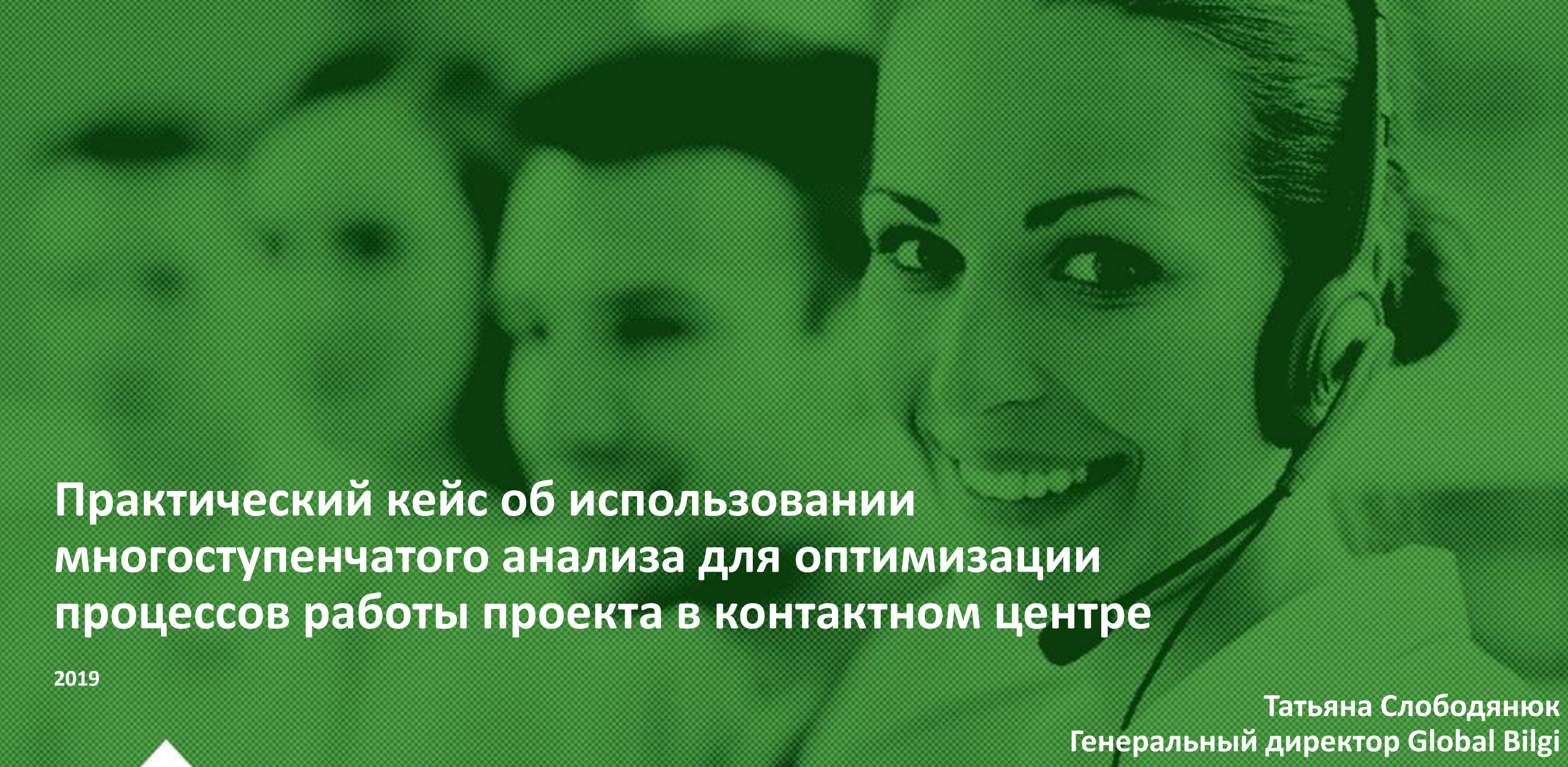




Практический кейс об использовании многоступенчатого анализа для оптимизации процессов работы проекта в контактном центре

2019

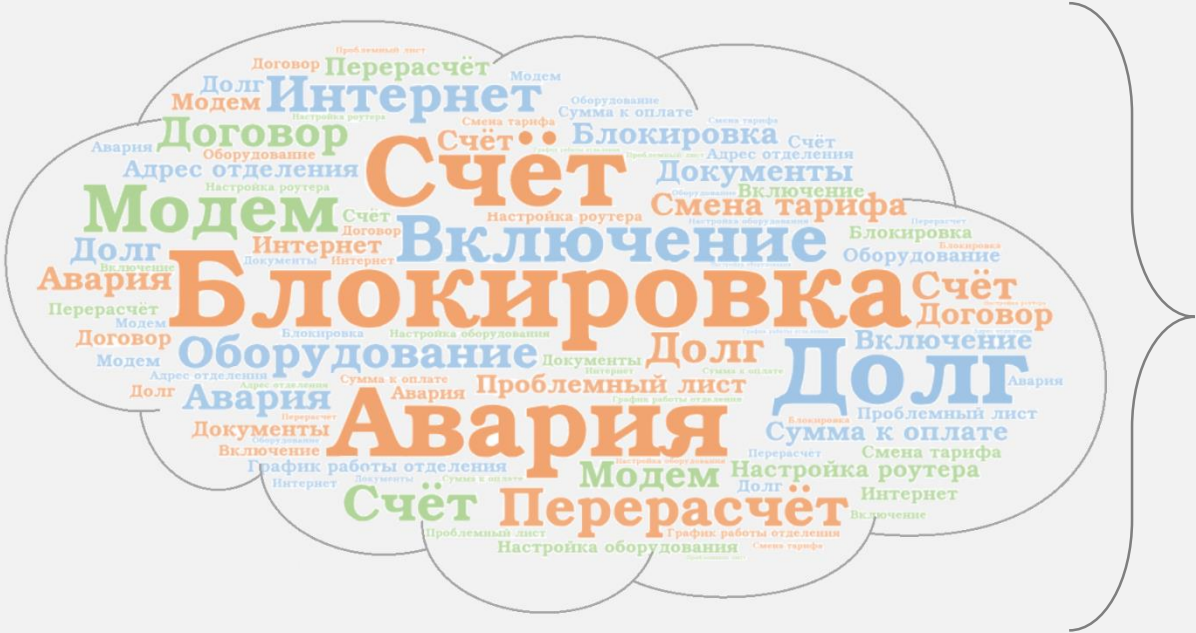
Татьяна Слободянюк
Генеральный директор Global Bilgi



МАСТЕРТЕЛЕКОМ

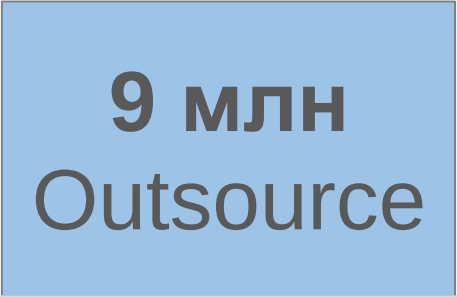


Бюджет на КЦ



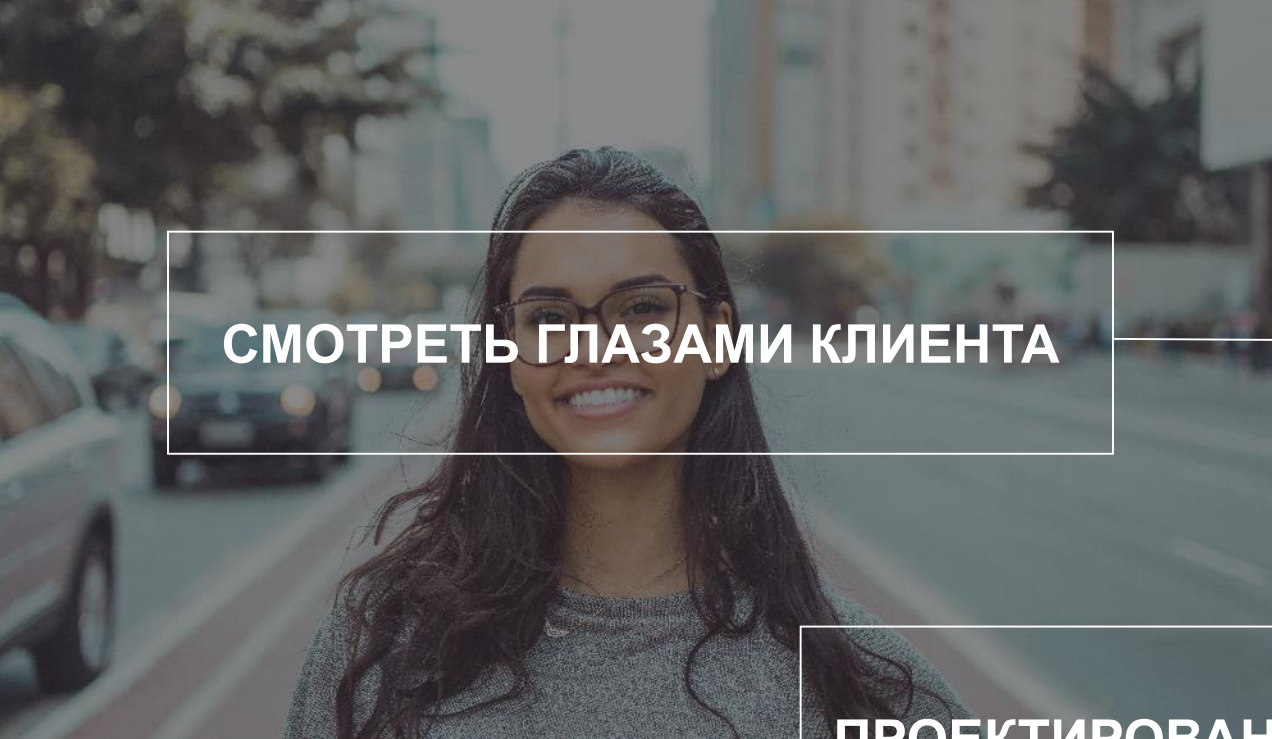
2015

Реально?

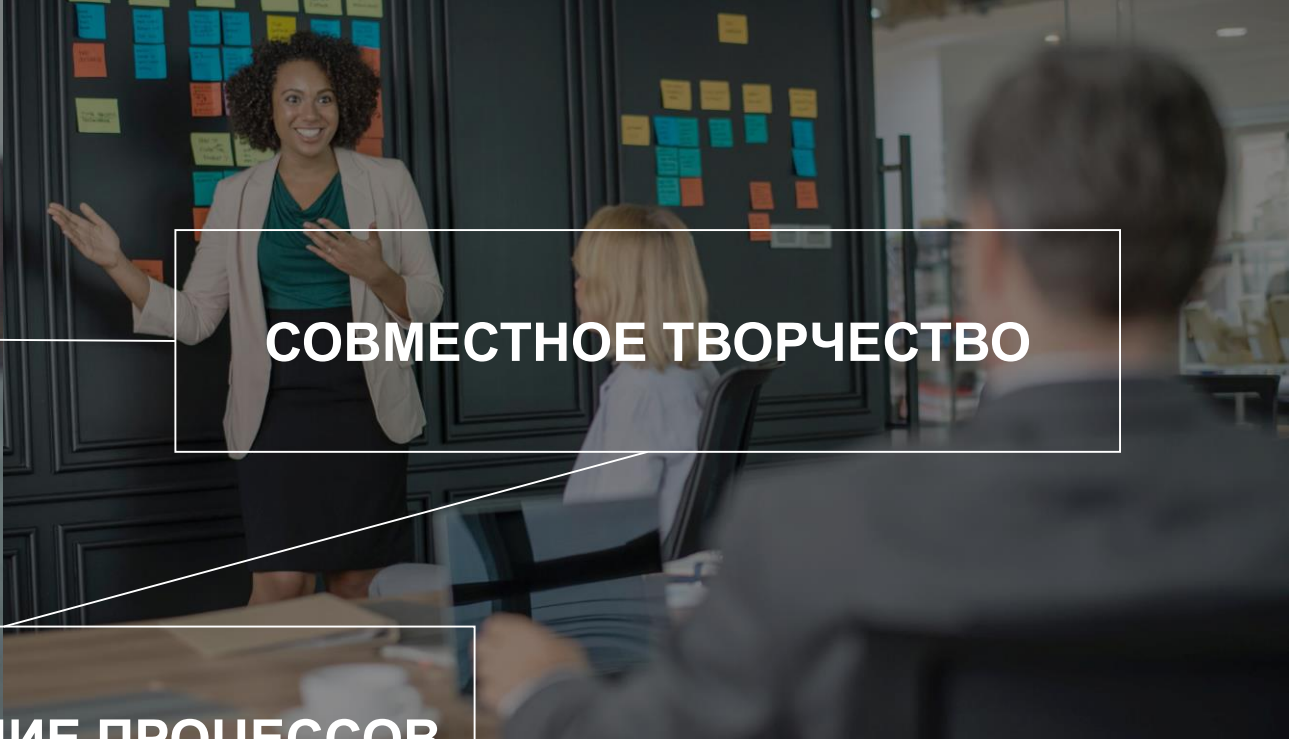


2018

Сервис дизайн как инструмент анализа



СМОТРЕТЬ ГЛАЗАМИ КЛИЕНТА



СОВМЕСТНОЕ ТВОРЧЕСТВО



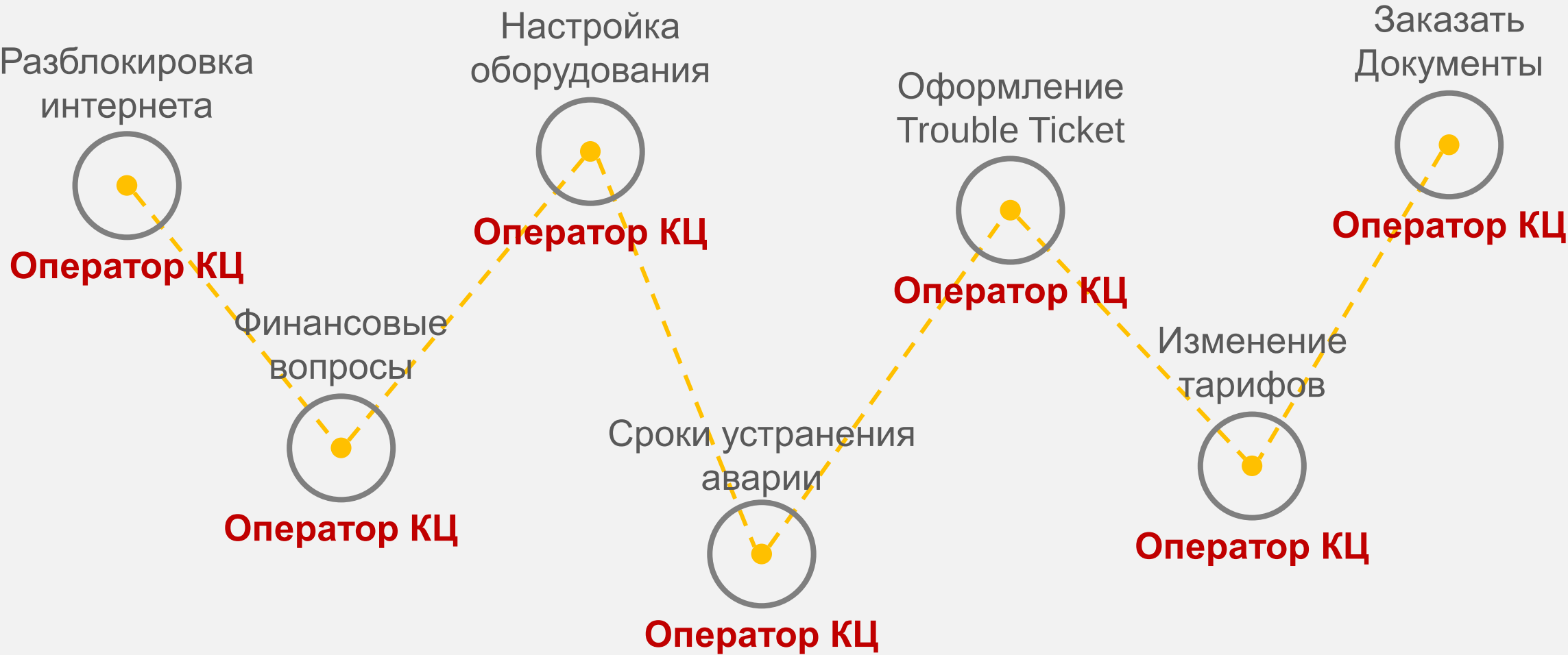
ПРОЕКТИРОВАНИЕ ПРОЦЕССОВ



**ВИЗУАЛИЗАЦИЯ
CUSTOMER JOURNEY MAP**

**ЦЕЛОСТНОСТЬ ВСЕГО
ИСПОЛЬЗУЕМОГО СЕРВИСА**

Customer Journey Map



1-й этап

- Массовые обращения
- Идентификация абонента
- Сегментация абонентов

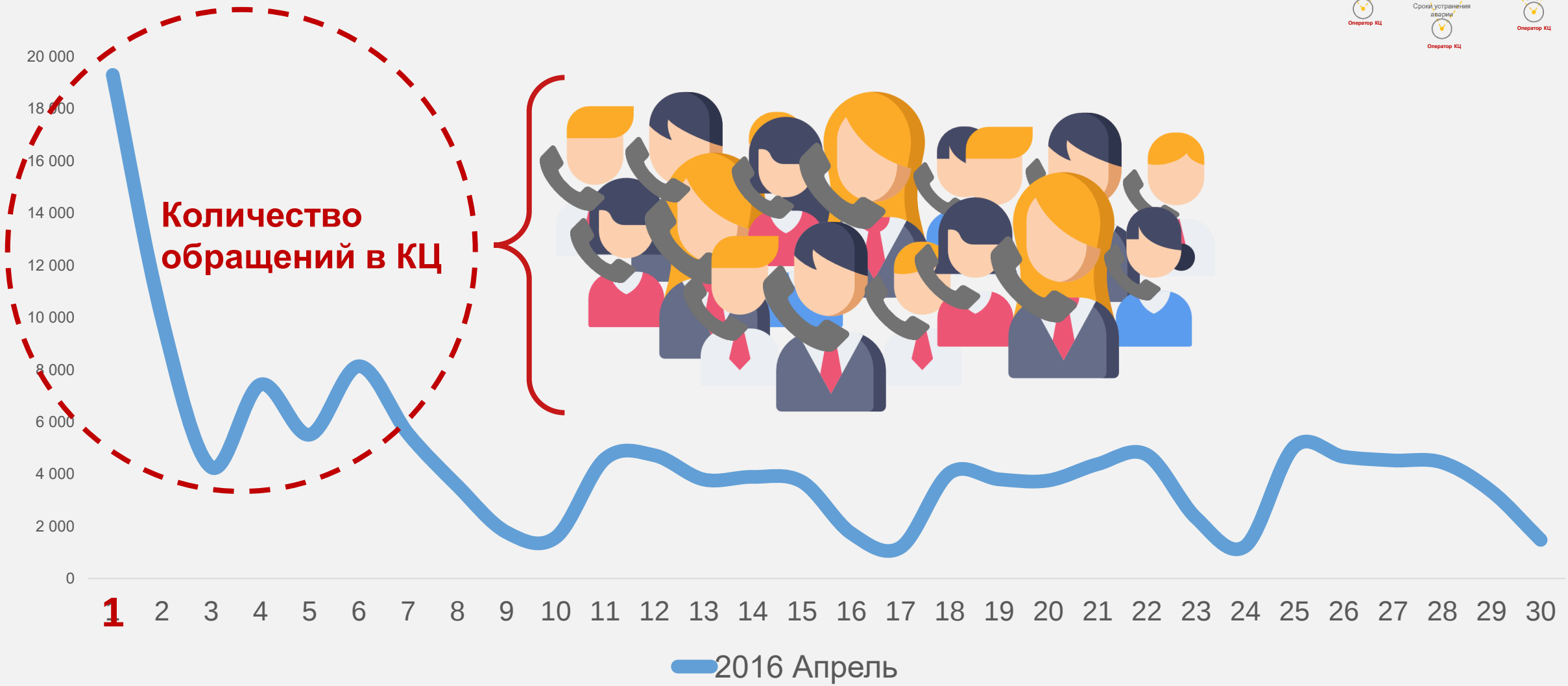
2-й этап

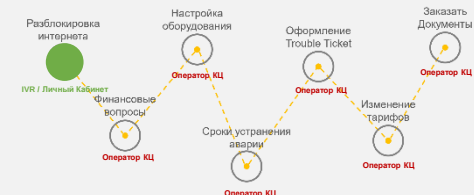
- Внедрение SLA
- Предиктивный IVR
- Оформление Trouble Ticket

3-й этап

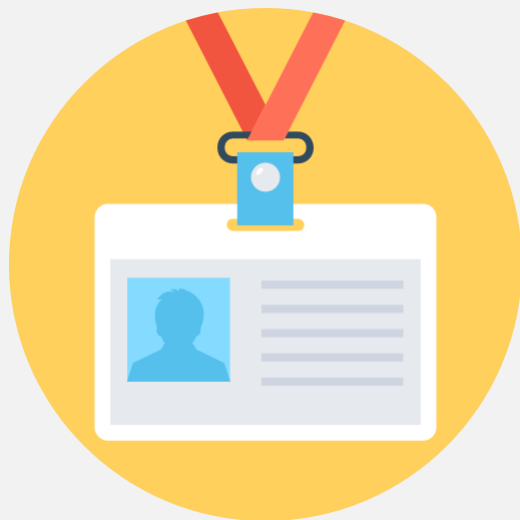
- Система диспетчеризации

Ежемесячная блокировка абонентов 1-го числа





+реализовали льготный период пользования услугами



Базовая Идентификация – 4 API

Данные о клиенте – 12 API

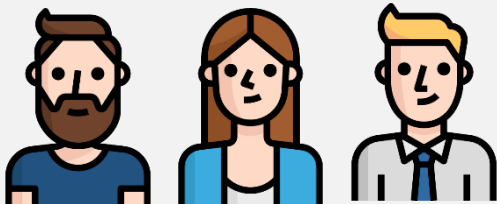
Аварии и Trouble Tickets – 8 API

Финансовые данные – 5 API

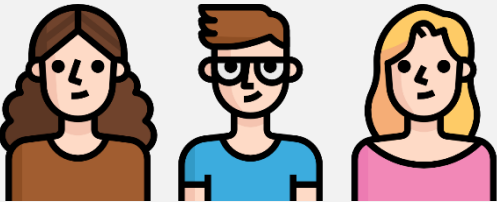
Управление услугами – 4 API



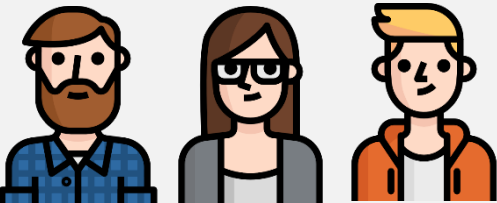
Сегментация абонентов



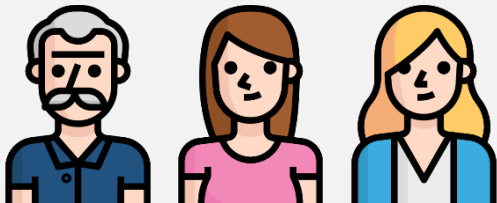
AR – 96%



AR – 94%



AR – 92%



AR – 90%



Уровни оптимизации

1-й этап

- Массовые обращения
- Идентификация абонента
- Сегментация абонентов

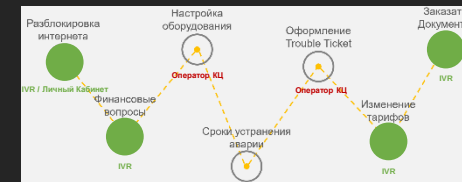


2-й этап

- Внедрение SLA
- Предиктивный IVR
- Оформление Trouble Ticket

3-й этап

- Система диспетчеризации



ВНЕДРЕНА SLA В ПРОЦЕССЫ КЛИЕНТА

СРОКИ УСТРАНЕНИЙ
АВАРИЙ

СРОКИ РЕШЕНИЯ
TROUBLE TICKET



Аварии и их сроки решения

Сроки решения Trouble Ticket

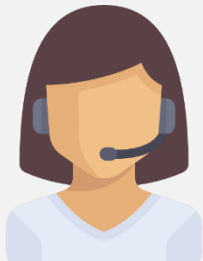
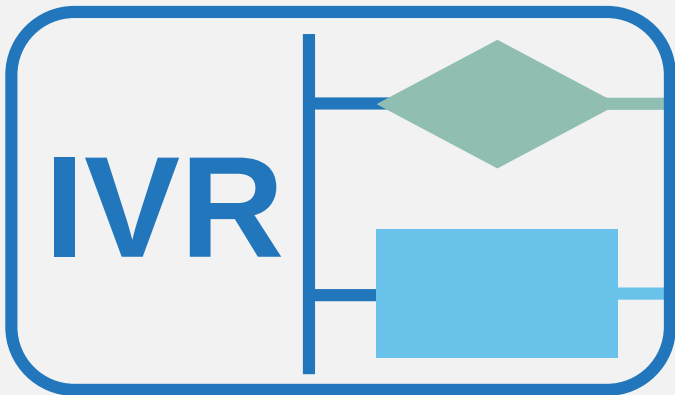
Финансовая информация

Изменение технологии на более современную

Путь по IVR в карте абонента

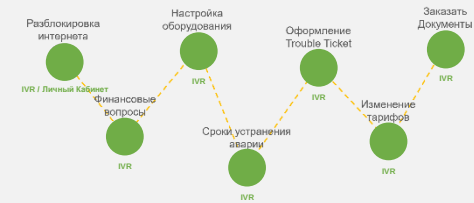


Абоненты

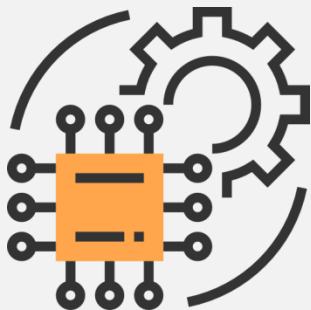


Оператор

Первичная диагностика и оформление Trouble Ticket



Абоненты



GLOBE

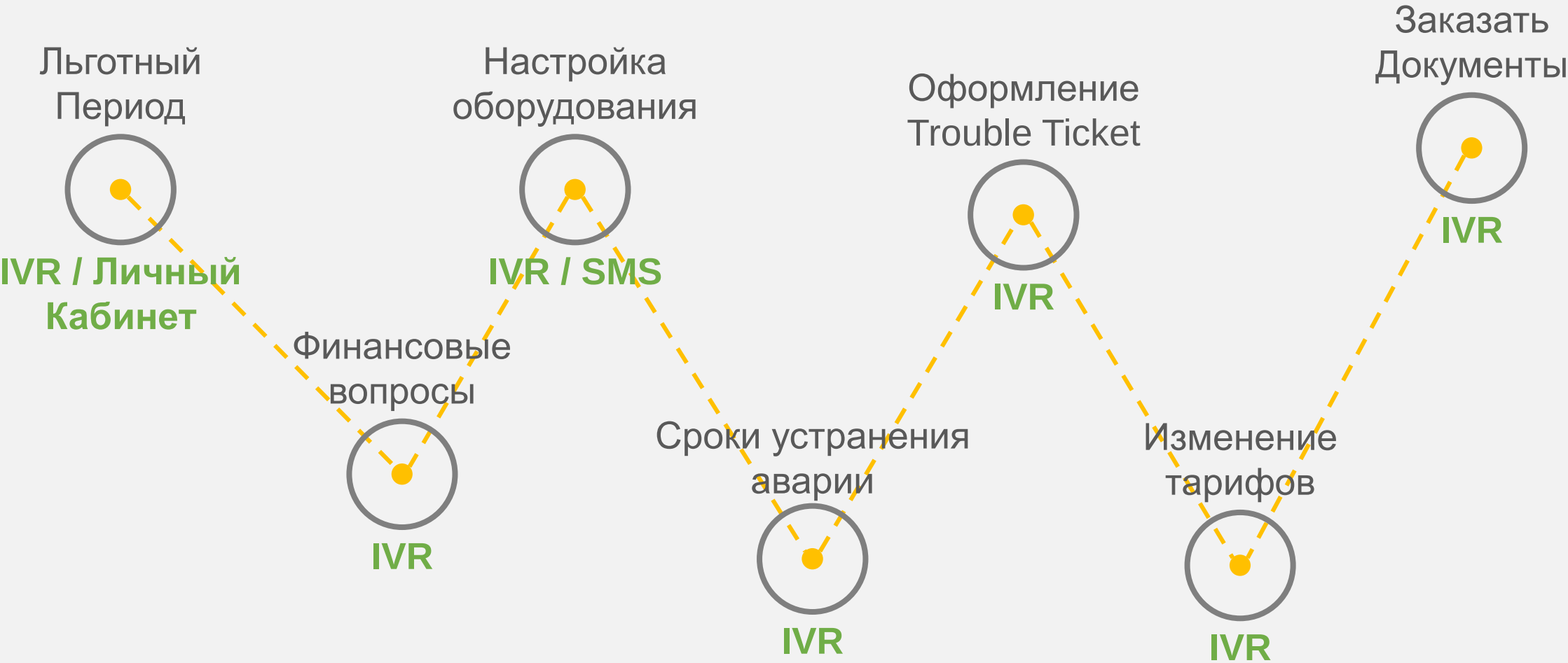


Первичная
диагностика



Оформление
Trouble Ticket

Customer Journey Map



Вызов монтера
Способы оплаты Начисления
Сумма всех счётов Адреса и графики работы ЦПО
Финансовые документы Сроки решения аварии
Наличие аварии Оформить заявку по повреждению
Изменение тарифов Оформление Trouble Ticket
Условия начисления абонплаты в период аварий
Наличие долга Сроки решения Trouble Ticket
Состояние счёта Получить смс с настройкой оборудования
Первичная диагностика Тарифный план
Сроки оплаты Сумма абонплаты

Уровни оптимизации

1-й этап

- Массовые обращения
- Идентификация абонента
- Сегментация абонентов



2-й этап

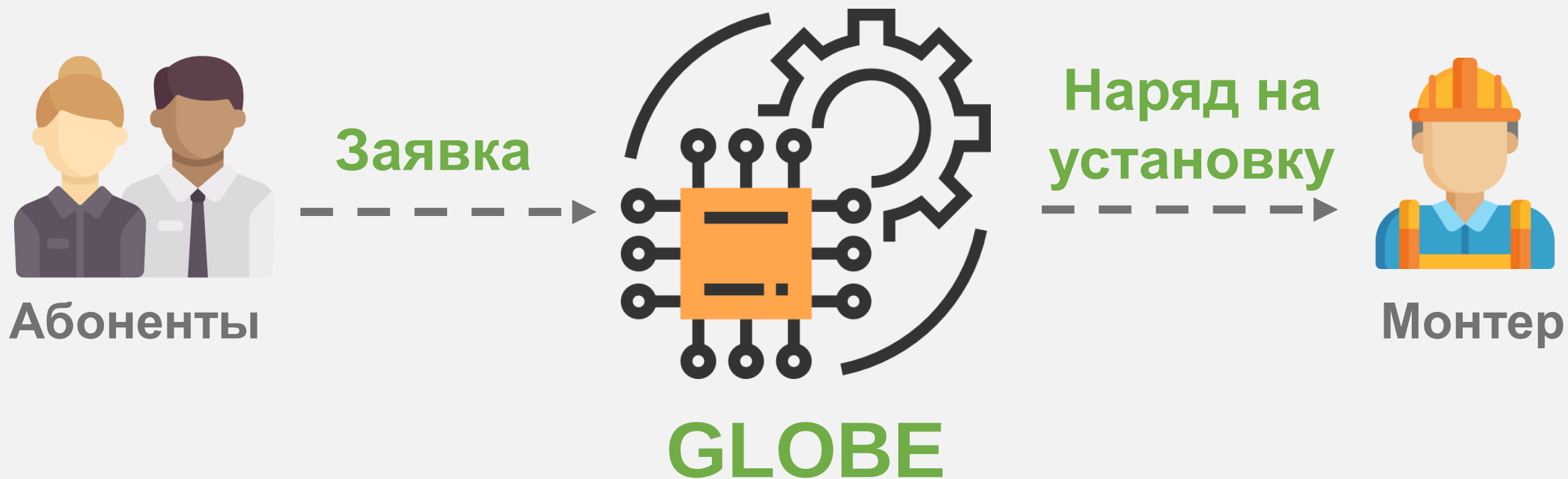
- Внедрение SLA
- Предиктивный IVR
- Оформление Trouble Ticket



3-й этап

- Система диспетчеризации

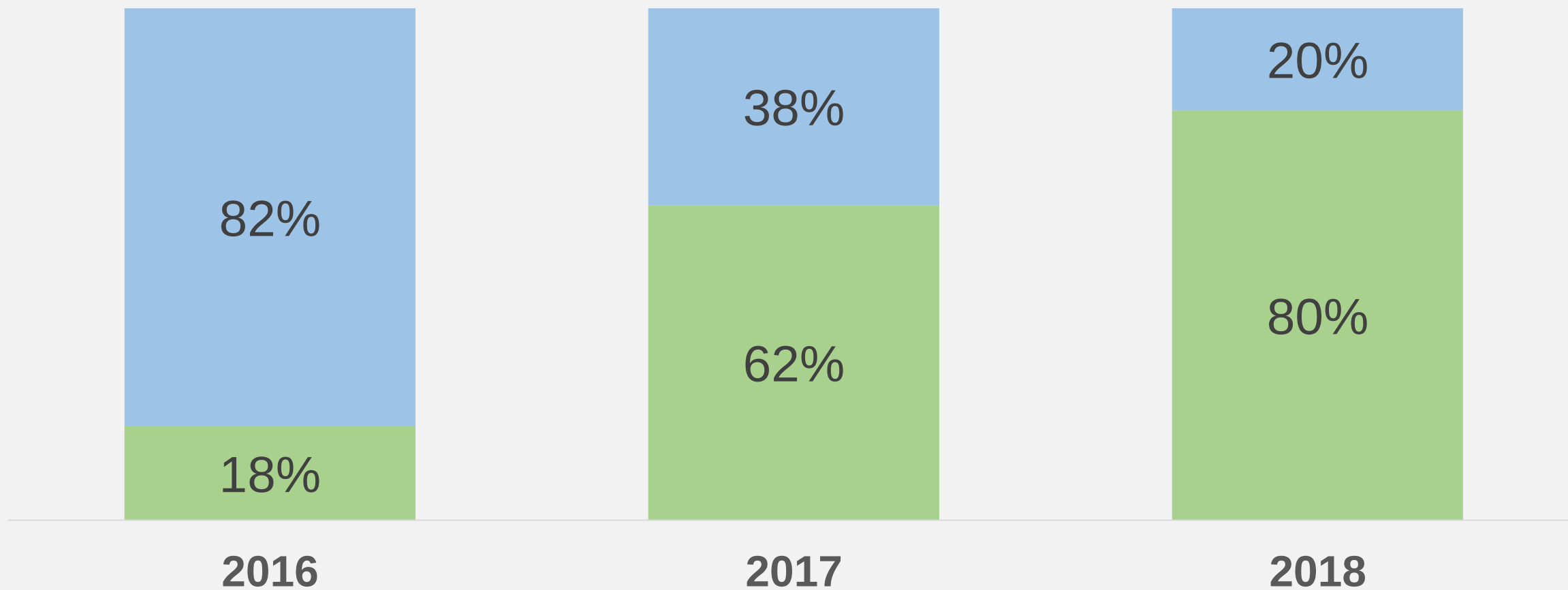
Следующие шаги



Результат внедрения сервис дизайна

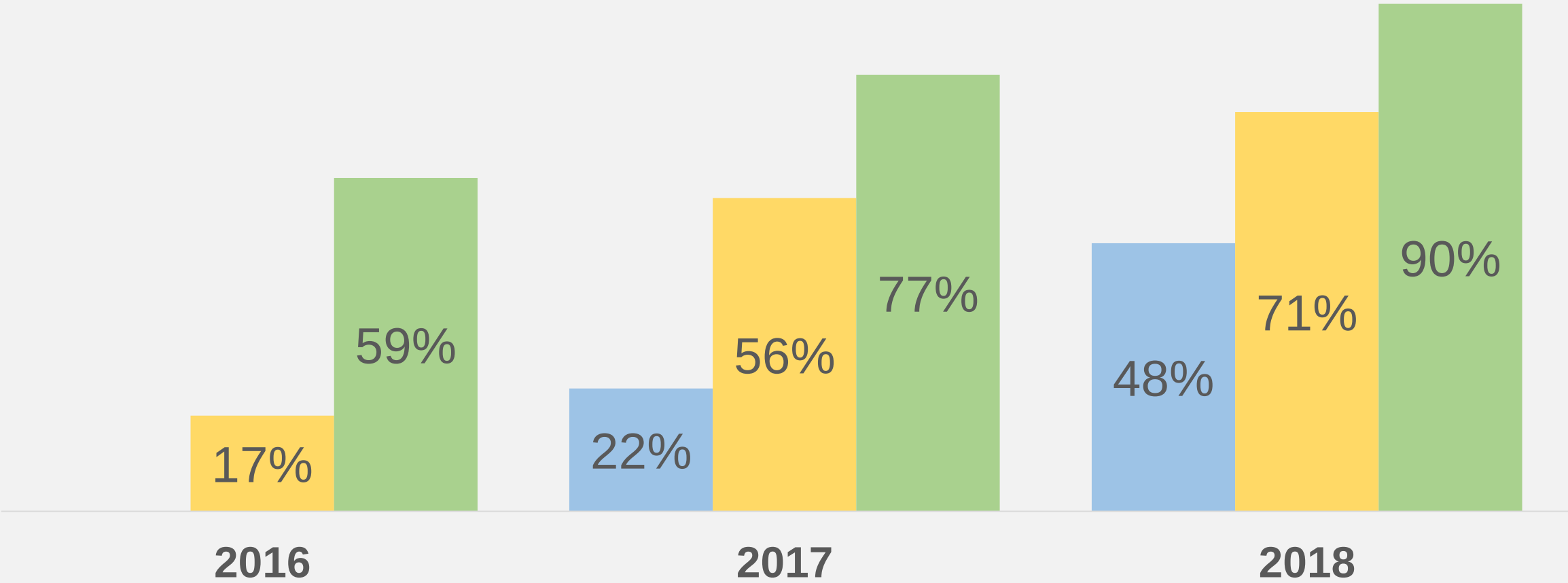
■ IVR Self Service

■ Обслуженные операторами

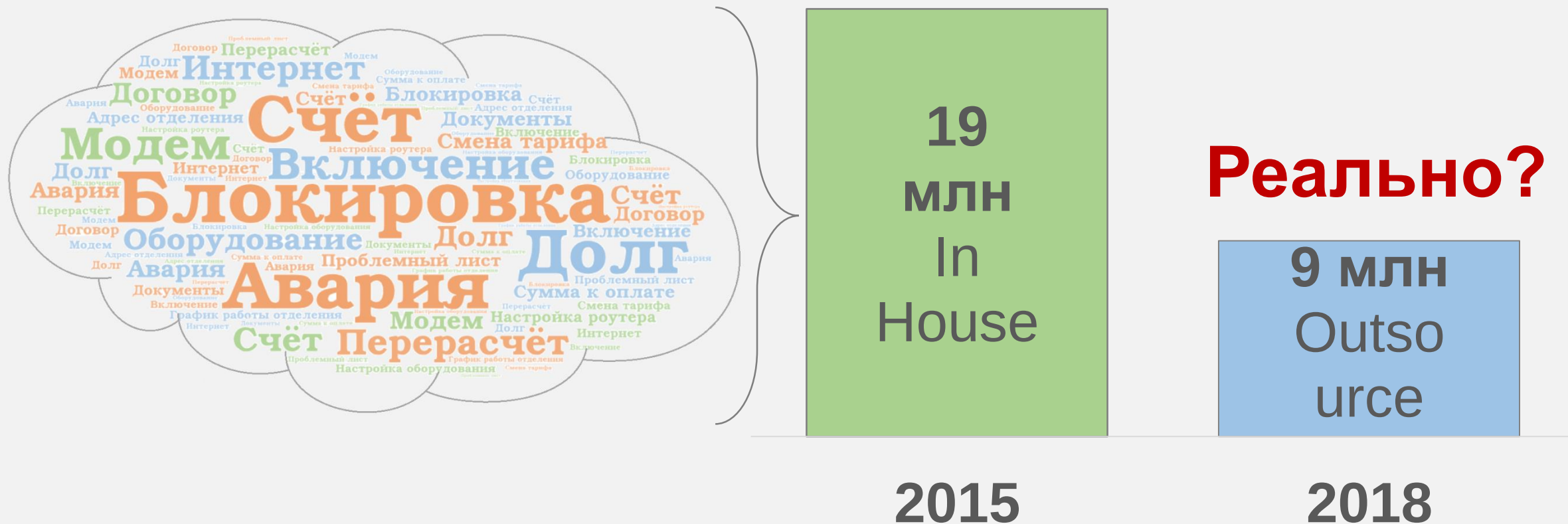


Результат внедрения сервис дизайна

■ IVR Evaluation ■ FCR ratio ■ Answer Rate

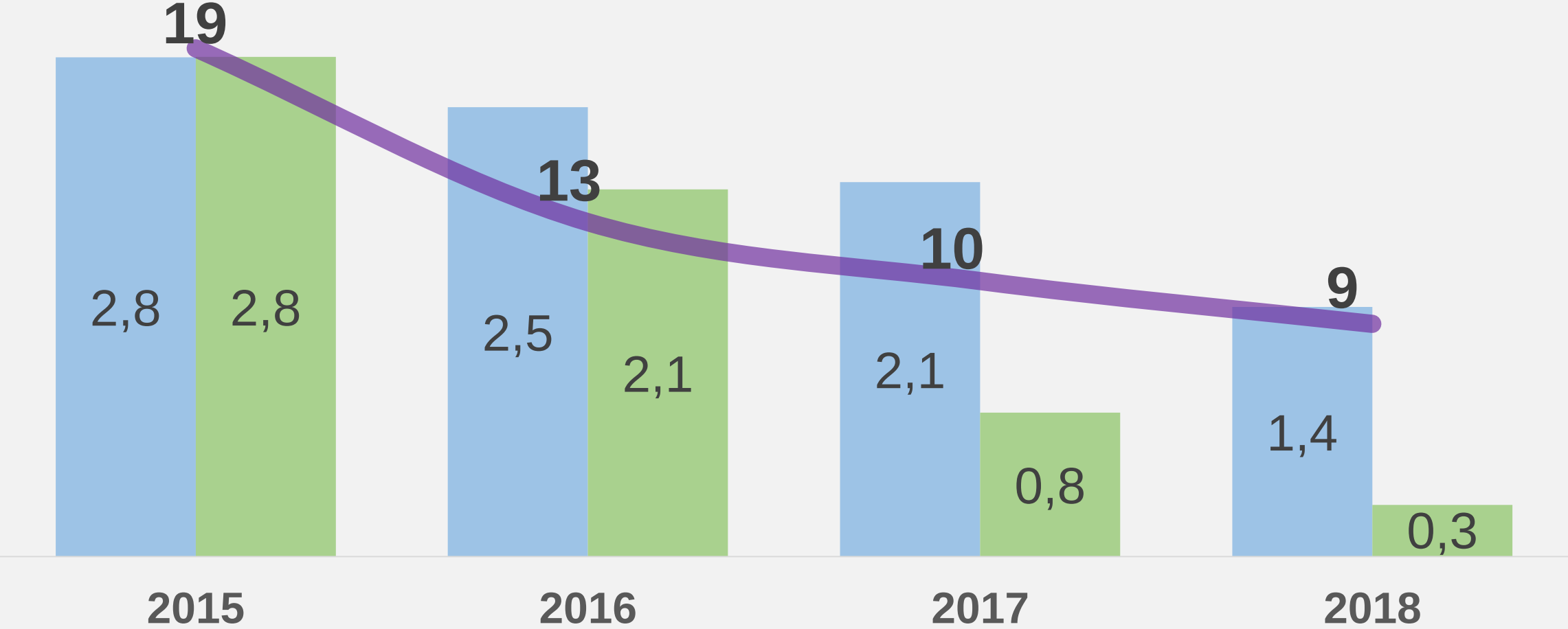


Бюджет на КЦ



РЕАЛЬНО!

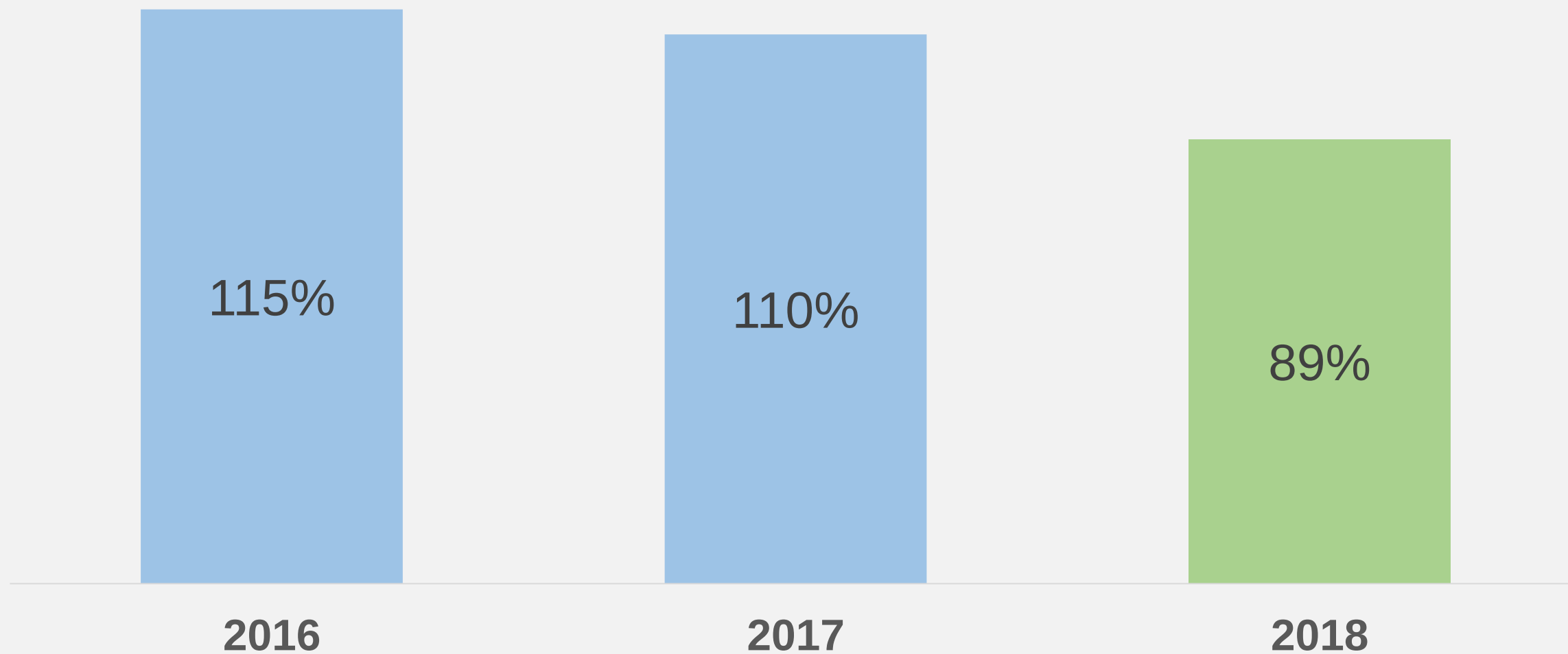
Звонки на IVR Звонки на операторов Бюджет



Значения в миллионах



Turnover



Спасибо за внимание

Татьяна Слободянюк
Генеральный директор Global Bilgi
Tatyana.Slobodyanyuk@globalbilgi.com