**Опросный лист.** Ключевые показатели эффективности (КПЭ) и потребности контакт-центра.

Для общего понимания текущей организационной структуры контакт-центра и ключевых показателей эффективности заполните все необходимые поля анкеты.

| **1. СВЕДЕНИЯ О ЗАКАЗЧИКЕ** |
| --- |

| **Название организации** |  |
| --- | --- |
| **Адрес организации** |  |
| **Контактное лицо, телефон** |  |

| **2. СВЕДЕНИЯ О КОНТАКТ-ЦЕНТРЕ** |
| --- |

| **2.1. Опишите сферу деятельности контакт-центра (например, обслуживание клиентов, продажи, обработка претензионных обращений, техподдержка)** |
| --- |

| **2.2. Укажите вид деятельности:** |
| --- |

**Корпоративный контакт-центр**

**Аутсорсинговый контакт-центр** 

| **2.3. Укажите в контакт-центре производится обслуживание физических и/или юридических лиц? В каком процентном соотношении?** |
| --- |

| **2.4. Описание контакт-центра** |
| --- |

| **Количество площадок контакт-центра** |  |
| --- | --- |
| **Количество операторов** |  |
| **Количество супервизоров/контролеров качества** |  |
| **Максимальное количество одновременно работающих операторов** |  |
| **Существующие операторы связи SIP телефонии** |  |
| **Какая система записи используется** |  |
| **Есть ли CRM, какой вендор** |  |
| **Существующее ПО для биллинга** |  |
| **Перечислите стороннее ПО, интегрированное с контакт центром** |  |
| **Используются SIP телефоны или гарнитуры** |  |
| **Укажите типовою конфигурацию рабочих станций агентов** |  |
| **Процентное соотношение исходящих/входящих звонков** |  |
| **Требуется ли автодозвон (дайлер)** |  |

| **2.5. Организационная структура контакт-центра** |
| --- |

| **Название направления /группы** | **Числен-ность** | **Канал обслуживания клиентов (телефон/электронная почта/чат)** | **Тип вызовов (для телефонного канала): исходящие/ входящие** | **Функциональные задачи** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Сервисное направление** |  |  |  |  |
| **Направление обслуживания ЮЛ** |  |  |  |  |
| **Направление обслуживания ФЛ** |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

| **2.6. ТОП-10 основных тематик обращений** |
| --- |

| **Наименование темы** | **Канал обслуживания клиентов / направление звонка** | **Краткое описание** |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

| **3. СВЕДЕНИЯ О НАГРУЗКЕ** |
| --- |

| **3.1 Среднее суточное количество телефонных вызовов, обслуженных операторами в контакт-центре** |
| --- |

| **3.2 Часы пиковой нагрузки контакт-центра** |
| --- |

| **3.3 Среднее количество и средняя продолжительность телефонных вызовов, обслуженных операторами в часы пиковой нагрузки контакт-центра в сутки** |
| --- |

| **3.4 Количество и средняя продолжительность вызова по группам** |
| --- |

| **Название направления/ группы** | **Средняя продолжительность вызова** | **Среднее суточное количество телефонных вызовов, обслуженных операторами по направлению/группе** |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

| **3.5. Укажите, используется ли в контакт-центре автоматизация: IVR, отправка информации в sms, другое (опишите)?** |
| --- |

| **4. СВЕДЕНИЯ О КПЭ КОНТАКТ-ЦЕНТРА** |
| --- |

| **4.1. Какие показатели измеряются в контакт-центре** |
| --- |

**Average Handling Time (AHT),** средняя длительность вызова

**Service Level (SL),** доля обслуженных вызовов в заданный период

**LostCallRate (LCR),** доля потерянных вызовов в заданный период

**Repeated Calls (RC),** доля повторных вызовов пришедших с одного номера в течение суток

**First Call Resolution (FCR),** решение вопроса клиента при первом звонке

Опишите методику измерения

**Customer Satisfaction (CS),** удовлетворенность обслуживанием

Опишите методику измерения

**Quality monitoring (QM**), соблюдение оператором регламента обслуживания

Опишите методику измерения

**Offer Rate (OR),** доля запросов по предоставлению информации и консультированию, где было предложение продажи

**Conversion Rate (CR),** доля запросов по предоставлению информации и консультированию, в которых состоялись подтверждённые продажи 

**Self-Service Rate (SSR)**, доля от всего объёма сервисов КЦ, полученных клиентами самостоятельно в IVR, без участия оператора КЦ

**Другое ( уточните):** 

| **4.2. Укажите целевые показатели и фактические значения по направлениям/группам** |
| --- |

| **Название направления/группы** | **Ключевой показатель эффективности** | **Фактическое значение показателя** | **Целевое значение показателя** |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

| **4.3. Какие показатели необходимо улучшить с помощью системы аналитики? Расставьте приоритеты,** |
| --- |

**Average Handling Time (AHT)**

**Repeated Calls (RC)**

**First Call Resolution (FCR)**

**Customer Satisfaction (CS)**

**Quality Monitoring (QM)**

**Conversion Rate (CR)**

**Другое ( уточните):**

| **5. СВЕДЕНИЯ О МОТИВАЦИИ ОПЕРАТОРОВ КОНТАКТ-ЦЕНТРА** |
| --- |

| **5.1. Как осуществляется ручная оценка качества обслуживания?** |
| --- |

**Не осуществляется**

**Проводится в оценочной форме в excel/word**

**Проводится в специальном ПО**

**Данные для мотивации сотрудников сводятся вручную**

**Данные для системы мотивации выгружаются автоматически**

**Другое ( уточните):**

| **5.2. Какие показатели влияют на размер денежной премии/штрафа оператора?** |
| --- |

**Качество работы (Укажите какие показатели: соблюдение регламента, работа с базами данных и т.д.)**

**Продуктивность, количество обработанных вызовов в час**

**Average Handling Time (AHT),** средняя длительность вызова

**Трудовая дисциплина**

**Другие показатели. Укажите какие именно**



**Система мотивации отсутствует**