

Курс «Анатомия чатов ч.2. База данных и модель для расчета метрик»

На рынке существует много вендоров, предлагающих контактными центрами решения для организации взаимодействия с клиентами в чатах/мессенджерах. Кроме того, многие компании, имеющие крупные КЦ, сами разработали такие решения.

И если внешние интерфейсы для операторов КЦ и клиентов представлены разнообразно и с богатым набором функционала, то с точки зрения формирования отчетности для менеджмента КЦ дела обстоят значительно хуже. В этом не раз могли убедиться эксперты Апекс Берг в консалтинговых проектах.

Поэтому и появился данный курс. Это вторая часть программы "Анатомия чатов". Если первая часть "Процессы и метрики чатов: состав, анализ и управление" сконцентрирована на разъяснении необходимых метрик чатов и методах их анализа, то данный курс целиком посвящен изучению набора атрибутов и полей БД, которые должны присутствовать в системе сбора статистики для чатов и созданию расчетной модели для всех необходимых метрик доступности и производительности на основании этих полей.

На курсе в первую очередь мы досконально разберем механику процесса обработки чатов/мессенджеров для понимания "природы вещей" и осознанных действий при постановке ТЗ/разработке.

После этого мы рассмотрим минимально необходимый список атрибутов и полей, которые должны присутствовать в БД, чтобы обеспечить возможность расчета всех необходимых метрик доступа и производительности, подробно рассмотренных в курсе "Процессы и метрики чатов: состав, анализ и управление".

Затем мы приступим к формированию расчетной модели. Будет досконально разъяснена вся логика вычислений. Процесс создания модели будет пошагово рассмотрен с использованием Microsoft Excel, Power Query, Power Pivot. Весь необходимый функционал этих инструментов будет разъясняться параллельно объяснению модели. Поэтому данный курс - также отличная возможность для специалистов "прокачать" навыки практического использования указанного инструментария и языка написания формул на языке DAX, который также может быть использован в Power BI.

В завершении курса будут рассмотрены рекомендации по созданию дашбордов, настройке некоторых процессов для исключения некорректного расчета метрик а также по составу интерфейса для оператора чатов.

Таким образом, участники курса получают документированную работающую расчетную модель с полным пониманием всех деталей для того, чтобы затем реализовать ее в своих решениях средствами, обеспечивающими максимальное быстродействие и производительность.

Программа курса: «Анатомия чатов ч.2. База данных и модель для расчета метрик»

1. Процесс обработки чатов: механика и природа вещей

1.1. Базовые термины и специфика механики обработки чатов

- 1.1.1. Типы участников чат-коммуникаций (клиент, агент, бот, система)
- 1.1.2. Действия участников чат – коммуникаций (реплика, закрытие, перевод)
- 1.1.3. Микроцепочки реплик агента/бота и клиента
- 1.1.4. Слот агента
- 1.1.5. Специфика механики обработки чатов

1.2. Чат-сессии и логические цепочки сессий

- 1.2.1. Чат-сессия и логическая цепочка сессий – в чем разница?
- 1.2.2. Dormant-режим. Два тайм-аута в dormant-режиме
- 1.2.3. Зачем разделять логические цепочки на чат-сессии?
- 1.2.4. Как разделять логические цепочки на чат-сессии?

1.3. Ключевые события и структура чат-сессии

- 1.3.1. Ключевые события сессии. «Голова», «тело» и «хвост» сессии
- 1.3.2. Варианты начала сессии
- 1.3.3. Критерий установки диалога с клиентом
- 1.3.4. Микроцепочки реплик
- 1.3.5. Типы ожидания клиента и агента в чат-сессии
- 1.3.6. Варианты завершения сессии (закрытие и перевод)
- 1.3.7. Полная структура разделения времени сессии: от начала до завершения

1.4. Основные типы классификаций при обработке чат-сессий

- 1.4.1. Классификация по участникам сессии и их действиям
- 1.4.2. Классификация по типу «потери» сессии. Четыре типа потерянных сессий
- 1.4.3. Классификация статусов и воронка контрактного времени агентов при обработке чатов. Пять типов «загрузки» агентов при обработке чатов

1.5. Специфика механики обработки чатов: сводка выводов

2. Состав и структура таблиц - источников данных для модели

2.1. Таблица нагрузки. Необходимый набор полей

2.2. Таблица ресурсов. Необходимый набор полей

2.3. Вспомогательные таблицы. Необходимый набор полей

2.3.1. Справочники идентификации объектов

2.3.2. Журналы изменения состояний

3. Обзор текущих инструментов для создания модели

- 3.1. Power Query: загрузка и преобразование данных из источников
- 3.2. Power Pivot: реализация логики вычислений модели
- 3.3. Pivot Table/Chart: реализация метрик и дашбордов
- 3.4. DAX: Язык создания формул модели

4. Строим модель-1: Подключение источников и загрузка данных

- 4.1. Разбор необходимого функционала Power Query и нюансов
- 4.2. Демонстрация выполнения текущего шага построения модели
- 4.3. Задание: Самостоятельное повторение выполнения текущего шага

5. Строим модель-2: Реализация логики вычислений

- 5.1. Разбор необходимого функционала Power Pivot и нюансов
- 5.2. Демонстрация выполнения текущего шага построения модели
 - 5.2.1. Быстрое создание необходимых актуальных справочников
 - 5.2.2. Реализация связей между таблицами (с разбором нужных инструментов)
 - 5.2.3. Реализация логики вычислений (разбор формул в DAX)
- 5.3. Задание: Самостоятельное повторение выполнения текущего шага

6. Строим модель-3: Реализация метрик и дашбордов

- 6.1. Разбор необходимого функционала для создания мер и нюансов
- 6.2. Демонстрация выполнения текущего шага построения модели
 - 6.2.1. Создание специальных контейнеров для хранения мер
 - 6.2.2. Реализация необходимых метрик (смысл метрики и разбор формул в DAX)
 - 6.2.3. Реализация дашбордов для мониторинга и анализа
- 6.3. Задание: Самостоятельное повторение выполнения текущего шага

7. Дополнительные рекомендации

- 7.1. Рекомендации по составу элементов интерфейса агента
- 7.2. Требования к процессам для обеспечения корректных вычислений

8. Заключительная часть курса

- 8.1. Сессия вопросов и ответов
- 8.2. Подведение итогов курса

Открытый курс - онлайн-формат

Продолжительность и расписание

- Даты проведения: определены в расписании курсов на сайте

- Продолжительность курса: **4 дня**.
- Начало занятий: **14:30**
- Окончание занятий: **19:00**

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: 2 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