

# **Определение неэффективной работы операторов колл-центров.**

Поставлена задача провести анализ эффективности работы операторов, определить критерии оценки.

Кананин А.В.

Контакты для связи: [dadansoddwr@yandex.ru](mailto:dadansoddwr@yandex.ru)

# Цели и задачи исследования.

Телеком провайдер «Нупозвони» решил запустить новый сервис «Нупозвони мне, нупозвони!» для своих клиентов — колл-центров, который заключается в регулярном мониторинге эффективности работы операторов.

Информация необходима менеджерам, которые будут заниматься внедрением этого сервиса.

Исследование основывается на выгрузке данных о входящих и исходящих звонках операторов колл-центров за период с 1 августа до 27 ноября 2019 года.

## Определение критериев оценки эффективности работы.

Есть две разновидности звонков - исходящие и входящие. У каждой есть своя специфика, которую необходимо учитывать при оценке эффективности работы.

Например, количество входящих звонков не зависит от оператора, так же как и время исходящего звонка, когда абонент просто может отказаться разговаривать.

Стоит обратить внимание на тех операторов, чья работа не соответствует сразу всем критериям. Несоответствие лишь некоторым может объясняться как случайностью, так и техническими неполадками, а также другими причинами, что не даёт оснований утверждать, что работа оператора неэффективна.

После анализа данных, были установлены следующие критерии оценки работы операторов:

Для исходящих звонков:

- Количество звонков ниже среднего (25 звонков).
- Общее время разговора ниже медианного (537 секунд).
- Общее время работы ниже среднего (29 дней).

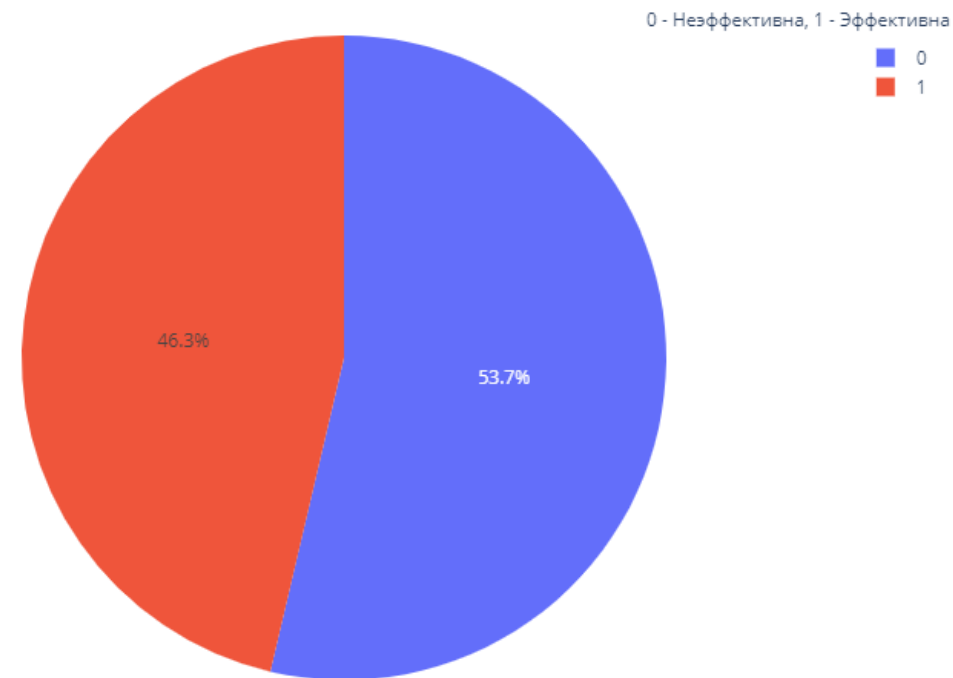
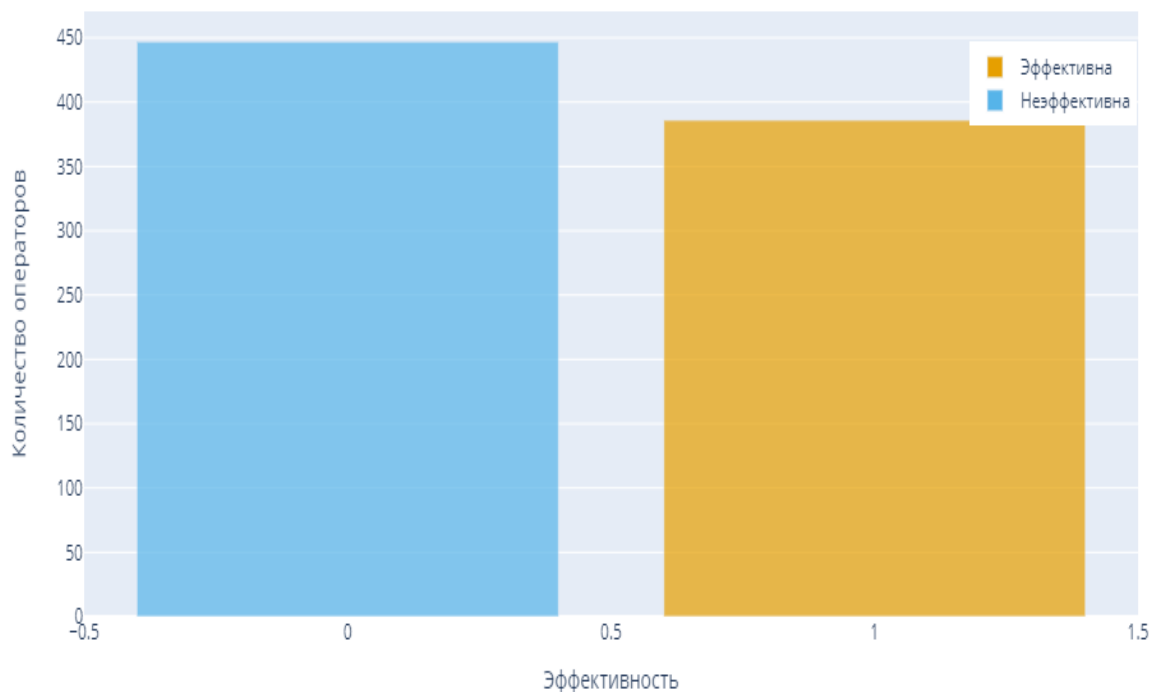
Для входящих звонков:

- Количество пропущенных звонков выше среднего (3 звонка).
- Время ожидания ответа выше медианного (40 секунд).
- Общее время разговора ниже медианного (467 секунд).
- Общее время работы ниже среднего (17 дней).

## Оценка эффективности работы.

После проведённого исследования выяснилось, что работу более половины операторов, занимающихся исходящими звонками, можно назвать неэффективной (53,7%).

Количество операторов с эффективной и неэффективной работой



Что касается входящих звонков, то здесь не выявлено операторов, чью работу можно считать неэффективной.

## Оценка эффективности работы.

Также были проверены гипотезы о том, что нагрузка на операторов (в качестве показателей тут установлены общее количество звонков и время разговора), а также количество пропущенных звонков различается в рабочие и выходные дни.

После проведённой проверки было установлено, что нагрузка на операторов и количество пропущенных звонков существенно различаются в рабочие и выходные дни.

### Общие выводы.

1. Определены критерии оценки эффективности работы операторов для обоих видов звонков.
2. Установлено, что работа более половины операторов, занимающихся исходящими звонками неэффективна сразу по всем показателям.
3. Также установлено, что нагрузка на операторов и количество пропущенных звонков сильно различаются в рабочие и выходные дни.
4. Учитывая высокий показатель неэффективности по исходящим звонкам, данный сервис может представлять интерес для колл-центров.

# Рекомендации.

1. Выше были описаны критерии оценки эффективности работы операторов для обоих видов звонков. Стоит обратить внимание на тех операторов, чья работа не соответствует сразу всем критериям.
2. На основе установленных критериев разработать алгоритм подсчёта операторов с неэффективной работой.
3. При разработке алгоритмов учитывать, что в нагрузке на операторов и количестве пропущенных звонков в рабочие и выходные дни есть существенная разница.
4. Для набора статистических данных, проводить исследование регулярно с использованием установленных критериев и разработанного алгоритма.
5. По результатам проведённых исследований, предоставить колл-центрам презентацию с результатами работы и предложить им новый сервис для оценки эффективности работы операторов для повышения общей эффективности работы колл-центра в целом.