

# ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

---

Юрий Мельников. Генеральный директор

Международный Институт Сертификации Контактных Центров



# CUSTOMERS EXPERIENCE

# СХ

- **81% компаний** признают СХ в качестве конкурентного фактора для клиента
- **79% компаний** могут свидетельствовать об экономии средств от работы с СХ
- **84% компаний** - об увеличении прибыли от работы с СХ

# Влияние CX на прибыль компаний

McKinsey&Company



## Связь общего дохода акционеров компаний (Total Shareholders Return) и Customer Experience.



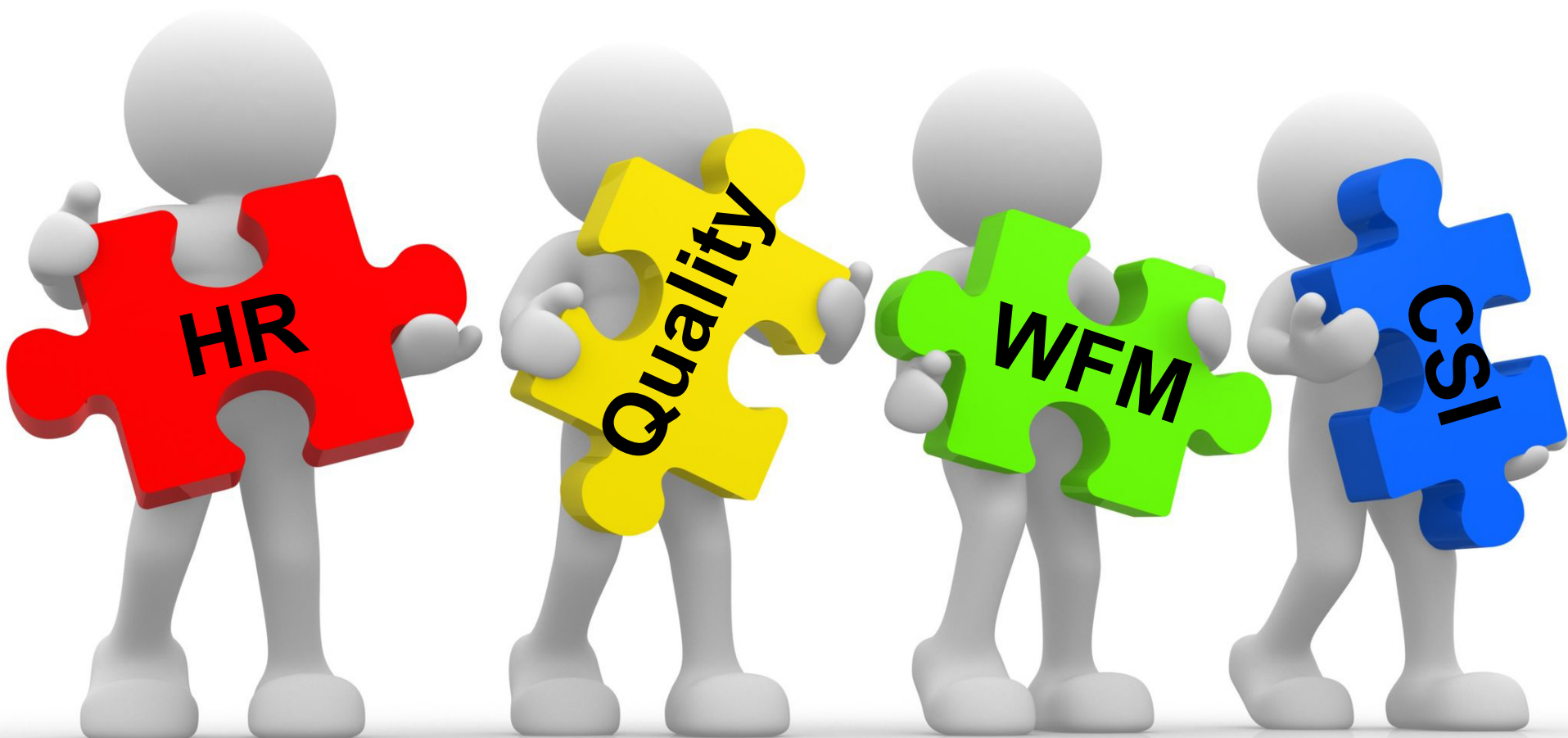
Источник: «Putting customer experience at the heart of next-generation operating models». Shital Chheda, Ewan Duncan, and Stefan Roggenhofer. McKinsey. 2017

## Роль Контактных Центров в СХ

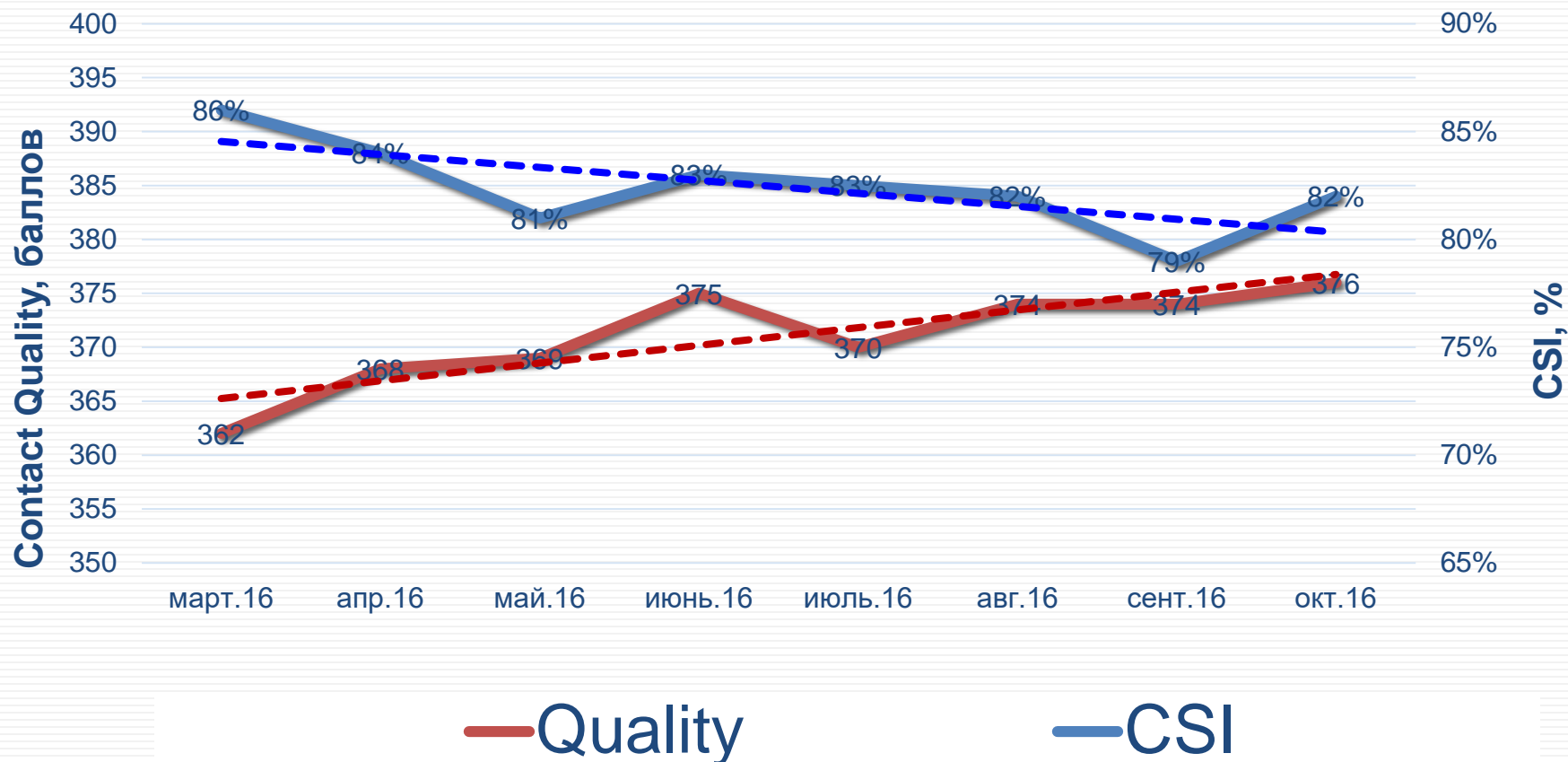
- Текущее среднее количество каналов, с которыми работает КЦ с **9** вырастет до **11** в 2018 году.
- Общее количество контактов клиентов с КЦ сокращается медленно
- КЦ может быть единственной точкой контакта с клиентами



## Процессы управления Контактным Центром



## Анализ взаимосвязи между качеством обработки контактов и удовлетворенностью клиентов





## Интегрированная система!

- Интегрированная система управления качеством сервиса подразумевает интеграцию процессов измерения клиентского опыта и процессов управления Контакт-Центром

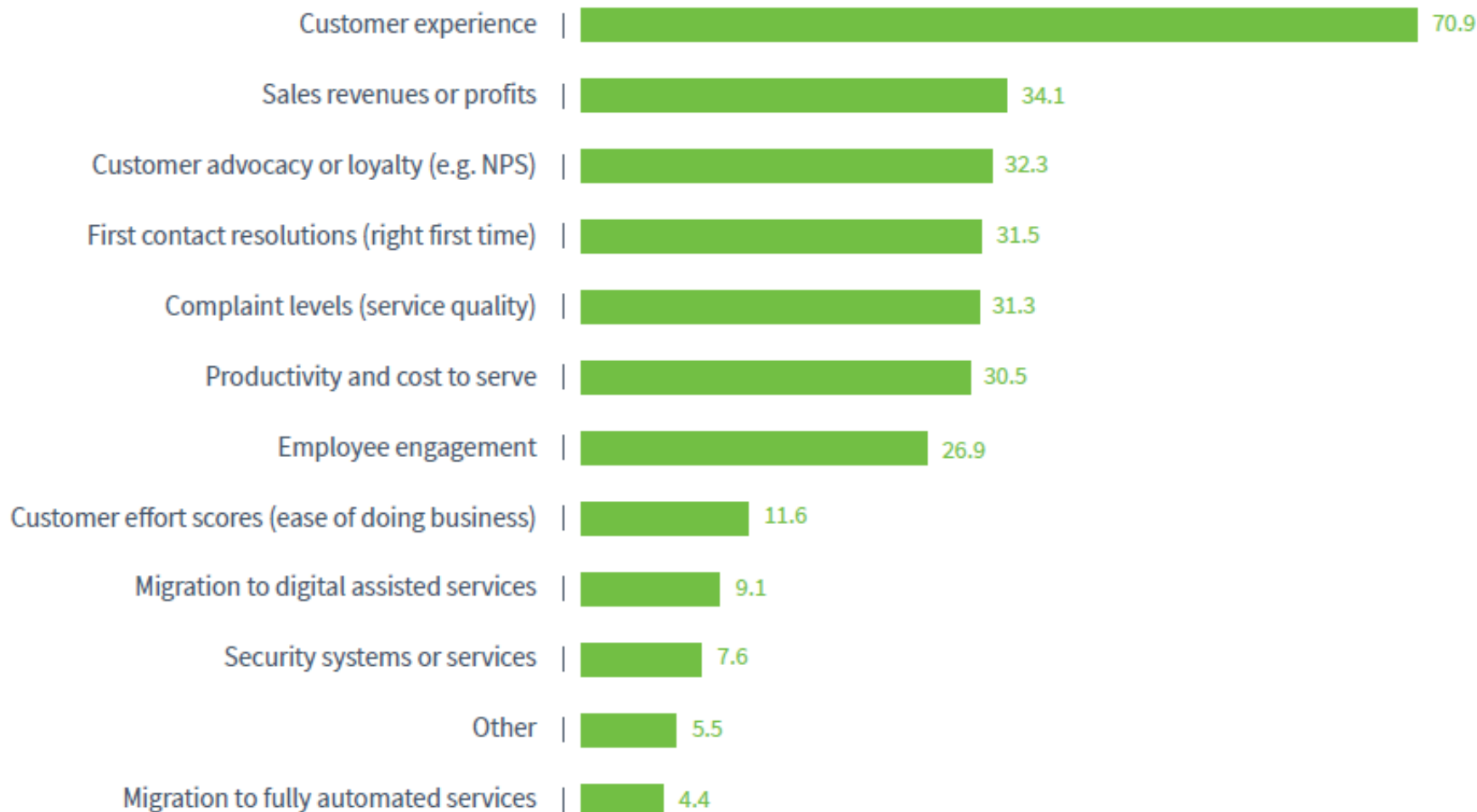


# ИЗМЕРЕНИЕ И АНАЛИЗ КЛИЕНТСКОГО ОПЫТА

---



## Стратегические метрики в сервисе



## Измерения, связанные с клиентским ОПЫТОМ



## Формирование клиентского опыта в сервисе

# ОЖИДАНИЯ



# VS

# РЕАЛЬНОСТЬ



## Основа ожиданий клиента



*«Решите мой  
запрос с  
минимумом  
усилий с моей  
стороны»*

**Ваш клиент**

Ключевые драйверы количества усилий  
клиента на решение вопроса.

## Что минимизирует усилия клиентов для решения вопросов?

Удобные для  
клиентов каналы  
взаимодействия

Приемлемая  
скорость решения  
вопросов

Клиенто-  
ориентированные  
процедуры  
решения вопросов

Решение вопроса  
за наименьшее  
количество  
контактов

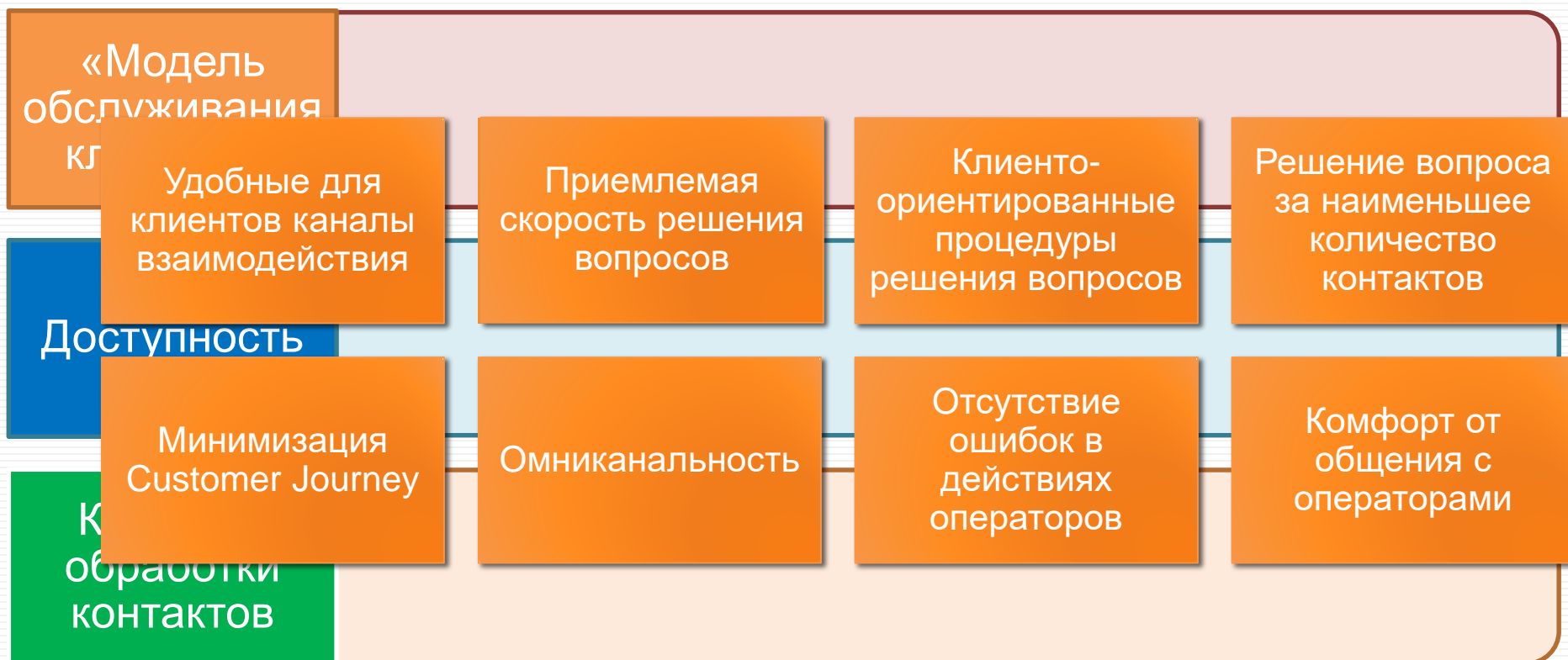
Минимизация  
Customer Journey

Оmnиканальность

Отсутствие  
ошибок в  
действиях  
исполнителей

Комфорт от  
общения с  
операторами

## Что минимизирует усилия клиентов для решения вопросов?



# ТРИ ТОЧКИ ИНТЕГРАЦИИ ДОСТУПНОСТИ И КЛИЕНТСКОГО ОПЫТА

---



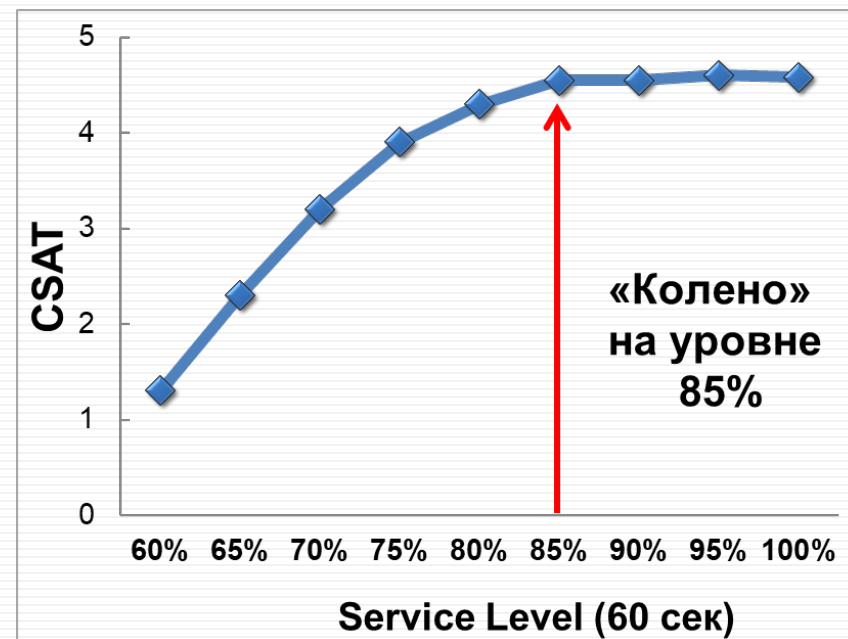
## Интеграция CX и управления Доступностью

- **Измерение показателя Service Level, способом, который максимально передает клиентский опыт:**
  - Измерение SL по каждой skill-группе
  - Учет вызовов, попавших в блокировку типа В при расчете показателя SL
  - Осознанная установка порогов threshold to abandon для отсечки коротких пропущенных вызовов
  - Анализ SL в разрезе приоритетов постановки вызовов в очередь



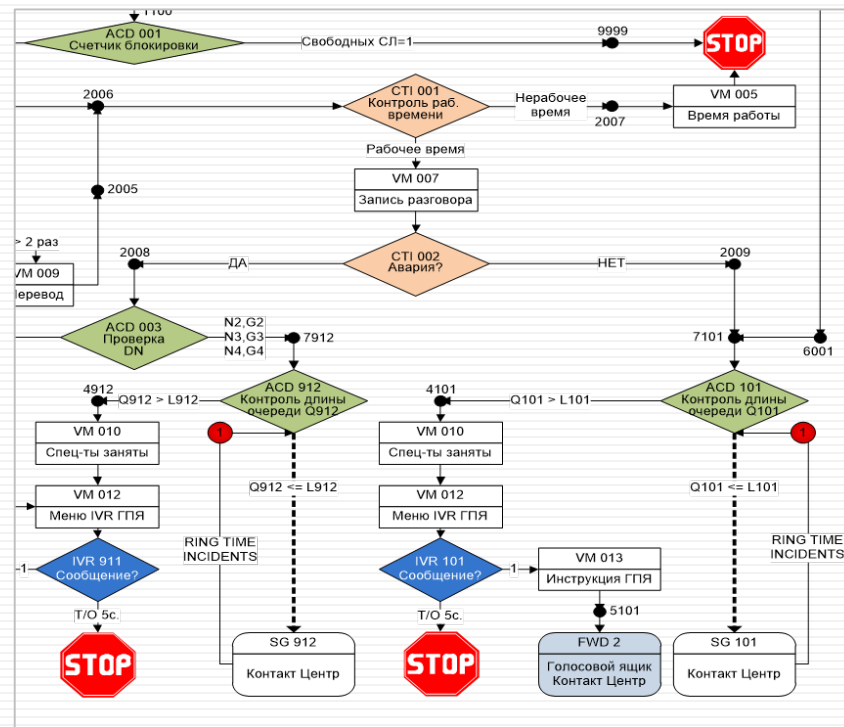
## Интеграция СХ и управления Доступностью

- **Установка целей по доступности на основе изучения клиентского опыта:**
  - Исследование отношения клиентов к различному времени ожидания ответа оператора
  - Анализ характера исследования по модели Капо
  - Установка нижней границы SL на основании результатов анализа



## Интеграция СХ и управления Доступностью

- Учет клиентского опыта в управлении доступностью для отдельных сегментов клиентов. Например:
  - Маршрутизация часто звонящего клиента сразу на 2 линию поддержки
  - Использование повышенного приоритета для более высокой доступности клиентов по emergency-запросам



# ТРИ ТОЧКИ ИНТЕГРАЦИИ ПРОЦЕССА МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И КЛИЕНТСКОГО ОПЫТА

---

## Интеграция СХ и мониторинга качества

### Учет мнения клиентов определении критериев проверки при мониторинге качества:

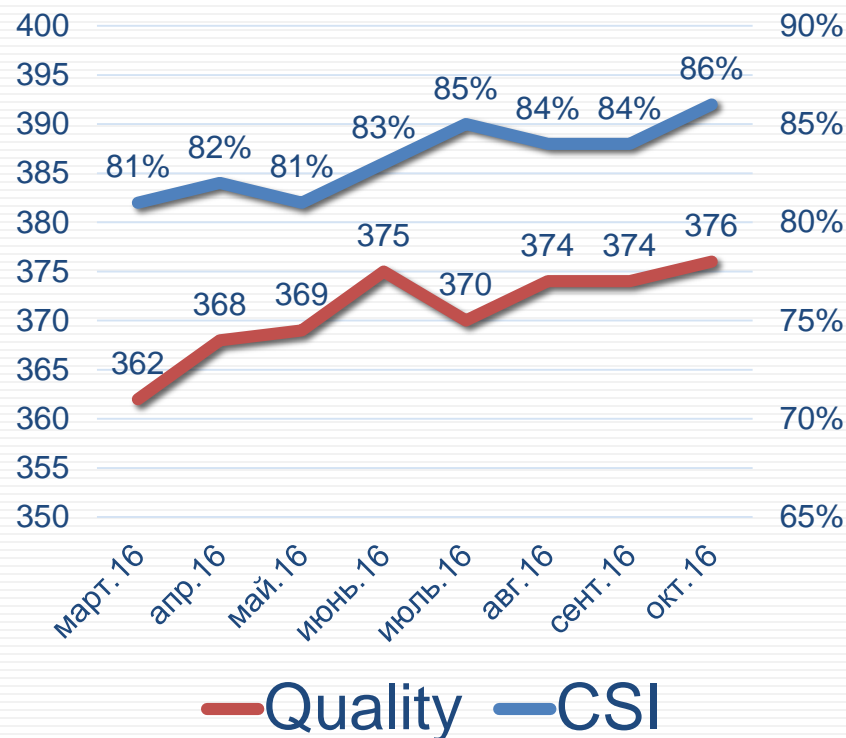
- Выделение критических ошибок на основе анализа клиентского опыта
- Определение весовых коэффициентов критериев качества с учетом понимания важности каждого критерия для клиентов
- Применение модели KANO для классификации критериев в качестве обработки контактов



## Интеграция СХ и мониторинга качества

### Анализ корреляции удовлетворенности клиентов и показателей качества:

- Выделение в отдельную группу ошибок, критических для клиентов и измерение показателя по данным ошибкам
- Проверка корреляции между показателями качества и удовлетворенностью
- Корректировка методик измерения в случае отсутствия корреляции

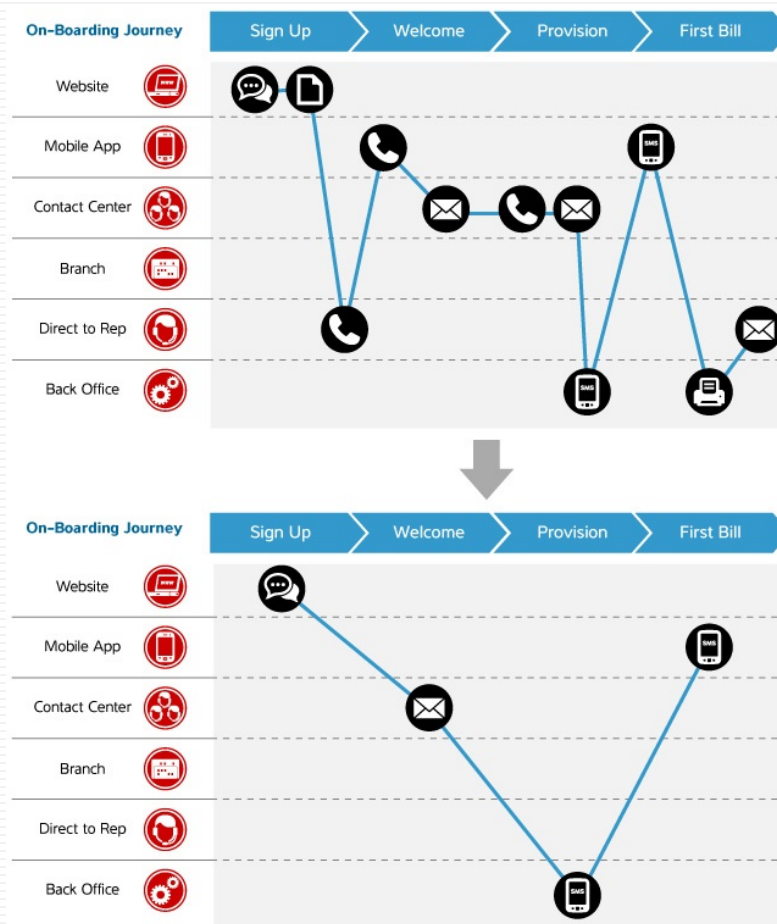




## Интеграция CX и мониторинга качества

### Поиск корневых причин кросс-канальных переходов и повторных обращений:

- Измерение кросс-канального показателя FCR (с учетом обращений по всем каналам)
- Поиск и устранение ошибок в действиях операторов, приводящих к повторным обращениям клиентов через анализ цепочек обращений
- Измерение степени легкости решения вопроса для клиента (CES) для клиентов, прошедших через несколько каналов

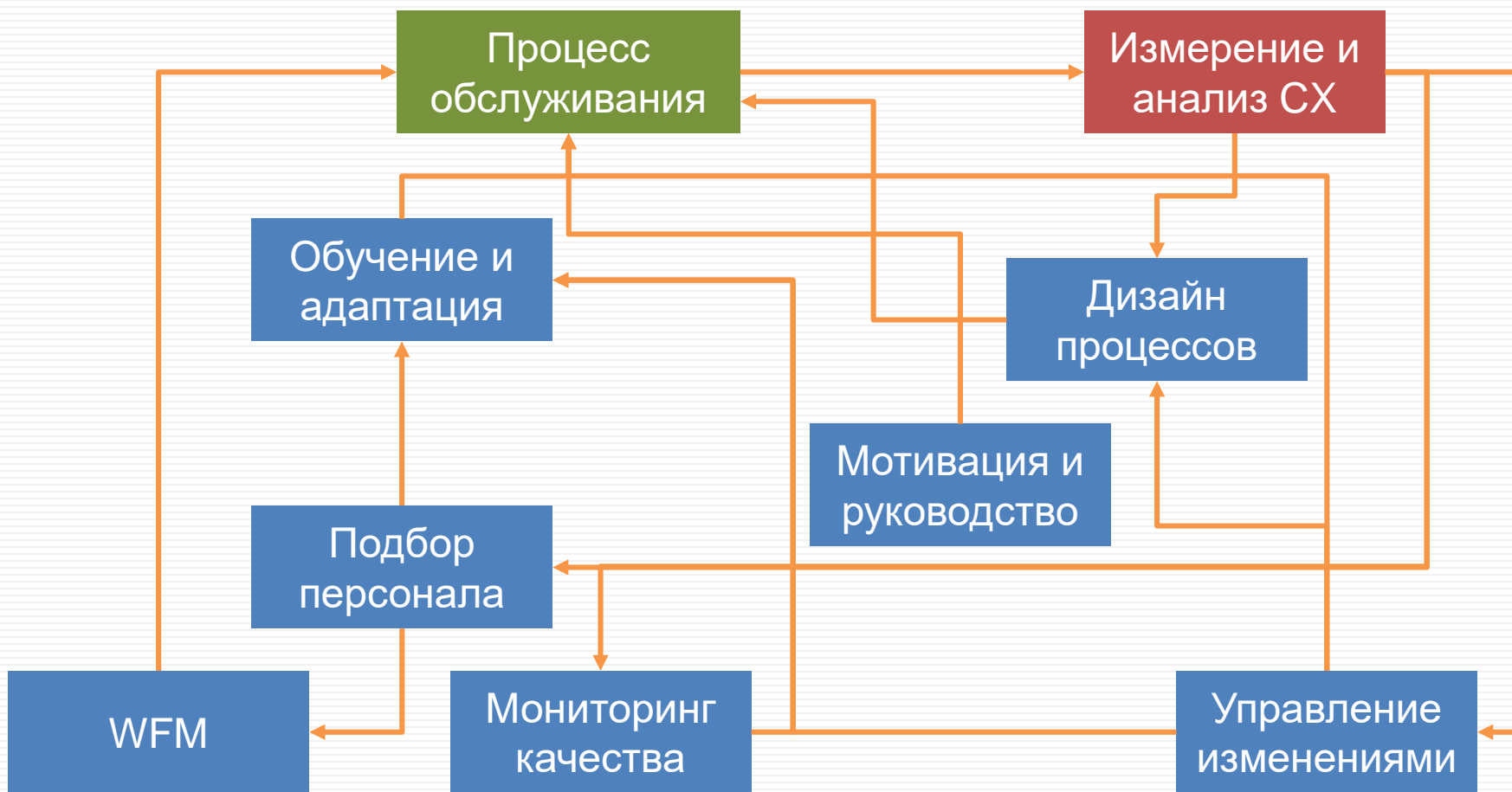




А ЕЩЕ....

---

## А еще есть и другие процессы, требующие интеграции с CX



**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!**



**Юрий Мельников**

---

**[y.melnikov@icssi.ru](mailto:y.melnikov@icssi.ru)**

Международный институт сертификации  
Контактных Центров. Генеральный директор

Национальная Ассоциация Контактных Центров.  
Вице-Президент

Lead Auditor по стандарту EN15838, ISO9001