

Какие показатели отражают степень качества **call-центра**? Разумеется, речь пойдет о ключевых параметрах производительности call-центра. Их можно разделить на четыре основные категории:

- показатели телефонная статистика;
- производительность;
- сервис, качество обслуживания/удовлетворенность клиентов;
- экономические характеристики.

Что касается показателей, которые характеризуют call-центр с точки зрения телефонии, тут все достаточно просто – количество вызовов, обработанных в единицу времени, количество потерянных вызовов, среднее время обработки одного вызова и т. д.

Следующая группа параметров характеризует качество работы с точки зрения производительности операторов call-центра – сколько в среднем осуществляется продаж в единицу времени, сколько денег оператор зарабатывает для компании в единицу времени, процент автоматизации в системе самообслуживания и др. Однако одним из наиболее важных показателей, характеризующих хорошее качество работы call-центра, является FCR (First Call Resolution). Он позволяет определить процент вызовов, по которым вопрос клиента был решен с первого раза. Следовательно, чем он выше, тем наш call центр должен быть лучше. Но об этом чуть позже.

Еще одна категория оценки **call центра**, о которой стоит упомянуть, – качество обслуживания и удовлетворенность клиента. Именно эти показатели позволяют дать оценку качеству обслуживания как с точки зрения специалистов из call-центра, так и клиента. Информацию для оценки можно получить в результате внутреннего (данные, получаемые от групп мониторинга, супервизоров и т. д.) и внешнего (данные, получаемые непосредственно от клиента в процессе опросов, проводимых после

обслуживания вызова) аудита.

Как уже говорилось, одним из наиболее важных параметров производительности call центра, который характеризует не только производительность центра обслуживания вызовов, но и качество обслуживания клиента является FCR. Теперь вернемся к вопросу о том, почему высокие значения этого показателя еще не гарантируют, что клиент будет доволен обслуживанием.

Какую информацию о качестве обслуживания мы сможем извлечь, зная FCR? Очевидно, что чем ближе значение FCR к 100%, тем большее количество клиентских обращений решается с первого раза, меньшим количеством операторов call центра и, разумеется, за меньшее время. В нашем call-центре у операторов остается больше времени для обслуживания других вызовов, сокращается время ожидания, да и количество вызовов в целом уменьшается именно за счет того, что нам никто не перезванивает. Однако, несмотря на то, что, казалось бы, почти все клиенты сразу получают ответы на свои запросы, FCR не дает нам возможности оценить, как сам клиент оценивает обслуживание. Даже если проблема была оперативно решена, это вовсе не означает, что абонент остался доволен результатом взаимодействия с компанией в целом и оператором call-центра в частности. Ведь оператор call центра мог быть грубым и невнимательным при разговоре с клиентом, использовать не нормативную лексику и т. д., но при этом предоставить всю необходимую информацию. Какой же показатель используют для оценки удовлетворенности клиента предоставленным обслуживанием?

До сих пор такого показателя не существовало. Многие call центры часто сталкиваясь с подобными сложными задачами, предложили ввести новый параметр производительности call центра, который и должен отражать степень удовлетворенности клиента обслуживанием при первом обращении в call-центр. Показатель FCS – First Call Satisfaction – выражается в процентах и показывает, насколько клиенты остались довольны предоставленным им обслуживанием при первом обращении. Таким образом, чем ближе показатель FCS к 100%, тем больше довольных клиентов и тем лучше call-центр. Но нужно помнить, что при низком значении показателя FCR вряд ли будет высоким FCS. Эти показатели тесно связаны, но если First Call Resolution характеризует качество обслуживания с точки зрения call-центра, то First Call Satisfaction характеризует качество обслуживания с точки зрения клиента. Эти два показателя – две стороны одной медали качественного обслуживания. И чем выше их значения, тем лучше **call-центр**.