями



Информация:

- внешний и внутренний портал,
- управление информацией,
- редактор структуры и документов,
- расширенный поиск,
- импорт документов,
- статистика работы с документами.

Дополнительный функционал:

- скриптинг,
- документооборот,
- инфо-сервисы (погода, голосование, календарь событий, доска почета, форум),
- интеграционные модули.

Дополнительные возможности (актуальность использования)



(*) Функционал также может быть реализован в виде модуля CRM-системы, АРМ оператора или отдельной системы

Результаты внедрения систем управления знаниями

- Стандартизация справочной информации по всем регионам.
- Увеличение количество обращений решенных на первом уровне поддержке на 20%.
- Сокращение времени обслуживания клиента на 10%.
- Сокращение времени обучения сотрудника на одну неделю.
- Снижение времени ожидания на линии на 15%.



**Сотовый оператор,
Россия**

- Создание электронного хранилища всех документов, в том числе тех, которые ранее присутствовали только в бумажном виде.
- Существенное упрощение процесса обучения и сокращение длительности обучения.
- Увеличение количество обращений решенных за 1-о обращение.
- Рост лояльности клиентов.



**Страховая компания,
Россия**

- Формирование единого реестра всех документов.
- Сокращение времени обучения сотрудника на 50%.
- Сокращение средней продолжительности разговора на 5%.
- Время поиска информации сократилось в 2 раза.



**Аутсорсинговый КЦ,
Казахстан**

Расчет кейса окупаемости внедрения системы управления знаниями

Исходные данные:

- операторы КЦ (75 РМ, 5 редакторов) обслуживают 500 000 обращений в месяц,
- средняя длительность 1-го обращения – 3 минуты, стоимость – 1\$,
- стоимость внедрения системы – 150 000\$ (оборудование и ПО) + 70 000\$ (работы),
- стоимость техподдержки системы – 15 000\$ в год.

Данные для расчета*:

Внедрение системы позволило:

- сократить время обслуживания на 5%,
- сократить потерянные вызовов на 5% (не учитывается в расчете),
- сократить время обучение сотрудника на 10 рабочих дней (не учитывается в расчете).



Дополнительный доход компании в месяц:

$$500000 * 1\$ * (5\%) * 12 = 25\ 000\$$$

Окупаемость внедрения системы ~10 месяцев.

(*) Источник: практика внедрения систем управления знаниями в СНГ компании CRM-Design.



Докладчик: Мизирин Андрей, Директор направления КЦ

127083, Москва
ул. Юннатов, д. 18, офисы 901, 903
Тел.: +7 (499) 272-22-40
Тел./факс: +7 (495) 580-91-17
E-mail: avm@crm-design.ru
<http://www.crm-design.ru>