

*Тишина А.О студент,
2 курс, Институт финансов, экономики и управления,
Тольяттинский государственный университет,
Тольятти (Россия)*

АУДИТ CALL-ЦЕНТРА.

Аннотация: в данной статье показывается, как правильно и качественно обслуживать клиентов по телефону. Так же объясняется как достичь максимальной эффективности от сотрудников. Описаны стандарты общения операторов.

Ключевые слова: повышение качества, колл-центр, линии операторов, техническое оснащение, стандарты общения.

CALL CENTER AUDIT.

Annotation: this article shows how to properly and efficiently serve customers by phone. It also explains how to achieve maximum efficiency from employees.

Operator communication standards are described.

Keywords: quality improvement, call center, operator lines, technical equipment, communication standards.

Когда наступает время проведения аудита колл-центра, то стоит помнить о следующих основных рисках: снижение доверия со стороны клиента и низкокачественный сервис, который приводит к потере клиентов. Из этого следует, что основная цель аудита – это оценивание системы внутреннего контроля качества сервиса в целом.

Для проведения качественного аудита есть несколько методик, которые включают в себя разные аспекты.

Постоянный мониторинг работоспособности линии.

Одна из основных задач IT-отдела и руководства центра- техническое обеспечение бесперебойной работы линии. Способность работы линии оценивается двумя основными направлениями:

- техническое оснащение внутри компании;
- предоставление услуг связи со стороны провайдера.

Проверка установленных контролей в IT-системе позволяет выявить основные действия по обеспечению постоянно работы линий. Существуют разные методы проверки, например такие как: автоматизированное отслеживание ошибок во внутренней системе, тестовые звонки на номера колл-центра в определенный момент времени, поиск возможных сбоев связи с оператором.

Ресурсная модель колл-центра.

Повышения производительности не хватит для того, чтобы качественно обслужить клиента. Для этого еще потребуется определить количество сотрудников для стабильной работы и грамотного распределения времени, и количества работы. В загруженные дни (выходные, праздники) нахождения всего состава сотрудников не является целесообразным. Необходимо определить наличие ресурсов и рассчитать на сколько эффективно они используются. Это используется для предоставления качественных услуг, отсутствия простоев у работников и финансовых расходов.

Стандарты общения.

Для того, чтобы был порядок и организованность в работе отдельного сотрудника, нужно выстроить порядок, по которому оператор должен обслуживать клиента. Помощью в выстраивании правильного диалога поможет скрипт, который будет состоять из легких и понятных фраз для клиента, благодаря которым клиент будет четко понимать, что ему нужно и что ему

объясняют. Так же должны быть установлен регламент общения. Это подразумевает под собой стиль общения, запрещённые слова, продающие фразы, методы выстраивания коммуникации. А главное, чтобы все регламенты и скрипты были доступны самому оператору.

Так же в компании нужно определить порядок обновления всех скриптов, регламентов и инструкций для сотрудников. Периодичность обновлений можно сделать фиксированной, например, один раз в месяц, либо обновлять по ситуации. Например, оператор отработал по скрипту одного клиента и потерял его, он делает анализ проделанной работы и на основе этого вносит правки. Так же перед запуском в работу новых материалов, нужно чтобы каждый оператор ознакомился с новыми правками, изучил, а уже после этого начал работать. Если такого не будет, то это приведет к нестабильно и некачественной работе оператора.

Прослушивание и оценка звонков.

Аудиоконтроль – это одна из самых важных проверок работы колл-центра. Данными проверками часто занимается центр по контролю качества звонков. Данная мера вводится для того, чтобы отследить нарушения, а так же, проверить стабильность и четкость работы.

Для качественного аудиоконтроля, внутренним аудиторам необходимо изучить все внутреннюю систему компании, проанализировать как идет выборка звонков для оператора. Изучить все инструкции, по которым работают операторы. Так же следует проверять анкету, которая заполняется оператором. Оценивание данной анкеты должно основываться на том, сколько стандартов общения было соблюдено, за какое время была проведена консультация и все остальные пункты в регламенте работы. Более того, нужно проследить какие действия выполнял оператор после завершения звонка.

Автоматизированные системы.

Средняя скорость обслуживания, выявление потребностей клиента, а так же грамотное выстраивание коммуникации – являются важными показателями в работы колл-центр. Система CRM помогает соблюдать необходимые требования обслуживания, а так же помогает обеспечивать общее окно оператора, в котором четко отображается информация о клиенте, его история обращений, навигация по продуктам и услугам и наличие особых предложений для клиента. Данная система должна легко подстраиваться под работу компании – это значит, что она должна автоматически высчитывать, например, скидку для клиента на основе прошлых обращений, делать автоматическую рассылку. CRM-система должна иметь подключение к телефонии компании и записывать разговоры. Это поможет клиентам в любой момент прочесть или прослушать разговор с оператором, чтобы еще раз услышать ответ на вопрос. Так же можно ввести использование чата, что снизит нагрузку на операторов и повысит скорость и понятность ответов, что оптимизирует расходы.

Обратная связь.

На сколько хорошо работают ваши сотрудники? Определить это поможет обратная связь от клиентов. Кроме оценок обслуживания от клиентов необходимо исследовать уровень NPS. Анализ данных NPS дает представление об общей картины отношения клиента к идентичным вашей компаниям, на сколько он лоялен к вам и к ним. Но для понимания основных причин нужно еще провести анализ Bottom-Up NPS. Данный анализ показывает сильные и слабые стороны в обслуживании клиентов. Хорошим помощником послужит платформа или отдельная страница сайта, где будут собираться отзывы и предложения от клиентов. Это может стать полезно не только для компании, но и для операторов, так как они смогут увидеть оценку своей работы от клиента. Важно учесть, чтобы все отзывы о работе приходили своевременно, и чем быстрее, тем лучше, это поможет быстрее устранять неполадки и возражения клиентов. Необходимо разработать систему принимаемых мер для сотрудников, если они некачественно

выполнили свою работу, а также, ввести поощрение лучших сотрудников и вознаграждение для клиентов, оставшихся недовольными работой колл-центра.

Может показаться что аудит колл-центра не столько значим для компании. Но аудит способствует улучшению работы компании, он повышает эффективность работы, что приводит к отлично-подготовленным сотрудникам и довольным, лояльным клиентам. Только четко выстроенная работа и отлаженный механизм может привести к успеху компании. Так же с помощью аудита вы становитесь конкурентоспособным и можете закрепиться на первом месте по клиентоориентированности на рынке. Это приведет к стабильной и высокой прибыли компании.

Список используемой литературы:

1. ГОСТ Р ИСО 9001–2008. Системы менеджмента качества. Требования.
2. Адлер, Ю. П. Система экономики качества / Ю. П. Адлер, С. Е. Щепетова – М.: РИА «Стандарты и качество», 2005. –183 с.
3. Самолубова А. Б. «Call Center на 100%: Практическое руководство по организации Центра обслуживания вызовов». 2013.
4. Новицкий, Н. И. Управление качеством продукции: учебное пособие / Н. И. Новицкий – М.: Новое знание, 2002. –367 с.