

МЕТОДИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА УСЛУГ КОНТАКТ-ЦЕНТРА

В.Н. Максименко, доцент МТУСИ, к.т.н., vladmaks@yandex.ru;

А.Н. Даричева, магистрант МТУСИ, akibear@yandex.ru

УДК 654.16

Аннотация. Появление качественно новых инфокоммуникационных услуг приводит к увеличению спроса на услуги контакт-центров и повышению требований к качеству обслуживания. В статье представлен анализ известных стандартов оценки качества услуг контакт-центров – европейский стандарт EN 15838 2009, американский стандарт COPC CSP 2012, международный стандарт ИСО 9000 2011, а также российский стандарт Системы добровольной сертификации «Связь-Качество». Определены технические и организационные показатели качества этапа оказания услуги. Анализ показателей качества данных стандартов позволил выявить, что ни один из них не обладает функциональной полнотой, и не гарантирует получения максимально качественной работы контакт-центра. Следовательно, для достижения данной цели необходима интегрированная система оценки управления качеством услуг, которая представляет собой сочетание российских и зарубежных методов расчета показателей качества, а также, которая могла бы функционировать на разных этапах жизненного цикла контакт-центра и отвечать требованиям эффективности оказания услуг для контакт-центра и качества услуг для потребителя.

Ключевые слова: контакт-центр, показатели качества, стандарты оценки качества услуг контакт-центров, эффективность, оценка качества услуг.

ANALYSIS METHODS FOR EVALUATING THE QUALITY OF CONTACT-CENTRE

Vladimir Maksimenko, assistant professor MTUCI, candidate of technical sciences;

Anastasia Daricheva, master student MTUCI

Annotation. The emergence of a qualitatively new information and communication services increases the demand for contact center services and improves the quality of service requirements. This work presents an analysis of existing quality assessment standards for contact center services – European standard EN 15838 2009, American Standard COPC CSP 2012, International standard ISO 9000 2011, and the Russian Standard as well. Analysis of standards of data quality indicators has revealed that none of them guarantee gaining the most efficient work of the contact center. Therefore, to achieve this goal, an integrated system for assessing the quality management of services is needed, which is a combination of Russian and foreign methods of calculating quality indicators, and also that could function at different stages of the contact center life cycle and meet the requirements of efficiency of providing services for contact-center and quality of services for the consumer.

Keywords: contact-center, quality indicators, standards for assessing the quality of contact-center services, efficiency, quality assessment services.

Введение

Современные контакт-центры могут с легкостью работать с весьма сложной телекоммуникационной инфраструктурой и обслуживать не только вызовы по телефонии, но и обрабатывать текстовые запросы в виде сообщений и корреспонденций, поступивших по электронной почте, через службы SMS и Web, в формате текстового чата и так далее [1, 2]. Их прямой задачей является обеспечение не только быстрого, но и качественного обслуживания и предоставления своевременных и качественных инфокоммуникационных услуг пользователям, сохраняя при этом высокий уровень культуры общения.

Само управление и контроль качества предоставляемых контакт-центрами услуг служит инструментом управления работой операторов уже более 30 лет, вместе с тем способствуя

повышению производительности и качества обслуживания пользователей.

Увеличение количества клиентов и спроса на информационные услуги контакт-центров у операторов связи является следствием появления качественно новых телекоммуникационных услуг. Однако, вместе с тем, их работа значительно усложняется, а к качеству обслуживания пользователей предъявляются все более высокие требования.

Из чего следует, что контроль и повышение основных показателей эффективности функционирования контакт-центров и качества работы операторов, а также эффективность обслуживания клиентов в целом, – становятся основными аспектами в условиях жесткой конкуренции на рынке.

Эффективность контакт-центра – это измеримое понятие, определяемое как отношение эффекта результата к затратам, обусловившим его получение.

Следует отметить, что качество услуг контакт-центра и эффективность контакт центра, это не одно и то же понятие. Качество – это совокупность потребительских свойств товара или услуги, обуславливающих его пригодность удовлетворять текущие и перспективные потребности в соответствии с его назначением [3, 4]. Также, не всегда высокое качество услуги гарантирует высокую эффективность и наоборот. Необходимо найти тонкую грань между качеством и эффективностью работы.

Для этого следует рассмотреть основные индикаторы качества (KPI), которые нужно измерить с точки зрения всех участников процесса предоставления услуг, и анализировать их на уровне руководства компании. К тому же необходимо измерять и оперативные показатели процессов контакт-центров. Именно с постановки этих измерений необходимо начинать оптимизацию процессов и повышение их эффективности.

Для постановки измерения и расчета показателей работы контакт-центра необходимо:

- разработать и описать модель обслуживания клиентов;
- сформировать ландшафт процессов, в который нужно включить взаимодействие с клиентами, заказчиками и поставщиками;
- сформировать процессы управления инфраструктурой и человеческими ресурсами;
- определить измеряемые показатели для каждого процесса;
- установить целевые значения показателей;
- определить и описать систему отчетов для разных уровней управления контакт-центра.

Эти шаги являются ключевыми точками в разработке системы KPI и отчетности для контакт-центра [5]. При этом, в качестве минимального набора показателей необходимо использовать показатели, требования к которым содержатся в отраслевых стандартах для контакт-центра. В данной статье представлен анализ известных стандартов используемых для оценки услуг контакт-центров – европейский стандарт EN 15838 2009 [6], американский стандарт COPC CSP 2012 [7], международный стандарт ИСО 9000 2011 [6], а также стандарт российской Системы добровольной сертификации услуг связи и систем качества организаций связи «Связь-Качество» [8].

Рассмотрим кратко каждый стандарт по отдельности.

Европейский стандарт EN 15838 2009. В 2006 г. Европейский Комитет по стандартам (Comité Européen de Normalisation – CEN) создал рабочую группу для того, чтобы разработать и утвердить единый Европейский стандарт к оказанию услуг клиентам в контакт-центрах стран Европейского Союза. За основу был взят локальный Австрийский стандарт, разработанный компанией Austrian Standards Plus в 2000 г. В 2009 г. этот стандарт был утвержден Европейским Комитетом по Стандартам и принят в тридцати странах Европы [9].

Обеспечение контакт-центром качественного обслуживания клиентов – цель стандарта EN 15838. Данный стандарт включает в себя следующий набор требований:

- требования к стратегии управления;
- требования к инфраструктуре;
- требования к процессам;
- требования к знаниям и навыкам оператора;

- требования к показателям работы контакт-центра.

Следует отметить, что показатель работы контакт-центра необходим для внедрения и распространения клиентоориентированного подхода к обслуживанию клиентов, с предоставлением доступных и качественных услуг при минимальных затратах.

Также необходимо обратить внимание на то, что стандарт EN 15838 одинаково применим как к корпоративным, так и к аутсорсинговым контакт-центрам. Он позволяет обеспечить контакт-центр такими преимуществами как:

- стабильно работающие процессы контакт-центра, не имея зависимости от конкретных специалистов;
- повышение экономической эффективности контакт-центра;
- повышение удовлетворенности сотрудников;
- контроль текучести персонала;
- регулярный новый взгляд на процессы контакт-центра «извне», позволяющий дать объективную оценку системы управления контакт-центром и список задач для улучшений и оптимизации работы контакт-центра.

Внедрение данного стандарта способствует как улучшению качества обслуживания клиентов, так и коммерческому успеху организации. Стандарт EN 15838 нацелен на удовлетворение требований и клиентов, и сотрудников контакт-центров, также направлен на создание постоянного совершенствования и обеспечение лучшего понимания значения таких подразделений, как контакт-центр.

В соответствии с областями деятельности контакт-центра требования стандарта EN 15838 делятся на семь основных категорий, как представлено на рисунке 2.2 [9].

На рис.1 представлена схема стандарта EN 15838.

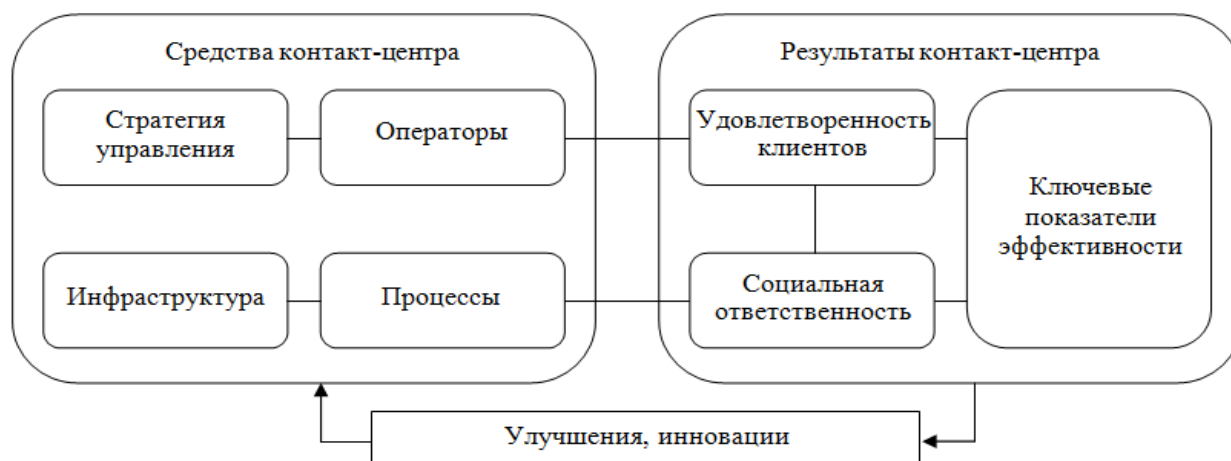


Рисунок 1.

Международный стандарт ISO 9000. ISO 9000 – это серия международных стандартов, которая описывает требования к системе менеджмента качества организаций и предприятий.

Серия стандартов ISO 9000 разработана Техническим комитетом 176 (ТК 176) Международной организации по стандартизации. В основе стандартов лежат идеи и положения теории всеобщего менеджмента качества (TQM – Total Quality Management).

Принято считать, что при разработке первой версии стандартов ISO 9000 ТК 176 руководствовался британским стандартом (British Standard, BS) BS 5750, разработанным Британским институтом стандартов (BSI – British Standards Institution). В свою очередь, считается, что британский стандарт базировался на отраслевых стандартах ВПК.

Семейство стандартов ISO 9000 представляет собой комплекс стандартов, предназначенный для оказания помощи организациям всех видов при внедрении и обеспечении функционирования систем менеджмента качества, а также, для улучшения взаимопонимания в

национальной и международной торговле. В данный комплекс входят следующие стандарты: ISO 9000, ISO 9001, ISO 9004, а также ISO 19011.

Наличие систем менеджмента побуждает организации (компании) к анализу требований клиентов, определению процессов способных создавать продукт, удовлетворяющий клиентов, а также к поддержанию этих процессов в управляемом состоянии.

Семейство стандартов ISO 9000 проводит четкую грань между требованиями к системе менеджмента качества и требованиями к продукции. В ISO 9001 установлены требования к системам менеджмента качества. Они являются общими и применяются к организациям независимо от категории их продукции. А требования к продукции могут быть установлены потребителями или организацией.

Особый интерес представляет собой процессный подход, который предполагает представление любой деятельности, в которой используются ресурсы для преобразования входов в выходы, в виде процесса.

Для результативного функционирования, организация должна определять и осуществлять менеджмент многочисленных взаимодействующих процессов. Часто выход одного процесса является входом следующего. Систематическое определение и менеджмент процессов, взаимодействие этих процессов, могут рассматриваться как «процессный подход».

Побуждать к принятию процессного подхода, к менеджменту организации – назначение данного стандарта.

Рис. 2 иллюстрирует описанную в семействе стандартов ISO9000 систему менеджмента качества, основанную на процессном подходе. На нем показано, что заинтересованные стороны играют существенную роль в предоставлении организации входных данных. Наблюдение за удовлетворенностью заинтересованных сторон требует оценки информации, касающейся восприятия заинтересованными сторонами степени выполнения их потребностей и ожиданий [9-12].

На рис. 2. представлена модель системы менеджмента качества, основанной на процессном подходе.

Однако следует заметить, что данная модель не показывает процессы на детальном уровне.

Политика и цели в области качества устанавливаются для того, чтобы быть ориентиром для организации. Политика в области качества обеспечивает основу для разработки и анализа целей. Необходимо, чтобы цели и политика в области качества были согласованы. Достижение целей может позитивно воздействовать на качество продукции, эффективность работы, финансовые показатели, а также на удовлетворенность заинтересованных сторон [10].

В системе менеджмента качества, с помощью лидерства и реальных действий, высшее руководство может создать обстановку, которая способствует полному вовлечению работников и эффективной работе системы менеджмента качества.

Не менее важную роль в системе менеджмента качества занимает документация. Она дает возможность передать смысл и последовательность действий, что способствует обеспечению соответствующей подготовки кадров и объективных свидетельств, достижению соответствия требованиям потребителей и улучшению качества, а также оцениванию результативности и пригодности системы менеджмента качества. К тому же, разработка документации должна добавлять ценность для ее пользователей.

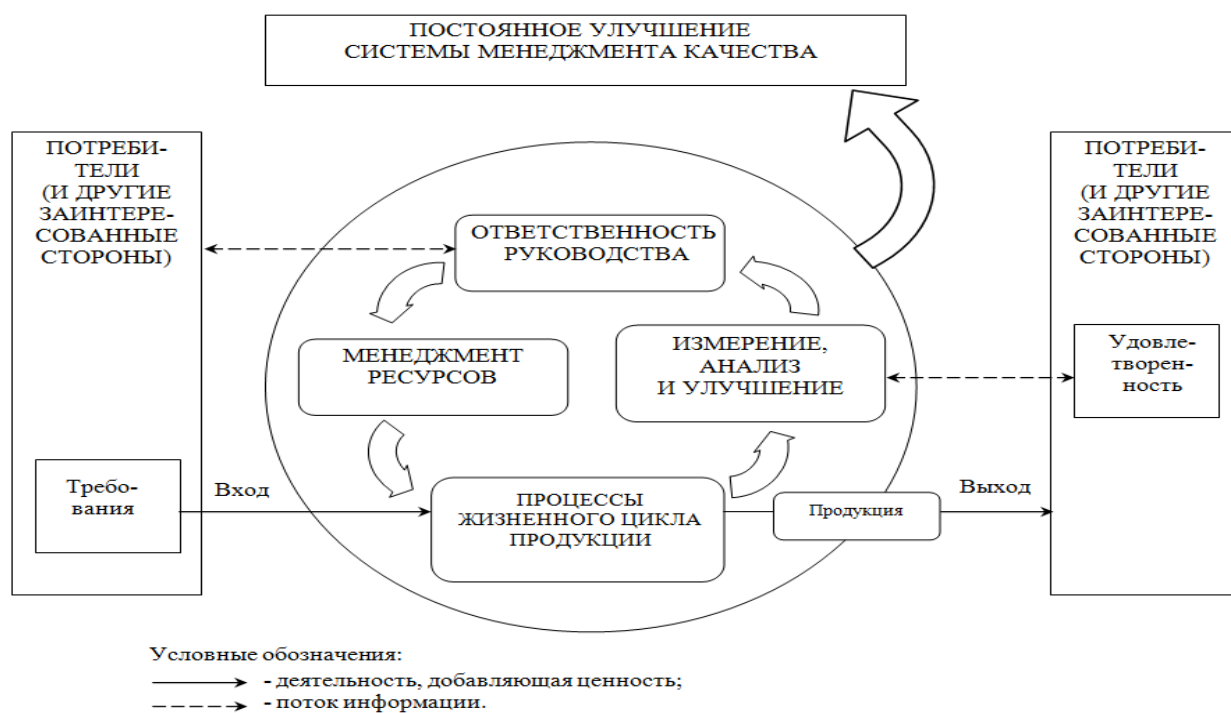


Рисунок 2.

Стоит отметить, что каждая организация определяет объем необходимой документации, а также ее носителей, в зависимости от вида организации, сложности и взаимодействия процессов, сложности продукции, требований потребителей.

Подходы к внедрению и поддержанию систем качества, которые были приведены в семействе стандартов ISO 9000 и моделях совершенствования, основаны на общих принципах. Однако, они различаются в областях применения. Стандарты семейства ISO 9000 устанавливают требования к системам менеджмента качества и рекомендации по улучшению деятельности, а модели совершенства содержат критерии, которые позволяют проводить сравнительную оценку работы организации. Критерии оценивания, которые применяются в моделях совершенствования, позволяют обеспечить организации основу для сравнения ее деятельности с деятельностью других организаций в однотипной области применения.

Американский стандарт COPCOSP

COPC Family of Standards – это набор систем управления производительностью, которая включает в себя практическое управление, ключевые измерения/метрики и тренировки для операторов клиентских центров, специально созданных для того, чтобы:

- увеличить степень удовлетворения потребителей посредством улучшения услуг и качества сервиса;
- увеличить доход;
- уменьшить стоимость предоставления отличных услуг (отличного сервиса).

Опыт показал, что операции, направленные на контакт с потребителем, которые используют COPC Family of Standards в качестве системы управления производительностью, значительно уменьшили затраты, одновременно удерживая или улучшая уровень и качество предоставляемых услуг, а также и степень удовлетворения конечного потребителя [7].

Оригинальный COPC CSP Standard был разработан в 1996 г. покупателями, провайдерами и старшими менеджерами, ответственными за управление и контроль сервисными потребительскими операциями. Не найдя удовлетворения в использовании на тот момент существующих операций, учитывая недостаток общеизвестных и понятных

операционных директив, они работали вместе, чтобы заполнить образовавшуюся пустоту и вместе продвинуть индустрию вперед. Схема терминологии и отношений стандарта COPC OSP представлена на рис. 3.

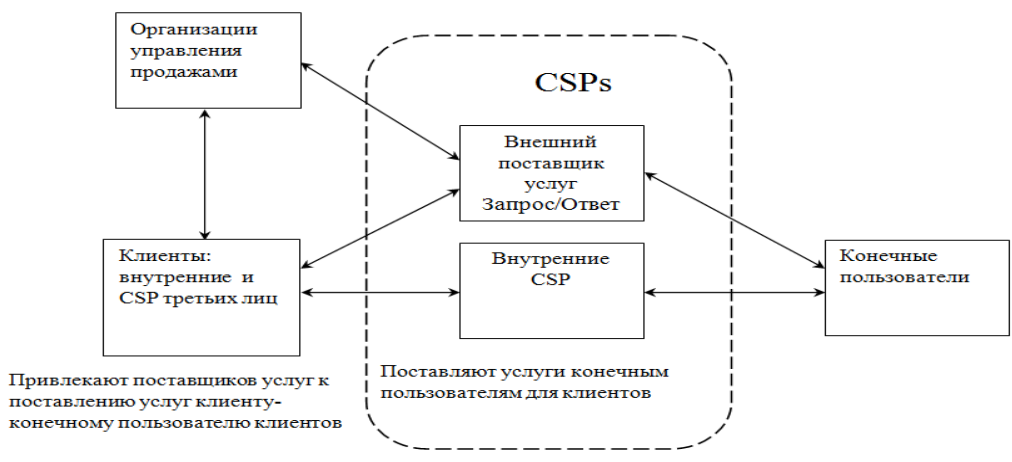


Рисунок 3.

На данный момент более 1300 компаний в более чем 70 странах используют COPC Family of Standards. Причинами высокого спроса и глобального применения являются:

- Пользователи COPC Family of Standards снизили свои расходы, увеличили доходы, улучшили сервис и качество, а также общее удовлетворение потребителей;
- CSP как внутренние, так и внешние (аутсорсинг) хотят простую и понятную систему, в которой они могли бы самостоятельно определить и улучшить подлежащие изменениям позиции.

Данная система устанавливает директивы для ввода и использования высокопроизводительных технологий управления и предоставляет общий язык для управления отношениями и коммуникациями.

Структура стандарта COPC OSP представлена на рис. 4. Она состоит из трех основных блоков: управляющая программа, системы обеспечения, цель. Управляющая программа включает в себя руководство и планирование. Системы обеспечения поддерживают обеспечение работы процессов и людей (сотрудников). Блок цель отвечает за производительность.

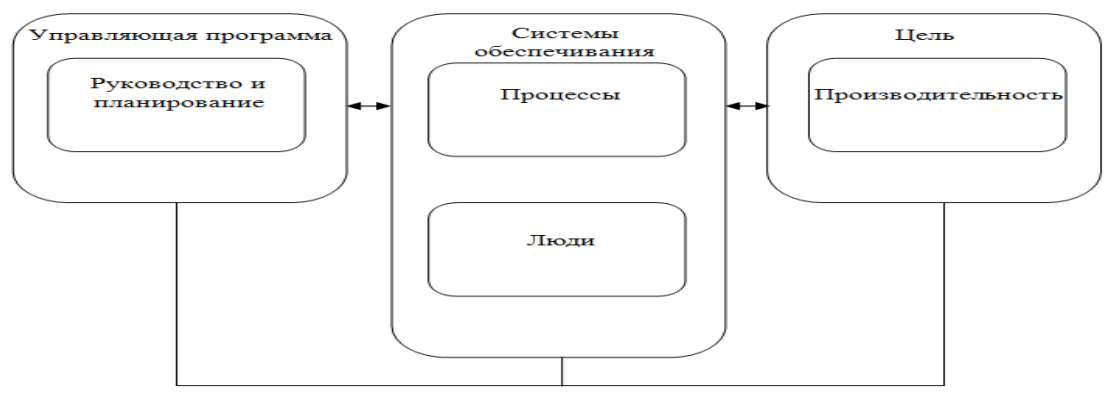


Рисунок 4.

Российский стандарт оценки качества контакт-центра

В 2002 г. в аналитическом центре Института Сотовой Связи были начаты работы по разработке методики оценки качества услуг сотовой связи [12]. За основу было положено требование удовлетворения потребительских свойств услуги. Требования к услуге

характеризуются показателями, которые отражают количественные или качественные характеристики одного или нескольких свойств услуги, определяющих ее способность удовлетворять требования пользователей. Потребительские свойства услуг сотовой связи характеризуются двумя группами показателей качества: Показатели применения – показатели качества услуг сотовой связи и Показатели предприятия – показатели удовлетворенности обслуживанием пользователей, подключенных к сети сотовой связи.

В качестве первого нормативного документа оценки качества, исходя из потребительских свойств услуги, стал нормативный документ РД 45.254-2002 «Нормы на показатели качества услуг связи и методики контрольных испытаний при проведении добровольной сертификации услуг и внутреннем аудите (проверке)». Стандарт был разработан аналитическим центром Московского Института Сотовой Связи (ИСС) и Ленинградским отраслевым научно-исследовательским институтом (ЛЮНИИС) для услуг операторов сотовой связи. После апробации этого РД на сетях сотовой связи он был принят в качестве нормативного в системе добровольной сертификации (СДС) «Связь-Качество» 05 января 2004 г., П9-4-08-3.

Кроме сертификационных лабораторий, входящих в СДС «Связь-Качество» РД 45.254-2002 был использован операторами сотовой связи, надзорными органами в области связи и российскими разработчиками испытательных приборов.

Операторы, входящие в Ассоциацию операторов сетей GSM, в соответствии с законом «О техническом регулировании» на основе этого документа разработали соответствующие стандарты организаций и провели внутренний аудит качества услуг. Те из них, которые убедились в том, что качество их услуг соответствует требованиям РД 45.254-2002 прошли сертификацию в СДС «Связь-Качество».

Руководящий документ РД 45.254-2002 был использован также территориальными отделениями Россвязьнадзора для проверки выполнения лицензионных условий операторами сотовой связи. При этом, в методику проверки были внесены некоторые изменения, исключающие участие оператора связи в испытаниях, а также ввели дополнительные требования, позволяющие определять местоположение базовых станций.

В 2006 г. на основе методики оценки качества услуг, исходя из потребительских свойств услуги, был разработан стандарт для оценки качества услуг транзитных сетей связи: «Требования к услугам по пропуску трафика, оказываемым оператором сети телефонной связи» и «Программа и методика сертификационных испытаний услуги по пропуску трафика, оказываемых оператором сети телефонной связи». Утверждены Советом Системы добровольной сертификации услуг связи и систем качества организаций связи «Связь-Качество». Протокол № 5 от 20 апреля 2006 г.

Требования к услуге характеризуется показателями, которые отражают количественные или качественные характеристики одного или нескольких свойств услуги, определяющих ее способность удовлетворять требования пользователей.

Потребительские свойства услуг по пропуску голосового трафика характеризуются двумя группами показателей качества:

Показатели качества услуг по пропуску трафика, которые влияют на потребительские свойства услуг – Показатели применения, и показатели удовлетворенности обслуживанием операторов сетей, подключенных к сети оператора междугородной и международной телефонной связи – Показатели предприятия.

В 2009 г. был разработан стандарт по оценке качества услуг контакт-центра [9]. Поскольку контакт-центр представляет собой человеко-машинный комплекс, качество обслуживания пользователей зависит как от характеристик используемых программно-аппаратных средств, так и от квалификации операторов.

Потребителями услуг являются заказчики услуг аутсорсинга и потребители услуг контакт-центра. Услуга обработки входящих и исходящих запросов в контакт-центре должна отвечать ряду требований, которые можно сгруппировать следующим образом:

- требования к построению сети контакт-центра;
- требования к порядку обработки запросов;
- требования к защите информации;
- требования к функциональным показателям применения услуг контакт-центра;
- требования к показателям обслуживания предприятием, оказывающим услуги контакт-центра.

Сравнение показателей качества услуг российского и зарубежных методов оценки качества услуг контакт-центров

В рыночной экономике основным двигателем является конкуренция между заказчиками услуг, производителями услуг (контакт-центрами) и потребителями услуг. Развитие рынка услуг контакт-центров происходит в несколько этапов, и на каждом из них можно выделить приоритетные направления конкуренции. На первом этапе, когда мало поставщиков услуг (Call-центров), главной целью является получение потребителями доступа к услуге, то есть, происходит конкуренция потребителей за услуги контакт-центра. Деятельность по оказанию услуг контакт-центра становится перспективной и это приводит к увеличению числа контакт-центров. На втором этапе, при увеличении числа поставщиков услуг (Call-центров), контакт-центры конкурируют за заказчика услуг и основным конкурентным преимуществом становится эффективность оказания услуг. На третьем этапе происходит расширение перечня предоставляемых услуг контакт-центрами и уже заказчики услуг конкурируют за контакт-центры. Основным конкурентным преимуществом становится узнаваемость (бренд) контакт-центра. При значительном увеличении числа контакт-центров начинается конкуренция контакт-центров за абонента, при этом, конкурентным преимуществом становится качество услуг контакт-центра. Четвертый этап наступает только тогда, когда контакт-центр займет устойчивое положение на рынке услуг, и в этом случае, для построения системы управления качеством наиболее целесообразен процессный подход, при котором результат работы организации не зависит от таланта управляющего или уникальных способностей исполнителя.

Сравниваемые стандарты можно разделить на две группы. В первую группу войдет стандарт ISO 9000, который определяет, как делать правильно, то есть определяет правильную последовательность действий. Следование рекомендациям международного стандарта ISO 9000 является необходимым, но не достаточным условием для обеспечения качества услуг контакт-центра на всех этапах развития рынка услуг контакт-центра. Стандарт ISO 9000 предназначен для подтверждения наличия документированной процедуры оценки качества и не устанавливает требований к показателям и методике их проверки.

Вторую группу составляют стандарты, которые в какой-то мере определяют, как делать правильные вещи, то есть определяют, что нужно делать, чтобы получить правильную оценку результата. В результате сравнения отечественных и зарубежных методов по оценке качества услуг было выявлено, что требования к услугам информационно-справочной службы контакт-центра, утвержденные Советом Системы добровольной сертификации услуг связи и систем качества организаций связи «Связь-Качество» включают в себя:

- показатели построения сети связи контакт-центра;
- показатели порядка обработки вызовов контакт-центра;
- показатели применения при оказании услуг информационно-справочной службы контакт-центра;
- показатели предприятия при оказании услуг информационно-справочной службы контакт-центра.

За счет этих показателей возрастает качество связи между пользователем и контакт-центром, проводятся улучшения для повышения удовлетворенности пользователя, а также улучшения технических аспектов, что положительно сказывается на работе контакт-центра.

Однако данный метод оценки качества услуг имеет ряд недостатков. Совершенно не учитываются показатели, связанные с операторами контакт-центра. Удовлетворенность

агентов своей должностью, условиями работы, рабочей средой, количество незапланированного отсутствия на рабочем месте, а также учет количества увольняющихся сотрудников – немаловажные показатели. Удовлетворенность агентов сказывается на эффективности их работы, а значит, может значительно уменьшить процент неудовлетворенно обслуженных клиентов.

Как было ранее рассмотрено, европейский стандарт охватывает следующие показатели качества:

- текучесть персонала;
- незапланированное отсутствие агента (оператора);
- уровень сервиса;
- точность прогнозов;
- качество ведения контактов;
- фактическая точность;
- доступность системы;
- среднее время обслуживания запроса;
- процент потерянных вызовов.

Казалось бы, этот стандарт охватывает все: доступность системы, качество ведения контактов, показатели, связанные с бизнес-процессами и операторами контакт-центра. Но, данный стандарт не учитывает процент запросов в определенный интервал обслуживания, а также процент удовлетворенности заказчиков. Отсутствие этих показателей негативно сказывается на связи клиента с сетью доступа, что приводит к повышению процента пропущенных вызовов, а также уменьшению показателя удовлетворенности клиента.

Если говорить об американском стандарте COPC OSP, то на первый взгляд тоже может показаться, что данный стандарт охватывает все нюансы оценки качества контакт-центра. Однако он скорее показывает цель к чему нужно стремиться, чтобы повысить эффективность работы контакт-центра и при этом не потерять качество услуг.

Заключение

Следовательно, для получения максимально эффективной работы контакт-центра необходима интегрированная система оценки управления качеством услуг, которая представляет собой сочетание российских и зарубежных методов расчета показателей качества, могла бы функционировать на разных этапах жизненного цикла контакт-центра и отвечать требованиям эффективности оказания услуг для контакт-центра и качества услуг для потребителя.

Литература

1. Максименко В.Н. Как оценить качество услуг контакт-центра // ИКС, 2010. – № 6. – С. 66-69.
2. Мельников Ю. Преимущества и недостатки контакт-центров // Технологии и средства связи, 2013. – № 6. Электронный ресурс: URL <http://www.callcenterguru.ru/library>
3. Салютин Т.Ю., Рабовская Л.С. Методические подходы к оценке инвестиционной привлекательности телекоммуникационной компании // Т-Comm: Телекоммуникации и транспорт, 2009. – № 3. – С. 34-38.
4. Салютин Т.Ю. Понятие, сущность рыночного потенциала и проблемы оценки рыночного потенциала операторов связи // Т-Comm: Телекоммуникации и транспорт, 2009. – № 3. – С. 41-45.
5. Салютин Т.Ю., Ромашин А.А. Анализ моделей управления бизнес-процессами компаний связи // Т-Comm: Телекоммуникации и транспорт, 2012. – Т. 6. – № 12. – С. 90-93.
6. ISO 9000-2011. Электронный ресурс URL <http://www.sut.ru/doci/kach/osnova.pdf>
7. EN 15838: история и описание стандарта. Электронный ресурс:

URLhttp://www.iccci.ru/iccci/call_centers/en_15838/

8. COPC CSP:2012 5.1, COPC Corp, 2012. Электронный ресурс: URL <http://www.proseed.co.jp>

9. Максименко В.Н. Особенности оценки качества инфокоммуникационных услуг контакт-центра // Т-Comm: Телекоммуникации и транспорт, 2010. – № 10. – С. 39-41.

10. Володина Е.Е., Тихвинский В.О. Конкуренция и качество услуг на рынке подвижной связи // Мобильные системы, 2003. – № 8. – С. 31.

11. Бутенко В.В., Веерпалу В.Э., Володина Е.Е., Девяткин Е.Е. Пути развития широкополосного доступа в России // Электросвязь, 2014. – № 10. – С. 22-26.

12. Кудин А.В., Максименко В.Н. Управление качеством услуг. Конкурентоспособность и нормативные аспекты // ИКС, 2005. – № 4. – С 84-87.