

УДК 339.13
ББК 65.290-2
С17

Редактор П. Суворова

Самолубова А.Б.
С17 Call Center на 100%: Практическое руководство по организации Центра обслуживания вызовов / Александра Самолубова. — М.: Альпина Паблишерз, 2009. — 350 с. — (Серия «Бизнес на 100%»).

ISBN 978-5-9614-1079-2

Книга посвящена вопросам практической эксплуатации Call Center. Как рассчитать численность персонала на этапе внедрения колл-центра и затем, в ходе его дальнейшей эксплуатации? Как определить число соединительных линий? Как лучше организовать очередь и бороться с перегрузками? Когда оправданно применение системы IVR для самообслуживания абонентов и каковы этапы ее внедрения? Что такое коэффициент автоматизации и как он влияет на численность персонала? Что означает интегрированный показатель качества ЦОВ? В чем отличие Call Center от Contact Center? Как эффективнее организовать работу персонала и как лучше построить программу его мотивации? Как организовать продажи через ЦОВ? На все эти вопросы автор дает ответы, причем в легкой и доступной для восприятия форме. Это не научный труд, а настольная книга для специалистов операторского центра.

УДК 339.13
ББК 65.290-2

Все права защищены. Никакая часть этой книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме и какими бы то ни было средствами, включая размещение в сети Интернет и в корпоративных сетях, а также запись в память ЭВМ для частного или публичного использования без письменного разрешения владельца авторских прав. По вопросу организации доступа к электронной библиотеке издательства обращайтесь по адресу lib@nonfiction.ru.

ISBN 978-5-9614-1079-2

© Самолубова А.Б., 2004
© ООО «Альпина Паблишерз», 2009

СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие ко второму изданию.....	7
Благодарности	8
Глава 1 Определения, история, перспектива	9
Глава 2 В начале был анализ	29
Глава 3 Клиенты ждать не хотят и не будут.....	51
Глава 4 Эволюция методов распределения вызовов	83
Глава 5 Основные показатели производительности и качества	123
Глава 6 Мониторинг производительности и качества	155
Глава 7 Автоматизация процесса обслуживания	181
Глава 8 Исходящий обзвон	227
Глава 9 Продажи в ЦОВ. ЦОВ как центр прибыльности. Аутсорсинг.....	251
Глава 10 Мультимедийные центры контактов.....	283
Глава 11 Кадры решают всё.....	303
Предметный указатель	346