

КРІ и с чем его едят

Простыми словами о «сложном»



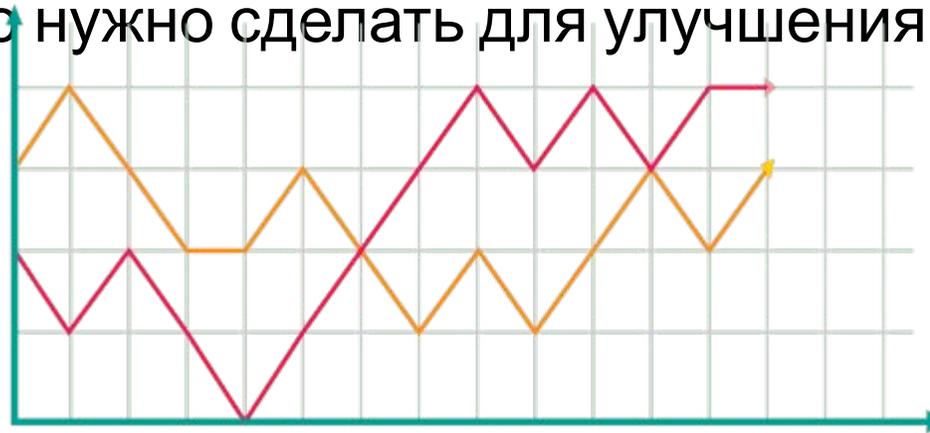
Что же такое KPI?

KPI - это инструмент, основанный на внутренних показателях, который позволяет оценить качество и результативность работы каждого сотрудника или отдела. Он помогает выявить сильные и слабые стороны, а также принять решение о том, как улучшить определенные процессы и определить цели для людей и организации, выбрав наиболее эффективные способы для их достижения.



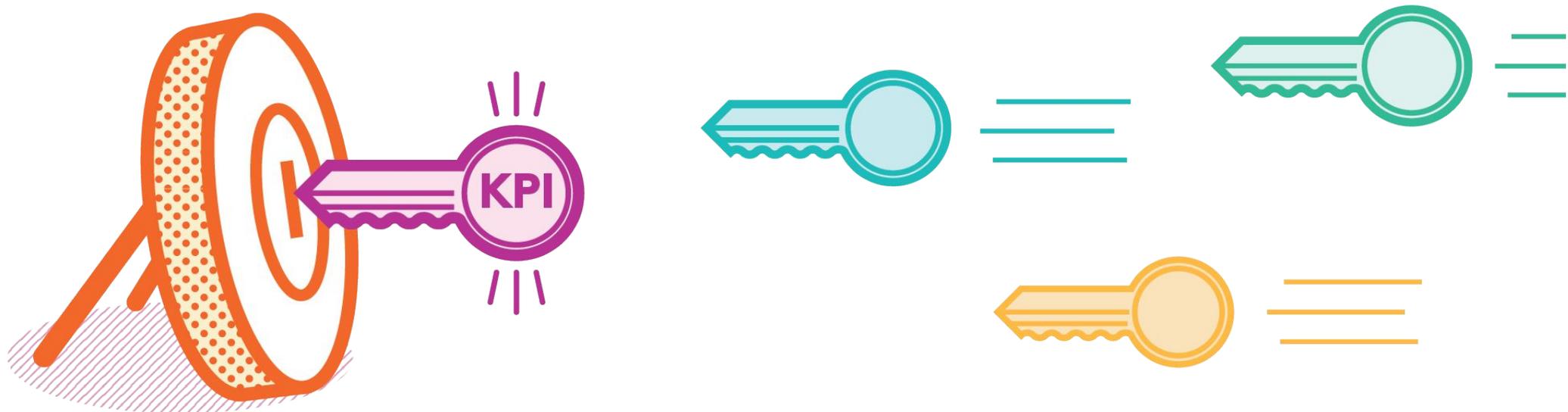
KPI - это сокращение от "Key Performance Indicator", что в переводе с английского означает "ключевой показатель эффективности". KPI - это инструмент, который помогает оценивать успех и продвижение в достижении целей для конкретной компании, проекта или задачи.

Приведём аналогию на простом языке: представь, что ты играешь в видеоигру и у тебя есть цель - пройти уровень. KPI - это метрика, по которой ты можешь измерять свою эффективность в игре. Например, твой KPI может быть количество очков, которые ты набираешь, время, за которое ты проходишь уровень, или количество врагов, которых ты уничтожаешь. Таким образом, KPI помогает тебе понять, насколько ты близок к достижению цели и что нужно сделать для улучшения результата.



В бизнесе KPI работает аналогично - оно помогает компаниям измерять свой прогресс и эффективность в достижении стратегических целей. Это может быть количество продаж, рост прибыли, уровень удовлетворенности клиентов или даже процент выполнения задач в команде. KPI позволяет определить, какую стратегию или действия надо корректировать, чтобы достичь лучших результатов.

Так что KPI - это нечто вроде "шкалы успеха". Оно помогает измерить, насколько ты близок к достижению своих целей и что нужно сделать, чтобы стать ещё лучше.



AHT (Average Handling Time)



АНТ - это среднее время обработки одного обращения. Оно используется для измерения времени, которое сотрудник проводит на выполнение полного цикла закрытия тикета или обработку задачи Jira. Проще говоря, это время, которое требуется сотруднику для выполнения определенной работы или задачи.



Давай представим, что ты написал в службу поддержки. АНТ будет измерять время, которое потратил сотрудник на то, чтобы принять твоё обращение, определить твою проблему или вопрос, найти решение и корректно завершить обработку. Идея заключается в том, чтобы минимизировать время, которое требуется сотруднику на одно обращение, чтобы он мог помочь побольше людям за одинаковое количество времени.

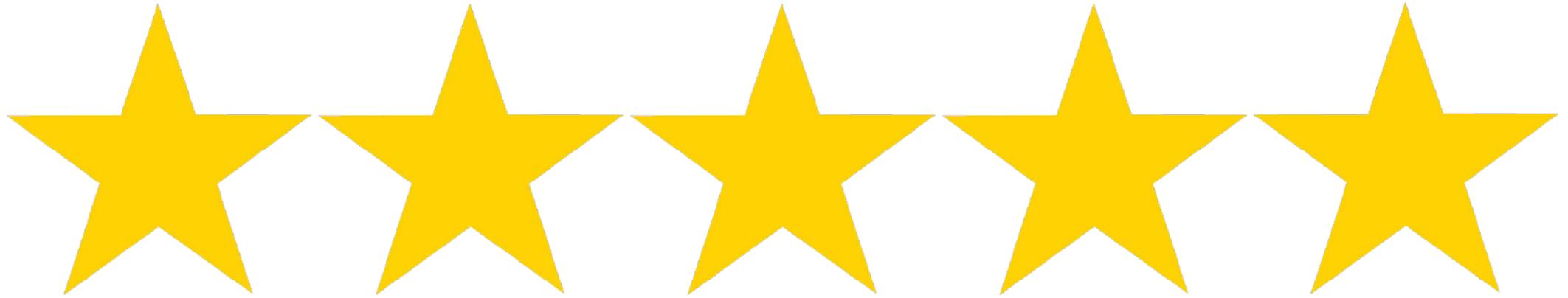


АНТ имеет важное значение для компаний, потому что это показатель эффективности работы сотрудников. Если АНТ слишком высокий, это может указывать на то, что сотрудникам требуется больше времени, чтобы решить проблемы партнёров, что может приводить к долгим ожиданиям и недовольству партнёров. В свою очередь, низкий АНТ может означать, что сотрудники быстро и эффективно решают проблемы клиентов.



Итак, АНТ - это метрика, которая помогает компаниям измерять скорость и эффективность обработки задач или партнёрских обращений. Чем ниже АНТ, тем более эффективной считается работа сотрудников.

Resolution Rate (RR)



RR (Resolution Rate) - это показатель, который позволяет оценить процентное соотношение успешно разрешенных вопросов или проблем клиентов к общему количеству обращений. Проще говоря, RR измеряет эффективность операторов чат-поддержки в решении проблем партнёров.



Партнёры могут ставить оценку за ответ.

Показатель рассчитывается на основе оценок, которые поставил селлер по итогу твоей консультации.

При расчёте берётся соотношение положительных оценок к общему числу оценок, где четыре и пять звёзд - положительная, а одна и две - отрицательная.

Выражается в процентах.



Так почему так важен этот показатель?

У каждого из нас случаются ситуации, когда необходимо обратиться в поддержку за помощью. Что мы ждём и хотим получить в этот момент?

Как минимум мы ждём, что нам помогут разрешить нашу ситуацию. Мы хотим, чтобы с нами общался человек, который заинтересован в нашем вопросе и может понять нашу тревогу. Селлеры на нашей площадке такие же люди и ждут того же самого и от нас. Они хотят понимать, что их вопрос важен для нас, ведь если мы не сможем его решить, они могут потерять много денег.



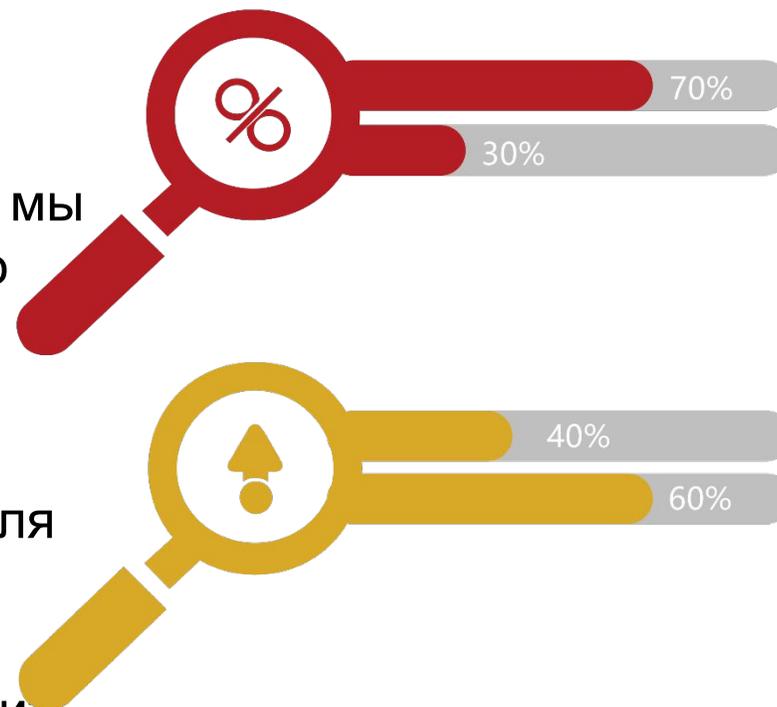
Как мы можем повлиять на него?

Самое и первое и важное, что нужно сделать - это отвечать корректно.

Для этого нужно внимательно изучить вопрос, понять, к какой теме он относится и начать поиск инструкции. Всё тоже самое мы делаем и с инструкцией, внимательно её читаем и после этого предоставляем ответ.

Используем присоединения, они помогают нам показать селлерам, что мы такие же люди и понимаем их эмоции, что для нас важен каждый вопрос, какой бы он не был.

Итак, подведём итоги. Показатель RR помогает компании оценить нашу работу с помощью обратной связи от селлеров. Чем выше этот показатель, тем более удовлетворён наш партнёр, а значит, что мы предоставляем по-настоящему высокий сервис.



Для оператора чат-поддержки Ozon MP RR имеет огромное значение. Высокий RR говорит о том, что оператор успешно разрешает проблемы и удовлетворяет потребности партнёров. Это является показателем высокого качества работы и сервиса оператора. Чем выше RR, тем более довольны партнёры, и чем больше вероятность, что они будут продавать товары на площадке и рекомендовать её компанию другим предпринимателям.

Понимание важности RR помогает оператору ставить цели и стремиться к их достижению. Операторы, которые активно работают над повышением своего RR, анализируют и изучают типичные проблемы партнёров, ищут эффективные решения и стремятся решить проблемы с наименьшим числом обращений. Такой подход помогает сэкономить время оператора, снизить нагрузку на отдел поддержки партнёров и улучшить удовлетворенность как партнёров, так и заказчика.



Кроме того, RR контролируется и принимается во внимание компанией Ozon при оценке работы операторов. Высокий RR является важным показателем успеха и способствует повышению вознаграждения оператора, а также его карьерному росту.

Так что помни, что RR - это не просто число, но важный показатель, отражающий твою эффективность и влияющий на удовлетворенность партнёров. Стремись к высокому RR, и ты сможешь достигнуть большего успеха и признания в своей работе!



Качество обслуживания (КО)



КО, или QC (Quality Control), в KPI (Key Performance Indicator) оператора чат-поддержки Ozon MP, является важным показателем качества работы. Он помогает оценить, насколько хорошо оператор выполняет свои обязанности по общению с клиентами.

QC включает в себя такие параметры, как правильность и точность предоставляемой информации, профессионализм и вежливость в общении, а также эффективность решения проблем партнёров. В основе QC лежит анализ различных факторов, включая скорость ответов, уровень удовлетворенности партнёров и количество повторных обращений.



Цель QC - улучшение качества обслуживания партнёров. Если оператор добивается высоких показателей QC, это говорит о его профессионализме и умении предоставлять высокий уровень сервиса. Кроме того, QC позволяет выявить слабые места и проблемы в работе оператора, что позволяет проводить корректировки и обучение, чтобы улучшить его результативность.

Таким образом, QC в KPI оператора чат-поддержки Ozon MP - это инструмент для контроля и оценки качества работы оператора, который помогает поддерживать высокий уровень сервиса и довольство партнёров.



В нашем KPI показатель рассчитывается на основе проверок тикетов. В расчёт берётся общее количество полученных баллов сотрудников и делится на количество проверок. Чем выше балл, тем выше качество.

Простыми словами качество обслуживания - это насколько хорошо и корректно специалист предоставляет ответы. Сюда относится не только выбор правильной инструкции, но и следование золотым правилам, орфография и пунктуация. Если техническая поддержка имеет высокое качество, то она быстро и грамотно помогает с любыми вопросами или проблемами, возникающими у партнёров.



Почему нам так важен показатель

Кор?

И снова возвращаемся к ситуации, когда вы обращаетесь в поддержку за помощью. Давайте возьмём для примера случай, в котором вы сделали интернет-заказ, но его не доставили вовремя. Этот товар очень важен для вас, ведь это был подарок на день рождения. После того, как написали огромный текст в поддержку, вам отвечают: «А такого заказа не было», «Доставим через 3 недели» или вообще спрашивают номер заказа, который вы уже прислали 5 раз....Как вам такое качество? Захотите ли вы вновь сделать заказ в этом интернет-магазине?

Также и с нашими партнёрами, они работают с нами и хотят получать качественные ответы на вопросы. Хотят быть уверенны, что им ответит грамотный и компетентный специалист.

Ведь это наша ОСНОВНАЯ задача - быть компетентными и предоставлять корректные ответы.

Ответы, которые соответствуют вопросу партнёра, написанные без орфографических и пунктуационных ошибок. Согласитесь, гораздо приятнее читать ответ, в котором нет ошибок. Также когда партнёры получают ясные и полные ответы, это помогает сократить количество обращений и повторных вопросов, что в свою очередь позволяет нам сосредоточиться на других задачах.

Поэтому постоянно стремитесь к улучшению и неустанно работайте над повышением качества нашего обслуживания. Вместе мы можем достичь высоких результатов!



Почему нам нужно делать высокое качество обслуживания

обслуживания

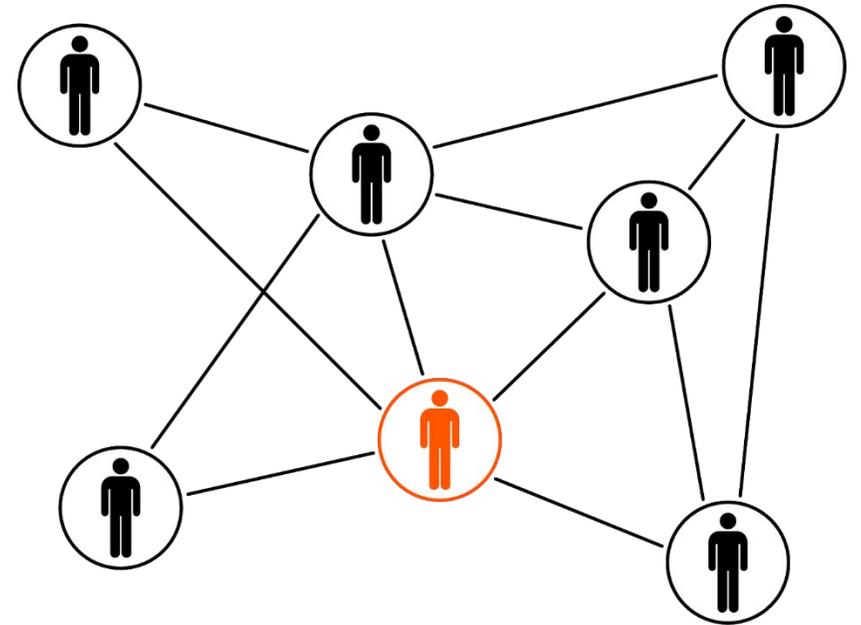
Мы знаем, что качество обслуживания команд чата поддержки, качество обслуживания - важный аспект нашей работы. Мы должны быть готовы помогать нашим партнёрам и создавать для них положительный опыт в каждом взаимодействии. Вот несколько важных принципов, которые помогут нам достичь этой цели:

1. Быть внимательными: Когда мы общаемся с партнёрами в чате, важно быть внимательными к их запросам и проблемам. Читайте внимательно и понимайте их сообщения, чтобы точно понять, что именно им требуется. Никогда не пренебрегайте деталями - внимательность к деталям показывает, что мы заботимся о партнёрах.
2. Быть четкими и ясными: В чате мы должны выражаться ясно и понятно, используя простой язык и избегая сложной терминологии. Предоставляйте конкретные ответы на вопросы партнёров и объясняйте процессы шаг за шагом. Если необходимо, используйте ссылки на ресурсы или документацию, чтобы партнёры могли получить более подробную информацию.
3. Быть быстрыми и эффективными: Время очень важно в чате поддержки, поэтому мы должны стараться отвечать клиентам как можно быстрее. Однако никогда не жертвуйте качеством обслуживания ради скорости. Быстро, но все же обоснованно. Используйте шаблоны ответов или предложите быстрые решения, если у вас есть опыт решения подобных проблем.
4. Быть эмпатичными: Не забывайте, что наши партнёры могут столкнуться с различными сложностями и проблемами. Постарайтесь показать им, что мы понимаем их ситуацию и сопереживаем. Выражайте сочувствие и готовность помочь, и партнёры оценят ваше внимание и заботу.

Работа в чате поддержки может быть вызовом, но она также предоставляет нам возможность превзойти ожидания партнёры и создать положительный впечатление. Вместе мы можем обеспечить высокое качество обслуживания и стать настоящей командой, на которую можно положиться.

Для чего же нам KPI?

Ключевые показатели эффективности, или KPI, играют очень важную роль в работе оператора чат-поддержки продавцов Ozon. Они помогают нам измерить, насколько успешно мы выполняем свою работу и достигаем наших целей. На первый взгляд, может показаться, что KPI просто еще одно административное требование, которое нужно выполнить. Однако, это не совсем так. Далее я объясню, почему выполнение KPI на самом деле сильно повлияет на ваш заработок и мотивацию.



Во-первых, выполнение KPI помогает вам стать более профессиональным и эффективным оператором. KPI, такие как среднее время обработки (АВТ) и RR, позволяют вам оценить свою производительность и улучшить ее. Когда вы достигаете или превышаете установленные показатели эффективности, вы становитесь ценным активом для компании, а это отражается на вашей возможности увеличить заработок.



Во-вторых, выполнение KPI непосредственно связано с финансовыми стимулами. Ваш заработок может быть прямо связан с достижением KPI. Вы получаете премию за выполнение показателей. RR, АНТ, КО - все это показатели, которые могут влиять на вашу зарплату. Если вы стремитесь к большему заработку, то выполнение KPI - это один из самых надежных способов достичь своих финансовых целей.



В-третьих, выполнение KPI улучшает вашу мотивацию. Когда вы успешно достигаете установленных целей, это создает чувство удовлетворения и повышает вашу самооценку. Зная, что вы продуктивно работаете и приносите пользу компании, вы будете энергичнее и более мотивированы в своей работе. Кроме того, выполнение KPI способствует развитию навыков и профессиональному росту, что также может стимулировать вас на новых вызовах и достижениях.



Короче говоря, выполнение KPI - это не просто требование, но возможность повысить свой заработок и мотивацию. Ставьте перед собой цели, используйте KPI в качестве ориентира, и вы увидите, как ваша производительность и доход будут расти. А помните, что каждый шаг к выполнению KPI приносит вам ближе к достижению своих личных и финансовых целей. Удачи!

