

МегаФон повысил эффективность работы call-центра с помощью NX Call Center KPI Management



Мегафон

Компания: ПАО «МегаФон»
Регион: Россия и Таджикистан
Решение Nexign: NX Call Center KPI Management
Сроки внедрения: 2019–2021

Краткое описание

МегаФон внедрил NX Call Center KPI Management для повышения эффективности работы сотрудников call-центра. Продукт создан на платформе Nexign Microservices Framework.

NX Call Center KPI Management помогает автоматизировать сбор данных и отслеживать в реальном времени выполнение целей сотрудниками call-центра, а также формирует рейтинги результативности с детализацией по каждому KPI. Продукт поддерживает гибкую настройку и корректировку целей в соответствии с организационной структурой оператора. Пользовательский интерфейс NX Call Center KPI Management включает в себя модули для обучения и тестирования персонала, а также модуль контроля качества.

Таким образом, NX Call Center KPI Management объединил все направления работы для повышения эффективности call-центра. В результате перехода на новую систему управления KPI выросла мотивация персонала и качество обслуживания клиентов, а сам продукт получил высокую оценку от сотрудников call-центра.

Клиент

МегаФон – всероссийский оператор цифровых возможностей, занимающий лидирующие позиции на телеком-рынке в России и мире. Компания объединяет направления ИТ и телекоммуникаций, предоставляет услуги мобильной и фиксированной связи, мобильного и широкополосного доступа в интернет, цифрового телевидения и OTT видеоконтента, инновационных цифровых продуктов и сервисов. Компания и её дочерние предприятия оказывают услуги во всех регионах России, в республиках Абхазия, Южная Осетия и Таджикистан.



Бизнес-ситуация

В ходе проекта «Единый биллинг» были унифицированы все процессы обслуживания клиентов и создан общий контактный центр МегаФона. Это позволило распределить нагрузку между региональными площадками и сократить стоимость обработки звонка.

Для организации работы объединенного call-центра оператору требовалось комплексное решение, которое поможет сократить трудозатраты на сбор и анализ данных по KPI и повысит качество клиентского обслуживания. При разработке новой системы было необходимо учесть сложную организационную иерархию, которая требовала гибкости в постановке целей. Кроме того, нужно было провести интеграцию с IT системами оператора. Поэтому МегаФон принял решение о создании нового продукта для управления эффективностью call-центра на базе микросервисной платформы Nexign Microservices Framework.

Автономность микросервисов, а также использование методологии непрерывной разработки и внедрения позволили оператору ускорить выпуск продукта, не нарушая действующих бизнес-процессов.

Решение

В результате был создан продукт, который автоматически аккумулирует данные из различных IT-систем по заданным метрикам и демонстрирует их в личном кабинете сотрудника. Списком целевых показателей можно управлять с помощью справочника, не привлекая к задаче IT специалистов.



Система позволяет учесть особенности постановки целей в организации со сложной иерархией.

Продукт обеспечивает доступ к данным в соответствии с выделенными ролями. К примеру, оператор call-центра в режиме реального времени видит собственные показатели, касающиеся скорости обработки звонков, оценку клиентов и другие KPI, которые связаны с системой премирования. Из дневных показателей складывается результат за отчетный период. Менеджер подразделения видит данные отдельно по каждому сотруднику и в целом по площадке, итоговый показатель и детализацию по каждой цели.

Формирование рейтингов результативности призвано мотивировать сотрудников на достижение целей и обеспечивает прозрачность системы премирования.

Для повышения квалификации сотрудников создан модуль контроля знаний. Он дает возможность сформировать любой тест и направить его одному специалисту, всему подразделению или же определенной категории работников в зависимости от их навыков.

«В личном кабинете сотрудника мы собрали все значимые показатели – оценку, которую поставил клиент, время решения вопроса и т.д. Эта прозрачность помогает оператору стремиться к лучшим результатам, ощущать ежедневное влияние своей работы на финансовые и нематериальные поощрения. Таким образом, мы получили единый инструмент для операторов и менеджеров, который ежедневно будет повышать эффективность обслуживания МегаФона за счёт мотивации и гибкого управления», — рассказал Игорь Доронин, директор по обслуживанию и клиентскому опыту МегаФона

Для повышения качества работы операторов создан модуль «Аудиоконтроль». Он позволяет проводить оценку разговоров сотрудников с клиентами в соответствии с чек-листом, который учитывает все стандарты компании, касающиеся работы с абонентами.

Кроме того, предусмотрена возможность подачи апелляции, если сотрудник или его руководитель не согласны с оценкой контроля качества. В случае пересмотра решения производится автоматический пересчет баллов. Таким образом, система собирает информацию по всем звонкам и анализирует оценки, которые абоненты поставили оператору call-центра по результатам обращения. А итоговый

балл сотрудника формируется в зависимости от выполнения KPI и оценки аудитора.

Особенностью внедрения продукта NX Call Center KPI Management в МегаФоне стало значительное количество интеграций с внутренними ИТ-системами компании, а также необходимость настроить работу продукта без замены или остановки других программ, используемых для управления контактными центром. Эти задачи были оперативно решены, что позволило запустить новую систему в кратчайшие сроки.

Результаты

- За счет управления KPI повысилась эффективность работы call-центра.
- Выросла мотивация сотрудников за счет онлайн мониторинга результативности и прозрачности контроля качества. Каждый сотрудник получил доступ в личный кабинет, где видит процент выполнения целей в реальном времени. Это помогает вовремя увидеть проблему и улучшить показатели по итогам месяца, и, следовательно, уровень вознаграждения.
- Повысилось качество клиентского обслуживания за счет автоматизации процесса проверки знаний сотрудников после обучения.
- Автоматизирован сбор данных из различных источников, сократилось время на подготовку отчетности.
- 70% опрошенных сотрудников call-центра оценили новую систему управления KPI на 9-10 баллов из 10 возможных.

