

ДОСЛІДЖЕННЯ МЕТОДІВ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ CALL-ЦЕНТРУ

Штангей С.В, Приймак О.Ю.

Кафедра «Інфокомунікаційної інженерії
ім. В.В. Поповського», ХНУРЕ, Україна

E-mail: svitlana.shtanhei@nure.ua

Abstract

The concept of a business process is a logical sequence of interrelated activities that will turn the resources of the supplier into a certain value and give the result to the consumer. A well-structured business process increases the efficiency of the organization. The article provides an overview of the main method and technology to improve the processing of incoming calls in the Call Center, as well as everything that promises the direction of automation of the subscriber of the telecommunications company.

Здійснення послуг підприємствами невиробничої сфери є успіхом результативності їх функціонування. Майже всі підприємці і топ-менеджери сфер бізнесу розуміють, що в умовах посиленої конкуренції інтереси клієнта завжди повинні бути першочерговими. Потрібно розуміти, що клієнтоорієнтованість стала основним трендом другої половини 10-х рр. ХХ ст., тому твердження “клієнт завжди правий” стало головним правилом для управлінського складу підприємства, орієнтованого на довготривалий розвиток.

Тому в сучасних умовах існує потреба пошуку шляхів підвищення ефективності надання послуг call-центрами. Оптимізація бізнес процесів call-центру підвищує продуктивність окремих операторів і гарантує ефективність роботи всього центру інформаційної підтримки. Для підвищення якості роботи call-центру, є способи що сприяють формуванню позитивного іміджу компанії і задоволеності клієнтів.

Мета роботи – дослідження основних методів бізнес процесів call-центру для покращення обробки вхідних дзвінків, аналіз і оцінка шляхів підвищення ефективності бізнес процесів, що впливають на роботу call-центру. Дослідити стратегічні напрями підвищення якісних і кількісних параметрів ефективності діяльності call-центрів.

Завдання дослідження – визначити напрями підвищення ефективності надання послуг call-центрами. Поставити акцент на потребі покращення надання послуг call-центрами в сучасних умовах. Є 7 основних способів оптимізації бізнес-процесів call-центру:

1. Надання інформації через IVR

Ключова перевага IVR полягає в наданні можливості споживачам самим знайти відповіді на свої питання. В результаті оператори служби підтримки можуть звільнити час для вирішення дійсно складних клієнтських завдань. За допомогою IVR-системи - самий низькозатратний спосіб обробки запитів користувачів. За консервативною оцінкою, витрати на обробку разового звернення IVR-системою в два-три рази нижче витрат на його обслуговування оператором. Завдяки IVR споживачі зможуть отримати відповіді на такі питання як: «Коли відкритий офіс?», «Де знаходиться офіс компанії?», «Яка у Вас процедура повернення товару?» або «Коли буде відбуватися новорічна вечірка?» Наявність попередньо записаних відповідей на типові запитання покупців знижує кількість дзвінків в call-центр і в результаті підвищує продуктивність його співробітників.

2. Використання інших каналів

Один з найпростіших способів підвищення ефективності call-центру є перенаправлення дзвінків в інші канали. Відправляйте своїх клієнтів на сайт, в онлайн чати, в службу IVR, соціальні мережі та інші канали в яких споживач може отримати необхідну йому інформацію. Такий підхід дозволить оптимізувати бізнес процеси в call-центрі за двома напрямками. По-перше, у операторів з'явиться можливість вирішувати більш складні питання, а по-друге вони зможуть спілкуватися з декількома покупцями одночасно (наприклад, з одним по телефону, а з іншим в онлайн чаті). В результаті продуктивність співробітників служби підтримки істотно зросте, і споживачі будуть задоволені швидкістю обробки їх запитів.

3. Автоматизація повторення завдань

У операторів величезна кількість завдань і вони не завжди все встигають. Відмінним рішенням може стати автоматизація типових задач за допомогою спеціального програмного забезпечення. Такий підхід дозволить не тільки знизити чергу очікування в call-центрі, а й знизити вплив людського фактора при вирішенні багатьох завдань. Програмне забезпечення дасть можливість знизити кількість помилок при обробці дзвінків і переадресувати повідомлення в інші служби компанії. В результаті продуктивність персоналу служби підтримки істотно зросте.

4. Збільшення кількості запитів, що вирішуються при першому дзвінку

Рішення клієнтського запиту під час першого дзвінка означає, що співробітник служби підтримки вирішує його питання під час першого звернення споживача в службу підтримки. Згідно з дослідженням Dimension Data, відсутність ефективної системи CRM може стати непереборною перешкодою на шляху оптимізації бізнес-процесів call-центру і вирішення питання замовника при першому дзвінку. Оператори повинні мати повний доступ до історії споживача (даних про його попередні покупки, запитах в call-центр, його ПІБ і т.д.), а також всю інформацію про компанію, продукти та послуги що пропонуються споживачам. Якщо у оператора немає доступу до всіх цих даних, підвищується ймовірність переадресації дзвінків або повторного дзвінка споживачеві. В результаті інтеграція CRM з програмним забезпеченням служби інформаційної підтримки є важливим елементом оптимізації та підвищення ефективності його бізнес процесів.

5. Використання програмного забезпечення для оптимізації роботи співробітників

Продуктивність персоналу служби підтримки в значній мірі залежить від правильності розподілу завдань між співробітниками служби підтримки, їх рівнем кваліфікації і здатністю вирішувати складні клієнтські завдання в найкоротші терміни. Саме програмне забезпечення допоможе правильно оптимізувати навантаження в call-центрі та бути впевненим, що оператори з певним рівнем підготовки і відповідної кваліфікації знаходяться на своїх місцях.

6. Використання бази даних для спрощення бізнес-процесів call-центру

Ні що так не знижує ефективність роботи операторів служби підтримки як необхідність перенаправлення викликів в інші відділи або тривалий пошук інформації за запитом клієнта. Для вирішення цих проблем компанії успішно використовують бази даних, в яких зберігається вся можлива інформація про компанію, її продуктах і покупців. Такі бази даних досить прості у використанні і дозволяють знайти необхідну інформацію в лічені секунди. В результаті клієнтські запити вирішуються практично миттєво без залучення третіх сторін.

7. Використання внутрішньої системи комунікації

Переадресація дзвінків може не тільки викликати незадоволеність споживача, але і знизити продуктивність окремих операторів або всієї команди call-центру. Використання внутрішньої системи корпоративного спілкування дозволить операторам зв'язуватися з колегами, менеджерами або технічною службою з корпоративного чату в момент розмови і не переадресувати дзвінки.

Враховуючи ці методи, здійснені на основі теоретичних підходів, можна виокремити основні стратегічні напрями, які допоможуть підвищити якісні і кількісні параметри ефективності їх діяльності (рис. 1).

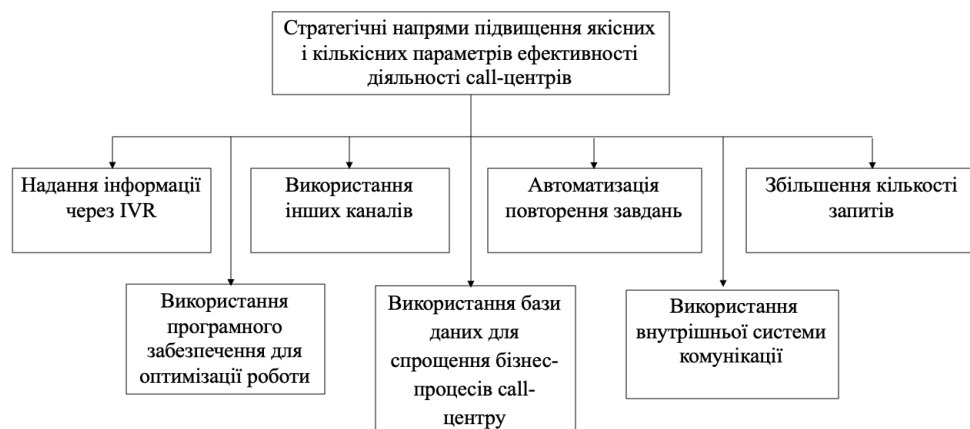


Рис. 1. Схема підвищення якісних і кількісних параметрів ефективності діяльності call-центрів

Загалом, доцільно зазначити, що основою ефективної роботи call-центрів є ефективне управління. Воно повинне забезпечувати цільове проходження процесів перетворення енергії, речовини або інформації, підтримку оптимальної ефективності і безаварійності функціонування об'єкту шляхом збору і обробки інформації про стан об'єкта і зовнішнього середовища, вироблення рішень щодо впливу на об'єкт та їх виконання. За існування різних підходів щодо побудови системи управління (найвідомішими з яких є процесний, системний та ситуаційний), всі вони базуються на основній моделі, в якій виділяються суб'єкт та об'єкт управління, керуючий вплив та зворотні зв'язки.

Отже, підвищення ефективності надання послуг call-центрами необхідно здійснювати в комплексі, поєднуючи різні методи та підходи, розглянуті вище. Однак, з огляду на те, що основою роботи call-центрів є людський фактор, у системі управління завжди головний акцент необхідно ставити на психологічні чинники: мотивацію та стимулювання до праці операторів шляхом різноманітних заохочень. Лише тоді якість послуг call-центрів буде відповідати запитам ринку та клієнтів.

Література:

1. У.2060 Огляд Інтернету–речей. Міжнародний союз електров'язку, сектор стандартизації, 06/2012.
2. Флеминг Дж., Аспленд Дж. Управление качеством услуг: метод Human Sigma. Москва : Альпина Бизнес Букс, 2009. 218 с.
3. Росляков А. В. Интернет–вещей: Учебное пособие / А. В. Росляков, С. В. Ваняшин, А. Ю. Гребешков. – Самара: ПГУТИ, 2015. – 136 с.
4. Казиева Г. С. IP-телефония и видеосвязь [Текст]: Методические указания к выполнению курсовой работы, для студентов всех форм обучения для специальности 5В071900 / Г. С. Казиева, Е.В. Ползик: Радиотехника, электроника и телекоммуникации. - Алматы: АУЭС, 2011. – 32