

Программа курса: «Операционное управление Контактным Центром»

- 1. Вступление, постановка задачи.**
- 2. Основы управления Контактным Центром**
 - 2.1. Основные понятия и определения
 - 2.2. Клиентский опыт, Удовлетворенность, Лояльность – связь понятий
 - 2.3. Стратегическая задача Контактного Центра и её детализация
 - 2.4. Построение ландшафта процессов Контактного Центра
 - 2.5. Структура модели «Айсберг Контактного Центра»
 - 2.6. Основные компоненты управления процессами
- 3. Процесс управления изменениями**
- 4. Маршруты и статусы входящих вызовов**
- 5. Показатели эффективности IVR**
 - 5.1. Задачи и функции системы IVR
 - 5.2. Основные характеристики IVR, ветки маршрутизации и самообслуживания
 - 5.3. KPI процесса самообслуживания клиентов в IVR
 - 5.4. KPI процесса маршрутизации клиентов в IVR
- 6. Группа показателей доступности. Входящие запросы**
 - 6.1. Понятия стационарных интервалов и штатных периодов времени
 - 6.2. Понятие блокировки Типа А и Типа В
 - 6.3. Показатель «Service Level»
 - 6.4. Показатель «ASA»
 - 6.5. Показатель «%AR»
 - 6.6. Показатель Escalation Rate
 - 6.7. Толерантность клиентов. Влияние на показатели доступности
 - 6.8. Рекомендации по установке целевых значений доступности
 - 6.9. Метрики доступности для дискретных контактов
 - 6.10. Доступность – причинно-следственные факторы
 - 6.11. Оперативное управление доступностью КЦ
- 7. Упражнения, расчеты – измерение KPI доступности**
- 8. Группа показателей производительности**
 - 8.1. Понятие нагрузки, единицы измерения нагрузки
 - 8.2. Показатель АНТ
 - 8.3. «Матрешка» - Workload – Paid Time
 - 8.4. Показатели Absence, Occupancy и Utilization
- 9. Взаимосвязь параметров при обработке входящих обращений**
- 10. Упражнения, расчеты – измерение KPI производительности**
- 11. Себестоимость обработки контактов**
 - 11.1. Структура бюджета Контакт-Центра
 - 11.2. Показатели себестоимости обработки контактов

11.3. Защита управленческих решений

12. Упражнения, расчеты – измерение KPI себестоимости

13. Обработка исходящих контактов

13.1. Режимы совершения исходящих вызовов

13.2. Статусы исходящих контактов

13.3. Воронка продаж

13.4. Показатели процесса обработки исходящих контактов

14. Процесс Workforce management – общий обзор процесса

15. Процесс мониторинга и контроля качества обработки контактов

15.1. Понятие «Качество обработки контактов»

15.2. Фундаментальные принципы в измерении качества обработки контактов

15.3. Классификация ошибок

15.4. Группа показателей качества обработки контактов

15.4.1. Показатель FCR

15.4.2. Показатели критических ошибок

15.5. Разработка формы для оценки качества обработки контактов

15.6. Участники процесса мониторинга, Методы мониторинга

15.7. Подходы к выборке контактов для осуществления мониторинга

15.8. Шкалы для оценки критериев качества обработки контактов

15.9. Калибровка контролеров качества

15.10. Регламент процесса мониторинга

16. Завершение тренинга. Выдача сертификатов, ответы на вопросы

Расписание курса

Продолжительность курса: **3 дня.**

Начало занятий: **10:00**

Окончание занятий: **18:00**

Перерывы:

11:40 - 12:00 – кофе-брейк

13:30 – 14:30 – обед

16:00 – 16:20 – кофе-брейк