

ПРОЕКТ

Разработка параметров для определения неэффективных операторов в колл-центрах

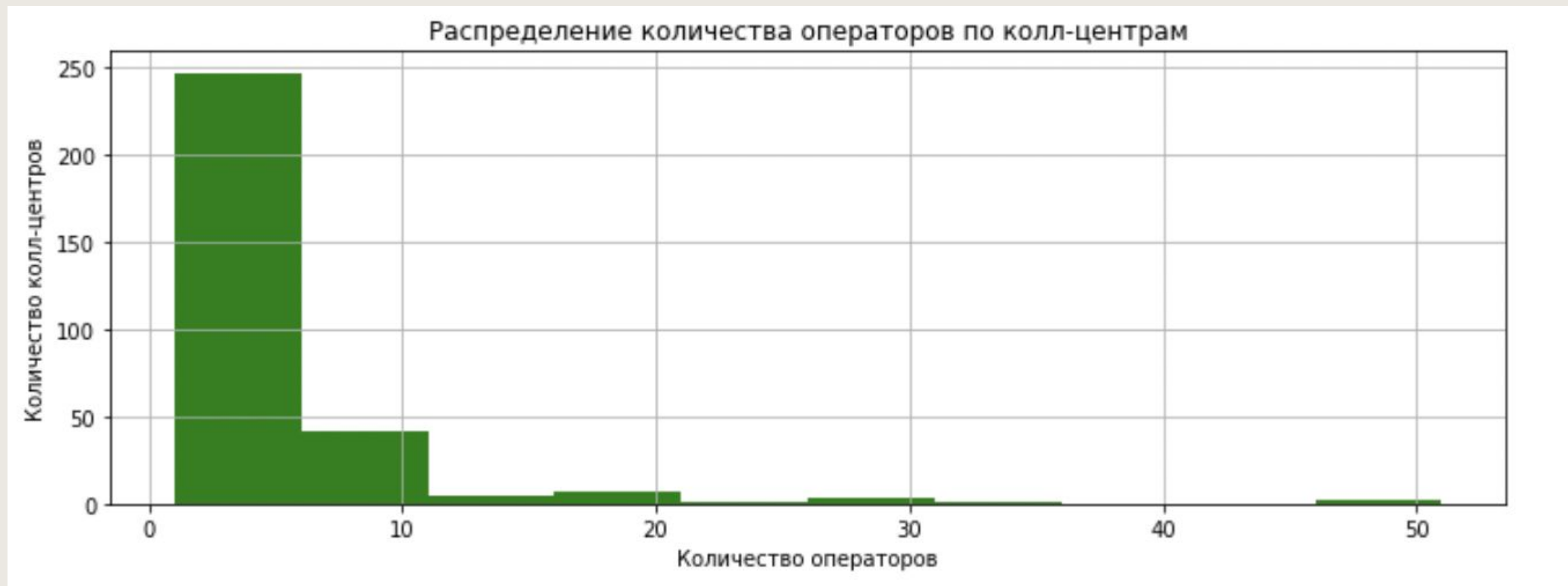


1

Цель: Проанализировать данные и на их основе выявить показатели неэффективности операторов в каждом колл-центре

Данные для анализа: Информация о работе колл-центров с детализацией звонков по длительности, дате и количеству

Количество операторов и колл-центров



- Всего информация о 307 колл-центрах и о 1093 операторах.
- В большинстве колл-центров до 5 операторов.
- Колл-центры делятся по специализации:
 - 132 с исходящим обзвоном
 - 175 со входящими звонками

Для определения эффективности рассмотрены три параметра:

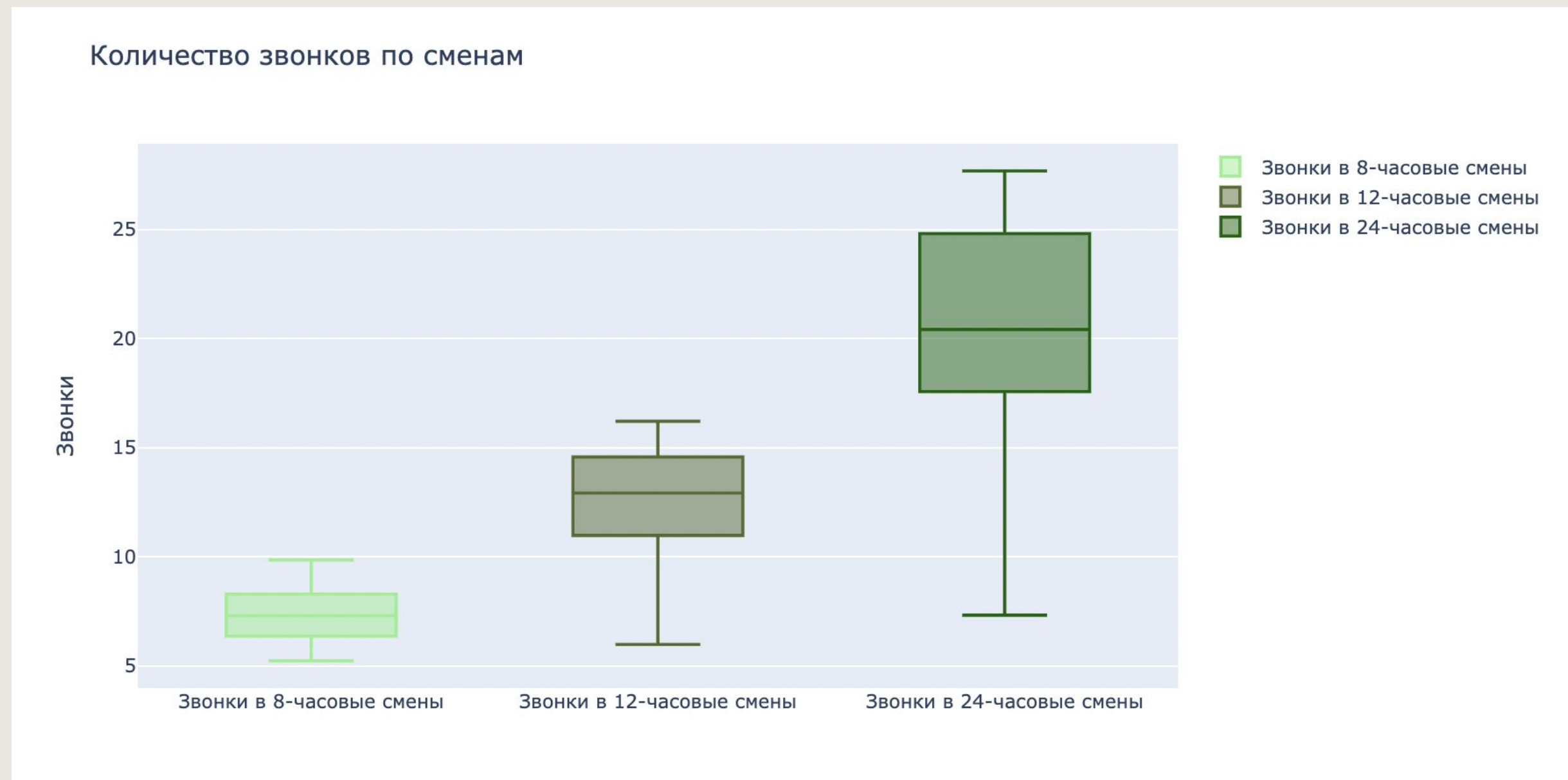
**Слишком много пропущенных
звонков на входящей линии**

**Слишком долгое время
ожидания на входящей
линии**

**Слишком мало совершенных
звонков на исходящей линии**

Определение порога эффективности по количеству исходящих звонков

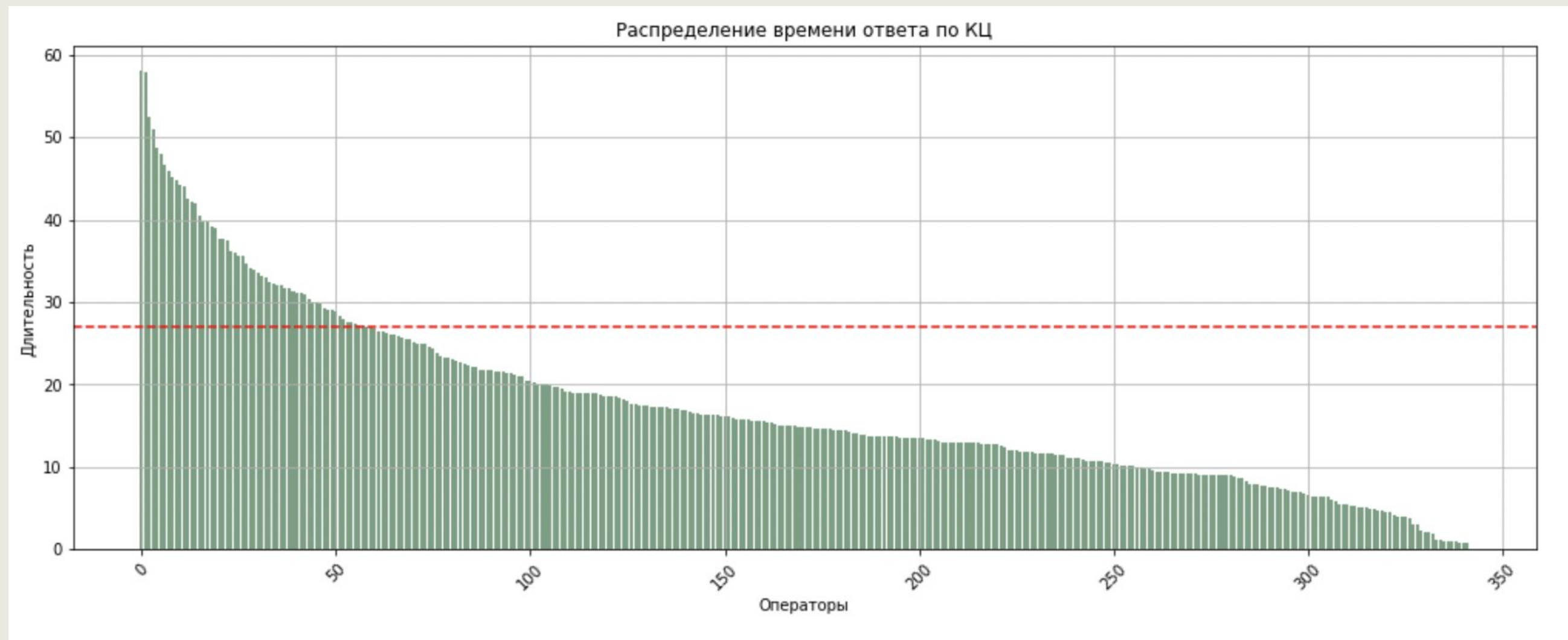
Операторы были разделены на три группы по длительности их смен и у каждой смены свой порог эффективности – количество звонков за смену



По результату анализа выявлено 113 неэффективных оператора в 73 колл-центрах.

Определение порога эффективности по времени ожидания клиента на линии

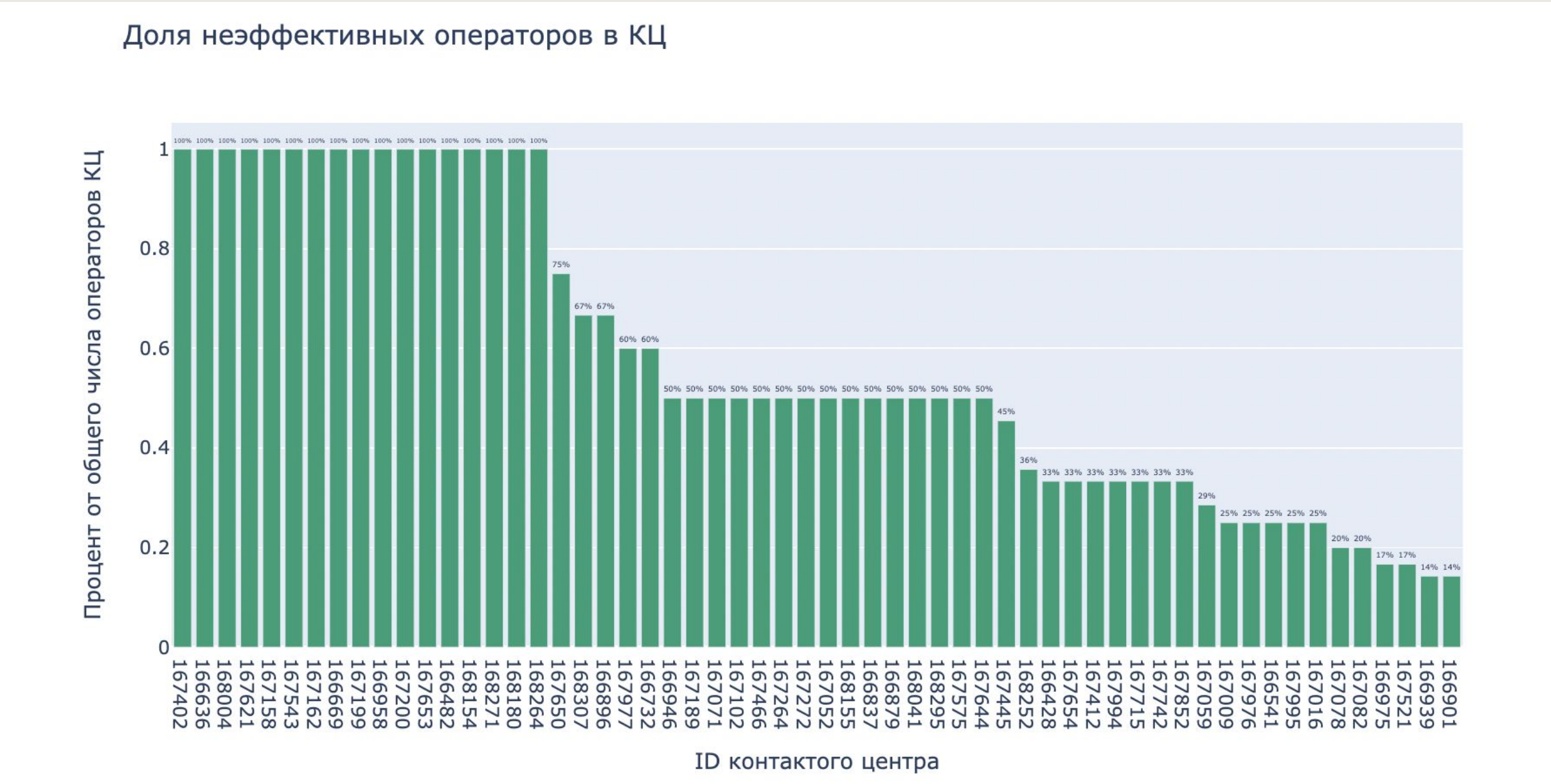
Планка эффективности устанавливается исходя из времени, после которого клиенты сбрасывают звонок, не дождавись ответа. Берем максимальное время, при котором 80% клиентов не сбросят звонок и дождутся ответа.



По результату анализа выявлено 60 неэффективных оператора в 33 колл-центрах.

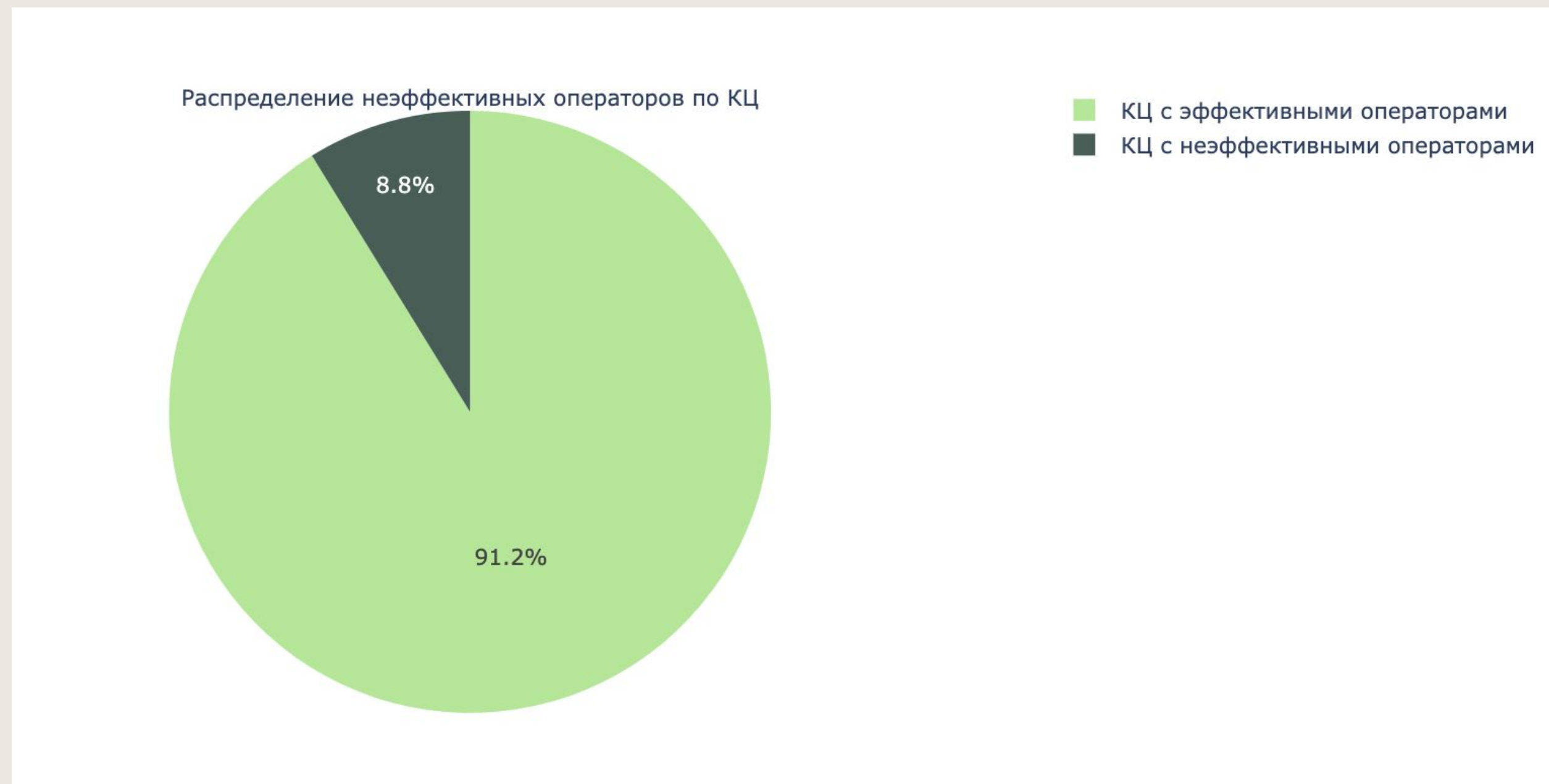
Определение порога эффективности по пропущенным звонкам входящей линии

Эффективность определяется по доле пропущенных звонков. Максимальный порог 3%. При этом порог делится на нераспределенные звонки и на операторов.



По результату анализа выявлено 90 неэффективных операторов в 58 колл-центрах.

По каждому критерию было найдено не менее 8%
всех колл-центров одной специализации с
неэффективными операторами



Вывод

- В большинстве контактных центров есть неэффективные операторы
- Было найдено несколько КЦ, в которых процент неэффективных операторов от 75% до 100%, что говорит глобально о неэффективности всего колл-центра
- Важно в реальном времени может выявить сотрудников, работающих неэффективно и влияющих на общую работу колл-центров, чтобы оперативно реагировать
- Руководителям колл-центров необходим понятный инструмент для такого мониторинга

Хорошего дня!