

Курс «Операционное управление контактными центрами»

Этот курс является основным в программе «Мастер управления контактными центрами». Рассматриваются лучшие практики (best practice) в области операционного управления контактными центрами, применяемые лидерами индустрии в России и мире. Подробно разбираются и разъясняются наиболее часто встречающиеся проблемы, с которыми сталкиваются менеджеры КЦ, и даются способы их решения.

Участники не только получают новые и структурируют существующие знания об управлении процессами в контактном центре, но и разбирают множество реальных проблемных ситуаций, выявленных специалистами Apex Берга в ходе консалтинговых проектов и при проведении аудитов в контактных центрах различных компаний.

Курс построен с учетом требований профессионального стандарта РФ для специалистов и руководителей контактных центров (регистрационный номер 1149). Кроме этого, данный курс рекомендуется для подготовки к сдаче профессионального экзамена «Операционный менеджер» в системе сертификации менеджеров контактных центров – ICCCI)

Особое внимание на тренинге уделяется системе показателей эффективности (KPI/КПЭ) контактного центра, как одному из наиболее эффективных инструментов для управления процессами обслуживания клиентов. В ходе курса детально разбираются показатели, особенности их измерения и типовые ошибки при обслуживании клиентов в различных каналах, в т.ч. онлайн-чатах, мессенджерах, социальных сетях.

Информация, полученная на курсе позволяет выстроить полноценную систему управления процессами обслуживания клиентов с учетом потребностей всех заинтересованных сторон: клиенты, заказчики, сотрудники КЦ.

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. Объекты управления в контактном центре
 - 2.5. Построение ландшафта процессов контактного центра
 - 2.6. Основные компоненты управления процессами
 - 2.7. Процесс устранения несоответствий
- 3. Маршруты и статусы входящих вызовов**
- 4. Показатели эффективности IVR и систем самообслуживания (обзор)**
 - 4.1. Задачи и функции системы IVR
 - 4.2. KPI процесса самообслуживания клиентов в различных каналах
 - 4.3. KPI процесса маршрутизации клиентов в IVR
- 5. Группа показателей доступности. Входящие запросы**
 - 5.1. Понятие блокировки Типа А и Типа В
 - 5.2. Показатель «Service Level»
 - 5.3. Показатель «ASA»
 - 5.4. Показатель «LCR»

- 5.5. Показатель Escalation Rate
- 5.6. Толерантность клиентов. Влияние на показатели доступности
- 5.7. Рекомендации по установке целевых значений доступности
- 5.8. Метрики доступности для дискретных контактов
- 5.9. Доступность – причинно-следственные факторы
- 5.10. Оперативное управление доступностью КЦ
- 6. Особенности измерения показателей доступности для текстовых каналов (чаты, social-media, мессенджеры)**
- 7. Упражнения, расчеты – измерение KPI доступности**
- 8. Группа показателей производительности**
 - 8.1. Понятие нагрузки, единицы измерения нагрузки
 - 8.2. Показатель АНТ
 - 8.3. Особенности составных компонент АНТ
 - 8.4. Воронка потерь контрактного времени операторов - Workload – Paid Time
 - 8.5. Показатели Absence, Occupancy и Utilization
- 9. Особенности измерения показателей производительности для текстовых каналов (чаты, social-media, мессенджеры)**
- 10. Упражнения, расчеты – измерение KPI производительности**
- 11. Себестоимость обработки контактов**
 - 11.1. Структура бюджета Контакт-Центра
 - 11.2. Показатели себестоимости обработки контактов на различных уровнях
- 12. Упражнения, расчеты – измерение KPI себестоимости**
- 13. Управление результативностью продаж**
 - 13.1. Определение результата на уровне контакта и компании
 - 13.2. Воронка входящих продаж
 - 13.3. Показатели результативности продаж на входящем направлении
 - 13.4. Режимы совершения исходящих вызовов
 - 13.5. Статусы исходящих контактов
 - 13.6. Воронка исходящих продаж
 - 13.7. Показатели процесса обработки исходящих контактов
 - 13.8. Ключевые компоненты стратегии обзвона
- 14. Процесс мониторинга и контроля качества обработки контактов**
 - 14.1. Понятие «Качество обработки контактов»
 - 14.2. Фундаментальные принципы в измерении качества обработки контактов
 - 14.3. Классификация и типы ошибок
 - 14.4. Показатель FCR
 - 14.5. Показатели критических ошибок
 - 14.6. Управление качеством на уровне процессов
 - 14.7. Подходы к выборке контактов для осуществления мониторинга
 - 14.8. Калибровка контролеров качества
 - 14.9. Управление качеством на уровне операторов КЦ
- 15. Завершение тренинга. Выдача сертификатов, ответы на вопросы**

Открытый курс - онлайн-формат

Продолжительность и расписание

- Даты проведения: определены в расписании курсов на сайте
- Продолжительность курса: **5 дней**.
- Начало занятий: **09:00**
- Окончание занятий: **14:00**
- Перерывы: **11:30 - 12:00** – обед

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: 3 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