Курс: Программа подготовки экспертов по независимой оценке квалификаций для профессий индустрии Контактных центров с применением ДОТ (Специальность 3.4.) (72 часа)

Цель программы: развитие профессиональной компетентности претендентов на получение статуса эксперта по оценке квалификации или технического эксперта по независимой оценке квалификации специалистов по дистанционному информационно-справочному обслуживанию ОТФ D

В программе:

Модуль 1. Независимая оценка квалификаций: нормативное и методическое обеспечение процедуры.

Цель модуля:

Изучить:

- нормативно-правовую базу в области независимой оценки квалификации на соответствие требованиям профессиональных стандартов;

– ключевые аспекты функционирования Национальной системы профессиональных квалификаций;

- организационно-методические вопросы проведения независимой оценки квалификаций.

Приобрести навыки:

– практической реализации процедуры независимой оценки квалификации на соответствие требованиям профессиональных стандартов в виде профессионального экзамена по соответствующим квалификациям специалистов по дистанционному информационно-справочному обслуживанию;

- разработки оценочных средств для независимой оценки квалификации специалистов по дистанционному информационно-справочному обслуживанию;

- проведения валидации проектов комплектов оценочных средств для независимой оценки квалификации специалистов по дистанционному информационно-справочному обслуживанию;

- составления экспертных заключений;

1. Необходимые условия формирования Национальной системы профессиональных квалификаций. Основные элементы Национальной системы профессиональных квалификаций. Отраслевая рамка профессиональных квалификаций.

2. Разработка профессиональных квалификаций для проведения оценки квалификаций, оценочные средства. Оценка квалификаций. Центры оценки.

3. Методы и критерии оценки профессиональных знаний, навыков, опыта соискателей согласно требованиям профессиональных стандартов. Правила проведения квалификационных экзаменов. Федеральный реестр специалистов.

4. Нормативно-правовое регулирование независимой оценки квалификаций специалистов по дистанционному информационно-справочному обслуживанию.

5. Организационно-методические требования к проведению независимой оценки квалификаций (использование фондов оценочных средств для независимой оценки квалификаций специалистов по дистанционному информационно-справочному обслуживанию).

6. Методика разработки оценочных средств для теоретической части экзамена:
    - отбор содержания теоретической части экзамена. Составление кодификатора;
    - формы тестовых заданий и правила их разработки;
    - разработка правил оценивания заданий теоретической части;
    - установление порогового балла за теоретическую часть.

7. Методика разработки оценочных средств для практической части экзамена:
    - алгоритм разработки оценочных средств для проведения профессиональных экзаменов, организация работы группы экспертов-разработчиков. Структура комплекта оценочных средств;
    - составление спецификации (паспорта) профессионального экзамена для оценки квалификации на разных этапах профессионального экзамена;
    - разработка практической части экзамена: (типология заданий, используемых для практической части (практическое задание на реальном (модельном) рабочем месте);
    - оценивание заданий практической части, разработка критериев.

8. Экспертиза оценочных средств. Содержательная валидация оценочных средств.

Модуль 2. Сквозные компетенции специалистов по дистанционному информационно-справочному обслуживанию в контексте профессионального стандарта

Модуль 2.1. Обзор профстандарта «Специалист по дистанционному информационно-справочному обслуживанию»

Цель модуля:
Изучить:
- структуру и содержание профессионального стандарта «Специалист по дистанционному информационно-справочному обслуживанию»;

Сформировать умение
- разбираться в обобщенных трудовых функциях и трудовых функциях по уровням квалификации профессионального стандарта «Специалист по дистанционному информационно-справочному обслуживанию».

1. Структура профстандарта «Специалист по дистанционному информационно-справочному обслуживанию».

2. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности)

3. Характеристики обобщенных трудовых функций

Модуль 2.2. Система дистанционного информационно-справочного обслуживания на базе современного Контакт-центра.

Цель модуля:
Структурировать имеющиеся знания экспертов:
- по основным концепциям, понятиям и определениям, в работе систем дистанционного информационно-справочного обслуживания (Контакт-Центров)
- по базовому спектру современных бизнес - стандартов организации деятельности по дистанционному информационно-справочному обслуживанию;
- по техническим и технологическим аспектам организации деятельности по дистанционному информационно-справочному обслуживанию;

Сформировать
- единый терминологический и понятийный аппарат, характерный для области применения профессионального стандарта «Специалист по дистанционному информационно-справочному обслуживанию».

1. Система дистанционного информационно-справочного обслуживания на базе современного Контакт-центра. Миссия и структура Контакт-центра. Функционирование Контакт-центра: цели, задачи, процессы. Основные требования национальных и международных стандартов в сфере управления контактными информационными центрами
   - Определения Контакт-центра, термины в работе Контакт-центра
   - Контакт-центры, многоканальные среды и многоканальное обслуживание
   - Бизнес-процессы Контакт-центра. Структура вызова.

2. Выражение ожиданий клиентов и целей производительности
   - Стратегии удовлетворения основных ожиданий клиентов
   - Значение соглашений об уровне обслуживания (SLA) и соглашений об уровне эксплуатации (OLA)

3. Техническая и технологическая инфраструктура Контакт-центра (процессно-ресурсная структура)
   - Каналы коммуникации Контакт-центра
   - Специализированное программное обеспечение, используемое в контактном информационном центре

4. Организационная структура контакт-центра

5. Показатели, категории показателей и их значение. Разница между метриками и ключевыми показателями эффективности
   - Иерархия показателей контакт-центра
   - Наиболее распространенные метрики контакт-центра
   - Загрузка инструмента - определения ключевых показателей эффективности
   - Средние отраслевые показатели и диапазоны ключевых показателей эффективности контакт-центра
   - Статистика KPI - Мин., Макс., Среднее, Медианное и Квартили

Модуль 2.3. Нормативное регулирование деятельности специалистов по дистанционному информационно-справочному обслуживанию

Цель модуля:
Изучить:
- перечень нормативно-правовых актов, включенных в требования профессионального стандарта «Специалист по дистанционному информационно-справочному обслуживанию»;
- основные положения законов, регулирующих деятельность по дистанционному информационно-справочному обслуживанию (закон о персональных данных, о защите прав потребителей, законодательство в области информационной безопасности, банковской и коммерческой тайны);
- необходимый и достаточный минимум требований по охране труда и технике безопасности в работе Специалистов по дистанционному информационно-справочному обслуживанию

Сформировать понимание
- основ применения в работе специалистов по информационному дистанционно-справочному обслуживанию законов о персональных данных, о защите прав потребителей, законодательства в области информационной безопасности, банковской и коммерческой тайны .

1. Законодательство Российской Федерации о персональных данных и в области информационной безопасности

2. Понятия банковской и/или коммерческой тайны

3. Законодательство о защите прав потребителей

4. Требования охраны труда и пожарной безопасности

Модуль 3. Ключевые компетенции специалистов по дистанционному информационно-справочному обслуживанию в контексте профессионального стандарта

Модуль 3.4.
Ключевые компетенции ОТФ D профессионального стандарта: Управление деятельностью по дистанционному информационно-справочному обслуживанию на уровне структурных подразделений и групп специалистов

Модуль 3.3.1. Обзор ОТФ D профессионального стандарта: Управление деятельностью по дистанционному информационно-справочному обслуживанию на уровне структурных подразделений и групп специалистов

Цель модуля:
Изучить подробно:
- цели профессиональной деятельности, их содержание, требуемые трудовые действия, умения и знания для ОТФ D профессионального стандарта «Специалист по дистанционному информационно-справочному обслуживанию»;

Сформировать умение
- выбирать критерии для оценки квалификации руководителей групп (супервайзеров) контактных центров на основе требований профессионального стандарта.

1. Характеристика обобщенной трудовой функции «Управление деятельностью по дистанционному информационно-справочному обслуживанию на уровне структурных подразделений и групп специалистов»
    - Оперативное управление группами специалистов, участвующими в дистанционном информационно-справочном обслуживании
    - Контроль работы групп специалистов, соответствия действий специалистов установленным процессам и достижения показателей деятельности
    - Обучение и мотивация специалистов, участвующих в дистанционном информационно-справочном обслуживании
    - Организация мониторинга удовлетворенности клиентов доступностью и качеством предоставления информационно-справочных услуг, создание условий для проведения независимой оценки качества услуг, оказываемых организацией
    - Разработка предложений по повышению эффективности процессов дистанционного информационно-справочного обслуживания и представление данных предложений вышестоящему руководству

Модуль 3.3.2. Профессиональная деятельность супервайзеров контактных центров

Цель модуля:
Структурировать имеющиеся знания экспертов:
- по профессиональным аспектам деятельности руководителей групп (супервайзеров) контатных центров в разрезе трудовых действий, предусмотренных ОТФ D профессионального стандарта «Специалист по дистанционному информационно-справочному обслуживанию».

Сформировать
- единое понимание совокупности рабочих процессов, трудовых действий, бизнес-операций и показателей деятельности руководителей групп (супервайзеров) контактных центров

1. Операционное управление деятельностью Контакт-центра.
    - Ландшафт процессов Контакт-центра. Стандартные рабочие процедуры Контакт-центра.
    - Компоненты руководства в работе супервайзера: организация рабочего процесса, постановка задач, контроль их выполнения
    - Управление ресурсами. Производительность и себестоимость в Контакт-центре.
    - Основные компоненты управления процессами (группы процессов).

2. Технологии Контакт-центра. Ключевые роли, которые технологии играют в сегодняшних конфигурациях и бизнес-моделях контакт-центров
    - Отслеживание потока обращений с помощью различных технологий
    - Технологии приема и доставки звонков
    - Коммутируемая телефонная сеть общего пользования
    - Частный обменник
    - Голос по Интернет-протоколу
    - Автоматическое распределение звонков
    - Маршрутизация на основе скиллов
    - Маршрутизация на основе приоритета
    - IVR
    - Подсказки, сценарии и дизайн диалогов
    - Интеграция компьютерной телефонии (CTI)

3. Обоснование стандартов деятельности операторов
   - Взаимодействие между оператором и клиентом по различным каналам коммуникации. Обеспечение доступа. Очередь.

4. Показатели Контакт-центра: обзор ключевых метрик, их взаимосвязи и моделей расчета
   - В режиме разговора - сокращение времени
   - Время удержания. Когда использовать метрики времени удержания и для каких целей
   - Разработка стандартных операционных процедур для правильного использования удержания
   - Время обработки
   - Показатели производительности, доступности, качества
   - Метрики работы оператора (в т.ч. показатели UTZ и OCC).
   - Стоимость эскалации и перевода. Разница между эскалацией и переводом
   - Анализ основных причин эскалации
   - Анализ основных причин переводов
   - Какие звонки следует передать супервизору
   - Методы, инструменты и подходы к повышению эффективности и производительности Контакт-центра

5. Ключевые аспекты WFM для супервайзера.
   - Планирование нагрузки и ресурсов
   - Планирование ежедневной загрузки, смен, контроль солюдения графика (в т.ч. RSF)
   - Прогноз входящей нагрузки
   - Метрики, влияющие на прогноз
   - Планирование непредвиденных изменений или событий
   - Оценка прогнозирования рисков и опасностей
   - Расчет потребности в персонале по формуле Эрланга
   - Инструменты и средства WFM (в т.ч. программы и оборудование)

6. Управление персоналом в контакт-центре
   - Подбор и найм
   - Адаптация
   - Планирование и контроль ежедневной загрузки, солюдения графика
   - Обучение, развитие и поддержание компетентности
   - Мотивация, вовлеченность, удовлетворенность персонала
   - Оценка эффективности операторов и аттестация
   - Удовлетворенность и вовлеченность персонала. Исследование мнений операторов.
   - Удержание и отток

7. Показатели, связанные с управлением персоналом, их взаимосвязь и методы повышения эффективности.
8. Программные инструменты для управления персоналом

9. Удовлетворенность клиентов и система контроля качества в Контакт-центре
   - Факторы, влияющие на удовлетворенность клиентов. Установление целей удовлетворенности
   - Процесс мониторинга качества обработки контактов.
   - Инструменты и средства мониторинга (в т.ч. программы и оборудование)
   - Проведение опроса об удовлетворенности клиентов

- Измерение удовлетворенности клиентов
- Оценка работы оператора на основании удовлетворенности клиентов
- Сохранение лояльности и удержание клиентов

10. Отчетность и анализ деятельности: циклы, процедуры, программы, инструменты
    - Визуализация данных

11. Повышение эффективности процессов Контакт-центра
    - Факторы, влияющие на оценку руководством работы Контакт-центра
    - Корпоративная конкурентоспособность
    - Компоненты стоимости контакт-центра
    - Сбор и анализ ОС
    - Управленческие инициативы и эффекты
    - Выбор эффективных, доступных и стоящих проектов улучшений процессов Контакт-центра
    - Формулирование и презентация предложений по улучшению