

Состав метрик для чатов.

Как получать необходимую
информацию для эффективного
управления и развития сервиса в
чатах?

Олег Зельдин

Апекс Берг

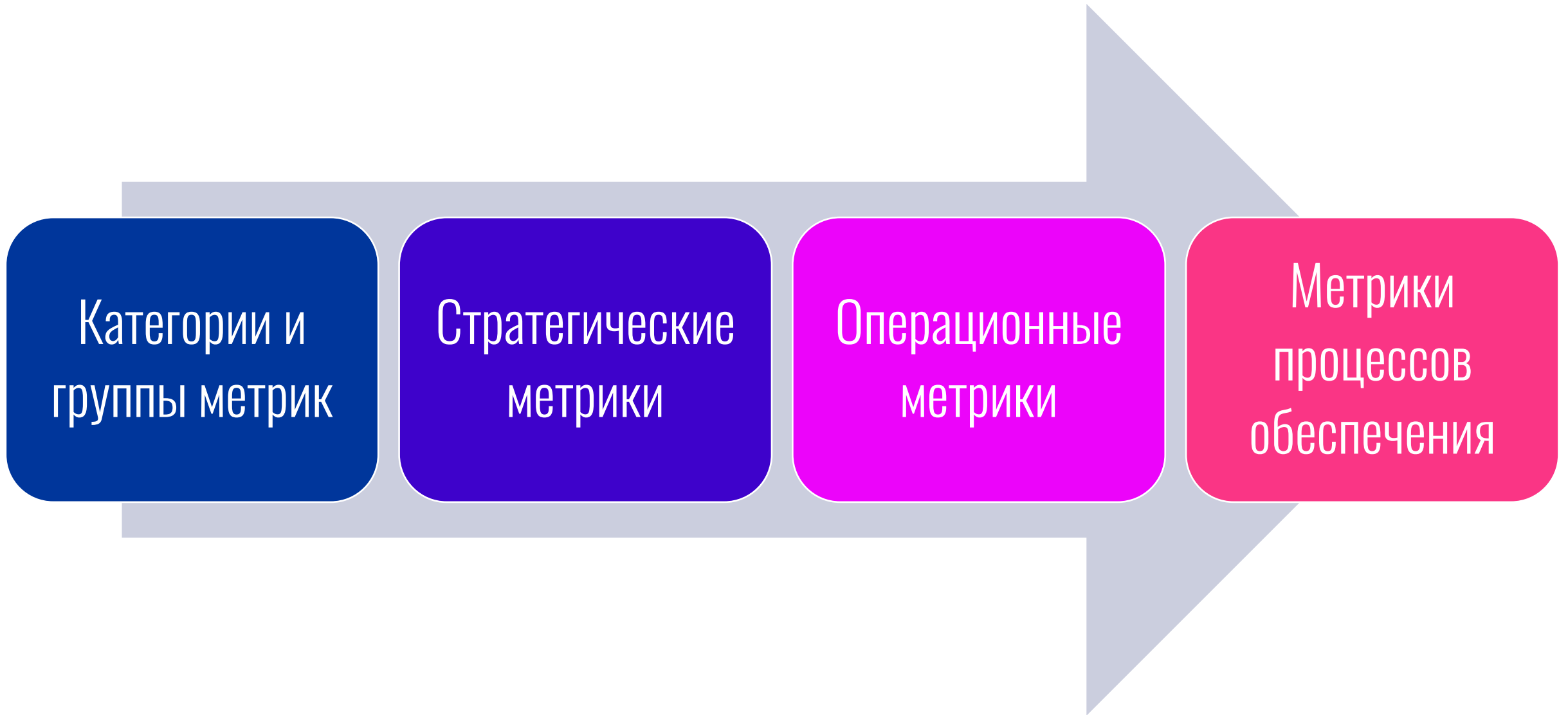
Для чего этот доклад?

1. Использование чатов и мессенджеров в клиентском сервисе стремительно растет, ибо эти каналы очень удобны для клиентов
 2. Утверждение: «Одновременное» обслуживание нескольких клиентов в чате - причина более низкой стоимости сервиса по сравнению с голосом» является мифом
 3. У чатов много специфики в измерении метрик по сравнению с голосом, которые не всегда учтены у «молодых» вендоров
-

В докладе сделан обзор состава и назначения метрик для получения необходимых данных с целью:

- Эффективного управления процессами обработки чатов агентами и ботами (удобство клиентов и оптимальные затраты бизнеса)
- Результативного внедрения изменений, связанных с обработкой чатов

Структура доклада



Категории и группы метрик для чатов с агентами и ботами

Категории и группы метрик для КЦ

Стратегические метрики

Клиентский опыт

Затраты, себестоимость

Операционные метрики

Доступность сервиса

Производительность ресурсов

Качество обработки контактов

Результативность проактивного сервиса

Метрики процессов обеспечения

Внутренняя техподдержка

Управление контентом

WFM

Управление персоналом

Стратегические метрики

Стратегические метрики (Агенты)

SJCX

- Клиентский опыт на сервисных клиентских путях

CSAT-CDSAT

- Индекс удовлетворенности и недовольства клиентов на уровне ЛЦ

Complaints Analysis

- Метрики анализа жалоб

Cost Analysis

- Метрики анализа затрат

Стратегические метрики (Боты)

CSAT-CDSAT

- Индексы удовлетворенности и недовольства клиентов ботом

CBTR

- Индекс доверия клиентов боту

%AutomationRate

- Коэффициент автоматизации

Cost Analysis

- Метрики анализа затрат

Операционные метрики



Метрики доступности сервиса

Метрики доступности сервиса (Агенты). 1 из 2

%Block

- Доля заблокированных сессий (клиент был лишен возможности выхода на оператора)

%Missed

- Доля неотвеченных агентом сессий

%ABD

- Доля сессий, пропущенных до установки диалога

%AAD

- Доля сессий, пропущенных после установки диалога

Метрики доступности сервиса (Агенты). 2 из 2

%SL-QFA

- Уровень сервиса по времени до первого ответа/действия агента

%SL_Q

- Уровень сервиса по времени ожидания сессии в очереди

AFAT

- Среднее время первого ответа агента

AART

- Среднее время отклика агента внутри сессии

%ER

- Доля сессий, переведенных агентами

Метрики доступности сервиса (Боты)

%Service Rate

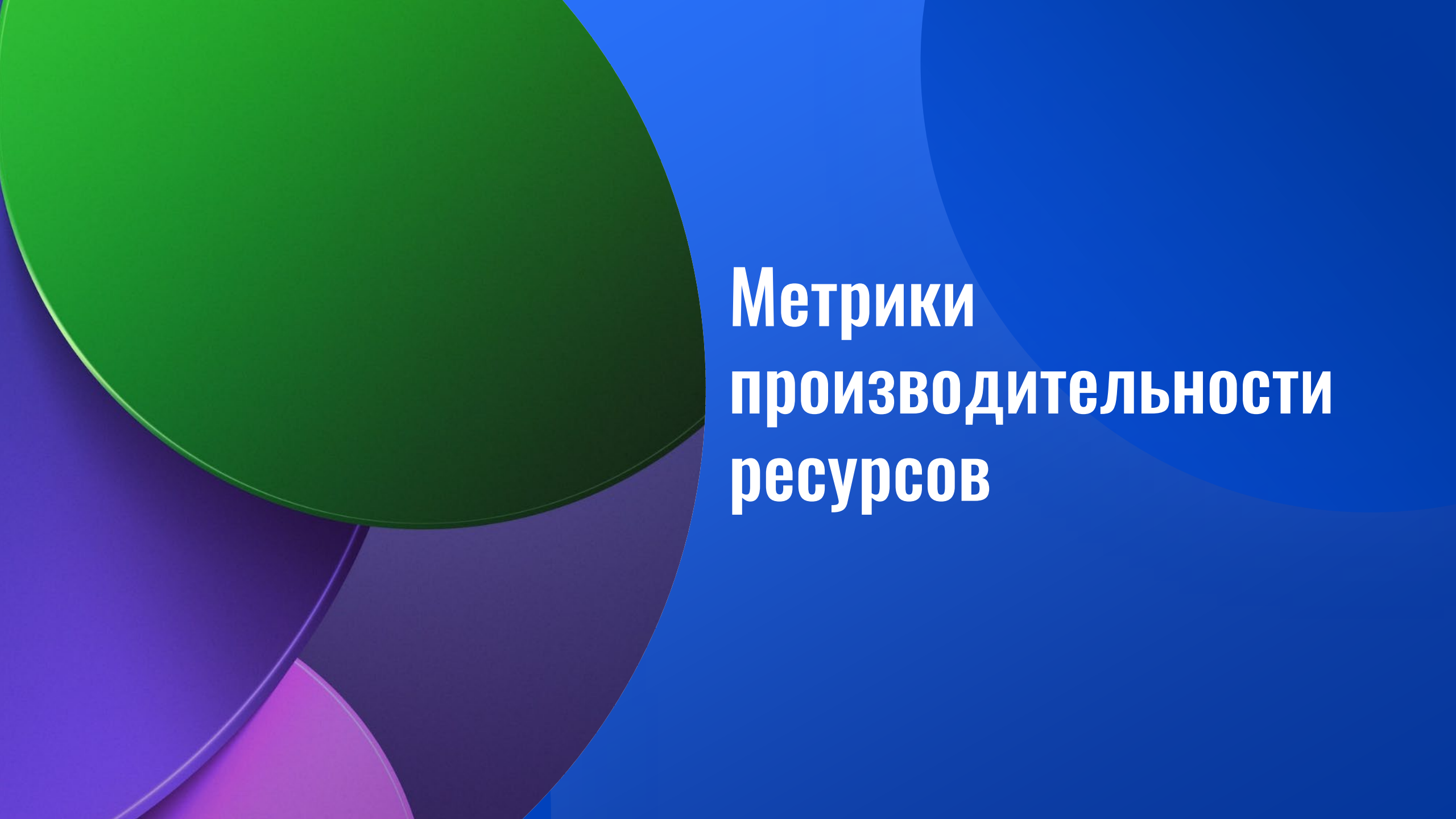
- Способность системы предоставлять сервис

%Abandonment Rate

- Доля транзакций, потерянных в системе

%SystemUptime

- Доля времени полной работоспособности системы



Метрики производительности ресурсов

Метрики производительности ресурсов (Агенты)

АСРТ

- Среднее время процессинга сессий

ААРТ

- Среднее время агентской части процессинга сессий

ConcurrencyRate

- Количество параллельных сессий на агента

%ABS

- Доля плановых и неплановых отсутствий агентов

%OCC_CoI

- Уровень загрузки агентов с учетом лимита параллельных сессий

%UTZ

- Уровень использования рабочего времени агентов в смене

Метрики производительности ресурсов (Боты)

Average Processing Time

- Среднее время процессинга сессии на боте

Messages per Conversation

- Среднее количество реплик системы на контакт



Метрики качества обработки контактов

Метрики качества обработки контактов (Агенты)

%EU_CEA

- Доля ЛЦ без критических ошибок с точки зрения клиентов

%B_CEA

- Доля ЛЦ без критических ошибок с точки зрения бизнеса

%C_CEA

- Доля ЛЦ без критических ошибок с точки зрения регуляторов

Issue Resolution

- Метрики «решаемости» (FCR, Contact Rate, Repeat rate)

%EA

- Качество эскалации (переведенных сессий)

Метрики качества обработки контактов (Боты)

%CEA

- Доля сессий с ботом без критических ошибок (также, как и для агентов)

Exit Rate

- Доля выходов на оператора

Defect Rate

- Ошибки системы при тестировании

Routing Accuracy

- Точность маршрутизации

Recognition Quality

- Качество распознавания

Метрики процессов обеспечения

Процесс обеспечения внутренней техподдержки

№	Обозначение	Описание
1	System Uptime	Доля времени полной работоспособности системы
3	TS_Ontime	Своевременность получения внутренней техподдержки
4	TS_Quality	Качество получения внутренней техподдержки

Процесс управления контентом

№	Обозначение	Описание
1	OnTimeUpdate	Своевременность обновления контента
2	UpdateAccuracy/Quality	Качество обновления контента

Процесс Workforce Management

№	Обозначение	Описание
1	Forecast Accuracy Staffing	Точность прогноза нагрузки для расчета штата (прогноз на уровне дней/недель)
2	Forecast Accuracy Scheduling	Точность прогноза нагрузки для составления расписаний (прогноз на внутридневных интервалах)
3	Forecast Accuracy Peaks	Точность прогноза пиков нагрузки (для систем БПЧ - боты)
4	Agents Schedule Adherence	Точность соблюдения сменных графиков на внутридневных интервалах

Процессы управления персоналом

№	Обозначение	Описание
1	OnTimeRecruitment	Своевременность подбора персонала
2	RecruitmentQuality	Качество подбора персонала
3	TrainingQuality	Качество обучения персонала
4	ESAT-EDSAT	Удовлетворенность – недовольство персонала условиями труда. Может измеряться общая метрика, а также метрика для каждого элемента жизненного цикла сотрудника
5	Agents Attrition Rate	Коэффициент текучести операторов КЦ

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

apexberg.ru



Нужны детали?
Курс «Анатомия чатов»
(часть 2 – для вендоров)