

## **Курс «Анатомия чатов ч.1. Процессы и метрики: Состав, Анализ, Управление»**

Не секрет, что Контактный Центр должен обеспечить высокий уровень качества сервиса при минимальных затратах на его содержание. Все курсы Апекс Берг посвящены передаче знаний для решения этой задачи

Чаты и мессенджеры - самые популярные текстовые каналы коммуникаций. Они удобны для клиентов, и могут быть очень выгодны для бизнеса при условии эффективного управления.

Отличия механик текстовых и голосовых коммуникаций в контексте управления КЦ настолько значительны, что возникла необходимость в разработке отдельного курса, сфокусированного на чатах и мессенджерах.

На курсе мы досконально разберем механику процесса обработки чатов/мессенджеров. Вы поймете специфику, из-за которой метрики чатов отличаются от метрик в каналах с другой механикой. Например, узнаете - зачем в чатах нужно измерять 3 метрики Service Level и Оссурансу и какие проблемы вызовет их отсутствие.

Мы подробно рассмотрим формулы, смысл и назначение как необходимых, так и дополнительных метрик, которые позволят вам находить драйверы для снижения затрат без потери качества. В фокусе будут все метрики для управления доступностью, производительностью, качеством обработки контактов и клиентским опытом. Не забудем и про метрики для чат-ботов.

Вы изучите не только метрики сами по себе, но и управление соответствующими процессами с их использованием. Разбор кейсов и самостоятельное решение задач поможет осмыслить и применять на практике методы мониторинга и анализа. Вы научитесь логике анализа и выводов, которая поможет вам локализовать проблемные ситуации, определить их причины, принять верные решения и оценить успешность корректирующих действий.

Курс построен с учетом требований профессионального стандарта РФ для специалистов и руководителей контактных центров (рег. № 1149) а также международных стандартов по управлению контактными центрами.

Информация, полученная на курсе, позволяет выстроить полноценную систему управления процессами обслуживания клиентов в чатах и мессенджерах с учетом всех заинтересованных сторон: клиенты, бизнес, сотрудники КЦ

## **Программа курса: «Анатомия чатов ч.1. Процессы и метрики: Состав, Анализ, Управление»**

### **1. Ключевая парадигма управления Контактным Центром**

- 1.1. Стратегическая задача Контактного Центра
- 1.2. Критерии качественного сервиса
- 1.3. Детализации стратегической задачи для операционного управления
- 1.4. Ландшафт процессов КЦ при обработке чатов
  - 1.4.1. Основные процессы обработки чатов – как определить для конкретного КЦ?
  - 1.4.2. Процессы обеспечения обработки чатов – стандартный набор
  - 1.4.3. Процессы развития сервиса в чатах – стандартный набор

### **2. Процесс обработки чатов: механика и природа вещей**

- 2.1. Базовые термины и специфика механики обработки чатов
  - 2.1.1. Типы участников чат-коммуникаций (клиент, агент, бот, система)
  - 2.1.2. Действия участников чат – коммуникаций (реплика, закрытие, перевод)
  - 2.1.3. Микроцепочки реплик агента/бота и клиента
  - 2.1.4. Реактивный и проактивный чат
  - 2.1.5. Слот агента
  - 2.1.6. Специфика механики обработки чатов
- 2.2. Чат-сессии и логические цепочки сессий
  - 2.2.1. Чат-сессия и логическая цепочка сессий – в чем разница?
  - 2.2.2. Dormant-режим. Два тайм-аута в dormant-режиме
  - 2.2.3. Зачем разделять логические цепочки на чат-сессии?
  - 2.2.4. Как разделять логические цепочки на чат-сессии?
- 2.3. Ключевые события и структура чат-сессии
  - 2.3.1. Ключевые события сессии. «Голова», «тело» и «хвост» сессии
  - 2.3.2. Варианты начала сессии
  - 2.3.3. Критерий установки диалога с клиентом
  - 2.3.4. Типы ожидания клиента и агента в чат-сессии
  - 2.3.5. Варианты завершения сессии (закрытие и перевод)
  - 2.3.6. Полная структура разделения времени сессии: от начала до завершения
- 2.4. Основные типы классификаций при обработке чат-сессий
  - 2.4.1. Классификация по участникам сессии и их действиям
  - 2.4.2. Классификация по типу «потери» сессии. Четыре типа потерянных сессий

2.4.3. Классификация статусов и воронка контрактного времени агентов при обработке чатов. Пять типов «загрузки» агентов при обработке чатов

2.5. Специфика механики обработки чатов: сводка выводов

### **3. Чаты Клиент-Агент: Управление доступом и производительностью**

3.1. Метрики объемов

- 3.1.1. Основные метрики объемов по критериям начала и закрытия
- 3.1.2. Доля заблокированных сессий (%BlockedRate)
- 3.1.3. Доля неотвеченных сессий (%MissedRate)
- 3.1.4. Доля сессий, потерянных до установки диалога (%AbandRate)
- 3.1.5. Доля сессий, потерянных после установки диалога (%SesAbandRate)
- 3.1.6. Доля переведенных сессий (%EscalationRate)

3.2. Метрики своевременности обслуживания клиентов

- 3.2.1. Своевременность обработки очереди (%SL\_Q)
- 3.2.2. Своевременность 1-го ответа клиенту (%SL\_FA)
- 3.2.3. Среднее время отклика агента после первого ответа (%AART)

3.3. Метрики производительности ресурсов

- 3.3.1. Доля запланированных и незапланированных отсутствий агентов
- 3.3.2. Доля активного времени агентов в статусе Login (%UTZ)
- 3.3.3. Специфика обработки чатов: разница между активным временем агента,
- 3.3.4. Среднее время загрузки слота агента (ACPT)
- 3.3.5. Понятие Concurrency. Метрики %ConcurrencyRate и ConcurrencyLimit
- 3.3.6. Доля загрузки слотов агента от максимального лимита (%OCC\_CoL)
- 3.3.7. Среднее время «чистой» обработки сессии агентом (AAPT)
- 3.3.8. Доля времени, когда хотя бы один слот агента был занят (%OCC\_Loaded)
- 3.3.9. Доля времени «чистой» обработки агентом сессий (%OCC\_Busy)

3.4. Дополнительные аналитические метрики

- 3.4.1. Среднее время сессии в очереди (Average Queue Time)
- 3.4.2. Среднее время ожидания 1-го ответа агента/бота клиентом (AFAT)
- 3.4.3. Доля времени 1-го ответа агента (%FAT)
- 3.4.4. Доля времени реакций агента после 1-го ответа (%A\_ReplyTime)
- 3.4.5. Доля времени реакций клиента после 1-го ответа (%C\_ReplyTime)
- 3.4.6. Доля «хвоста» сессии при последней реплике агента (%TaleTime\_A)
- 3.4.7. Доля «хвоста» сессии при последней реплике клиента (%TaleTime\_C)
- 3.4.8. Доля «хвоста» сессии при переходе в dormant – режим (%TaleTime\_D)

- 3.4.9. Среднее количество реплик агента на сессию (SesMesRate\_A)
- 3.4.10. Среднее количество реплик клиента на сессию (SesMesRate\_C)
- 3.4.11. Среднее количество реплик агента на микроцепочку (MCMesRate\_A)
- 3.4.12. Среднее количество реплик клиента на микроцепочку (MCMesRate\_C)
- 3.4.13. Средний размер реплик агента (AvMesSize\_A)
- 3.4.14. Средний размер реплик клиента (AvMesSize\_C)
- 3.4.15. Средняя скорость передачи информации агентом (AvCastSpeed\_A)
- 3.4.16. Средняя скорость передачи информации клиентом (AvCastSpeed\_C)
- 3.4.17. Доля сессий с последней репликой агента (%SES\_LMA)
- 3.4.18. Доля сессий с последней репликой клиента (%SES\_LMC)
- 3.4.19. Доля сессий по типам завершения (%SES\_ClosedByType)

3.5. Разбор управленческих и аналитических кейсов. Решение задач

#### **4. Чаты Клиент-Агент: Управление качеством обработки**

4.1. Управление качеством обработки контактов. Специфика чатов

4.2. Метрики «решаемости» вопросов в чатах (семейство FCR)

4.3. Метрики критических ошибок агентов

4.3.1. Ошибки, критичные для клиента (%CCEA)

4.3.2. Ошибки, критичные для бизнеса (%BCEA)

4.3.3. Ошибки, критичные с точки зрения закона (%LCEA)

4.4. Метрики корректности завершения сессии

4.4.1. Доля сессий, закрытых без нарушения скрипта (%ACA)

4.4.2. Доля сессий, переведенных без нарушения скрипта (%ATA)

4.5. Разбор управленческих и аналитических кейсов. Решение задач

#### **5. Чаты Клиент-Бот: Состав, назначение и применение метрик**

5.1. Стратегические метрики

5.1.1. Эффект замены агентов ботом (Deflection Effect)

5.1.2. Коэффициент автоматизации (Automation Rate)

5.1.3. Индекс доверия боту (Customer-Bot Trust Rate)

5.1.4. Повторное использование бота (Retention Rate)

5.2. Метрики доступности сервиса

5.2.1. Доступность сервиса бота (Self-Service Rate)

5.2.2. Доля потерь контактов с ботом (Abandonment Rate)

### 5.3. Метрики качества обработки чатов

- 5.3.1. Ошибки бота (Defect Rate)
- 5.3.2. Доля выходов на агента (Exit Rate)
- 5.3.3. Точность маршрутизации на агентов (Routing Accuracy)
- 5.3.4. Качество распознавания (Recognition Quality)

### 5.4. Метрики производительности

- 5.4.1. Среднее время обработки ботом (Average Bot Processing Time)
- 5.4.2. Среднее количество реплик бота на сессию (SesMesRate\_B)
- 5.4.3. Среднее количество реплик бота на микроцепочку (MCMesRate\_B)
- 5.4.4. Средний размер реплик бота (AvMesSize\_B)

### 5.5. Разбор управленческих и аналитических кейсов. Решение задач

## 6. Чаты: Метрики Клиентского опыта

### 6.1. Понятие сервисного клиентского пути (Customer Service Journey)

### 6.2. Метрики клиентского опыта

- 6.2.1. Уровень клиентского опыта на клиентском пути (SJCX)
- 6.2.2. Удовлетворенность клиентов сервисом (CSAT-CDSAT)
- 6.2.3. ЧПНТ/НОК – анализ

## 7. Заключительная часть курса

### 7.1. Сводка особенностей механики обработки чатов для различных процессов

- 7.1.1. Для процесса операционного управления
- 7.1.2. Для процесса WFM
- 7.1.3. Для исключения рисков некорректного расчета метрик
- 7.1.4. Для процесса контроля качества
- 7.1.5. Для процесса управления клиентским опытом

### 7.2. Итоговое задание: Решение комплексного кейса

### 7.3. Сессия вопросов и ответов

### 7.4. Подведение итогов курса

## **Открытый курс - онлайн-формат**

### **Продолжительность и расписание**

- Даты проведения: определены в расписании курсов на сайте
- Продолжительность курса: **6 дней**.
- Начало занятий: **09:00**
- Окончание занятий: **13:30**

### **Что понадобится:**

- Ноутбук или стационарный компьютер. Участвовать в курсе с планшета или мобильного телефона возможно, но менее удобно и менее результативно
- Доступ в сеть Интернет, колонки или наушники
- Блокнот и ручка для ведения заметок
- Для участия в обсуждениях желательно иметь web-камеру или гарнитуру

### **Курс проводится с использованием следующих инструментов:**

- Zoom – основная платформа. Мы рекомендуем подключаться через установленное приложение, а не через браузер.
- Miro / Lucid – сервисы для совместных обсуждений и мозговых штурмов. Ссылки на используемые платформы будут в приглашении на курс
- Kahoot / Quizizz – платформы для проведения тестирования, игровых викторин для закрепление пройденного материала. Ссылки на используемые платформы будут в приглашении на курс
- MS Word / MS Excel – инструменты для выполнения домашних заданий
- Презентации и учебные материалы – предоставляются в электронном виде

### **Корпоративный курс:**

Любой наш курс или тренинг мы готовы провести в корпоративном формате для Вашей компании — обучаются только Ваши сотрудники.

Обучение доступно как в онлайн-формате, так и в очном формате с выездом ведущего курса к Вам в контакт-центр в любую страну и город или на нашей территории.

### **Преимущества корпоративного обучения**

- Стоимость курса определяется за группу учащихся целиком. Для групп от 5-6 человек это дешевле, чем обучение в открытом формате
- Максимальная численность группы: 20 человек
- Возможность обсудить и скорректировать программу курса.
- Адаптировать учебные материалы под специфику работы контакт-центра.
- Сотрудники лучше усваивают материал в привычной обстановке.
- Не нужно оплачивать отпускные и билеты сотрудникам, если тренинг проводится на Вашей территории

### **Параметры очного формата**

- Продолжительность курса: 4 дня.
- Начало занятий: 10:00
- Окончание занятий: 18:00
- Перерывы:
  - 11:45 - 12:00 – кофе-брейк

- 13:30 – 14:30 – обед
- 16:00 – 16:15 – кофе-брейк