МОДЕЛИРОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОНТАКТ-ЦЕНТРА РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВОЙ СЕТИ ООО «ГИПЕРГЛОБУС»

MODELING THE ACTIVITY OF THE CONTACT CENTER OF THE RETAIL CHAIN HYPERGLOBUS LLC

УДК 005

DOI: 10.24411/2658-4964-2021-10351

Рудович Дарья Владимировна, магистрант, МИРЭА — Российский технологический университет, г. Москва

Rudovich D.V. dasha14.07@mail.ru

Аннотация

В статье представлено моделирование деятельности контакт-центра розничной торговой сети ООО «ГИПЕРГЛОБУС». Проведенный анализ деятельности контакт-центра (модель AS IS) позволил выявить проблемы, заключающиеся главным образом в отсутствии оперативного и удобного поиска инструкций, отсутствии единого интерфейса для сотрудников контакт-центра, отсутствии инструмента для полноценного анализа обращений. Модель TO BE демонстрирует такие преимущества, как снижение среднего времени обработки обращений и рост количества рассмотренных обращений сотрудником, получение инструмента для анализа обращений, которых можно достичь, внедрив единую информационную систему для поддержки деятельности контакт-центра розничной сети ООО «ГИПЕРГЛОБУС.

Annotation

The article describes the modeling of the activity of the contact center of the retail chain HYPERGLOBUS LLC. The analysis of the activity of the contact center (AS IS model) made it possible to identify problems, mainly in the absence of a quick and convenient

search for instructions, the absence of a single interface for the contact center employees, and the absence of a tool for a full analysis of calls. The TO BE model demonstrates such advantages as a decrease in the average processing time of calls and an increase in the number of processed calls by an employee, obtaining a tool for analyzing calls that can be achieved by implementing a unified information system to support the activity of the contact center of the retail chain HYPERGLOBUS LLC.

Ключевые слова: контакт-центр, моделирование, розничная торговая сеть, BPMN 2.0, AS IS, TO BE, бизнес-процесс

Keywords: contact center, modeling, retail chain, BPMN 2.0, AS IS, TO BE, business process

Контакт-центр в розничных торговых сетях является связующим звеном между клиентами торговой сети (поставщиками, партнёрами, покупателями) и самой организацией и предоставляемыми ею услугами/продуктами. Контакт-центр помогает оптимизировать процессы организации за счёт приёма большого количества запросов и их распределения/решения; снижает нагрузку на некоторые подразделения сети; от работы сотрудников контакт-центра зависит приток клиентов, имидж самой организации; получая обратную связь от клиентов, есть возможность улучшить предоставляемые сервисы, качество продукции, укрепить взаимоотношения с партнёрами и др.

Ключевыми процессами деятельности контакт-центра являются: обработка обращения клиента на уровне куратора КЦ и на уровне оператора КЦ, обработка заявки клиента на уровне ответственного специалиста координационного офиса/гипермаркета/контакт-центра и на уровне оператора КЦ, оповещение клиента о результатах, закрытие заявки по обращению, контроль деятельности КЦ. Модели бизнес-процесса «Деятельность контакт-центра (КЦ) розничной сети ООО «ГИПЕРГЛОБУС» представлены в нотации BPMN 2.0 [1] в среде моделирования процессов Bizagi Modeler на Рисунках 1—3.

На Рисунке 1 не отображен руководитель контакт-центра, так как его главная роль — это контроль деятельности сотрудников низшего звена и/или руководство работой контакт-центра на протяжении всего процесса, а также по причине того, что все данные о сотрудниках, отчетность по работе операторов и их нагрузки формируется автоматически в программном обеспечении для рабочего места сотрудников контактного центра. Стоит отметить, что руководителю КЦ в текущем процессе не предоставлена возможность для полного анализа обращений с помощью отчетности, есть отчеты по работе сотрудников и отчеты, отражающие некоторые показатели, но этого недостаточно. На Рисунке 1 представлена информационно-техническая поддержка, но не представлен ИТ-отдел в роли сотрудников, которые занимаются техническим обеспечением работы контакт-центра: закупкой серверного оборудования и программного обеспечения или облачных услуг, комплектацией рабочих мест сотрудников, решением технических проблем с подключением и др.

К другим системам/сервисам на Рисунке 1 относятся:

- SAP Retail — решение для автоматизации управления бизнес-процессами торговой сети [2];
- мобильное приложение;
- интернет-магазин online.globus.ru;
- Starfish OMS [3] — система обработки предварительных заказов блюд собственного производства ООО «ГИПЕРГЛОБУС»;
- корпоративная почта;
- сайт компании — globus.ru [4];
- интранет — внутренняя частная сеть компании [5];
- ZOOM — это сервис беспроводного взаимодействия для организации видеоконференций, вебинаров, групповых чатов [6].

Инициирующим событием для начала бизнес-процесса «Деятельность контакт-центра розничной сети» является поступление обращения от клиента.

Обработка обращения клиента на уровне Куратора КЦ. Куратору КЦ поступают все обращения. Если куратор КЦ знает ответ на запрос или ему необходимо немного времени для формулировки ответа и у него достаточно свободного времени, то он формулирует решение и передаёт его оператору для последующей регистрации заявки по обращению. В остальных случаях куратор КЦ направляет обращение на оператора для дальнейших действий по процессу.

Обработка обращения клиента на уровне Оператора КЦ. Если вопрос не в компетенции оператора, который принял обращение, то необходимо перевести его на ответственного специалиста координационного офиса (КО)/гипермаркета (ГМ)/контакт-центра. Оператор регистрирует заявку по обращению клиента (уточняет в чем именно заключается вопрос, в какой системе, с какой услугой возникли проблемы, на каком этапе клиент столкнулся с проблемой и др.).

Обработка заявки Оператором КЦ. После того, как заявка от клиента зарегистрирована, то начинается процесс её обработки. Главной целью подпроцесса является результат поиска ответа/решения на запрос клиента. Если оператор не может ответить в ближайшие несколько минут на обращение клиента, не отключаясь от него, то он может поставить его на удержание или договориться об обратной связи позже. Затем осуществляется поиск ответа в системах и в массивах накопленных данных (инструкциях, шаблонах ответов и др.).

У КЦ розничной сети ООО «ГИПЕРГЛОБУС» отсутствует структурированная база с инструкциями/шаблонами ответов/вопросов для удобного поиска информации по запросу клиента. Сотрудники КЦ используют один объемный документ, в котором хранится информация по всем оказываемым услугам/системам сети, соответственно, чем больше становится розничная сеть, тем больше услуг она оказывает, тем больше в ней используется систем для поддержания данных услуг, тем больше массив данных, с которыми приходится работать операторам контакт-центра, чтобы удовлетворить в конечном итоге запрос клиента, удержав его и укрепив доверие к сети.

Если ответ так и не найден, то оператор создаёт заявку в ИТ-поддержку, ей присваивается номер инцидента. Оператор информирует клиента о наличии проблемы и созданном инциденте для её решения и договаривается об обратной связи по результатам решения инцидента службой ИТ-поддержки. После получения ответа оператор переходит на следующий подпроцесс.

Обработка заявки Ответственным специалистом КО/ГМ/КЦ. Ответственный специалист осуществляет поиск в системах и/или в массиве данных ответ на заявку или создаёт заявку в ИТ-поддержку, если это необходимо. В случае известного решения формулирует ответ, оставляет комментарий в карточке обращения и направляет на оператора для дальнейших действий по процессу.

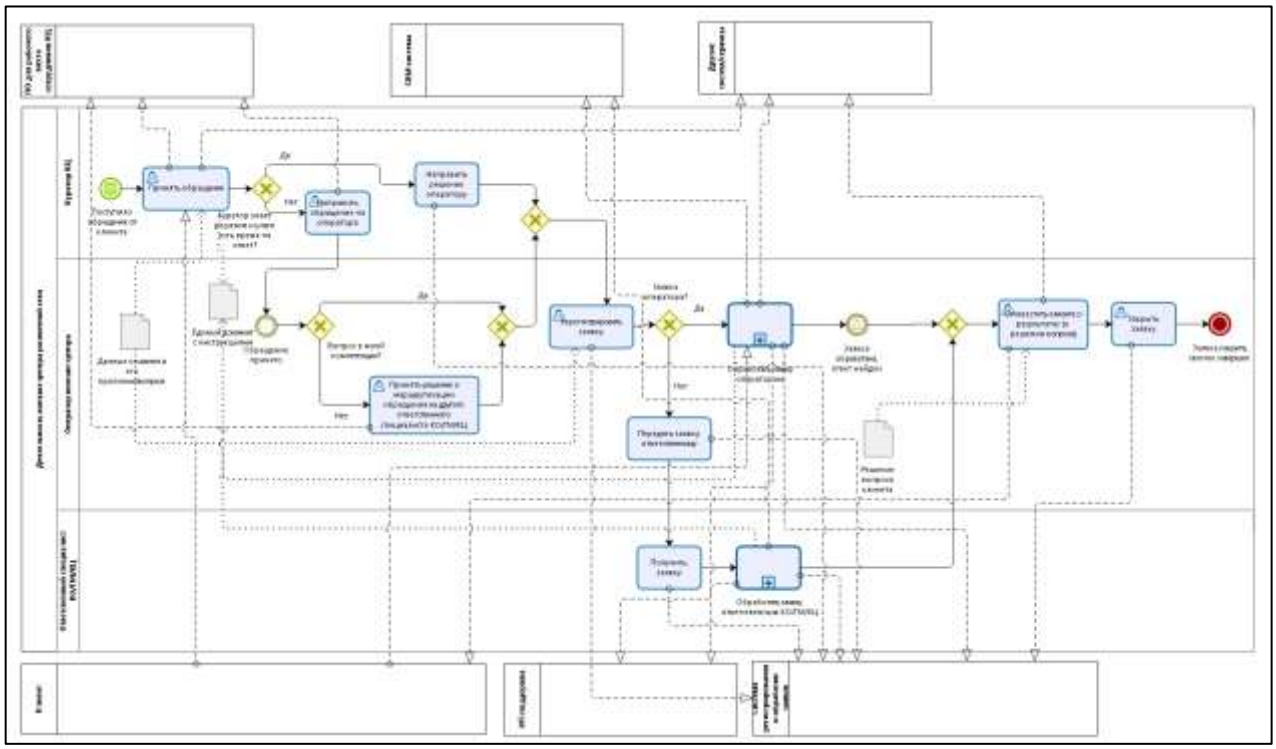


Рисунок 1 — Бизнес-процесс «Деятельность контакт-центра розничной торговой сети ООО «ГИПЕРГЛОБУС» в нотации BPMN, модель AS IS

Оповещение клиента о результатах (о решении вопроса). Оператор контакт-центра связывается по удобным для клиента каналам связи для информирования о результатах решения его обращения.

Закрытие заявки по обращению. Оператор заканчивает общение с клиентом по удобному каналу обращения и закрывает заявку.

Подразделению по обслуживанию клиентов ежедневно приходится обрабатывать тысячи запросов от существующих и потенциальных клиентов. Сотрудники этого подразделения должны быстро и эффективно предоставлять запрошенную информацию клиентам и тем самым повышать степень их удовлетворенности. Чтобы работать рационально и эффективно, сотрудникам контактного центра ООО «ГИПЕРГЛОБУС» необходимо иметь доступ к нескольким разным приложениям/системам и инструкциям, желательно тратив на получение доступа к данным ресурсам небольшое количество времени. Это и является одной из самых главных проблем в деятельности контакт-центра розничных сетей, в том числе и розничной сети ООО «ГИПЕРГЛОБУС».

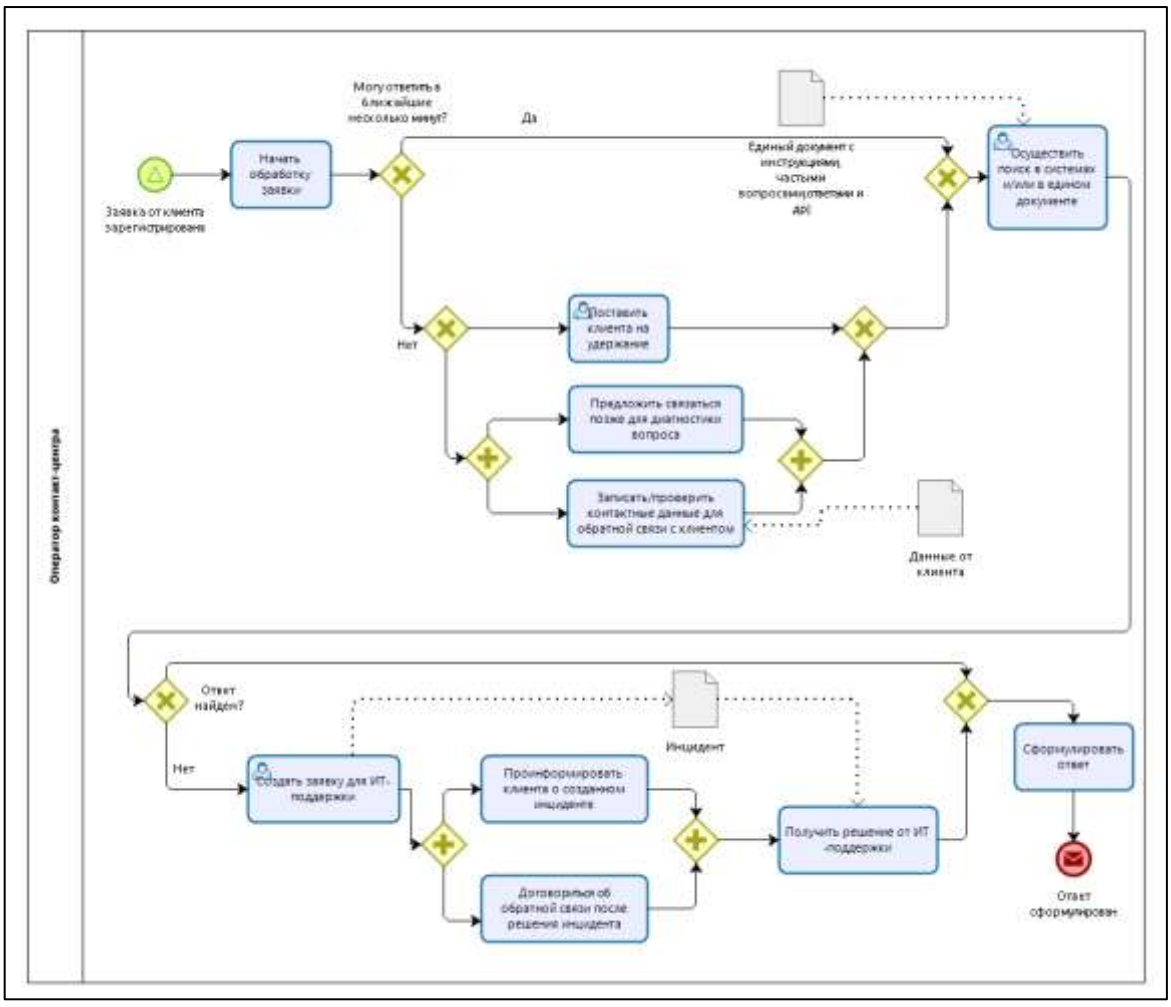


Рисунок 2— Развернутый подпроцесс «Обработать заявку оператором» бизнес-процесса «Деятельность контакт-центра розничной торговой сети ООО «ГИПЕРГЛОБУС» в нотации BPMN, модель AS IS

Подводя итоги, можно отметить узкие места:

- отсутствие оперативного и удобного поиска инструкций и/или шаблонов с частыми вопросами/ответами по запросу клиента. Сотрудники КЦ используют один объемный документ, в котором есть все инструкции по предоставляемым услугам/сервисам и другая необходимая в работе дополнительная информация (телефоны, шаблоны ответов, частые вопросы и другое);
- отсутствие единого интерфейса для сотрудников КЦ для одновременной авторизации в нескольких сервисах. Много окон на рабочем столе, что приводит к увеличению времени обработки обращений, нагрузке на самих сотрудников, которым необходимо фокусироваться сразу на несколько разных интерфейсов в своей работе;
- отсутствие инструмента для полноценного анализа голосовых и неголосовых обращений.

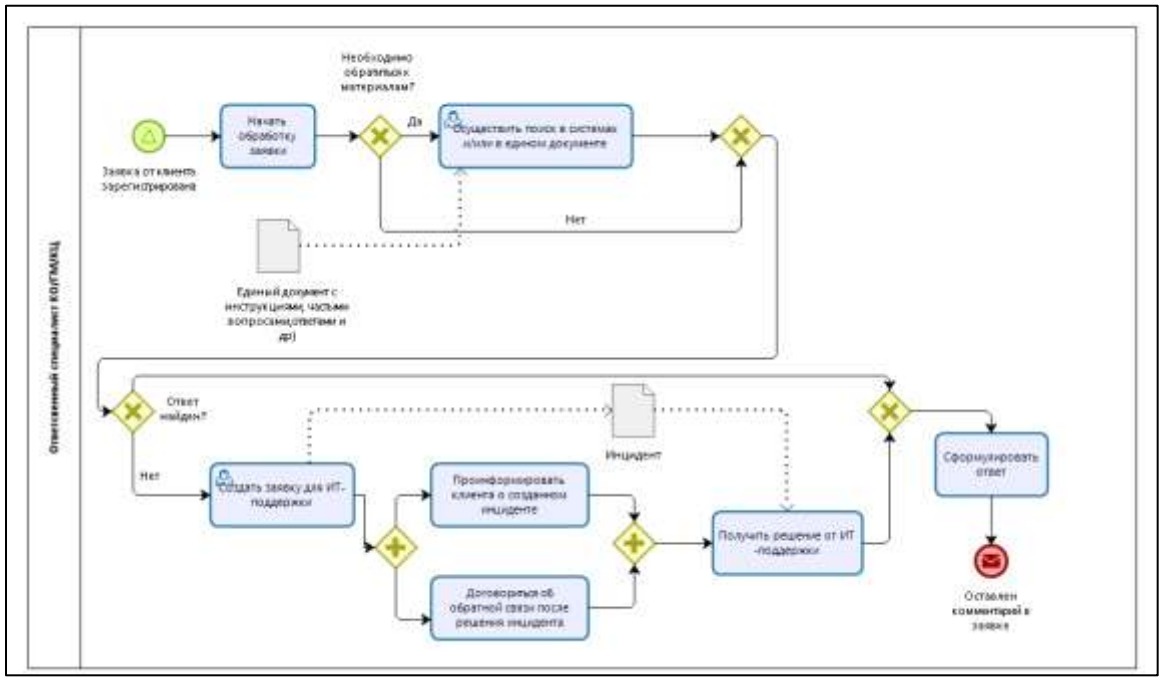


Рисунок 3 — Развернутый подпроцесс «Обработать заявку ответственным специалистом КО/ГМ/КЦ» бизнес-процесса «Деятельность контакт-центра розничной торговой сети ООО «ГИПЕРГЛОБУС» в нотации BPMN, модель AS IS

Отмеченные проблемы актуализируют необходимость внедрения единой информационной системы для поддержки деятельности контакт-центра

розничной сети ООО «ГИПЕРГЛОБУС», и в этом случае удастся достигнуть следующих преимуществ:

- снизить среднее время обработки обращений и способствовать росту количества рассмотренных обращений сотрудником КЦ, путём создания отдельной вкладки в информационной системе для добавления и редактирования инструкций и шаблонов на разные темы с возможностью присвоения тегов для быстрого доступа, а также реализация автоматического добавления инструкций с тегом по теме обращения в карточке обращения после регистрации заявки;
- ускорить работу сотрудников КЦ, реализовав единый интерфейс для упрощения доступа к внешним системам и снижения до минимума количества открытых окон на рабочем столе;
- получить инструмент для анализа голосовых и неголосовых обращений в виде разных отчетов в отдельной вкладке «Итоги».

На Рисунках 4—6 представлен бизнес-процесс «Деятельность контакт-центра розничной сети ООО «ГИПЕРГЛОБУС» в нотации BPMN 2.0 в среде моделирования процессов Bizagi Modeler, модель TO BE. Опишем некоторые изменения, которые ожидаются после внедрения.

После внедрения системы поддержки деятельности контакт-центра розничной сети ООО «ГИПЕРГЛОБУС» на схеме исключаются:

- программное обеспечение для рабочего места сотрудников КЦ Cisco Finesse и Egain (все сотрудники КЦ будут использовать функционал системы поддержки деятельности КЦ);
- CRM-система SAP CRM (в рамках интеграции требуется реализация передачи данных по клиентам из системы поддержки деятельности КЦ в CRM-систему; из CRM-системы в систему поддержки деятельности КЦ будут сохраняться данные по клиенту и по начислению бонусов);
- система регистрации и обработки заявок в рамках создания заявки в ИТ-поддержку (будет использован функционал системы поддержки

деятельности КЦ), система может быть использована для мониторинга созданных заявок;

- обращения к некоторым другим системам/сервисам (исключаются: интранет, ZOOM (необходима интеграция), остаются: SAP Retail (для просмотра данных), предзаказ, мобильное приложение и интернет-магазин (остаётся только в рамках просмотра; необходима интеграция, в рамках которой будет реализована передача данных по новому обращению из данных сервисов), корпоративная почта, сайт компании (остается только в рамках просмотра; необходима интеграция для получения обратной связи от пользователя по-прежнему будут открываться отдельно).

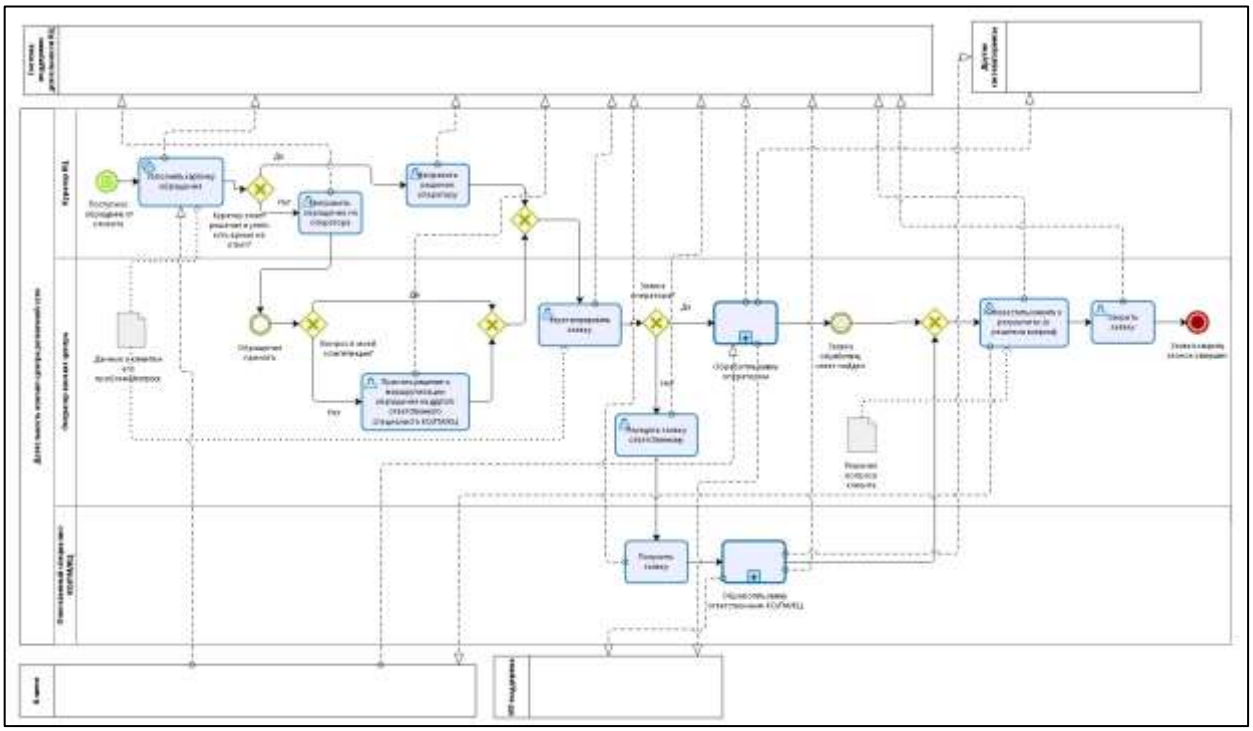


Рисунок 4 — Бизнес-процесс «Деятельность контакт-центра розничной торговой сети ООО «ГИПЕРГЛОБУС» в нотации BPMN, модель TO BE

При поступлении входящего звонка/неголосового обращения либо совершении сотрудником КЦ исходящего звонка в системе автоматически должно создаваться новое обращение (у сотрудника КЦ на экране должна открываться карточка обращения), в которой автоматически заполняются поля

(например, вид обращения — исходящий/входящий звонок, неголосовое обращение; канал обращения — вопрос/предложение/претензия или другое; канал обращения — мобильное приложение/звонок/социальные сети/книга отзывов и т.п.; фамилия, имя, электронный адрес из CRM-системы или из системы поддержки деятельности КЦ; подгружается история обращений клиента и другие данные). Сотрудник КЦ знакомится с содержимым обращения, заполняет недостающие поля (например, тип клиента — покупатель/поставщик/внутренний сотрудник или другое). Ранее сотруднику КЦ приходилось больше данных вносить вручную в системе.

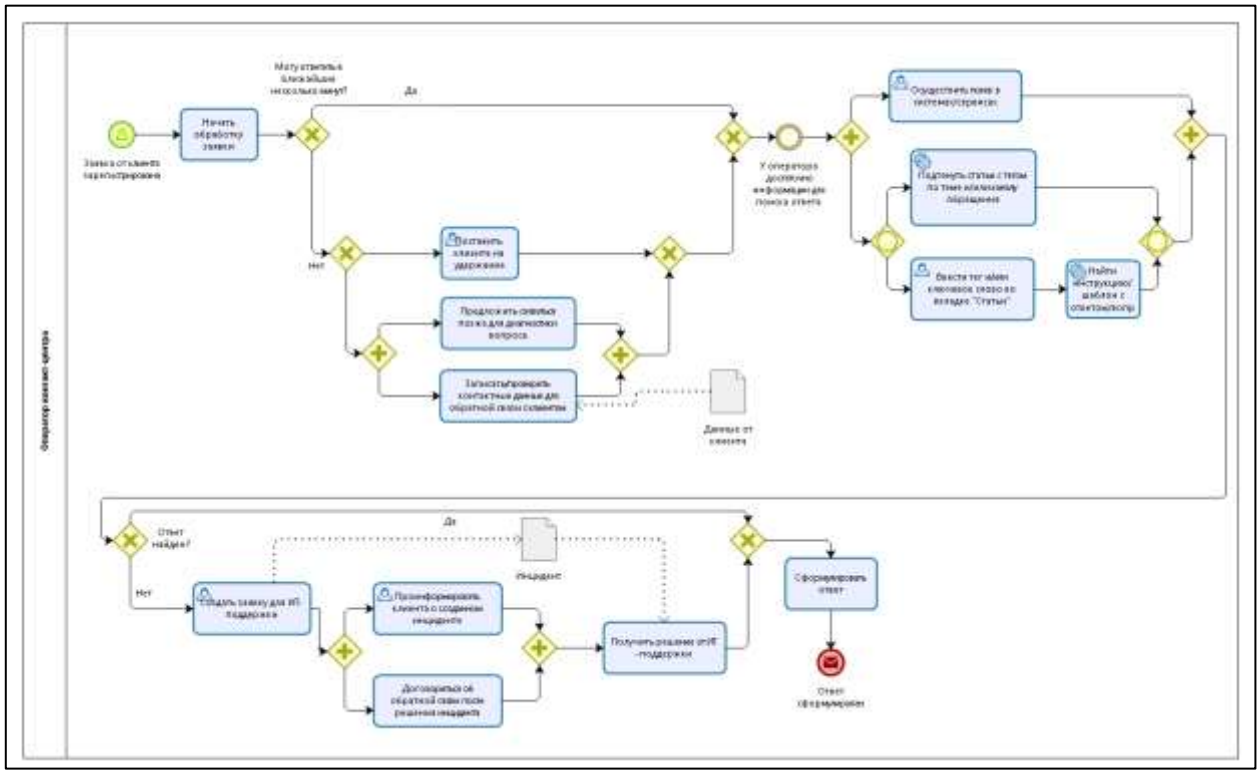


Рисунок 5 — Развернутый подпроцесс «Обработать заявку оператором» бизнес-процесса «Деятельность контакт-центра розничной торговой сети ООО «ГИПЕРГЛОБУС» в нотации BPMN, модель ТО BE

Все действия по принятию/направлению/маршрутизации обращения, регистрации/передаче/обработке заявки, информированию клиента и закрытию заявки производятся с использованием системы поддержки деятельности КЦ, что снижает количество запросов в другие сервисы, упрощает работу сотрудников КЦ и делает процесс более прозрачным с возможностью отследить путь обращения/его обработки и закрытия.

Процесс «Зарегистрировать заявку» может быть выполнен как автоматически, когда клиент оставляет обращение через форму обратной связи на сайте компании или интернет-магазина, мобильное приложение, социальные сети, так и с использованием информационной системы, создавая заявку вручную из карточки обращения.

В подпроцессах «Обработать заявку оператором» и «Обработать заявку ответственным специалистом КО/ГМ/КЦ» добавлены действия, которые система должна выполнить автоматически. В заявке сотруднику КЦ должны выводиться автоматически статьи с тегом по теме и/или каналу обращения. Также при необходимости сотрудник КЦ должен иметь возможность произвести поиск во вкладке «Статьи» по тегу и/или ключевым словам, в результате которого он получит автоматически сформированный системой список инструкций/шаблонов с ответом/вопросом или другие данные.

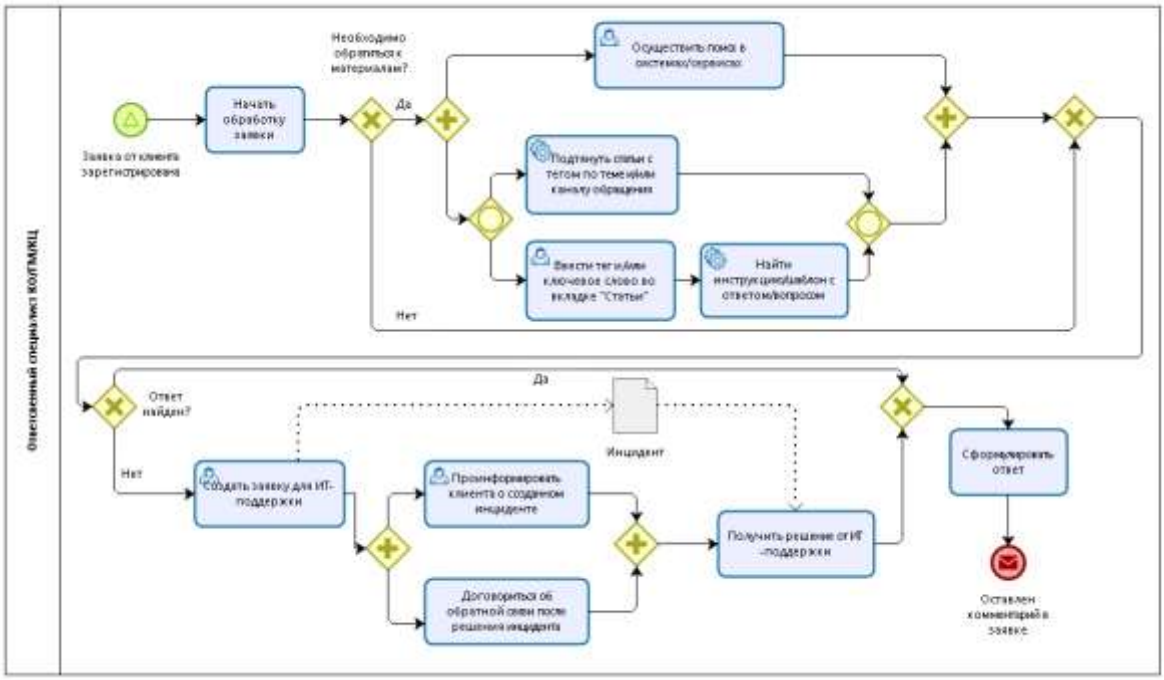


Рисунок 6 — Развернутый подпроцесс «Обработать заявку ответственным специалистом КО/ГМ/КЦ» бизнес-процесса «Деятельность контакт-центра розничной сети ООО «ГИПЕРГЛОБУС» в нотации BPMN, модель TO BE

Создать заявку можно, как и ранее, через электронную почту или через программный продукт, позволяющий управлять инцидентами и проблемами, а также через систему поддержки деятельности КЦ (для отправки e-mail

сообщения в информационно-техническую поддержку в карточке обращения должно быть создано действие для отправки, при нажатии на которое откроется карточка письма в корпоративном почтовом сервисе с автоматически проставленным адресом информационно-технической поддержки).

Выполненное моделирование бизнес-процесса «Деятельность контакт-центра розничной торговой сети ООО «ГИПЕРГЛОБУС» позволило выявить и наглядно продемонстрировать недостатки существующей технологии работы контакт-центра, а также преимущества, которых можно достичь благодаря внедрению единой информационной системы для поддержки деятельности контакт-центра.

Литература

1. Нотация BPMN 2.0: ключевые элементы и описание: [Электронный ресурс]. URL: https://www.comindware.com/ru/blog (дата обращения 12.05.2021).
2. SAP FOR RETAIL: [Электронный ресурс]. URL: https://korusconsulting.ru/platforms/erp-systems/sap-for-retail/ (дата обращения 12.05.2021).
3. Starfish OMS: [Электронный ресурс]. URL: https://starfish24.ru/ (дата обращения 12.05.2021).
4. Глобус: [Электронный ресурс]. URL: https://www.globus.ru/ (дата обращения 12.05.2021).
5. Интранет-портал: каким организациям нужна данная технология и зачем: [Электронный ресурс]. URL: https://www.kp.ru/guide/intranet.html (дата обращения 12.05.2021).
6. Как работать в Zoom: пошаговая настройка видеоконференции: [Электронный ресурс]. URL: https://vc.ru/services/130161-kak-rabotat-v-zoom-poshagovaya-nastroyka-videokonferencii (дата обращения 12.05.2021).

Literature

1. BPMN 2.0 Notation: Key Elements and Description: [Electronic resource]. URL: https://www.comindware.com/ru/blog (date of the application 12.05.2021).

2. SAP FOR RETAIL: [Electronic resource]. URL: https://korusconsulting.ru/platforms/erp-systems/sap-for-retail/ (date of the application 12.05.2021).
3. Starfish OMS: [Electronic resource]. URL: https://starfish24.ru/ (date of the application 12.05.2021).
4. Globus: [Electronic resource]. URL: https://www.globus.ru/ (date of the application 12.05.2021).
5. Intranet portal: which organizations need this technology and why: [Electronic resource]. URL: https://www.kp.ru/guide/intranet.html (date of the application 12.05.2021).
6. How to work in Zoom: a step-by-step video conference setup: [Electronic resource]. URL: https://vc.ru/services/130161-kak-rabotat-v-zoom-poshagovaya-nastroyka-videokonferencii (date of the application 12.05.2021).