

АНАЛІЗ МЕТОДІВ МОНІТОРИНГУ ПОКАЗНИКІВ ЯКОСТІ ФУНКЦІОНУВАННЯ CALL CENTER CRM

Лук'янов О.І, Сабурова С.О.

Харківський національний університет радіоелектроніки,
кафедра інфокомунікаційної інженерії ім. В.В. Поповського,
Україна.

E-mail: svitlana.saburova@nure.ua,
oleh.lukianov@nure.ua

Abstract

The article aimed at researching business processes of providing resources for consumer access to the new generation All Center services. An overview of the prospects for the development of Call Center technologies of new generations presented. All modern IP-Call Centers have their own unique business models and work approach, it is necessary that they adhere to a specific set of best practices and technologies that meet the requirements and goals of business processes for the further development of Call Centers of new generations. An analysis of the standards of modern and new generations of Call Center technologies is presented. The requirements of the Call Center concept of the new generation, the requirements of the QoS system have studied. Developed and presented models, call processing algorithms and assessment of Call Center service quality parameters for monitoring call processing. Calculations, analysis and evaluations presented in relation to the support of Call Center service quality parameters on the CRM technology platform. The system of reporting and management of Call Center CRM efficiency parameters considered. The requirements of the Call Center concept of the new generation, the requirements of the QoS system have studied.

Стрімкий розвиток індустрії Call Center базується на зростанні впливу методів автоматизації бізнес-процесів та моніторингу обробки запитів, зменшенні втрат звернень клієнтів, викликаних завантаженістю наявних інформаційно-комунікаційних ресурсів; підвищення ефективності та розширення можливостей обслуговування клієнтів та індивідуальної, доброзичливої форми спілкування з клієнтом, зниження витрат на обслуговування звернень клієнтів, підвищення ефективності використання наявної інформації та людських ресурсів. Використання системи управління та контролю якості обслуговування Call Center забезпечує підвищення привабливості, розширення спектру послуг компаній та удосконалення механізму їх надання клієнтам.

Всі перераховані вище фактори в сукупності, і кожен окремо, дозволяють підвищити загальну прибутковість всіх операцій компаній, знизити витрати на обслуговування вхідного потоку звернень клієнтів. Позитивно позначається на іміджі наявність CRM платформи в Call Center, що гарантує можливість індивідуальної форми зв'язку з клієнтом, правильний розподіл вхідного потоку запитів, системи інтерактивного голосового обміну компаній і безпосередньо впливають на величину їх доходів [1]. Таким чином, навіть досить серйозні вкладення, необхідні для створення Call Center CRM, окупаються дуже швидко (за закордонними даними протягом 1-2 років).

Дослідження методів моніторингу послуг Call Center CRM технології згідно вимог системи QoS до гарантії якості обслуговування показали, що необхідно забезпечити цей процес на основі алгоритмів моніторингу та контролю для підвищення показників підтримки та надійності [2].

На рисунку 1 запропоновано алгоритм контролю та оцінки запису якості розмов старшим оператором системи управління Call Center CRM.

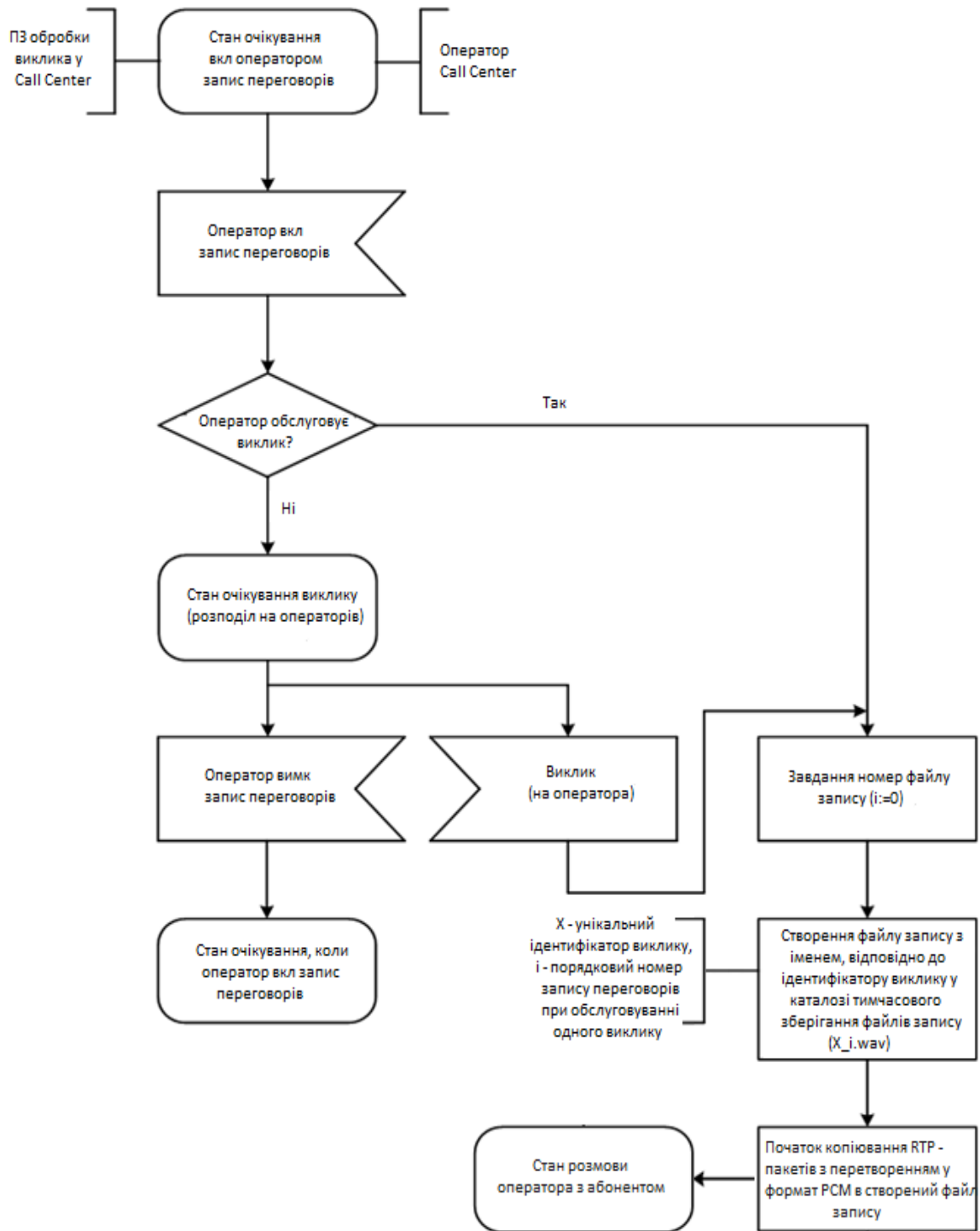


Рис.1. Алгоритм контролю запису розмов старшим оператором Call Center CRM

Call Center нового покоління, реалізований на базі IP-технологій, складатиметься з функціональних елементів декількох типів, одні з яких можуть бути програмними і апаратними блоками, а інші – це програмні продукти.

Виходячи з вище вказаного запропонована модель Call Center на базі IP-технологій з CRM платформою, яка представлена на рисунку 2.

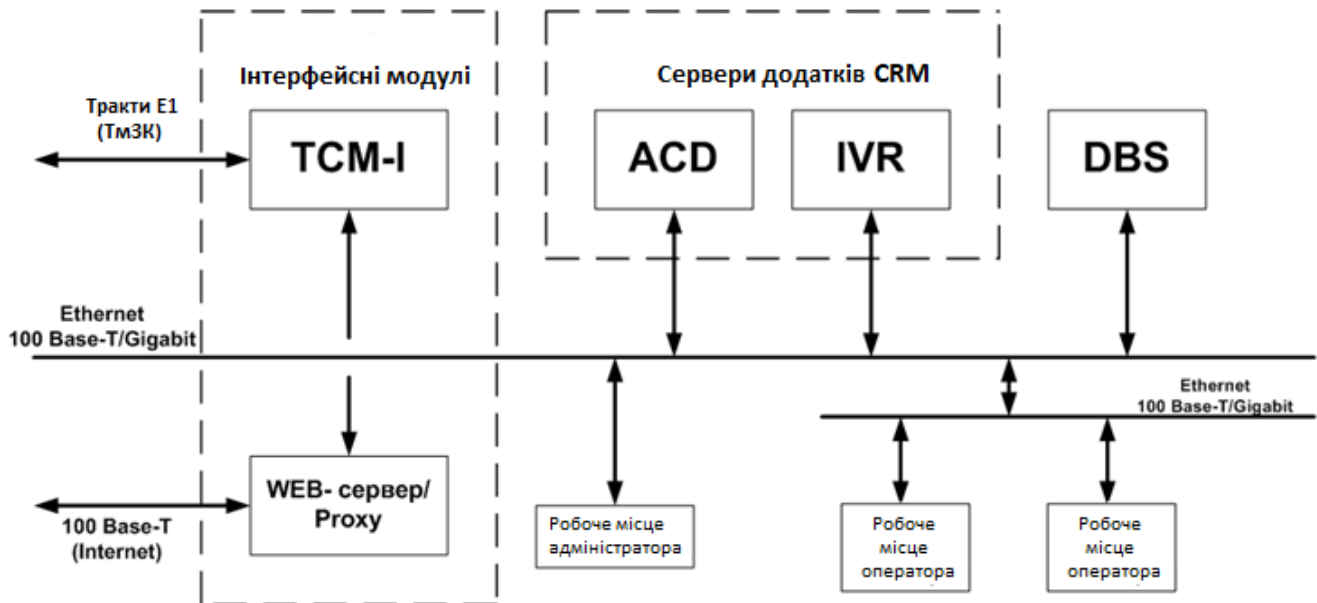


Рис. 2. Модель Call Center на базі IP-технологій з CRM

Найважливішим елементом Call Center CRM, інтегрованого з Інтернетом, є шлюз, що забезпечує взаємодію між IP-мережею з комутацією пакетів і телефонною мережею з комутацією каналів. Шлюз – це програмно-апаратний комплекс, основним функціональним призначенням якого є перетворення голосової інформації, отриманої від ТМЗК, в форму, придатну для передачі по мережах з маршруту IP-пакети: кодування та упаковка голосової інформації в пакети RTP/UDP/IP, а також зворотна конвертація. Ще однією особливістю є переклад номера ТМЗК в IP-адресу. Крім того, шлюз підтримує передачу сигнальних повідомлень за допомогою вузлів комутації ТМЗК/термінального обладнання, а також з пристроями, що працюють за стандартами IP-телефонії H.323 та/або SIP [2].

Адміністративне управління включає в себе управління даними, управління обробкою дзвінків, управління транзакціями та людськими ресурсами.

Система моніторингу Call Center CRM повинна в режимі реального часу відслідковувати наступну оперативну інформацію:

- кількість дзвінків у черзі;
- тривалість кожного дзвінка в черзі;
- тривалість бесіди;
- відсоток обслужених дзвінків за завданням проміжок часу;
- середня тривалість проміжку часу, після закінчення якого абонент кладе слухавку, не чекаючи відповіді;
- кількість доступних операторів;
- причини відсутності операторів на робочому місці;
- інша інформація за запитом замовника.

Так, в першу чергу, набирають обертів запити відносно нового типу, зокрема, відеотрафік. Також зростає кількість звернень до Call Center CRM з мобільних телефонів з доступом до Інтернету, і саме вони відкривають ще один канал для обслуговування клієнтів та транзакцій електронної комерції, оскільки рутинне використання веб-сайту для них ускладнене. Прикладом може служити успішно реалізована технологія передачі голосової інформації по мережах з IP-пакетною маршрутизацією – Voice over IP (VoIP) або IP-телефонія.

Але поняття Voice over IP має на увазі не тільки і не стільки використання Інтернету як носія передачі голосу, скільки самого протоколу IP і технологій, що забезпечують надійну і якісну передачу голосової інформації в мережах комутації пакетів.

Стандартизація голосових технологій на базі стека TCP/IP та їх підтримка лідерами ринку пакетної телефонії забезпечить сумісність обладнання різних виробників та дозволить створити системи, в яких дзвінки можливі з аналогового телефону, підключеного до порта роутера, до персонального комп'ютера, або з персонального комп'ютера на номер ТМЗК.

В свою чергу програмне забезпечення Call Center CRM призначене для спілкування з клієнтами та потенційними клієнтами. Це допомагає компаніям управляти потоком вхідних і вихідних голосових взаємодій, направляти їх до потрібних співробітників, автоматизувати процес вихідних дзвінків і контролювати необхідні показники KPI Call Center CRM [3].

Програмне забезпечення Call Center надає менеджерам інструменти для оцінки показників ефективності роботи агентів, а також доступ до детальної статистики по всіх ресурсів.

Оскільки клієнти взаємодіють із компаніями через різні ресурси (веб-чат, месенджери, електронна пошта), програмне забезпечення багатоканального Call Center CRM стає все більш популярним. Це дозволяє співробітникам обробляти дзвінки, живі чати та електронні листи в єдиному інтерфейсі, що покращує параметри продуктивності.

Призначення програмного забезпечення Call Center CRM це:

- направляти потенційних клієнтів і клієнтів до відповідних операторів/агентів або відділів;
- приймати замовлення, продавати товари та послуги, стягувати борги;
- збирати статистику дзвінків та інших запитів (як вхідних, так і вихідних);
- відстежувати продуктивність агентів, аналізувати кожну взаємодію;
- управляти великою кількістю вихідних дзвінків і кампаній.

Крім того, програмне забезпечення Call Center CRM забезпечує основні бізнес процеси: використання холодних дзвінків і телемаркетингових кампаній (завдяки таким функціям, як списки контактів, сценарії викликів і номеронабирачі); прийом замовлень в Інтернет-магазині і для негайних зворотних дзвінків на запити веб-сайту; обслуговування клієнтів для проактивного спілкування з агентами, обробки веб-чатів, а також для використання опцій самообслуговування; переваг програмного забезпечення, використовуючи інтелектуальну маршрутизацію викликів для гарантії того, що запити клієнтів будуть направлені до відповідного автоматизованого робочого місця (APM) агента з мінімальною кількістю переказів.

В свою чергу система Call Center CRM відстежує всі взаємодії клієнта. CRM платформа накопичує вичерпну інформацію про бізнес-процеси клієнтів Call Center [3].

Висновки

Аналіз методів моніторингу показників якості обслуговування Call Center CRM показує, що менеджери створюють ресурси каналів для продажі різних послуг, якщо для кожної з послуг потрібен інший бізнес процес продажі (пакет акційних послуг, контенти послуг і т.д.), і відстежують етапи угоди (Service Level Agreement, SLA) між компанією та клієнтами.

Створення аналітики та звітів. Call Center на базі CRM платформи пропонує різні звіти, які надають керівникам і менеджерам детальну картину повсякденної взаємодії з клієнтами, а також стан ресурсів каналів, продаж послуг і прогнози.

Література

1. Корнейцова Н.В, Сабурова С.О., Методи забезпечення якості роботи CALL CENTER, /Корнейцова Н.В. //The 5thInternational scientific and practicalconference – Priority directions of science and technology developmentl (January 24-26, 2021) SPC – Sci-conf.com.ua, Kyiv, Ukraine. 2021.P. 476-482/ ISBN 978-966-8219-84-9.
2. Документація від постачальника CRM. URL: <https://fastercapital.com/topics/optimizing-crm-usage-and-performance.html>.
3. Як організувати успішний кол-центр? 7 дієвих практик. Київстар.—: URL: <https://hub.kyivstar.ua/news/yak-organizuvaty-uspishnyj-kol-czentr-7-diyevyih-praktyk/>.