

Курс «Оптимизация процессов контакт-центра на основе требований стандарта ISO18295. Подготовка внутренних аудиторов»

Применение международных или Российских стандартов для управления клиентским сервисом гарантировано приводит к росту клиентского опыта и снижению затрат на обслуживание клиентов. Это доказано многолетним опытом сертифицированных контактных центров. Однако, внедрение стандартов в работу КЦ задача не такая простая, как может показаться на первый взгляд. Даже у опытных руководителей в клиентском сервисе возникают вопросы по трактовке части требований или по их практическому применению в собственном контакт-центре, на своей организационной структуре и в своем ландшафте процессов.

Кроме этого, путь к развитию системы управления через внедрение стандартов или задача сертификации контакт-центра, как правило, начинается с проведения оценки текущего состояния процессов управления. Конечно, это могут делать внешние консультанты, однако эта задача - проведение внутреннего аудита по силам и менеджменту контакт-центра. Для этого нужно в совершенстве разбираться в требованиях стандарта и иметь навыки организации проведения аудита.

Данный курс как раз и ставит перед собой две основные цели:

- Обучение участников требованиям стандарта ISO 18295 и его Российской версии
- Обучение участников методике проведения внутреннего аудита на основе этих стандартов

Курс будет полезен руководителям контакт-центров, руководителям служб взаимодействия с клиентами, руководителям предприятий, в список задач которых входит повышение качества обслуживания клиентов и сокращение затрат на сервис.

Этот курс является одним из наиболее эффективных способов подготовки управленческого персонала контакт-центра к прохождению предварительного или сертификационного аудита на соответствие требованиям международного стандарта ISO 18295 и его Российской версии.

Материалы курса основаны на тексте и требованиях стандарта ISO 18295 (стандарт передается участникам курса). Дополнительно на курсе разбираются детали применения других стандартов, таких как COPC CX (отраслевой стандарт США для контакт-центров), ISO 10002 (организация обработки жалоб и претензий в компаниях), ISO 19011 (требования к аудиторам и процессу проведения аудита).

В результате данного курса участники получают мощный заряд знаний, основанных на лучших мировых практиках, необходимых для организации контроля и улучшения процессов системы управления контактными центром

Программа курса

1. Введение

- 1.1. Знакомство с участниками
- 1.2. Обзор программы курса, целеполагание

2. Ключевые положения в области управления клиентским сервисом

- 2.1. Основные понятия и определения
- 2.2. Структура компонент контакт-центра. Концепция «Айсберг Контакт-Центра»
- 2.3. Стратегическая задача контакт-центра и ее детализация до областей управления
- 2.4. Ландшафт процессов взаимодействия с клиентами. Выход на систему KPI КЦ

3. Основные положения в области стандартизации

- 3.1. Что такое стандарты и чем они полезны?
- 3.2. Особенности стандартов в области управления качеством
- 3.3. Оценка соответствия (аудит) – термины и определения
- 4. Описание процесса аудита**
 - 4.1. Основные понятия, определения и принципы аудита
 - 4.2. 8 шагов процесса аудита контакт-центра
 - 4.3. Внутренний и внешний аудит
 - 4.4. Особенности сертификационного аудита КЦ по стандарту ISO18295
- 5. Требования стандарта ISO18295. Часть 1 (требования к КЦ)**
 - 5.1. Общие положения
 - 5.2. Вводные разделы стандарта (Разделы 1-3)
 - 5.3. Структура требований основной части стандарта ISO18295
 - 5.4. Организация взаимодействия с клиентами (Раздел 4)
 - 5.4.1. Общие положения
 - 5.4.2. Передача информации клиентам
 - 5.4.3. Измерение и мониторинг клиентского опыта
 - 5.4.4. Обработка и анализ жалоб
 - 5.4.5. Защита интересов клиентов
 - 5.5. Стратегия управления контактными центром (Раздел 5)
 - 5.5.1. Общие положения
 - 5.5.2. Дизайн и реализация клиентского опыта
 - 5.5.3. Удовлетворенность персонала
 - 5.6. Человеческие ресурсы (Раздел 6)
 - 5.6.1. Общие положения
 - 5.6.2. Ролевые функции
 - 5.6.3. Компетенции операторов
 - 5.6.4. Развитие навыков
 - 5.6.5. Коммуникации с сотрудниками
 - 5.7. Операционные процессы (Раздел 7)
 - 5.7.1. Основные процессы взаимодействия с клиентами
 - 5.7.2. Процесс Workforce management
 - 5.7.3. Обеспечение качества обслуживания клиентов
 - 5.8. Инфраструктура оказания клиентского сервиса (Раздел 8)
 - 5.8.1. Общие положения
 - 5.8.2. Обработка контактов с клиентами
 - 5.8.3. Клиентские данные
 - 5.8.4. Рабочая среда
 - 5.8.5. Непрерывность сервисов
 - 5.9. Взаимодействие с организацией-Заказчиком (Раздел 9)
 - 5.10. Система показателей деятельности КЦ (Приложение А)
- 6. Требования стандарта ISO18295. Часть 2 - требования к Заказчикам (самостоятельное изучение)**
- 7. Преимущества сертифицированных КЦ**

8. Планирование и проведение аудита в КЦ

- 8.1. Сбор информации от Заказчика
- 8.2. Составление плана аудита
- 8.3. Проведение интервью во время аудита
- 8.4. Подготовка отчета по результатам аудита

9. «Джентльменский набор» аудитора

- 9.1. Требования к аудиторам
- 9.2. Контрольные листы
- 9.3. Минимальный набор действий при проведении аудита
- 9.4. Навыки эффективного интервьюера

10. Завершение тренинга

- 10.1. Ответы на вопросы
- 10.2. Выдача сертификатов

Открытый курс - онлайн-формат

Продолжительность и расписание

- Даты проведения: определены в расписании курсов на сайте
- Продолжительность курса: **5 дней**.
- Начало занятий: **09:00**
- Окончание занятий: **14:00**
- Перерывы: **11:30 - 12:00** – обед

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 закрепления 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
- 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: 3 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