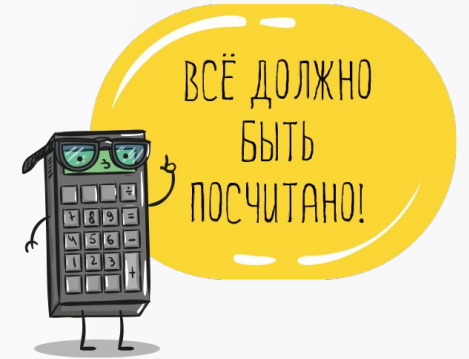


Ключевые показатели работы КЦ



Service Level



Service Level в контактном центре - уровень сервиса, отношение обработанных оператором вызовов (снятых трубок) в рамках определенного времени (заданного бизнесом) к общему количеству поступивших в очередь звонков (в том числе и при времени нахождения в очереди = 0 сек).

$SL, \% = (\text{Принятые вызовы в течение 45 сек} / \text{Всего поступивших вызовов}) * 100$

Целевой показатель для SL устанавливается таким образом, чтобы соблюсти баланс между удовлетворенностью пользователей (терпимостью абонента) и затратами колл-центра.

Низкий SL вызывает неудовлетворенность абонентов. Высокий SL сложен в достижении и НЕ повышает удовлетворенность абонентов (нейтральное отношение).

АНТ

Average Handling Time - среднее время (продолжительность) обслуживания вызова.

□ Общая формула расчета АНТ:

АНТ = время обслуживания вызовов / количество обслуженных вызовов
(Transactions Handled)

Время обслуживания вызова = время разговора + время удержания + время постобработки



АНТ увеличился, что делать?

Надо проанализировать:

- тематику обращений абонентов; возможно увеличение количества обращений абонентов с вопросами, консультации по которым занимают БОЛЬШОЙ период времени,
- возможен рост значений параметра Постобработка:
 - По объективным причинам - увеличение количества обращений абонентов, по итогам диалога с которыми необходимо оформлять, например, форму обратной связи;
 - По субъективным причинам - искусственное увеличение оператором времени отдыха между звонками, использование Постобработки не по назначению.

Непрогнозируемое увеличение АНТ может косвенно указывать на снижение дисциплины в отделе.



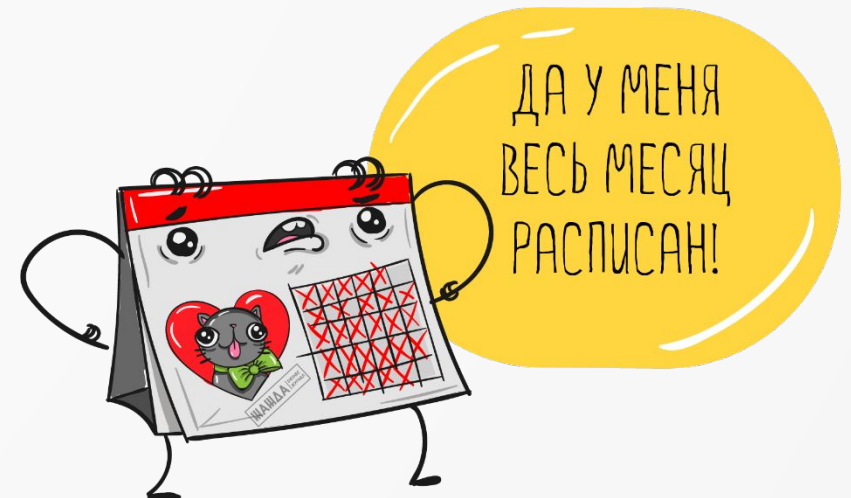
Оссурансу

Оссурансу - занятость операторов.

Оссурансу (Осс) = (Время обработки звонка/Продуктивное время)*100%

Параметр Оссурансу позволяет оценить работу администраторов КЦ, насколько эффективно составлены графики работы операторов, не находятся ли они дольше положенного в режиме ожидания, или наоборот, не рискуют ли здоровьем, перегружая психику и связки.

Как можно повлиять?
Контроль соблюдения
графика, подработка и
отработка смен только в
необходимое время!



Личные КРІ

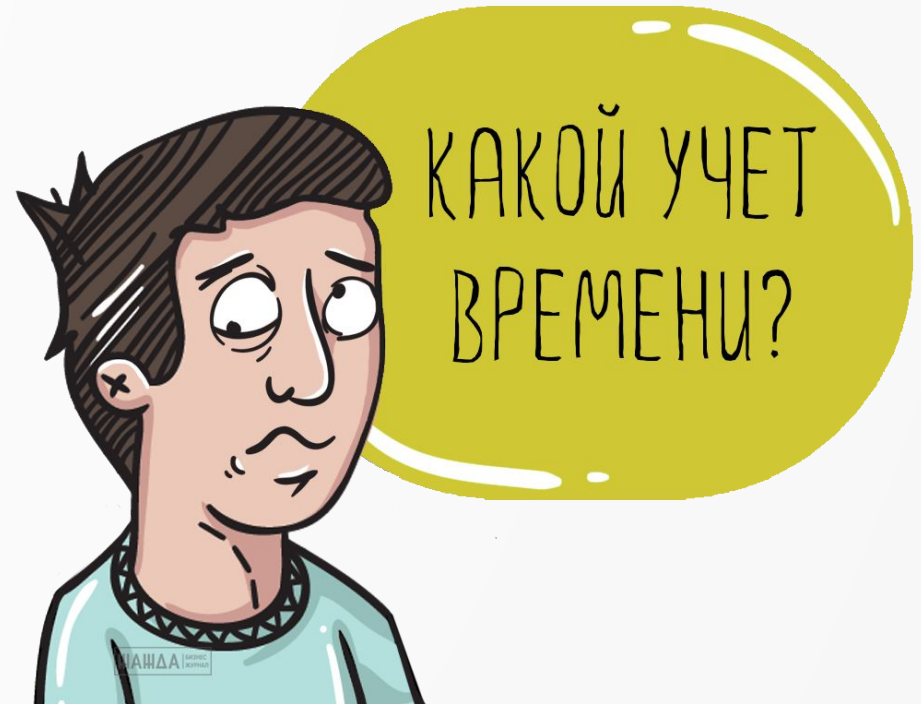
- ключевые показатели эффективности



Я РАССКАЖУ
ВАМ ИСТОРИЮ
ПРО КРІ,
КОТОРЫЙ СМОГ!

Utilization

Это параметр эффективности работы оператора: сколько времени оператор уделял своим прямым обязанностям (т. е. сидел на стуле и разговаривал или ждал звонка), а сколько обедал, курил, ходил на тренинги и тд.

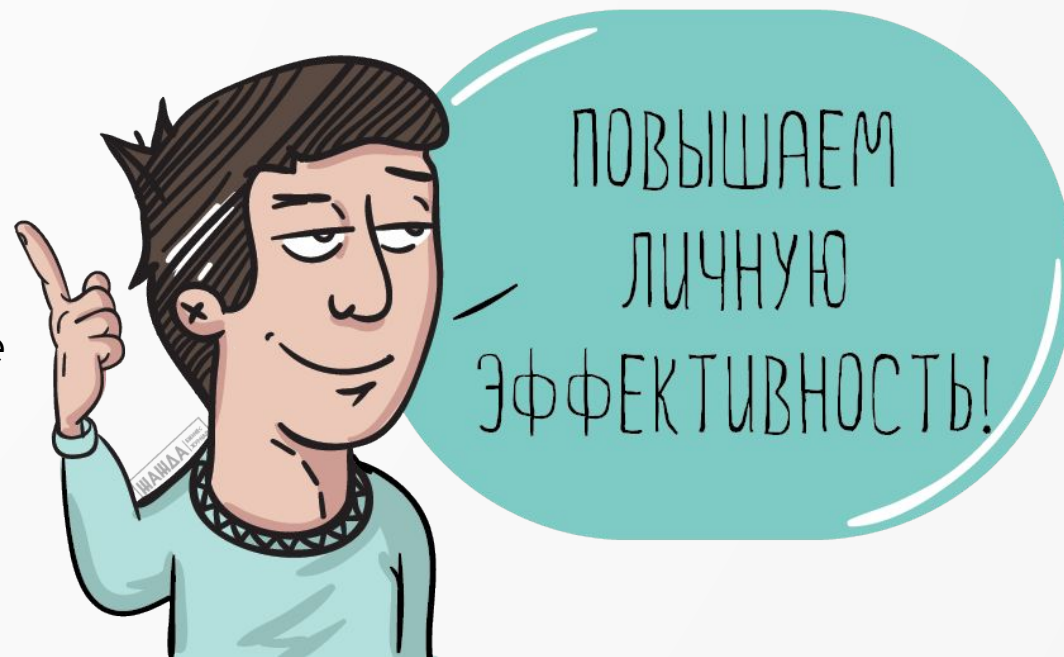


$$\text{Utilization} = (\text{Продуктивное} / \text{Оплачиваемое время}) * 100\%$$

- Для Utilization есть опытно установленное значение, которое рекомендуется международным стандартом = 86%.
- Если показатель меньше - значит, либо проводится слишком много тренингов, либо что-то технически не работает, или у операторов слишком большие перерывы. Если показатель выше - вероятно либо проводится недостаточное количество тренингов, либо сотрудники не отдыхают необходимое время. Для отклонения от 86% должны быть существенные причины.

Как повлиять:

1. Контроль перерывов
2. Чем качественнее сотрудник работает, тем меньше его необходимо снимать в тренинг!
3. Если % слишком высокий, то:
 - Сотрудники не ходят на положенные перерывы. Уставший сотрудник – неэффективный сотрудник.
 - Коучинги нужно проводить со всеми, а не только отрабатывать флаги.



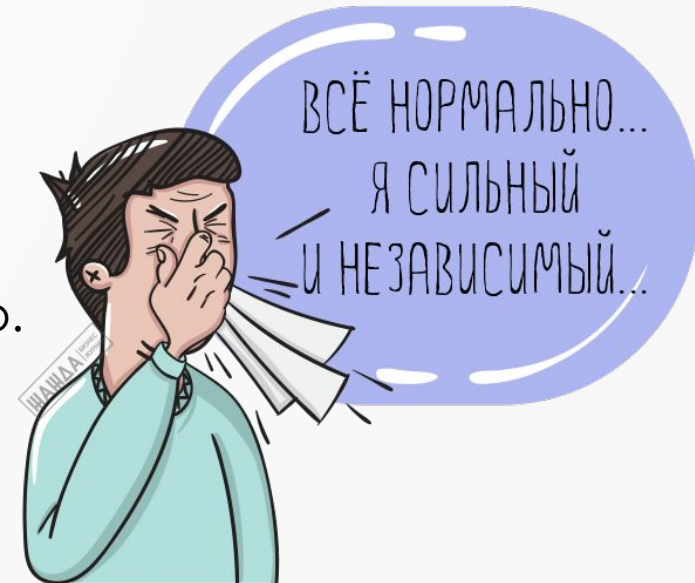
Absenteeism

Абсентеизм - незапланированные отсутствия сотрудников (больничные, дни за свой счёт, прогул, опоздал, не вовремя перерыв), то есть всё то когда мы ожидали, что сотрудник будет, но его нет на рабочем месте.

- Absenteeism используется для контроля дисциплины и здоровой атмосферы на проекте.

Absenteeism зависит от:

- Профайла сотрудников. Например, у студентов Absenteeism будет больше, чем у окончивших обучение.
- Условий работы. Например, обычно сотрудники, работающие на не полную ставку, менее дисциплинированы, чем коллеги с полной занятостью.
- Времени года (период высокой заболеваемости).
- Дисциплины сотрудников и лояльности к компании.



Attrition (текучка)

Attrition, Attrition Rate, Текучесть – критерий, который также известен как текучесть кадров или отток персонала, требующий возмещения.

Различают Ежемесячную Текучесть (Monthly Attrition) и Годовую Текучесть (Annualized Attrition).

Для обеспечения здоровой, высокоэффективной структуры текучесть должна быть. Но при этом должна быть и эффективная структура по замене операторов.

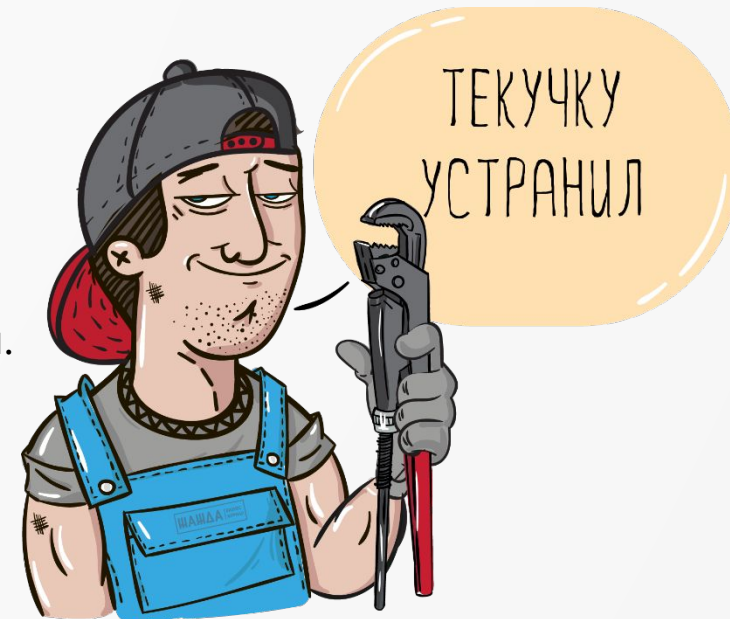
Расчет Ежемесячной Текучести на проекте:

***Monthly Attrition Rate = Ушло с проекта за месяц,
FTE/ Работало на проекте за месяц, FTE *100%***

Текучесть рассчитывается в FTE (Full-time equivalent). Если у вас ушло два сотрудника работающих полдня, значит, считаете: минус 1 FTE.

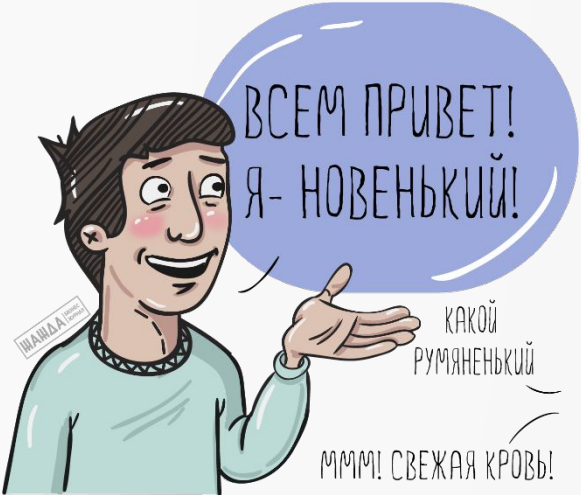
При расчете учитываются:

- Сотрудники, которые переведены на другой проект или покидают компанию, но будут замещены, т.к. они нужны для выполнения работы. Сотрудники уволенные. Например, сняли с проекта 3 FTE за низкие показатели, и написали заявку в рекрутинг на замещение этих сотрудников в таком же объеме.
- Повышение сотрудников. Например, оператора повысили до супервайзера, и написали заявку в рекрутинг на замещение 1 FTE оператора.



Адаптация новичков

Оператор, ушедший в первый месяц работы - это всегда ошибка. Необходимо стремиться к тому чтобы в первый месяц уходило меньше людей. Важно проводить выходные интервью.



Причина увольнения	Возможные пути решения
Новые операторы: не подходит график, специфика, слишком много информации и т.д.	Калибровка с рекрутингом по профайлу сотрудников с условиями проекта.
Маленькая ЗП, невозможно заработать премию	Ознакомлен ли сотрудник с мотивационной схемой, понимает ли он ее. Проверить процесс адаптации нового сотрудника: выявляются ли проблемы не позволяющие выйти на премию, проводятся ли коучинги, успешны ли коучинги, если нет то почему.
Первый, второй месяц работы многие сотрудники не выходят на KPI, т.е. проблема массовая.	Пересмотреть план обучения и адаптации новых сотрудников. Рассмотреть возможность принять послабления в KPI для новичков.
Не вышли на проект после обучения (именно сами пропали, а не те, кто не справился с аттестацией)	Проверить процесс обучения. Будущим операторам должно быть комфортно, понятно, интересно.
Отсутствие карьерного роста.	Наладить процесс знакомства с карьерными возможностями компании.

Коэффициент качества

Качество - это оценка корректности проведенной консультации либо точности предоставленной информации. Цель работы КЦ не только ответить на 80% входящих вызовов в течение 45 секунд, а помогать качественно решать социальные, экономические, рыночные и производственные задачи компании-заказчика.

Качество является одним из важнейших пунктов, так как КЦ представляет лицо компании-заказчика (в процессе диалога «абонент-оператор» у первого складывается мнение о компании). Корректность звонков непосредственно влияет на бизнес-процессы Заказчика (так, например, некорректно переведенный звонок абонента может увеличить время работы с абонентом, сдвинув по времени остальные процессы, что в свою очередь может привести к убыткам компании-заказчика, а так же к снижению лояльности абонентов).



Успехов в работе!