



КАК ОРГАНИЗОВАТЬ КОНТАКТ-ЦЕНТР С НУЛЯ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

VI МЕЖДУНАРОДНАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ "КОНТАКТ-ЦЕНТР: НОВЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ В
УСЛОВИЯХ ЦИФРОВИЗАЦИИ"

27 СЕНТЯБРЯ 2018 ГОДА

ЕКАТЕРИНА КОРВАЦКАЯ

СОДЕРЖАНИЕ

- Термины - слайд 3
- Каналы взаимодействия с клиентами - слайд 4
- Пример схемы подключения к аналоговому провайдеру - слайд 5
- Связь - слайд 6
- Исходящие вызовы и закон о рекламе - слайд 10
- СПИН от Белтелеком - слайд 14
- Законодательство об обращениях, персональных данных, приватности - слайд 17
- Стандарты, сертификация, ТКП - слайд 18
- Отраслевые конкурсы – слайд 21
- Тайна телефонных переговоров – слайд 22
- Система записи в КЦ, технические меры – слайд 24
- Оборудование, телефония, программное обеспечение, Информационная безопасность – слайд 26
- Требования к надежности ПАК КЦ, пример – слайд 27
- Телефония – слайд 28
- Гарнитуры для КЦ – слайд 29
- IVR – слайд 31
- Помещение, мебель, рабочие места и другое – слайд 32
- Персонал – слайд 38
- KPI – слайд 41
- Обучение – слайд 42
- WFM – слайд 43
- Отчетность – слайд 44
- Контроль качества – слайд 46
- И многое другое

ТЕРМИНЫ

- **Колл-центр** (от англ. call center — центр обработки звонков, также колл-центр) — специализированная организация или выделенное подразделение в организации, занимающееся обработкой обращений и информированием по голосовым каналам связи в интересах организации-заказчика или головной организации.
- **Контакт-центр** (англ. contact center, контактный центр) — колл-центр, обрабатывающий обращения по всем известным каналам связи

in-house contact centers, contact centers as a business, part of business contact centers

надомники (преимущества и риски)

КАНАЛЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ:

Сети операторов связи (чаще всего)

- Телефон (оператор)
- IVR (тональный набор)*
- IVR (голосовой бот, речевые технологии – синтез, распознавание)*
- SMS

Оmnиканальность

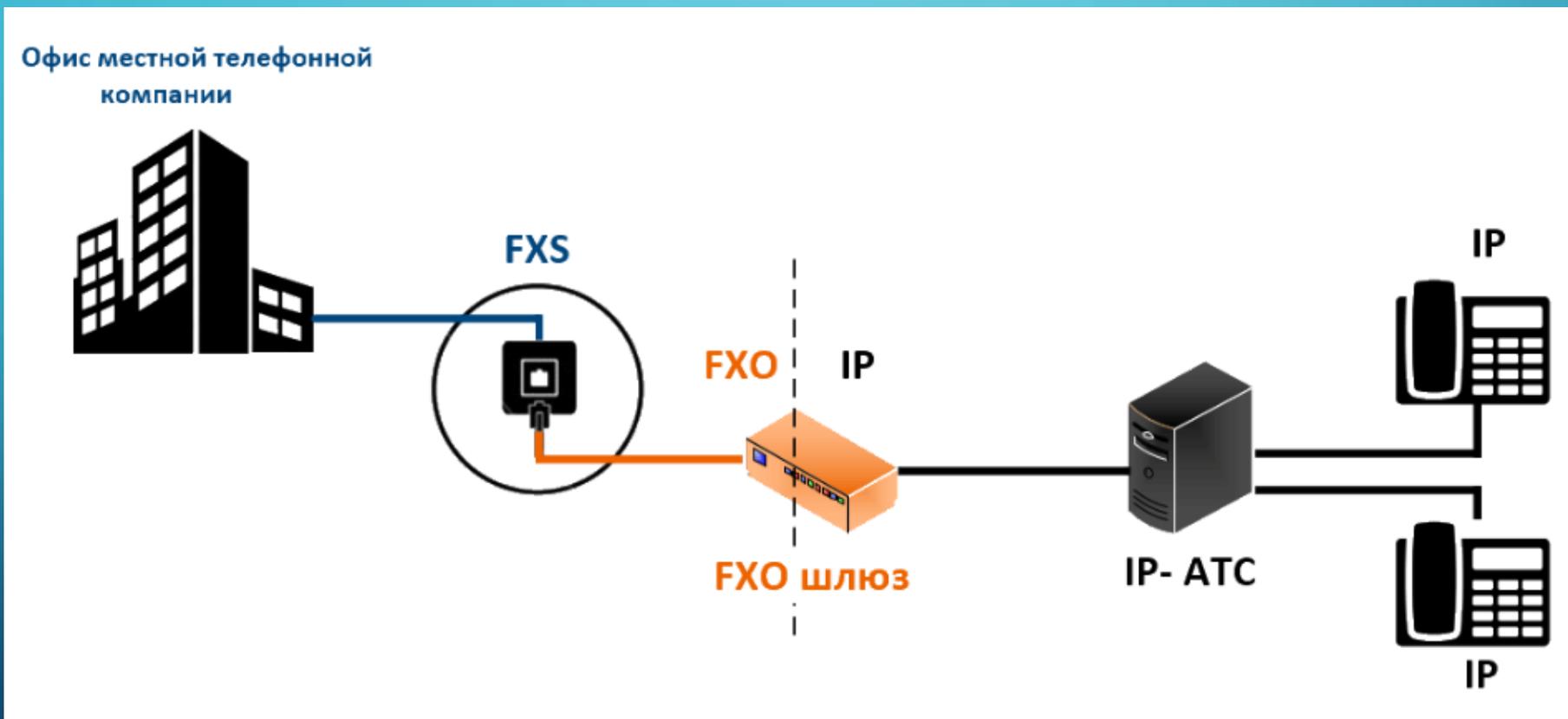
Редко обезличено, работает через Интернет**

- E-mail и подобные каналы (например, система тикетов в Help Desk)
- Личный кабинет на сайте
- Приложения для смартфонов
- Мессенджеры (Whatsapp, Viber, Telegram и подобные)
- Социальные сети (VK, Facebook, Twitter, Instagram и другие)

Чаще обезличено, через Интернет**

- Форум, FAQ на корпоративном сайте
- Видеочат с оператором
- Видеочат- бот
- Чат с оператором
- Чат- бот (кнопочный и интеллектуальный)
- Мониторинг в соцсетях по ключевым словам и темам
- Подключение к пользовательским устройствам

ПРИМЕР СХЕМЫ ПОДКЛЮЧЕНИЯ К АНАЛОГОВОМУ ПРОВАЙДЕРУ ЧЕРЕЗ СЕТИ _____ ☹️



СВЯЗЬ

Обеспечение каналов связи и телефонии

Одновременные соединения с КЦ (Эрланг В).

Серийный номер, ISDN по протоколу 2B+D (30B+D), SIP-trunk, переполнение очереди

Прямые телефонные номера: в формате +375* (зачем), сокращенные номера (виды, доступность тарифов, территория действия) – нюансы для КЦ и клиентов, исключения

Стоимость телефонного соединения при выходе абонентов сети стационарной электросвязи общего пользования к справочно-информационным службам заказчика (платным и бесплатным для абонентов), минута

0,058

Зеленый номер 8-801-ABC-xxxx, 8-902-ABC-XXXX, 8-602-60XXXX, Международный бесплатный вызов

Белтелеком, НЦОТ, операторы мобильной связи

СВЯЗЬ

Возможности и варианты предоставления, номерная емкость (Минсвязи):

- Через операторов связи
- Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 9 декабря 2014 г. № 1153 «Об утверждении Положения о порядке выделения, использования и изъятия ресурса нумерации и внесении изменений...»
- Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 22 июня 2006 г. № 787 «Об утверждении системы и плана нумерации сети электросвязи общего пользования»

СВЯЗЬ

Интернет, соединение «точка-точка»

Как звонить за пределы Беларуси через ТфОП/VoIP:

- Обычный межгород Белтелеком / дорого / аналог
- Операторы связи по SIP (VoIP) / по-разному / цифра
- НЦОТ через Деловую сеть, SIP-trunk +375 740 740 9XXX / по-разному / цифра
- Услуги интеллектуальной платформы (предоплата) Белтелеком / дешевле / аналог
- Каналы международной частной аренды. Предоставляют: Белтелеком, НЦОТ / дорого / цифра

SMS на белорусские номера из-за границы - только если есть договор с белорусским оператором связи

Считать каждое направление отдельно!

УКАЗ ПРЕЗИДЕНТА РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

15 марта 2016 г. № 98

О совершенствовании порядка передачи сообщений электросвязи

В целях реализации прав граждан на защиту от незаконного вмешательства в частную жизнь, а также обеспечения интересов государства постановляю:

1. Создать систему противодействия нарушениям порядка пропуска трафика на сетях электросвязи, представляющую собой совокупность программно-технических средств, информационных ресурсов и информационных технологий, а также мер правового, организационно-технического и экономического характера, направленных на предупреждение, выявление и пресечение нарушений порядка пропуска голосовых и иных сообщений электросвязи (далее – пропуск трафика).

2. Установить, что:

2.1. пользователям услуг электросвязи общего пользования запрещается применять программные и технические средства, в совокупности используемые для преобразования протокола обмена данными, по которому передаются голосовые и иные сообщения электросвязи от вызывающего абонента, и передачи этих сообщений вызываемому абоненту с использованием абонентских номеров*, не принадлежащих вызываемому абоненту;

* Для целей настоящего Указа под абонентским номером понимается открытая именная и (или) адресная информация, предоставляемая абоненту в пользование при заключении договора и идентифицирующая его при соединении с ним других абонентов, в формате стандарта, используемого в сети оператора электросвязи, а также любое иное средство, позволяющее идентифицировать абонента при соединении с ним других абонентов.

ИСХОДЯЩИЕ ВЫЗОВЫ И ЗАКОН О РЕКЛАМЕ

ЗАКОН РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

10 мая 2007 г. № 225-3

О рекламе

Принят Палатой представителей 2 апреля 2007 года

Одобрено Советом Республики 20 апреля 2007 года

Статья 12. Реклама с использованием электросвязи

1. Размещение (распространение) рекламы посредством телефонной, телексной, факсимильной, сотовой подвижной электросвязи, электронной почты допускается только при наличии согласия абонента или адресата на получение рекламы. **Рекламораспространитель обязан по первому требованию абонента или адресата незамедлительно прекратить размещение (распространение) рекламы в адрес этого абонента или адресата.** В случае, если согласие абонента или адресата на получение рекламы включается в договор на оказание услуг телефонной, телексной, факсимильной, сотовой подвижной электросвязи, электронной почты, заключаемый с абонентом или адресатом в письменной форме, абонент или адресат должен быть проинформирован о праве требовать от рекламораспространителя незамедлительного прекращения размещения (распространения) рекламы в его адрес, о чем в договоре должна содержаться соответствующая отметка, удостоверенная подписью абонента или адресата.

2. При оказании справочных или иных информационных услуг с использованием электросвязи размещение (распространение) рекламы допускается только после предоставления справки или иной информации, запрашиваемой абонентом, и должно предваряться сообщением о последующем размещении (распространении) рекламы. При этом до оказания справочной или иной информационной услуги абонент должен быть предупрежден о возможности прекращения соединения сразу после получения справки или иной информации в случае его отказа от получения рекламы. Время, в течение которого размещается (распространяется) предупреждение, не должно учитываться при определении стоимости услуг электросвязи для потребителей рекламы.

3. Размещение (распространение) рекламы посредством использования бесплатных номеров телефонов милиции, скорой медицинской помощи, органов и подразделений по чрезвычайным ситуациям или других аналогичных служб запрещается.

ИСХОДЯЩИЕ ВЫЗОВЫ

ВОПРОС: Как ограничить себя от навязчивых спам-звонков по телефону с предложением посетить спа-салон, выставку постельного белья или послушать концерт? Насколько правомерны действия таких продавцов? Вправе ли оператор связи ограничить таким недобросовестным абонентам доступ (звонки, СМС) к владельцу телефона?

ОТВЕТ: При пользовании Интернетом, получении карт лояльностей в магазинах, участии в различных рекламных акциях и так далее мы оставляем номер нашего телефона. Неудивительно, что в последующем на него приходят СМС с информацией рекламного характера и поступают звонки - все продавцы товаров, работ, услуг хотят достучаться до потребителя со своим уникальным предложением. В стремлении продать свой товар продавцы могут звонить слишком часто или в неудобное для владельца телефона время.

Согласно п.1 ст.12 Закона Республики Беларусь от 10.05.2007 № 225-3 «О рекламе» (далее - Закон о рекламе) распространение рекламы посредством телефонной, сотовой подвижной электросвязи допускается **только при наличии согласия абонента или адресата** на получение рекламы. **Рекламораспространитель обязан по первому требованию абонента или адресата незамедлительно прекратить** размещение (распространение) рекламы в адрес этого абонента или адресата.

В соответствии с частью второй ст.20 Закона Республики Беларусь от 10.11.2008 № 455-3 «Об информации, информатизации и защите информации» при использовании для предоставления информации технических средств, позволяющих ознакомить с информацией определенный круг лиц, обладатель информации и информационный посредник **обязаны обеспечить пользователям информации возможность свободного отказа от получения предоставляемой таким способом информации.**

ИСХОДЯЩИЕ ВЫЗОВЫ



Обратите внимание!

Как следует из части второй ст.12.15 Кодекса Республики Беларусь об административных правонарушениях (далее - КоАП), нарушение рекламодателем, рекламопроизводителем, рекламодателем законодательства о рекламе влечет наложение штрафа в размере **от 5 до 30 БВ**, на индивидуального предпринимателя - **от 10 до 40 БВ**, а на юридическое лицо - **от 20 до 50 БВ**.

Таким образом, звонки в адрес владельца телефона с предложением товаров, работ, услуг без его согласия **являются нарушением** Закона о рекламе. И даже если владелец телефона когда-то дал согласие на получение рекламной информации - он вправе отказаться от ее получения, сообщив об этом продавцу.

Если продавец продолжает звонить, владелец телефона вправе **письменно обратиться в соответствующий исполнительный комитет**, который при установлении факта размещения ненадлежащей рекламы вынесет в адрес такого рекламодача (рекламораспространителя) предписание.



Пример

Так, Минский городской исполнительный комитет письмом от 11.11.2016 в ответ на жалобу частного лица сообщил об установлении факта ненадлежащей рекламы и вынес в отношении ряда рекламодателей (рекламораспространителей) предписания, поскольку согласно п.5 ст.26 Закона о рекламе ненадлежащая реклама недопустима.

ИСХОДЯЩИЕ ВЫЗОВЫ

Указанные рекламодатели (рекламораспространители) удалили телефонный номер заявителя из списка рассылки и прекратили распространение рекламы.

Если после этого продавец продолжает звонить и предлагать свои товары, владелец вправе повторно обратиться в соответствующий исполнительный комитет с заявлением о **привлечении продавца к административной ответственности**, предусмотренной частью первой ст.12.15 КоАП.

Что касается операторов связи, то, например, УП «Велком» разъяснило в ответ на обращение частного лица письмом от 17.10.2016, что не имеет технической и юридической возможности установить ограничения на прием со стороны абонентов Velcom входящих вызовов и сообщений и рекомендует использовать для этих целей опцию «черный список».

Действительно, такая опция может в определенных случаях ограничить себя от нежелательных звонков, однако не в том случае, когда продавец звонит с разных номеров телефонов. В последнем случае самым эффективным способом является привлечение недобросовестного продавца к административной ответственности.

17.02.2017

Лариса Кожич, юрист

СПИН ОТ БЕЛТЕЛЕКОМ

Доступ к системе предоставления информации об абонентах телефонной сети РУП «Белтелеком» (СПИН) посредством удаленного некоммутируемого доступа

Воспользовавшись данной услугой, Вы сможете формировать запрос по любой из позиций базы данных телефонных номеров абонентов: фамилия; имя; отчество; номер телефона; адрес установки телефона. По сформированному запросу Вам предоставляется информация о номере телефона, адресе установки телефона (включая регион и код населенного пункта), типе абонента (юридическое/физическое лицо), признаке абонентской линии (телефон, таксофон, НЦС, Центрекс), фамилии/имени/отчеству (наименованию организации). РУП «Белтелеком» не предоставляет информацию об абонентах, снятых со справки 109, а также абонентах, сведения о которых недоступны в соответствии с законодательством Республики Беларусь. Услуга доступна только юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям.

Тариф:

Тарифы на услугу «Доступ к системе предоставления информации об абонентах телефонной сети РУП «Белтелеком» (СПИН) посредством удаленного некоммутируемого доступа»

Вводятся с 18 июня 2018 года

№ п/п	Виды услуг	Тарифы без учета налога на добавленную стоимость, белорусских рублей
4	Доступ к системам предоставления информации	
4.1	Доступ к системе предоставления информации об абонентах телефонной сети РУП "Белтелеком" (СПИН) посредством удаленного некоммутируемого доступа":	
4.1.1	организация доступа к системе предоставления информации, за услугу	22,35
	Примечание. Стоимость организации доступа к системе предоставления информации не включает стоимость организации и использования некоммутируемого канала. Стоимость некоммутируемого канала взимается дополнительно по действующим тарифам РУП "Белтелеком" на данные услуги.	
4.1.2	абонементная плата за пользование информацией на 1 АРМ, в месяц за услугу	400
	Примечание. Для государственных органов и организаций, перечень которых указан на <u>официальном сайте Президента Республики Беларусь</u> , абонементная плата за пользование информацией об абонентах телефонной сети РУП "Белтелеком" взимается в размере 40 процентов от тарифа, установленного подпунктом 4.1.2	

Источник (получено 26.09.2018 - 00:35): <http://beltelecom.by/dostup-k-sisteme-predostavleniya-informatsii-ob-abonentakh-telefonnoi-seti>

ЗАКОН РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

19 июля 2005 г. № 45-З

Об электросвязи

Статья 56. Базы данных оператора электросвязи об абонентах

Оператор электросвязи создает базы данных об абонентах и оказываемых им услугах электросвязи.

Базы данных оператора электросвязи об абонентах должны содержать следующую информацию:

Операторы электросвязи вправе использовать созданные ими базы данных об абонентах для осуществления справочно-информационного обслуживания, в том числе для подготовки и распространения справочно-информационных изданий различными способами (печатным, на магнитных носителях и др.). Для осуществления справочно-информационного обслуживания могут быть использованы следующие сведения: фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) абонента - физического лица, наименование (фирменное наименование) абонента - юридического лица, адрес установки оконечного абонентского устройства (терминала) и абонентский номер. При этом обязательным условием использования таких сведений является предварительное письменное согласие абонента.

При наличии письменного заявления абонента об отказе в согласии на использование сведений о нем для осуществления справочно-информационного обслуживания такие сведения не используются для справочно-информационного обслуживания и должны быть исключены из справочно-информационных изданий.

Законодательством могут быть установлены особенности включения отдельных категорий абонентов в справочно-информационные издания и исключения из них.

Оператор электросвязи является собственником баз данных, содержащих сведения об абонентах, и определяет условия использования и порядок доступа к указанной информации. Права оператора электросвязи - собственника баз данных защищаются в установленном законодательством порядке.

ПОСТАНОВЛЕНИЕ СОВЕТА МИНИСТРОВ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

17 августа 2006 г. № 1055

Об утверждении Правил оказания услуг электросвязи

12. Операторы электросвязи создают базы данных об абонентах и оказываемых им услугах электросвязи в целях предоставления посредством справочно-информационной службы информации, связанной с оказанием услуг электросвязи, а также сведений об абонентах. При этом обязательным условием использования таких сведений является предварительное письменное согласие абонента.

Сведения об абонентах, заключивших договор об оказании услуг электросвязи до 9 января 2015 г., содержащиеся в базах данных операторов электросвязи об абонентах, могут использоваться операторами электросвязи для осуществления справочно-информационного обслуживания при отсутствии письменного заявления абонента об отказе в согласии на использование сведений о нем для осуществления справочно-информационного обслуживания.

ВСЕ КАНАЛЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ

- Законодательство об обращениях – учесть в скриптах
- GDPR
- Закон «О персональных данных» (Беларусь, Россия, Украина)
- Текущая редакция проекта Закона «О персональных данных» (Беларусь)

СТАНДАРТЫ, СЕРТИФИКАЦИЯ, ТКП...

БЕЛАРУСЬ

ТКП 223-2010 (02140) «Порядок организации справочно-информационных служб на основе типовых технологий центров обработки вызовов» - рекомендован

ТКП 033-2006 (02140) «Правила проведения работ по метрологическому обеспечению систем повременного учета соединений» - обязателен

Правила оказания услуг электросвязи - показатели обслуживания абонентов оператором электросвязи, SL 90/180 - обязателен

и другие

РОССИЯ

ГОСТ Р 55540-2013 Качество услуги «Услуга центра обработки вызовов» - не обязателен

РД 45.191-2001 Руководящий документ отрасли «Центры обслуживания вызовов» Общие технические требования - обязателен

ГОСТ Р. 50.1.076-2011 Методы работы с потребителями - рекомендован

Национальная ассоциация контактных центров. Индустриальный словарь. Олег Зельдин

и другие

УКРАИНА

Требования к государственным служащим - сотрудникам КЦ

и, возможно, другие

СТАНДАРТЫ КЦ

Международные стандарты КЦ:

- ISO 18295-1:2017 Центры работы с клиентами. Часть 1. Требования к центрам работы с клиентами
- ISO 18295-2:2017 Центры работы с клиентами. Часть 2. Требования к заказчикам, пользующимся услугами центров работы с клиентами
- COPC - американский
- EN 15838 2009 - европейский
- BS8477:2014 – британский
- ...

СТАНДАРТЫ

Качество, удовлетворенность:

- ISO 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования
- EN ISO 9004:2000 Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности
- ISO 10001:2007 Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителя. Руководящие указания по кодексам поведения для организаций
- ISO 19011:2011 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента
- ГОСТ Р ИСО/ТО 8550-х-2007 Статистические методы (для контроля качества)
- и другие

ОТРАСЛЕВЫЕ КОНКУРСЫ

- ICMI Global Contact Center Awards
- Contact Center World Awards
- Call Center World Excellence Awards
- European Contact Centre and Customer Service Awards
- Хрустальная гарнитура и Оператор года
- DzWINNER
- и другие

ТАЙНА ТЕЛЕФОННЫХ ПЕРЕГОВОРОВ

Статьи 1 и 54 Закона Республики Беларусь от 19.07.2005 N 45-З "Об электросвязи".

Кому принадлежат телефонные переговоры.

Абоненты телефонных переговоров - клиент, КЦ (сторон может быть больше).

П. 70 Правил оказания услуг электросвязи, утвержденных постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 17 августа 2006 г. № 1055.

Уведомление о записи (входящие, исходящие контакты)

Права клиента, возможность прослушать запись телефонных переговоров без ее записи на носитель (в контексте ст. 204 УК РБ).

ТАЙНА ТЕЛЕФОННЫХ (И НЕ ТОЛЬКО) ПЕРЕГОВОРОВ: ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Статья 203 УК. Нарушение тайны переписки, телефонных переговоров, телеграфных или иных сообщений

1. Умышленное незаконное нарушение тайны переписки, телефонных или иных переговоров, почтовых, телеграфных или иных сообщений граждан – наказывается общественными работами, или штрафом, или исправительными работами на срок до одного года, или арестом.

2. То же деяние, совершенное с использованием специальных технических средств, предназначенных для негласного получения информации, либо должностным лицом с использованием своих служебных полномочий, – наказывается штрафом, или лишением права занимать определенные должности или заниматься определенной деятельностью, или арестом, или лишением свободы на срок до двух лет.

Директор "Слодыча" подозревается в незаконной "прослушке" своих сотрудников

<https://news.tut.by/society/379562.html>

В Витебской области следователя будут судить за нарушение тайны телефонных переговоров

<https://news.tut.by/society/318181.html>

Оскорбления оператора – что делать?

ЗАПИСЬ КЦ: ЧТО ДЕЛАТЬ

Определить процессы, предполагающие обязательную запись вызовов

Определить процессы, предполагающие обязательную остановку записи

Определить условия и сроки хранения записей

Назначить ответственных за ведение и хранение аудиозаписей

Настроить права доступа к записям, включая возможность выгрузки в стандартных аудиоформатах

Обучить и ознакомить сотрудников с понятием Тайны телефонных переговоров

Реализовать меры ИБ

Проводить аудит

Удаление записей по определенному критерию и GDPR???

СИСТЕМА ЗАПИСИ В КЦ, ТЕХНИЧЕСКИЕ МЕРЫ

Обеспечить непрерывность, полноту осуществляемых записей

Гибкая настройка политик хранения, допуска, поиска, выгрузки, удаления

Обеспечить регулярное инкрементное архивирование осуществленных записей на резервный носитель с возможностью оперативного доступа

Контролировать дисковое пространство, система масштабирования дискового пространства и рациональное использование

Оптимальное сжатие аудиофайлов

Защита от несанкционированного доступа

Быстрый поиск по различным критериям

Быстрая выгрузка в стандартном аудиоформате

Быстрое гарантированное удаление

Быстрая блокировка доступа

Сплошной контроль за выполнением операций

Контроль факта осуществления записи

ОБОРУДОВАНИЕ, ТЕЛЕФОНИЯ, ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ, ИНФОРМАЦИОННАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ

- Серверное и сетевое оборудование с учетом требований интегратора по эксплуатации
- Рабочие места
- Телефония
- Гарнитур
- Единое информационное поле для всех данных
- Интеграция со своими и чужими информационными системами
- ИБ, аудиты

ТРЕБОВАНИЯ К НАДЕЖНОСТИ ПАК КЦ, ПРИМЕР

- Географическое распределение независимых узлов КЦ
- Размещение независимых узлов в сертифицированных дата-центрах с уровнем сертификации не ниже Tier III (основной) и Tier I (резервный)
- Бесперебойная связь между дата-центрами за счет полного дублирования соединительных магистралей
- Подключение к площадкам КЦ с использованием двух независимых оптоволоконных (и/или LTE) каналов
- Вводы электричества в здание дублируются независимыми электроподстанциями
- Резервирование электропитания площадок ИБП (отдельно требования к серверной составляющей и рабочим местам операторов КЦ)
- Микроклимат – требования от интегратора
- Резервирование серверного и сетевого оборудования
- Резервное копирование данных Использование средств отказоустойчивого хранения данных
- Меры ИБ
- Антивирусная защита

ТЕЛЕФОНИЯ

open-source или
проприетарное решение:

- Asterisk
- Infinity
- MightyCall
- Oktell
- Naumen
- Вендоры из квадранта
Gartner
- и многие другие

На основе ПО и
оборудования

Как выбирать партнера

Локализация на русский
язык

Русскоязычная
документация

Доработки

Техподдержка

Figure 1. Magic Quadrant for Contact Center Infrastructure, Worldwide



ГАРНИТУРЫ ДЛЯ КЦ, IP-ТЕЛЕФОНЫ, ТЕЛЕФОНЫ

Общие типы гарнитур:

- Проводные – USB, QD
- Беспроводные – Bluetooth, DECT, NFC
- Моно, Дуо

Проводные:

- Проводные – QD подключается к телефонным аппаратам посредством QD-кабеля (для каждого производителя и типа аппарата свой кабель);
- Проводные – USB подключается к компьютеры используются совместно с софт-фоном

Беспроводные:

- Беспроводные Bluetooth, DECT с базами имеют подключение как к обычным телефонным аппаратам (см. проводные – QD) с использованием электронно-механических и цифровых микро-лифтов;
- Беспроводные Bluetooth, DECT с базами имеют подключение USB использование с компьютером - софт-фоном
- разветвители

ГАРНИТУРЫ ДЛЯ КЦ, ТЕХНОЛОГИИ И ОСОБЕННОСТИ

Шумоподавление - виды

Пульт - виды

Разъемный шнур

Армированный шнур для повышения прочности

Штангу микрофона можно поворачивать на 270°, 360°

Материал амбюшур для гарнитур контакт-центра

- Мягкая искусственная кожа
- Поролон

Способ ношения (крепления) для гарнитур контакт-центра

- Оголовье
- Затылочная дужка

IVR

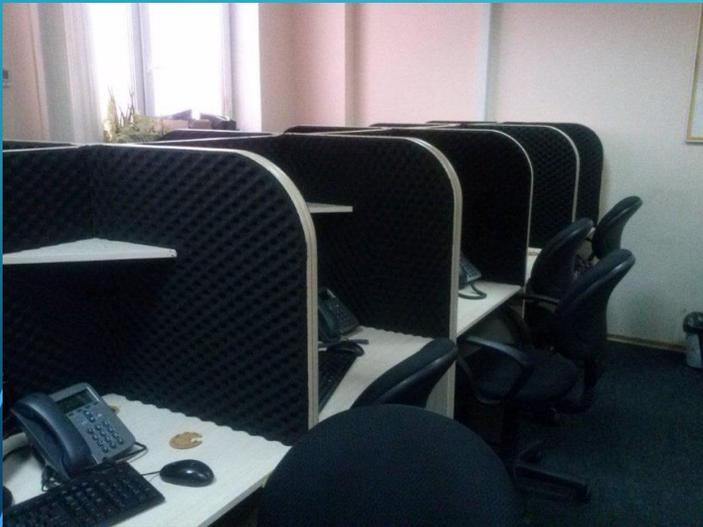
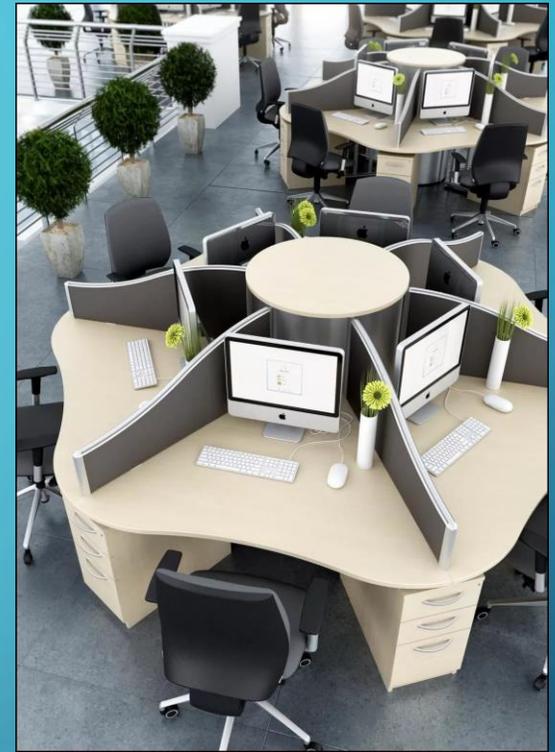
- Виды IVR
- Разработка сценариев IVR
- Согласование сценариев IVR
- Запись роликов на русском и иностранных языках
- Дикторы – свои сотрудники или профессионалы
- Внедрение и тестирование IVR
- Возможность быстро вносить изменения
- Обучение голосового бота IVR

ПОМЕЩЕНИЕ

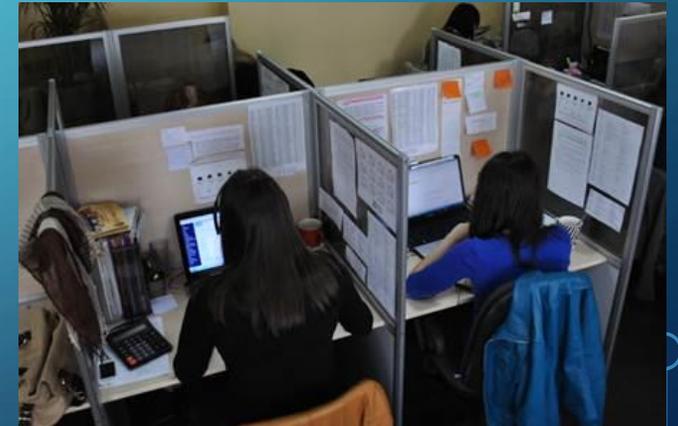
- География размещения
- ТКП 45-2.02-279-2013 «Здания и сооружения. Эвакуация людей при пожаре», таблица 2
- 4,5 кв.м. площади на рабочее место сотрудника, но есть нюансы!
- Потолки
- Шумопоглощение помещения
- Расстояние между столами (ширина проходов) + учитывать потоки движения
- Электрика
- Разводка сети
- Освещение
- Вентиляция
- Нормативы по санузлам
- Цокольные и подвальные помещения – что можно и что нельзя?
- Согласование с МЧС и охраной труда
- ...

ПОМЕЩЕНИЕ

- Операционный зал
- Кабинет руководства
- Рабочие места и кабинеты других сотрудников
- Комната отдыха
- Помещение для приема пищи
- Помещение для обучения
- Компьютерный класс
- Гардероб
- Серверная комната
- Места для хранения личных вещей операторов
- Бытовка
- Санузлы
- И другие...



В каждом случае есть свои преимущества, но идеальных нет 😊



В каждом случае есть свои преимущества, но идеальных нет 😊



ОХРАНА ТРУДА, ПРОТИВОПОЖАРНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

- 50% рабочего времени за компьютером и медосмотр
- Постановление Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 28.06.2013 № 59 «Об утверждении Санитарных норм и правил «Требования при работе с видеодисплейными терминалами и электронно-вычислительными машинами», Гигиенического норматива «Предельно допустимые уровни нормируемых параметров при работе с видеодисплейными терминалами и электронно-вычислительными машинами» и признании утратившими силу постановлений ...»
- Инструктажи, журналы, инструкции
- Разводка пожарной автоматики, огнетушители, указали, подписи и другое
- Планы эвакуации

ПЕРСОНАЛ: ФУНКЦИИ, ПРИМЕР

- Обработка контактов (операторы)
- Руководство Контакт-центром
- Развитие, бизнес-процессы
- Руководство операторами
- Рекрутинг
- Обучение
- Адаптация
- Мотивация и другое из HR
- Стандарты, скрипты
- Контроль качества
- WFM

- Аналитик
- Работа с контентом КЦ, БД
- Администрирование – телефония, инфраструктура, рабочие места
- Разработчики (софт, телефония)
- и другие

Рассчитать численность персонала:
количество тренеров, контролеров и
других специалистов

- Работа с Заказчиками, проект-менеджер, смежниками
- Поддержка деятельности КЦ (руководство, бухгалтерия, юристы, кадры, маркетинг, ИТ, эксплуатация, охрана труда)
- В помощь при подготовке должностных инструкций: Российский профессиональный стандарт «Специалист центра дистанционного информационно-справочного обслуживания (контактных информационных центров)»

ПЕРСОНАЛ: ДОЛЖНОСТИ, ОФОРМЛЕНИЕ

Наименование должности оператора согласно штатному расписанию, варианты:

- специалист
- специалист по консультированию
- специалист по работе с клиентами
- экономист
- специалист по обработке информации
- специалист по технической поддержке
- диспетчер
- телефонист
- администратор отдела обработки вызовов

- и другие

ЕТКС

Оформление:

- Контракт
- Трудовой договор
- Срочный трудовой договор
- Договор подряда – риски

МАТЕРИАЛЬНАЯ МОТИВАЦИЯ

- По целям
- См слайд по KPI

В помощь материалы с конференций Мастертелеком:

2018 Мастер-класс. Цифровые KPI: рекомендации по измерению KPI при обслуживании клиентов в цифровых каналах. Юрий Мельников, исполнительный директор Апекс Берг Контакт Центр Консалтинг

2016 Деловая игра. Материальная мотивация. Максим Зайцев

КРІ, ГРУППЫ ПОКАЗАТЕЛЕЙ

- Доступность
- Производительность
- Результативность
- Качество

- Клиентские метрики

ОБУЧЕНИЕ: РЕКВИЗИТ

ОНЛАЙН, примеры

ОФФЛАЙН:

- Аудитория
- Столы
- Стулья для обучения
- Бейджи с именами
- Оборудование для демонстрации (проектор + ноутбук для проведения презентаций, телевизор и т.п.)
- Компьютеры и другое оборудование для работы в ИС КЦ
- Доска модерационная складная (двусторонняя) передвижная
- Флип-чарт с комплектом бумаги
- Скотч для крепления листов на стене
- Раздаточные материалы для участников
- Биндер с комплектом пружин и обложек
- Копировальный аппарат для раздаточных материалов
- Бумага для заметок на клеевой основе (стикеры)
- Фломастеры
- Ножницы
- Папки (планшеты)
- Вода
- Кофе, чай, печеньки

WFM

- Прогноз нагрузки с учетом всех каналов взаимодействия, сезонности, скиллгрупп, тематик, соблюдения KPI, и т.д. -> расчет требуемого количества операторов -> составление расписаний с учетом требований законодательства, всех видов активностей, перерывов -> оперативное управление и мониторинг
- Excel, NICE, Verint, Aspect, Teleopti, Naumen и другие
- СУРВ, учетный период, ПВТР
- Графики (виды), шаблоны, перерывы (оплачиваемые и неоплачиваемые, дневные и ночные), ограничения
- Оплата работы в праздничные, выходные дни, сверхурочные (ограничения в неделю и за год), работники с детьми до 3 лет, до 14 лет, беременные женщины, работники моложе 18 лет, инвалиды
- Продолжительность ежедневной работы с учетом сверхурочных работ не должна превышать 12 часов.
- Учет (ТК и телефония&WFM) и аналитика рабочего времени – все виды активностей, Utilization, Occupancy

ОТЧЕТНОСТЬ

- Цели, требования
- Источники данных, разрозненность
- Возможность доработки, ручная обработка
- Согласованные форматы, стандарты, прототипирование, ЦА, периодичность
- Каналы предоставления отчетности
- Сопроводительный текст – анализируем, резюме, проблемы и варианты решений, предложения
- Сложное понятным

- Инфографика, дашборды, визуализация данных и BI-системы (Tableau, MS Power BI, QlikView, Zoom...)
- Аналитика

В помощь материалы с конференций
Мастертелеком:

- 2016 Мастер-класс. Культура анализа данных. 15 практических советов по анализу данных в контактном центре. Юрий Мельников.

КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА

- Система – порядок, критерии, выборки
- Контроль качества - ручной, автоматизированный, речевая аналитика
- Контрольные листы, система
- Некритические и критические ошибки: EU-CEA, B-CEA, L-CEA
- Аудит обоснованности доступа к информации КЦ

В помощь материалы с конференций Мастертелеком:

- 2015 Разработка формы для оценки качества обработки контактов с учетом требований международных стандартов. Юрий Мельников
- 2016 Возможности отчетности и аналитики в построении процессов контроля качества в контакт-центре. Кейс Международного автомобильного холдинга «Атлант-М». Татьяна Якимович

КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА

Анализ эмоционально окрашенных звонков

Подход

Для анализа эмоций в разговорах, Verint Speech Analytics использует патентованную технологию, на базе акустического и лингвистического анализа. Встроенная Категория Эмоции, так же, как и другие категории, настраивается пользователями с использованием лексики агентов, клиентов. Категория Эмоции выявляет эмоционально окрашенные звонки, негатив, высказанный со стороны как клиента, так и агента (в режиме стерео записи). Наложением Категории Эмоции на любую другую категорию можно определить, по какому вопросу клиенты проявляют свое недовольство больше всего, выявить корневые причины эмоциональных звонков. Определить агентов, которые в диалогах больше всего склонны к проявлению эмоций или клиентов, которые говорят на повышенных тонах.

«Какого хрена»

“подам в суд”

“Я в шоке”

«Кошмар»,
«Безобразно»

“Меня уже достали”

«Уже устала»

“На каком основании”



Отображение эмоций в диалоге



Ключевые слова, характеризующие эмоции в диалоге

А ПОТОМ:

- Цели и задачи
- Клиенты
- Деньги, бюджеты
- Целевая аудитория
- Развитие
- Взаимодействие
- Функциональность
- Бизнес-процессы, документирование
- Измеряем и управляем
- И многое другое 😊

СОДЕРЖАНИЕ

- [Термины](#) - слайд 3
- [Каналы взаимодействия с клиентами](#) - слайд 4
- [Пример схемы подключения к аналоговому провайдеру](#) - слайд 5
- [Связь](#) - слайд 6
- [Исходящие вызовы и закон о рекламе](#) - слайд 10
- [СПИН от Белтелеком](#) - слайд 14
- [Законодательство об обращениях, персональных данных, приватности](#) - слайд 17
- [Стандарты, сертификация, ТКП](#) - слайд 18
- [Отраслевые конкурсы](#) – слайд 21
- [Тайна телефонных переговоров](#) – слайд 22
- [Система записи в КЦ, технические меры](#) – слайд 24
- [Оборудование, телефония, программное обеспечение, Информационная безопасность](#) – слайд 26
- [Требования к надежности ПАК КЦ, пример](#) – слайд 27
- [Телефония](#) – слайд 28
- [Гарнитуры для КЦ](#) – слайд 29
- [IVR](#) – слайд 31
- [Помещение, мебель, рабочие места и другое](#) – слайд 32
- [Персонал](#) – слайд 38
- [KPI](#) – слайд 41
- [Обучение](#) – слайд 42
- [WFM](#) – слайд 43
- [Отчетность](#) – слайд 44
- [Контроль качества](#) – слайд 46
- И многое другое

ВОПРОСЫ, ЗАМЕЧАНИЯ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Екатерина Корвацкая

korvatskaya@gmail.com