

Контакт-центр: **НОВЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ ДЛЯ КЛИЕНТОВ И СОТРУДНИКОВ**

Минимизация усилий клиента при получении услуг и сервисов
Индекс «Звезда клиентоцентричности ЦЗН»

Сочи, Сентябрь 2023

КОНТАКТ-ЦЕНТР: СТАРТОВЫЕ УСЛОВИЯ

2 500 звонков ежемесячно

32 горячие линии

К
Л
И
Е
Н
Т



Длительное ожидание ответа оператора



Платный звонок (включая ожидание ответа)



Необходимость перезванивать по узким направлениям

max
ожидание
20 мин

О
П
Е
Р
А
Т
О
Р



Плохая эргономика рабочего места



Отсутствие интеграции базы данных клиентов с АТС



Высокая нагрузка, негатив, монотонность работы



Низкий уровень компетенций

Текучность
30 %



ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ИЗМЕНЕНИЯ

- Самостоятельное подразделение
- 3 штатные единицы
- Отдельное помещение



АНАЛИЗ ПРОЦЕССОВ

- Выявление потребностей
- Оценка эффективности коммуникации
- Изучение лучших практик



ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ

- Понимание клиента
- Эмпатия
- Коммуникация
- Гибкость



КРІ

- Время ожидания ответа
- Процент потерянных звонков
- Уровень удовлетворенности



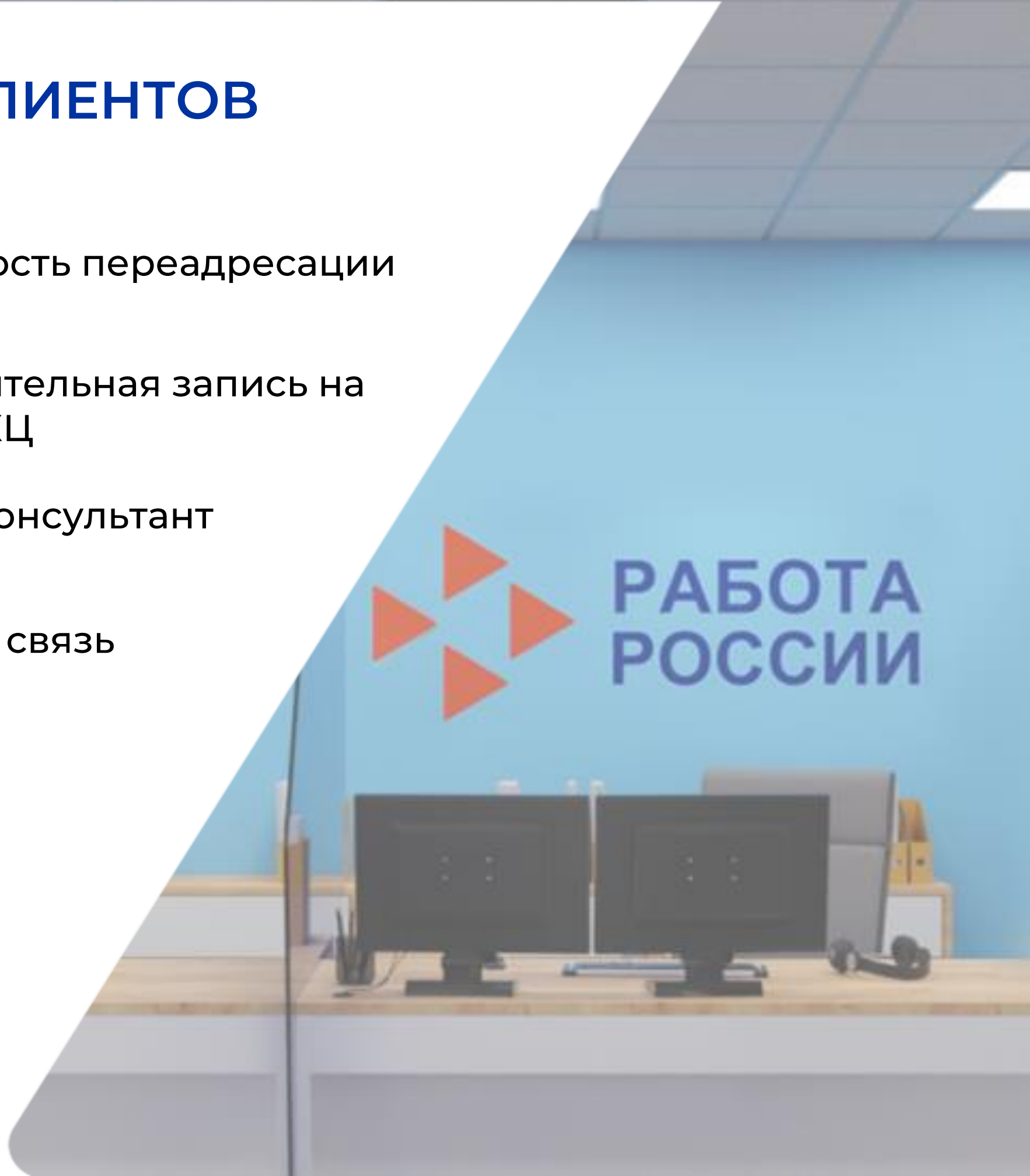
КОНТАКТ-ЦЕНТР: ЭФФЕКТЫ ДЛЯ КЛИЕНТОВ

- Многоканальный номер
- Бесплатный звонок (ожидание)
- Интерактивное голосовое меню
- Автоответчик по часто задаваемым вопросам
- Возможность переадресации
- Предварительная запись на приём в КЦ
- Онлайн-консультант JivoChat
- Обратная связь

8-800-101-92-02



**РАБОТА
РОССИИ**



КОНТАКТ-ЦЕНТР: ЭФФЕКТЫ ДЛЯ СОТРУДНИКОВ

РАЗВИТИЕ



- Вводное обучение
- Обучение продуктам СЗН
- Клиентоцентричный подход
- Коучинг-технологии
- Тренинги телефонного общения
- Разговорные практикумы
- Разбор диалогов
- Анализ обратной связи

БАЗА ЗНАНИЙ



Адаптация

документы, которые пригодятся в первый день



Скрипты

сценарии общения с клиентами



Правовые акты

приказы, распоряжения, регламенты



Коммуникации

правила общения с клиентами

ЗАБОТА



- Профилактика эмоционального выгорания
- Гимнастика
- Шумоподавляющая гарнитура



- Ремонт помещения
- Удобная мебель
- Мощные компьютеры

ОХВАТ ВСЕГО РЕГИОНА



СИСТЕМА КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА

- Система мониторинга звонков
- Система обратной связи
- Отдел контроля



ВНЕДРЕНИЕ CRM

- Персонализация коммуникаций
- Эффективное взаимодействие
- Детализированная статистика



ПРОАКТИВНОСТЬ

- Приглашение на мероприятия КЦ
- Информирование об услугах и сервисах
- Социологические опросы



НОВЫЕ КРІ

- Уровень сервиса
- Среднее время обработки звонка
- Решение проблемы с первого звонка