

Вступ	Introduction	Графік 1. Оцінка роботи служби підтримки (виникнення нового запиту ..	Графік 2. Оцінка роботи агентів служби підтримки (з моменту вз..
-------	--------------	---	--

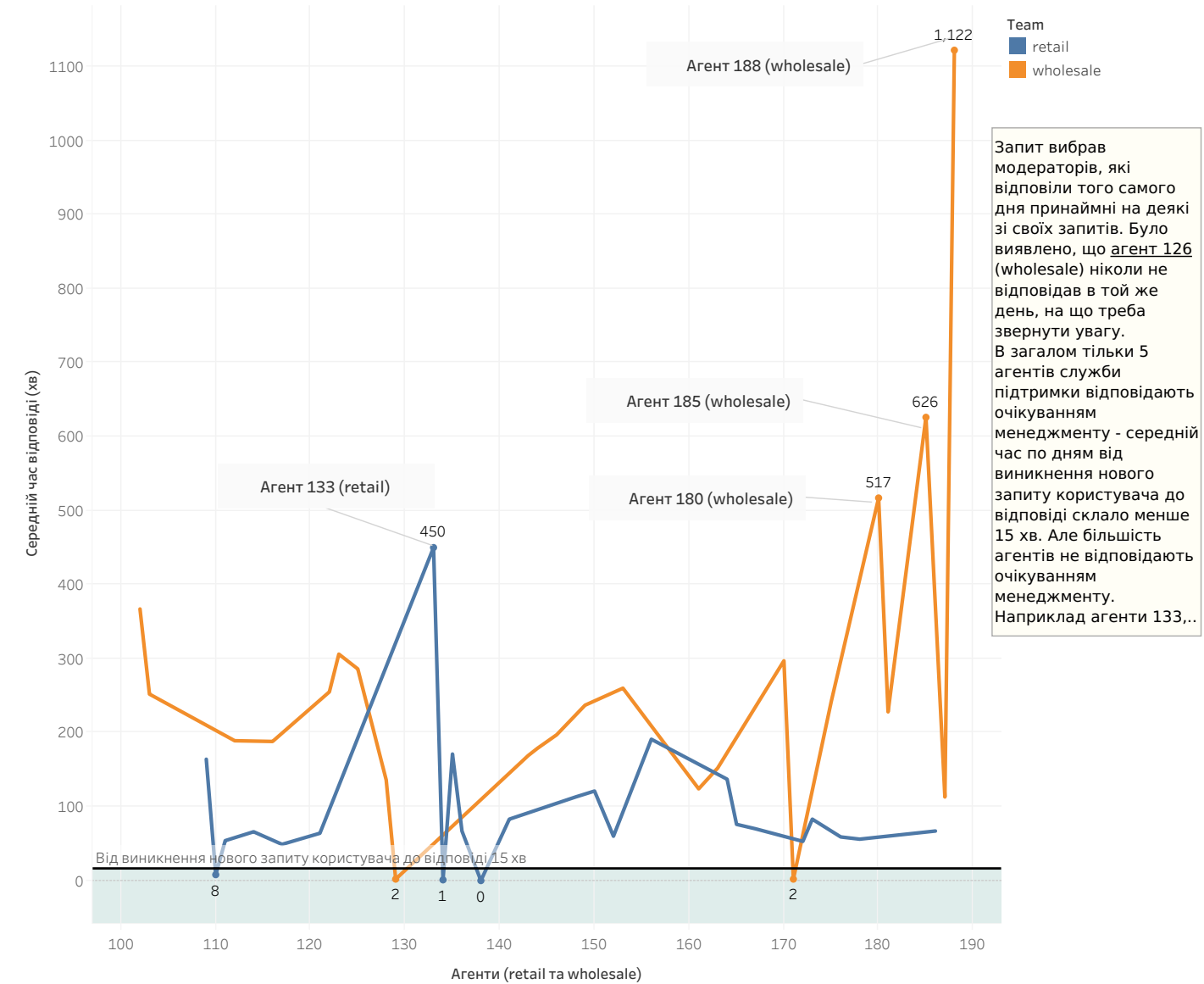
Оцінка роботи служби підтримки

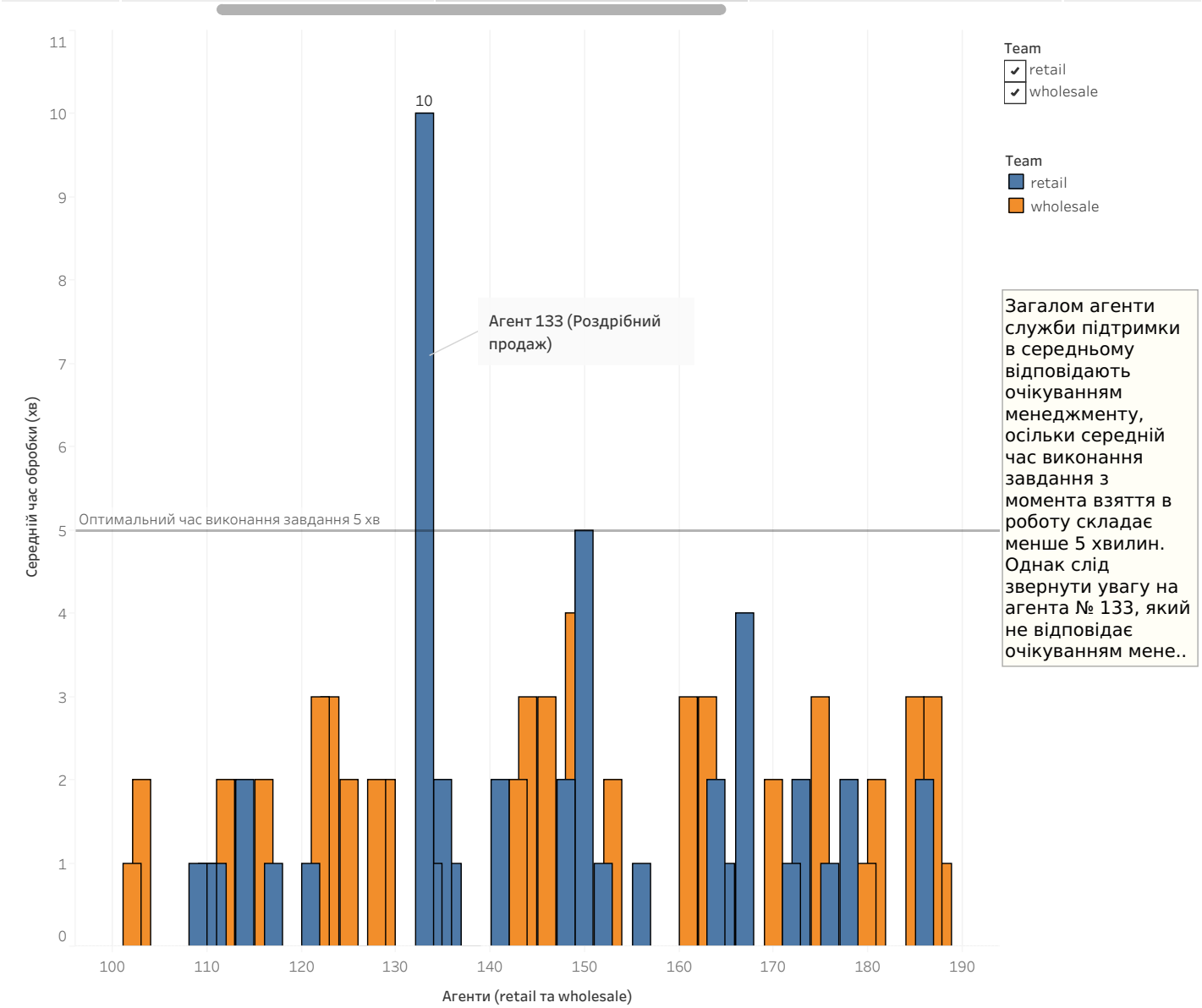
retail vs wholesale team

Вступ	Introduction	Графік 1. Оцінка роботи служби підтримки (виникнення нового запиту ..	Графік 2. Оцінка роботи агентів служби підтримки (з моменту вз..
-------	--------------	---	--

Вхідні дані:

- Кожен продукт має свою команду підтримки.
- Кожне завдання агент служби підтримки може виконувати до 5 хвилин з моменту взяття в роботу.
- З боку менеджменту є очікування, що в рамках кожного дня середній час від виникнення нового запиту користувача до відповіді має бути 15 хвилин. Також погано, якщо користувачі сервісу чекають на відповідь довше 45 хвилин.





Графік 1.
Оцінка работ..

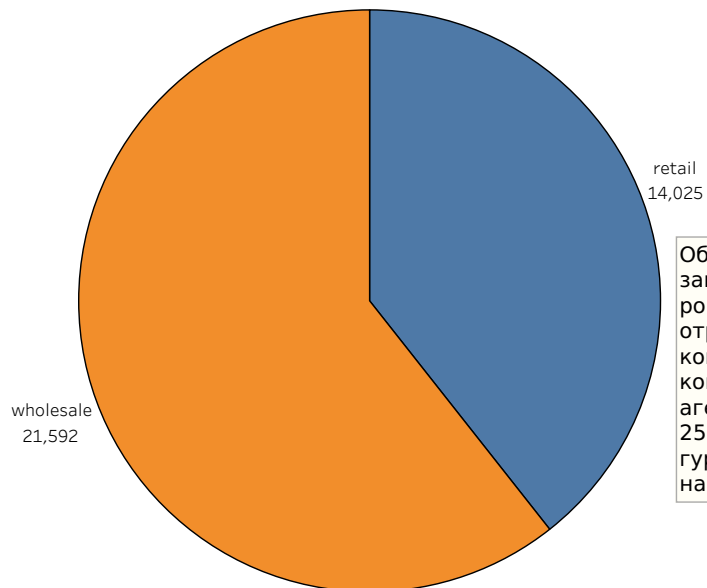
Графік 2. Оцінка роботи агентів служби підтримки (з моменту взяття в роботу)

Графік 3. Завантаженість команд

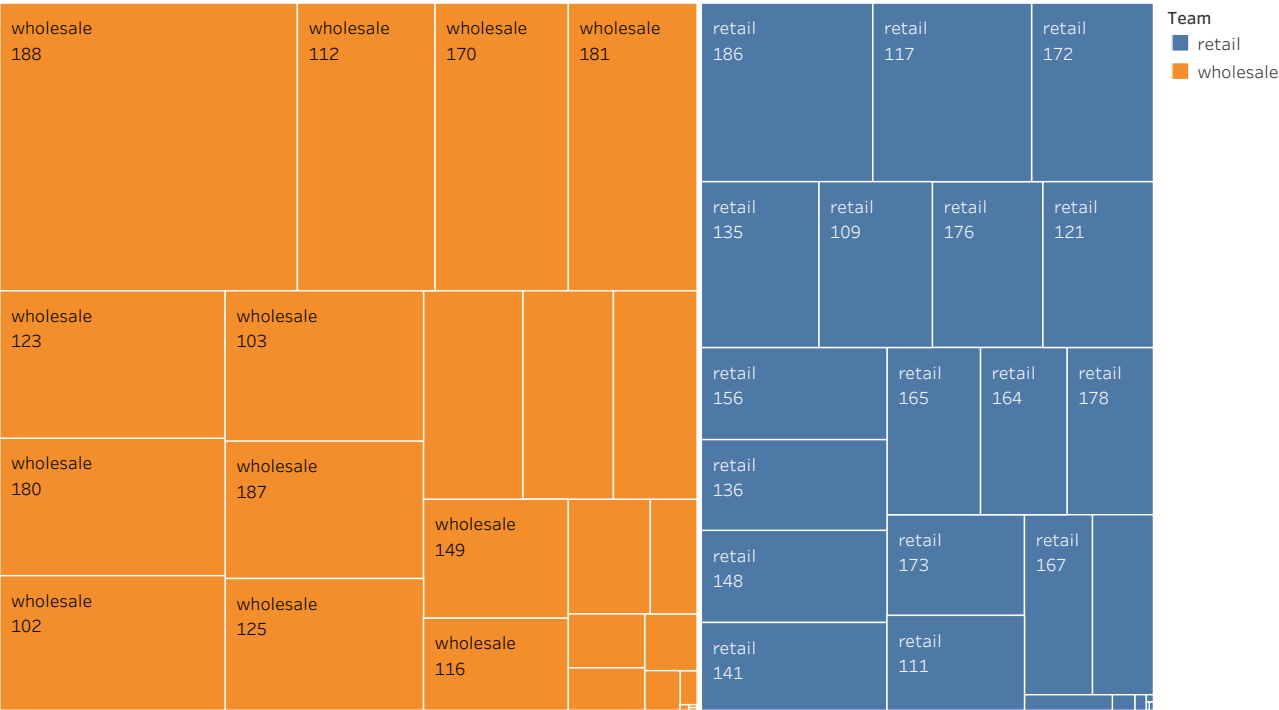
Графік 4. Розподіл навантаження по агентам

Графік 5. Кількість запиті..

Team
■ retail
■ wholesale



Обидві команди отримали всього 35 617 запитів з 24 вересня - 30 грудня 2020 року. Команда гуртового продажу отримує на 7 567 запитів більше ніж команда роздрібного продажу. Оскільки у команді роздрібного продажу працює 24 агента, а в команді гуртового продажу 25 агентів, треба збільшити команду гуртового продажу або розподілити навантаження серед інших агентів.



Діаграма показує, що деякі агенти, наприклад №188 або №186, обробляють набагато більше запитів ніж інші, а саме:
Агенти wholesale: 126, 129, 143, 144, 161, 163, 171, 185.
Агенти retail: 110, 114, 133, 134, 138, 150.

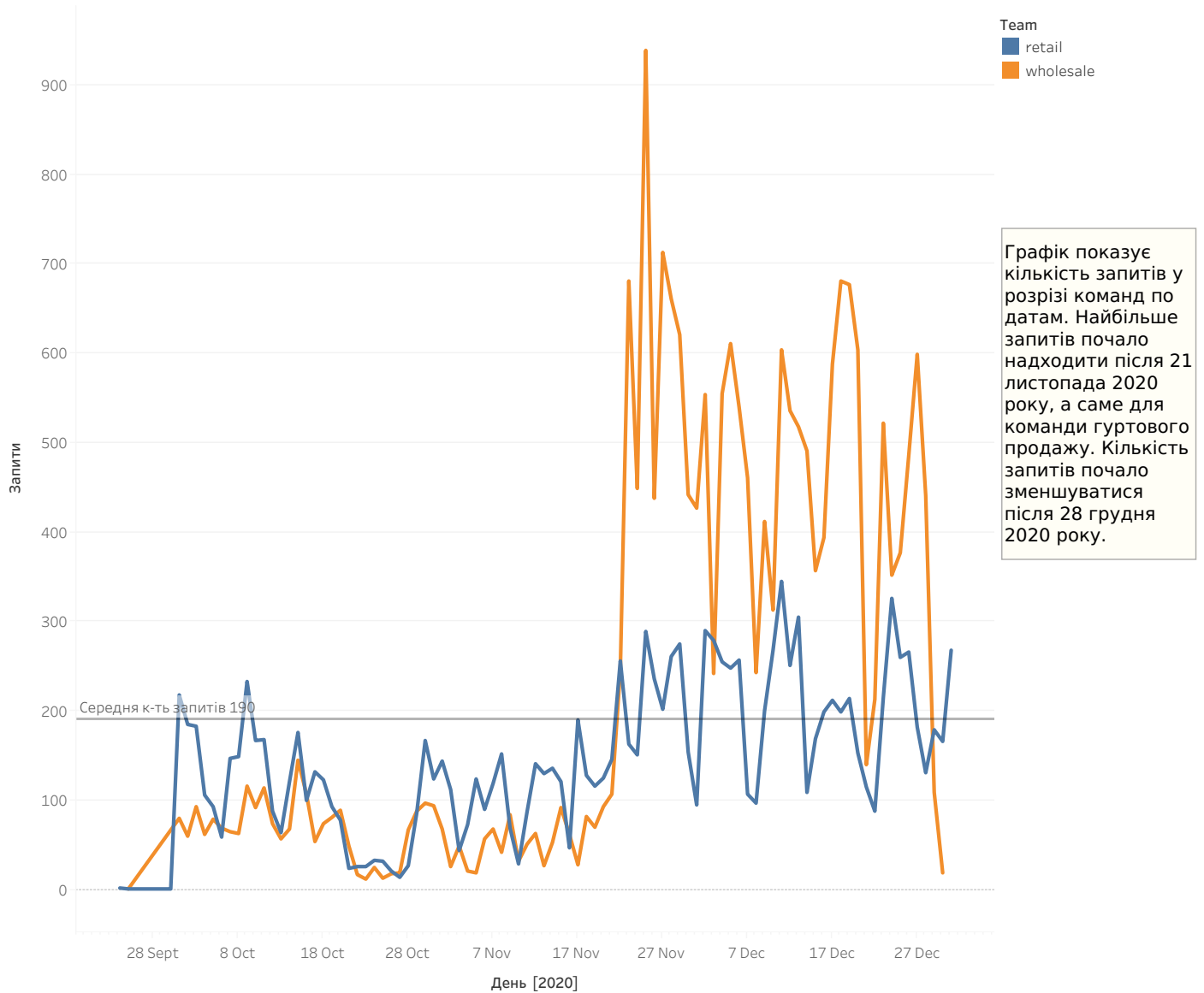
Графік 3. Зава
нтаженість ко..

Графік 4. Розподіл навантаження по
агентам

Графік 5. Кількість запитів по місяцям у
розрізі команд

Графік 6. Навантаження служби
підтримки по годинам (retail +wholesale..

Висновки та
рекомендації



Графік 4. Розподіл навантаження по агентам

Графік 5. Кількість запитів по місяцям у розрізі команд

Графік 6. Навантаження служби підтримки по годинам (retail +wholesale..

Висновки та рекомендації

Година	День тижня							Grand To..
	Sunday	Monday	Tuesday	Wednes..	Thursday	Friday	Saturday	
0	88	113	68	70	70	89	89	587
1	241	235	140	212	202	265	212	1,507
2	235	262	148	237	230	316	390	1,818
3	403	219	162	314	159	338	315	1,910
4	249	125	84	166	125	155	154	1,058
5	288	179	148	241	132	272	190	1,450
6	384	309	202	385	209	311	239	2,039
7	451	298	162	388	377	397	499	2,572
8	630	438	255	367	484	581	631	3,386
9	486	408	177	401	411	467	590	2,940
10	286	202	219	269	314	362	363	2,015
11	349	183	339	274	314	320	390	2,169
12	271	164	195	271	325	388	311	1,925
13	249	203	266	330	356	297	293	1,994
14	290	197	193	265	300	247	248	1,740
15	182	192	170	288	254	220	204	1,510
16	146	100	117	124	150	212	140	989
17	113	90	98	119	106	156	90	772
18	107	64	88	97	129	94	118	697
19	139	73	58	101	129	100	121	721
20	97	101	52	104	141	87	81	663
21	88	70	22	62	82	54	71	449
22	61	66	17	59	44	48	59	354
23	34	91	18	66	62	42	39	352
Grand Total	5,867	4,382	3,398	5,210	5,105	5,818	5,837	35,617

Team

- ☒ retail
- ☒ wholesale

Total Requests

17  631

Графік показує кількість запитів по дням та годинам (24-годинний формат) з 24 вересня - 30 грудня 2020 року для служби підтримки роздрібного та гуртового продажу. Найбільше запитів надійшло у період з 6 години по 11 годину, у всі дні крім понеділка та вівторка.

Графік 4. Розподіл навантаження по агентам

Графік 5. Кількість запитів по місяцям у розрізі команд

Графік 6. Навантаження служби підтримки по годинам (retail +wholesale..

Висновки та рекомендації

ВИСНОВКИ

- Згідно Графіку 1, агенти гуртового продажу показали найповільніший час обробки нового запиту від виникнення до відповіді. Загалом тільки 5 агентів служби підтримки відповідають очікуванням менеджменту, а більшість агентів з обох команд не відповідають очікуванням менеджменту. Слід звернути увагу на агентів 133, 180, 185 та 188 і в цілому на команду гуртового продажу, адже вони показали найповільніший час вирішення запиту, а також на агента 126, який жодного разу не відповів у день отримання запиту. Середній час відповіді гуртової команди становить 256 хвилин, а роздрібною – 89 хвилин.

- Згідно Графіку 2, в загалом агенти служби підтримки в середньому відповідають очікуванням менеджменту, оскільки середній час виконання завдання з момента взяття в роботу складає менше 5 хвилин. Однак слід звернути увагу на агента № 133, який не відповідає очікуванням менеджменту, оскільки його середній час виконання завдання складає 10 хвилин.

- Згідно Графіку 3 та 4, обидві команди отримали всього 35 617 запитів з 24 вересня - 30 грудня 2020 року. Команда гуртового продажу отримує на 7 567 запитів більше ніж команда роздрібного продажу. Навантаження також розподіляється нерівномірно, оскільки деякі агенти отримують набагато більше запитів, ніж інші.

- Згідно Графіку 5 та 6, найбільше звернень на обидві команди надійшло з 21 листопада по 28 грудня, і загалом вранці з 6 до 9 ранку.

РЕКОМЕНДАЦІЇ

- Оскільки робоче навантаження розподіляється нерівномірно між агентами обох команд підтримки (деякі обробляли 1717 запитів, а деякі 4), варто подумати про рівномірний розподіл робочого навантаження. Наприклад, виходячи з вибірки даних за період вересень-грудень 2020 року (94 дні), для того, щоб рівномірно розподілити навантаження, кожен з 24 агентів роздрібною команди повинен був обробити ~584 запити за весь час (~6 запитів в день), тоді як кожен з 25 агентів оптової команди ~864 запити (~9 запитів в день).

Щоб відповідати очікуванням менеджменту (<15 хв від виникнення нового запиту до відповіді), в ідеалі, один агент може обробляти 4 запита в годину, або 32 запитів у день (якщо робочий день 8 годин).

- Наступна формула (*загальна кількість місячних запитів / на середню кількість запитів на агента на місяць*) показала, що агентів достатньо навіть у пікові місяці. Наприклад у грудні, треба всього 18 агентів оптової торгівлі, щоб вирішити всі запити, а зараз є 25 агентів. Тому залучати додаткових агентів не обов'язково, доцільніше буде розподілити навантаження.

- Варто подумати про те, щоб деякі роздрібні агенти приєдналися до оптової команди в дні піку, коли надходить більше запитів для оптової команди, наприклад у листопаді та грудні. Це рішення залежатиме від навичок конкретних працівників, чи використовують вони ті самі технології, або чи потрібне додаткове навчання.

- Оскільки більшість запитів для обох команд приходить вранці (з 6 по 11 ранку) графік роботи не обов'язково міняти. Важливіше, розподілити навантаження та підвищити ефективність обробки запитів, щоб їх встигали робити серед робочого дня. Зокрема, це стосується команди гуртового продажу у пікові дні.