



ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №7074

НОМИНАЦИЯ: САМОЕ ЭФФЕКТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ ПИКОВОЙ НАГРУЗКОЙ

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	ЦЕНТР ОБРАБОТКИ ВЫЗОВОВ, АО
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Нижний Новгород
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	80
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Пуска тепла. Успешное пилотирование при космических нагрузках.
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	https://youtu.be/lhLpnuUzE6g

ЭССЕ НОМИНАНТА

1. Краткое описание

У нашего КЦ есть особый период - Пуск тепла. Пиковая нагрузка на Контактный Центр длится не минуты, не часы, а недели. Она увеличивается по сравнению со среднегодовой в 2-3 раза. Это сравнимо с нагрузкой на Космический Центр при управлении длительным межпланетным путешествием. Погрузиться в детали и пережить этот период вместе с нами Вы сможете, посмотрев небольшой видеоролик, перейдя по ссылке на Youtube. Чем Контактный Центр похож на Космический Центр управления полетами? В чем схожесть операторов и космонавтов? Как контактный центр справляется с космическими перегрузками? Об этом и будет наш рассказ.

Наш Контактный центр обслуживает жителей жилого фонда. Начинали мы когда-то с одного региона - Нижний Новгород. Сейчас жители уже десяти регионов обращаются к нам по вопросам ЖКХ. Как и космонавты во время полета, операторы всех контактных центров при увеличении потока звонков испытывают космические перегрузки.

Для нас потерянные звонки приравниваются к отсутствию действий в опасной ситуации при угрозе жизни и потери имущества жителей, так как в общем потоке потерянных звонков могут оказаться и аварийные заявки от жителей.

В этот период Контактный Центр, будем называть его Космическим Центром, погружен в сложный технологический процесс, при этом обеспечивая выполнение поставленных задач. С увеличением количества регионов от года к году растет и объем звонков, которые необходимо принять операторам в период пиковой нагрузки. Если сопоставить этот объем с расстоянием, которое необходимо преодолеть кораблю в межпланетном пространстве, то каждый год перед нашим КЦ ставится задача все дальше продвигаться в космос и открывать новые горизонты. Успех нашего путешествия напрямую зависит от того, насколько хорошо мы подготовимся к полету.

2. Цели и задачи

Осень 2018. Объем звонков в пиковые нагрузки сравним с полетом на Луну. Штатным составом операторов-космонавтов не обойтись. Космический Центр начал набор и обучение временного отряда операторов. Программа подготовки сложная, большой объем информации нужно усвоить в сжатые сроки. Некоторые не выдерживают и сходят с дистанции, наши силы тратятся впустую. Но к часу «X» удается сформировать необходимую по численности команду. Луна покорена!

Осень 2019. Если оценить предстоящий объем звонков, то он соответствует более амбициозной задаче для КЦ - покорить Марс. Нам требуются новые мощности. Мы понимаем, что у нас недостаточно посадочных мест в корабле для осуществления этого полета. Обращаемся за помощью в аутсорсинговую компанию Илона Маска — принимаем в свою команду целый шаттл с подготовленным отрядом операторов-космонавтов. Для сокращения расходов разрабатываем бота ВИКИ (высший искусственный кибернетический интеллект). Обработывая данные без участия оператора, ВИКИ берет на себя часть нагрузки на наш корабль, одновременно выполняя работу нескольких членов экипажа. Марс наш!

Осень 2020. Исходя из прогнозов по нагрузке мы словно готовим полет уже в соседнюю галактику - Туманность Андромеды. Производим корректировки. Модернизируем программу обучения, делаем ее дистанционной. Это значительно сокращает время подготовки и отсеив операторов в этот период. Высвобождаем дополнительные посадочные места, подключив часть штатных операторов дистанционно. Внедряем бота ВИКИ в бортовую систему управления. Теперь временному оператору легко справиться с двумя кнопками на панели управления, даже если это инопланетянин и у него всего 3 пальца на руке. Следуя подсказкам ВИКИ, все операторы-космонавты могут избегать критических ситуаций. Полет проходит стабильно. Цель успешно достигнута!

3. Заинтересованные участники (стейкхолдеры)

К результату нас ведет слаженная работа всей команды. Над успешным полетом космонавтов трудятся специалисты самого разного профиля.

Как невозможен полет в космос без космонавтов, так и работа КЦ немыслима без отважных и выносливых операторов. На их плечи ложится основная нагрузка.

Отдел обучения и развития персонала, наш Центр подготовки космонавтов, формирует у операторов-космонавтов определенные знания, умения, навыки и контролирует их применение в работе, особенно в критических и нестандартных ситуациях. Именно они создали новую программу

обучения.

Космическое конструкторское бюро – это наш Отдел разработки ПО. Используя новейшие технологии, он занимается разработкой бортовых систем управления и навигации космическими аппаратами и создает программы для КЦ. Изобретенный ими бот ВИКИ — важная часть команды.

Технический отдел отвечает за все оборудование в КЦ: за отлаженную работу всех систем связи, навигаций и оперативного обмена данными, за отсутствие сбоев и замыканий, бесперебойную работу всех мониторов.

Отдел обработки вызовов — это оперативная группа управления процессами полета. Сюда стекается в режиме онлайн информация от всех станций слежения, осуществляется обработка и анализ поступающей информации, корректируется ход полета.

Аутсорсинговые услуги для КЦ - удобно, но это дополнительные расходы. Однако если ставить амбициозные цели, то без этих услуг не обойтись.

Дополнительным ресурсом в период пуска тепла стали новомодные тенденции года: группа операторов, работающих на удалёнке в период самоизоляции. Они, подобно экипажу космонавтов на МКС, дистанционно выполняют поставленные задачи КЦ.

Временные операторы — это сотрудники, набранные по срочному договору для выполнения временных работ.

Каждое подразделение КЦ делало все возможное для достижения поставленной цели.

4. Результаты

Любой полет бессмыслен без оценки его эффективности. Переведем в числовые значения результаты, которых нам удалось достичь.

Какое влияние оказали наши действия на клиентский опыт?

Как мы уже говорили, каждый потерянный звонок для нас может квалифицироваться как неоказание помощи жителю в опасной ситуации от потери имущества до угрозы жизни. Чтобы обеспечить доступность КЦ в период Пуска тепла, мы предприняли следующие меры.

Часть нагрузки взял на себя бот. Ботом, без участия оператора, за весь период были оформлены 32,2 % заявок по пуску тепла, было обработано 17,7% обращений от общего объема звонков.

В пиковые часы подключались операторы на удалёнке и временные операторы, забирая на себя до 12,5% и до 15,2% звонков соответственно.

В особые моменты всплеска нагрузки часть звонков перераспределялась на операторов аутсорсинга, до 17,2 % обращений клиентов.

Благодаря этим мерам в самые пиковые часы показатель уровня сервиса (Service Level) не опускался ниже 83,6/20, процент потерянных звонков (%LCR или %Abandonment Rate) не поднимался выше 4,1%. При этом за весь период пуска тепла Service Level составил 91/20, а %LCR 1,3%

Новая программа обучения и подсказки бота позволили за весь период пиковых нагрузок сохранить качество обработки контактов (%CEA) на уровне 99,65% и сократить долю звонков с критическими ошибками более чем в 2 раза по сравнению с прошлым годом.

Доля абонентов, чей вопрос был решен с первого обращения (%First Call Resolution) - выросла в 2020

году на 12,2% по сравнению с данными прошлого года.

Что позволило нам повысить операционную эффективность?

Не менее важно оценивать и качество работы IVR. Доля клиентов, которые после прослушивания информации ботом в IVR не перешли к диалогу с оператором, а получили исчерпывающие ответы на свои вопросы (%IVR routing Accuracy), составила 45%.

Усовершенствованная программа обучения и подсказки бота операторам в процессе звонка позволили сократить на 19,4% по сравнению с прошлым годом продолжительность звонка у временных операторов (Average Talk Time) по пуску тепла в первый же день высадки на линию.

Какие процессы оказали влияние на бизнес?

Использование опыта работы с операторами на удаленке предоставило дополнительную возможность сдвигать смены этих операторов, чтобы перекрыть нагрузку по регионам с другими часовыми поясами.

Временные операторы имели возможность работать по гибкому графику, что позволило использовать их более эффективно, в соответствии с прогнозируемыми всплесками роста нагрузки.

Оба этих фактора позволили нам грамотно распределить нагрузку и повлиять на показатель Оссирансу. В 2019 году этот показатель (%ОСС) составил 75,0%, в 2020 он вырос на 1,5 % и составил 76,5%.

Эффективная работа всей команды положительно повлияла на финансовые показатели. За период Пуска тепла снизились расходы на операторов по сравнению с прошлым годом на 11%, а итоговые расходы на весь проект - на 13%.

С внедрением новой программы обучения в 2020 году были сокращены расходы на подготовку временных операторов на 40% по сравнению с 2019 годом.

Как в период пиковой нагрузки мы смогли повлиять на персонал?

Сохранение персонала в период пиковой нагрузки - непростая задача. Особенно когда эта нагрузка длится несколько недель.

Доступная программа обучения и подсказки бота упростили адаптацию временных операторов. В 2019 году ее успешно прошли 83,4%, в 2020 году - 96,9%.

Предпринятые меры по упрощению обработки обращений в программе и грамотное распределение нагрузки на операторов позволили в этот непростой период сохранить штатных операторов в 2020 году на 1,8% больше, чем в 2019 году.

5. Итоги

Из года в год, благодаря тщательной подготовке каждого участника, мы достигаем необходимого результата. Как профессионализм космонавта измеряется количеством совершенных полетов в космос, так и опыт наших сотрудников измеряется не годами, а количеством «отработанных Пусков тепла». Какой бы вызов нам не бросал бизнес, каждый раз гордо принимаем его и противостоям нагрузкам благодаря креативным идеям и слаженной работе коллектива: и во время периода пуска тепла, и при появлении новых задач и целей в компании. Насколько от этого выигрывает бизнес наглядно отражено дополнительно в презентации.

Наш Контактный Центр небольшой, всего 80 штатных операторов. И каждый сотрудник -

профессионал своего дела. Вся команда четко выполняет свой рабочий алгоритм. В руках сотрудника могут оказаться жизни людей и каждое неверное действие может иметь непоправимые последствия. В видеоотчете о нашей космической одиссее запечатлено, как мы сохраняем выдержку и терпение, применяем находчивость и смекалку, обладая «силами джедая» и предвидя развитие ситуации. Часть команды — часть корабля!

Поэтому мы заслуживаем самой высокой награды под названием «Хрустальная гарнитура», чтобы еще больше гордиться собой, и чтобы слух о нас прошел по безграничному космическому пространству.

Уверенными шагами мы идем к своей заветной цели, решая поставленные задачи, преодолевая трудности на своем пути, применяя нестандартные методы. Идем вперед с высоко поднятой головой. Вселенная бесконечна и, благодаря новым, креативным идеям, отваге и дружной команде, нет такого уголка, который был бы для нас не достижим. И мы готовы открывать новые измерения.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Талалушкина
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Юлия Васильевна
ДОЛЖНОСТЬ	Специалист отдела обучения и контроля качества