

УДК 621.391

## **ОСОБЛИВОСТІ ОПТИМІЗАЦІЇ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ CALL CENTER**

Радченко Р.В.

Науковий керівник – доц. Сабурова С.О.

Харківський національний університет радіоелектроніки

61166, Харків, пр. Науки, 14,

кафедра Інфокомунікаційної інженерії ім. В.В. Поповського,

тел. (057) 702-13-20)

Features of CALL CENTER business process optimization are presented on the basis of the proposed model, which includes directions for ensuring the parameters of efficiency and quality of user service. Achieving high KPI performance has allowed companies to maximize the productivity of their agents, expand their reach and, most importantly, deliver higher quality of customer service on an unprecedented scale. Taking into account all the methods implemented on the basis of theoretical research, it is possible to separate the main strategic directions that will help to improve the qualitative and quantitative parameters of the effectiveness of their activities.

Оптимізація бізнес-процесів CALL CENTER відноситься до тих дій, які виконуються для підвищення параметрів KPI: продуктивності, ефективності та результативності обслуговування клієнтів. Ці оптимізації можуть бути пов'язані з внутрішніми процесами або особистим досвідом, що використовують оператори при взаємодії з абонентами [1].

Для бізнес-процесів CALL CENTER зазвичай виділяють 7 основних способів оптимізації: інтеграція каналів зв'язку; використання баз даних; якісне програмне забезпечення; використання інтелектуальної маршрутизації викликів; автоматизація повторень завдань; збільшення кількості запитів; використання внутрішньої системи комутації.

Інтеграція каналів з клієнтами. Телефонний зв'язок залишається ключовим елементом обслуговування клієнтів, хоча передавати інформацію можна через різноманітні цифрові канали. Інвестування в багатоканальне програмне забезпечення (ПЗ) має важливе значення для оптимізації роботи CALL CENTER. Співробітникам надається допомога при роботі з кількома каналами та складною взаємодією з клієнтами, що робить безшовний робочий процес, коли всі канали інтегровані і координуються як єдиний канал.

Використання баз даних значно покращує роботу операторів служби підтримки. Це допомагає уникнути направлення дзвінків до інших відділів або тривалого пошуку інформації за запитом. Якісне програмне забезпечення для CALL CENTER може допомогти у роботі з деякими зручними функціями, як наприклад маршрутизація дзвінків, переадресація, запис дзвінків, тощо.

Використання інтелектуальної маршрутизації викликів за допомогою IVR-системи спрямовує трафік співробітника або тих, хто телефонує в

потрібний відділ, ґрунтуючись на функціях голосового меню. Інтелектуальна маршрутизація означає, що запити клієнтів з більшою ймовірністю будуть оброблені першим агентом, з яким клієнт заговорить. Це покращить якість обслуговування і прискорить роботу.

CALL CENTER все більше покладаються на автоматизацію повторень завдань. Оператори мають великий обсяг завдань, з якими не завжди встигають впоратись, тому автоматизація типових задач є чудовим рішенням. ПЗ дає можливість знизити кількість помилок при обробці дзвінків та переадресувати повідомлення в інші служби компанії. Збільшення кількості запитів, які вирішуються при першому дзвінку.

Завдяки таким вирішенням збільшується потік і швидкість інформації, що обробляється, підвищується лояльність клієнтів, скорочується кількість повторних звернень та зростають продажі. Використання внутрішніх систем комутації дозволяє операторам зв'язуватись з колегами, менеджерами або технічною службою з корпоративного чату в момент розмови і не переадресовувати дзвінки. Враховуючи всі вищесказані методи, можна відокремити основні стратегічні напрями, які допоможуть підвищити якісні та кількісні параметри ефективності діяльності CALL CENTER, що запропоновано на рис. 1.



Рисунок 1 – Модель підвищення якісних та кількісних параметрів ефективності CALL CENTER

Висновки:

1. Оптимізація бізнес-процесів підвищує рівень задоволеності клієнтів та продуктивність співробітників CALL CENTER.
2. Технології нових поколінь бізнес-процесів дозволяють компаніям забезпечувати більш високу якість обслуговування клієнтів у безпрецедентних масштабах.
3. Відстеження останніх тенденцій важливо, щоб залишатись на крок попереду.

Список використаних джерел:

1. Корнейцова Н.В., Модель забезпечення якості роботи CALL CENTER, / Корнейцова Н.В. //24-й молодіжний форум «РАДІОЕЛЕКТРОНІКА І МОЛОДЬ В ХХІ СТОЛІТТІ» – 2021 – С.32-33.