



KPI

**KPI – необходимо или
достаточно?**

**Величко Ирина,
эксперт по управлению КЦ,
Украина**

Key

Real-Time KPIs	Historical KPIs	Customer KPIs
Average Time in Queue	Forecast Accuracy	Complaints Rate
Abandon Rate	Abandon Rate	Customer Effort
Service Level	Absenteeism	Customer Satisfaction
Average Speed of Answer	Attrition Rate	First Contact Resolution
Number of Chats Handled	Average Handling Time	Net Promoter Score
Utilisation	Schedule Adherence	Net Emotional Value

Performance



Принципы применения КРІ

1. КРІ базируются на предварительном изучении процесса
2. КРІ должны быть измеримы, обоснованы и соответствовать стратегическим задачам компании
3. КРІ могут быть применимы на разных уровнях (индивидуальный, групповой, процессный и т.п.)
4. КРІ могут применяться как к тактическим, так и стратегическим задачам

Key

Indicator

Performance



Если бы вы сегодня
открывали свой бизнес,
инвестировали бы в
открытие
традиционного
call center?

Новые подходы

- Люди предпочитают общаться с брендом там же и тогда же, где с друзьями/родными/сотрудниками.
- Общение 1 на 1 в КЦ уходит в прошлое
- Использование автоматизации не должно приводить к появлению новых KPI
- Новые KPI появляются при новых подходах к клиентскому обслуживанию

Key

KPI

P

Indicator

I

Performance



Key Performance Areas

Ключевые области эффективности – именно те области, прогресс в которых в данный момент наиболее необходим для развития и продвижения бизнеса.

КРА относятся к областям, за которые непосредственно отвечает человек:

- Обучение
- Качество сервиса
- Изменение процессов
- Безопасность и охрана здоровья

СРАВНЕНИЕ	КРІ	КРА
<p>Понятие</p>	<p>Ключевой показатель эффективности означает механизм, используемый для представления того, насколько хорошо компания способна достичь бизнес-целей.</p>	<p>Ключевые области эффективности определяют те области, в которых необходимо развитие для достижения успеха компании.</p>
<p>Что это?</p>	<p>Метрика</p>	<p>Стратегический фактор</p>
<p>Сущность</p>	<p>Количественный</p>	<p>Качественный</p>
<p>Использование</p>	<p>Оценивает успех в достижении целей на разных уровнях.</p>	<p>Описывает сферу деятельности.</p>



Key Performance Areas

1. КРА обычно затрагивают широкие аспекты деятельности и не всегда могут быть определены количественно.
2. КРА усиливают наше внимание к ключевым организационным целям.
3. При определении КРА важно указать более широкую цель, чтобы команда понимала, к чему они стремятся.
4. Желательно согласовать КРА с другими департаментами



Насколько ваша
работа
застрахована от
форс-мажоров?



Личный опыт



Опыт работы в
контактных центрах

KRI

Показатели, которые позволяют менеджерам по управлению рисками определить потенциальные убытки до того, как они произойдут



OPERATIONAL RISK:

Key Risk Indicators

Эффективные
(KRIs)
KRI:

1. Измеримы
2. Предсказуемы
3. Сопоставимы с предыдущими данными
4. Информативны



KRI позволяют:

- Определить текущую подверженность риску.
- Выявить недостатки управления и контроля.
- Облегчить процесс отчетности и эскалации рисков.
- Увеличить ценность компании.





Обязательно!

1. Пропишите все действия в форс-мажорной ситуации
2. Определите временные рамки действий
3. Назначьте ответственных
4. Обучите исполнителей
5. Проверьте реальное исполнение
6. Периодически тренируйтесь



Пусть в ваши интересные, удобные и безопасные компании приходит все большее количество людей и остается там все дольше!

Пишите, звоните,
задавайте вопросы!

Ирина Величко,

Эксперт по контактным
центрам

+38 050 550 11 69

+ 38 067 440 69 91

ive@ivelychko.com.ua

<http://ivelychko.com.ua>,

ФБ:

<https://www.facebook.com/Velychko-and-partners-122976747779181/>

Телеграмм:

<https://t.me/ivelychko>





Не ограничивайте КРА КРІ

1. Мы не всегда точно знаем, как достичь желаемого результата
2. Определенные КРІ могут ограничивать возможности роста и развития
3. Улучшение КРА не всегда является окончательной задачей, иногда достаточно мотивировать только определенный прогресс
4. Определение КРА – возможность для творчества