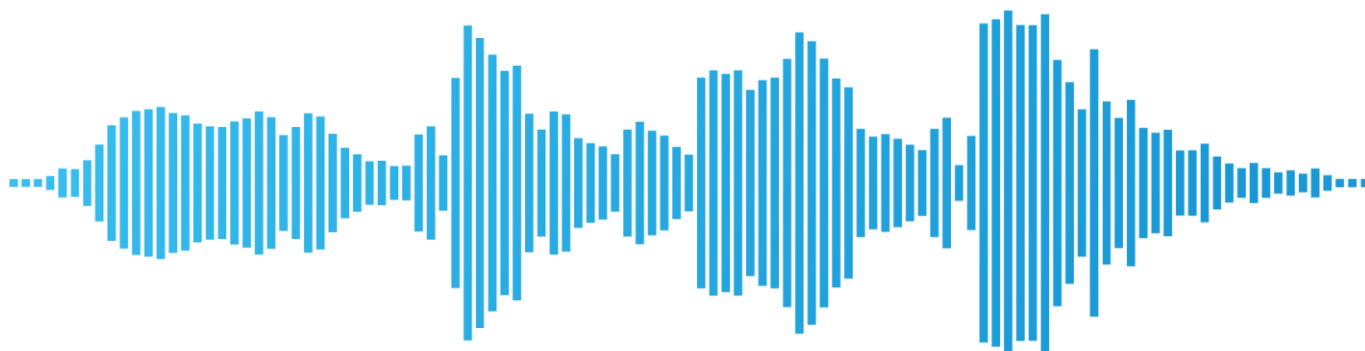




Олег Зельдин

Апекс Берг Контакт Центр Консалтинг

ПРОГРАММА

WORKFORCE MANAGEMENT

ДЛЯ КОНТАКТНЫХ ЦЕНТРОВ В ДЕТАЛЯХ

для руководителей корпоративных и аутсорсинговых call- и контакт-центров,
супервизоров, участников проектов по созданию контактных центров,
специалистов служб контроля качества



М А С Т Е Р Т Е Л Е К О М



Исполнительный директор Апекс Берг, Вице-президент Национальной Ассоциации Контактных Центров, ISO 18295/EN15838 Lead Auditor.

В индустрии Контактных Центров работает с 2000 года. Прошел путь от оператора контакт-центра до куратора клиентского сервиса в руководстве компаний. Имеет практический опыт организации процессов обслуживания клиентов в различных отраслях. Успешно реализовал проекты по оптимизации процессов контактных центров в компаниях разных сфер деятельности.

Специализируется на сервисной составляющей контактных центров и внедрении подхода к управлению процессам обслуживания на основе анализа данных. Data-driven подходы применяются как в обучении менеджмента, например, в курсах «Управление по показателям для линейных руководителей КЦ», «Операционное управление КЦ», так и при проведении диагностики/аудитов КЦ и

разработки рекомендаций для Заказчиков проектов.

Математическая и инженерная подготовка и образование способствуют успешно применять на практике инструменты работы с данными для поиска и устранения причин тех или иных проблем в КЦ и развития процессов взаимодействия с клиентами для любого Заказчика.

ПРОГРАММА

1. Знакомство, постановка целей на курс
2. WFM – Базис
 - 2.1. Цель WFM и его роль в достижении операционной эффективности КЦ.
 - 2.2. Ключевые концепции процесса WFM
 - 2.2.1. Каналы доступа.
 - 2.2.2. Понятия "Контакт", "Обращение", "Транзакция". Типология транзакций с точки зрения процесса WFM. Разница в подходах к элементам процесса для разных типов транзакций.
 - 2.2.3. Структура нагрузки
 - 2.2.4. Структура человеческих ресурсов с точки зрения процесса WFM
 - 2.3. Разбор метрик, необходимых для использования в процессе WFM
 - 2.3.1. Источники данных для измерения
 - 2.3.2. Volume. Какие объемы учитывать для прогноза?
 - 2.3.3. TST и Service Level (включая особенности для чатов и дискретных контактов)
 - 2.3.4. АНТ и его компоненты (включая особенности для чатов и дискретных контактов)



- 2.3.5. Метрики контрактного времени операторов: %ОСС(включая особенности для чатов и дискретных контактов), %UTZ и %ABS
- 2.3.6. %SH-ADH. Пунктуальность операторов
- 2.3.7. %FC-ACC, %SH-ACC
- 2.4. Ключевые концепции прогнозирования
 - 2.4.1. Цель и задачи прогнозирования
 - 2.4.2. Объекты прогноза в КЦ. Предикторы. Понятие временного ряда
 - 2.4.3. Назначение различных отрезков времени для прогнозирования
 - 2.4.4. Уровень, тренд и сезонность
 - 2.4.5. Макро и микроуровни прогноза. Общий алгоритм прогноза

3. Прогноз на макроуровне (Количество обращений)

- 3.1. Подготовка данных
 - 3.1.1. Основные задачи подготовки данных для прогноза. Обзор
 - 3.1.2. Понятие выбросов данных. Особые события. Классификация.
 - 3.1.3. Качественный анализ, классификация и маркировка выбросов
 - 3.1.4. Определение выбросов. Квартильный анализ. Метод интерквартильного диапазона для определения выбросов
 - 3.1.5. "Очистка" данных от выбросов. Сглаживание по средним и медианное сглаживание.
- 3.2. Подготовка базового прогноза
 - 3.2.1. Расчет стартового уровня и сезонных коэффициентов
 - 3.2.2. Определение и расчет тренда с помощью линейной регрессии
 - 3.2.3. Дополнительный способ определения тренда – метод Фостера-Стьюарта
 - 3.2.4. Расчет базового прогноза в трех вариантах
- 3.3. Подготовка модели для прогноза спецсобытий
 - 3.3.1. Мультипликативный и аддитивный характер влияния спецсобытий на уровень нагрузки. Метод оценки стабильности для определения характера влияния.
 - 3.3.2. Создание модели для прогноза специальных событий с помощью метода линейной регрессии с учетом классификации по характеру влияния.
- 3.4. Сборка прогноза на макроуровне

4. Прогноз на микроуровне (Кол-во обращений и среднее время обработки)

- 4.1. Важность прогноза на микроуровне
- 4.2. Подготовка данных и очистка от выбросов
 - 4.2.1. Количество обращений
 - 4.2.2. Среднее время обработки
- 4.3. Расчет интервальных профилей для «стандартных» дней
 - 4.3.1. Количество обращений
 - 4.3.2. Среднее время обработки
- 4.4. Расчет интервальных профилей для дней спецсобытий
 - 4.4.1. Количество обращений
 - 4.4.2. Среднее время обработки
- 4.5. Финальная сборка прогноза на микроуровне



5. Расчет ресурсов

- 5.1. Математические модели при расчете ресурсов для контактов, обрабатываемых в непрерывном последовательном режиме (голосовые контакты):
 - 5.1.1. Модель Occupancy
 - 5.1.2. Модель Erlang C
 - 5.1.3. Модели Erlang_A, X (обзор)
 - 5.1.4. Симуляторы (обзор)
- 5.2. Расчет ресурсов на макроуровне (день-неделя-месяц) и расчет ресурсов в штате КЦ
- 5.3. Расчет ресурсов на микроуровне (интервалы внутри дня)
- 5.4. Особенности расчета ресурсов для контактов, обрабатываемых в непрерывном параллельном режиме (чаты-мессенджеры)
 - 5.4.1. «Анатомия» чатов
 - 5.4.2. Понятие Concurrency Rate и Concurrency Limit
 - 5.4.3. Вычисление зависимости между Concurrency Rate и временем обработки чат-сессии
 - 5.4.4. Расчет ресурсов для обработки чатов с использованием модели Erlang и Concurrency Rate
- 5.5. Особенности расчета ресурсов для контактов, обрабатываемых в дискретном режиме (почта, заявки, жалобы, кейсы)
- 5.6. Особенности расчета ресурсов для исходящих кампаний
 - 5.6.1. В ручном режиме
 - 5.6.2. В режиме автодозвона

6. Специальные случаи при расчете ресурсов:

- 6.1. Blending – смешивание телефонов и email, обсуждение возможностей разного типа смешивания
- 6.2. Операторы Multiskill

7. Составление расписаний

- 7.1. Факторы, которые необходимо учесть при составлении расписаний операторов
- 7.2. Оптимизационное моделирование в Excel. Инструменты - "Поиск решения", Open Solver
- 7.3. Составление расписаний на микроуровне (смены, перерывы внутри смен)
- 7.4. Составление расписаний на макроуровне (выходные и отпуска)
- 7.5. Корректировка коэффициента сменности при составлении расписаний

8. Оперативное управление в процессе WFM (обзор)

9. Требования стандарта COPC CX для процесса WFM (обзор)

- 9.1. Требования на стратегическом уровне
- 9.2. Требования на операционном уровне - каналы с поддержкой операторов
- 9.3. Требования на операционном уровне - каналы самообслуживания