



Юрий Мельников

Алекс Берг Контакт Центр Консалтинг

ПРОГРАММА

ОПЕРАЦИОННОЕ УПРАВЛЕНИЕ

КОНТАКТНЫМ ЦЕНТРОМ

для руководителей корпоративных и аутсорсинговых call- и контакт-центров,
супервизоров, участников проектов по созданию контактных центров,
специалистов служб контроля качества



МАСТЕРТЕЛЕКОМ



Юрий Мельников, генеральный директор Международного Института Сертификации Контактных Центров (International Contact Center Certification Institute, ICCCI), исполнительный директор Апекс Берг Контакт-Центр Консалтинг.

В индустрии контакт-центров работает с 2003 года. За время работы прошел путь от оператора до руководителя крупного контактного центра. Имеет опыт организации процессов обслуживания клиентов в сфере информационных технологий. Реализовывал проекты по оптимизации деятельности контактных центров в различных сферах деятельности. Является председателем жюри Награды гильдии менеджеров Контакт-Центров.

2010-н.в. - Международный Институт Сертификации Контактных Центров. Разработка системы сертификации менеджеров контакт-центров, участие в сертификационных аудитах контакт-центров на соответствие стандарту EN15838.

2011-н.в. - консалтинговая компания "Апекс Берг Контакт-Центр Консалтинг". Реализация консалтинговых проектов, ведение тренингов для супервайзеров, менеджеров и руководителей контакт-центров.

0



М А С Т Е Р Т Е Л Е К О М

ПРОГРАММА

1 ДЕНЬ

1. **Вступление, постановка задачи.**
2. **Основы управления Контактным Центром**
 - 2.1. Основные понятия и определения
 - 2.2. Качество, Удовлетворенность, Лояльность – связь понятий
 - 2.3. Структура модели «Айсберг Контактного Центра»
 - 2.3.1. Стратегическая задача Контактного Центра и её детализация
 - 2.3.2. Модель обслуживания клиентов – обзор компонент
 - 2.3.3. Система управления Контакт-Центром – обзор компонент
 - 2.4. Построение ландшафта процессов Контактного Центра
 - 2.5. Основные компоненты управления процессами
3. **Маршруты и статусы входящих вызовов**
4. **Показатели эффективности IVR**
 - 4.1. Задачи и функции системы IVR
 - 4.2. Основные характеристики IVR, функциональная и логическая схемы
 - 4.3. KPI процесса самообслуживания клиентов в IVR
5. **Группа показателей доступности. Входящие запросы**
 - 5.1. Понятия стационарных интервалов и штатных периодов времени
 - 5.2. Понятие блокировки Типа А и Типа В
 - 5.3. Показатель «Service Level»
 - 5.4. Показатель «ASA»
 - 5.5. Показатель «%AR»
 - 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

2 ДЕНЬ

6. **Упражнения, расчеты – измерение KPI доступности**
7. **Группа показателей производительности**
 - 7.1. Измерение нагрузки в Эрлангах
 - 7.2. Показатель АНТ
 - 7.3. Показатели Occupancy и Utilization
 - 7.4. «Матрешка» - Workload – Shift Paid Time
8. **Взаимосвязь параметров при обработке входящих обращений**
9. **Упражнения, расчеты – измерение KPI производительности**



М А С Т Е Р Т Е Л Е К О М

10. **Себестоимость обработки контактов**
 - 10.1. Структура бюджета Контакт-Центра
 - 10.2. Показатели себестоимости обработки контактов
11. **Упражнения, расчеты – измерение KPI себестоимости**
3 ДЕНЬ
12. **Обработка исходящих контактов**
 - 12.1. Режимы совершения исходящих вызовов
 - 12.2. Статусы исходящих контактов
 - 12.3. Показатели процесса обработки исходящих контактов
 - 12.4. Расчет ресурсов для исходящих кампаний
13. **Процесс Workforce management – цели и задачи в обеспечении доступности и производительности Контакт-Центры**
14. **Процесс мониторинга и контроля качества обработки контактов**
 - 14.1. Понятие «Качество обработки контактов»
 - 14.2. Требования к организации процесса мониторинга
 - 14.3. Классификация ошибок
 - 14.4. Группа показателей качества обработки контактов
 - 14.4.1. Показатель FCR
 - 14.4.2. Показатели критических ошибок
 - 14.5. Разработка формы для оценки качества обработки контактов
 - 14.6. Участники процесса мониторинга, Методы мониторинга
 - 14.7. Подходы к выборке контактов для осуществления мониторинга
 - 14.8. Шкалы для оценки критериев качества обработки контактов
 - 14.9. Калибровка контролеров качества
 - 14.10. Регламент процесса мониторинга
15. **Показатели процессов управления ресурсами – обзор**
16. **Показатели удовлетворенности клиентов – обзор**
17. **Показатели по отношению к персоналу – обзор**
18. **Завершение тренинга. Выдача сертификатов, ответы на вопросы**

Дата и время проведения: 3-5 апреля 2019 года с 10.00 до 18.00.

Стоимость участия: 714 евро в т.ч. НДС 20%. Оплата производится в бел. руб. по курсу НБРБ на день оплаты.

В стоимость участия включены раздаточные материалы, обеды и кофе-паузы.