

Программа курса: «Операционное управление контактными центрами»

- 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**
 - 3.1. Изменения на уровне ведения проектов
 - 3.2. Операционные изменения (контент-менеджмент)
- 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. Особенности измерения показателей доступности для текстовых каналов (чаты, social-media, мессенджеры)**
- 8. Упражнения, расчеты – измерение KPI доступности**
- 9. Группа показателей производительности**
 - 9.1. Понятие нагрузки, единицы измерения нагрузки
 - 9.2. Показатель АНТ
 - 9.3. «Матрешка» - Workload – Paid Time
 - 9.4. Показатели Absence, Occupancy и Utilization
- 10. Особенности измерения показателей производительности для текстовых каналов (чаты, social-media, мессенджеры)**

11. Взаимосвязь параметров при обработке входящих обращений

12. Упражнения, расчеты – измерение KPI производительности

13. Себестоимость обработки контактов

- 13.1. Структура бюджета Контакт-Центра
- 13.2. Показатели себестоимости обработки контактов
- 13.3. Принятие (защита перед бизнесом) управленческих решений с учетом анализа финансовых показателей

14. Упражнения, расчеты – измерение KPI себестоимости

15. Обработка исходящих контактов

- 15.1. Режимы совершения исходящих вызовов
- 15.2. Статусы исходящих контактов
- 15.3. Воронка продаж
- 15.4. Показатели процесса обработки исходящих контактов
- 15.5. Ключевые компоненты стратегии обзвона

16. Процесс мониторинга и контроля качества обработки контактов

- 16.1. Понятие «Качество обработки контактов»
- 16.2. Фундаментальные принципы в измерении качества обработки контактов
- 16.3. Классификация и типы ошибок
- 16.4. Группа показателей качества обработки контактов
 - 16.4.1. Показатель FCR
 - 16.4.2. Показатели критических ошибок
- 16.5. Разработка формы для оценки качества обработки контактов
- 16.6. Методы мониторинга, подходы к выборке контактов для осуществления мониторинга
- 16.7. Шкалы для оценки критериев качества обработки контактов
- 16.8. Калибровка контролеров качества
- 16.9. Регламент процесса мониторинга

17. Особенности измерения показателей качества обработки контактов для текстовых каналов (чаты, social-media, мессенджеры)

18. Процесс Workforce management – общий обзор процесса

19. 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