



# ОБЛАЧНЫЙ КОЛЛ ЦЕНТР

**Оптимизация  
загрузки оператора**

обработка мультиканальных обращений

# 1

## ЗАЧЕМ НУЖНА ОПТИМИЗАЦИЯ?

### ДЛЯ КЛИЕНТОВ

1. Быстрая обработка запроса
2. Возможность использовать любой канал доступа



### ДЛЯ КОЛЛ ЦЕНТРА

1. Уменьшение числа потерянных вызовов
2. Эффективное использование операторов

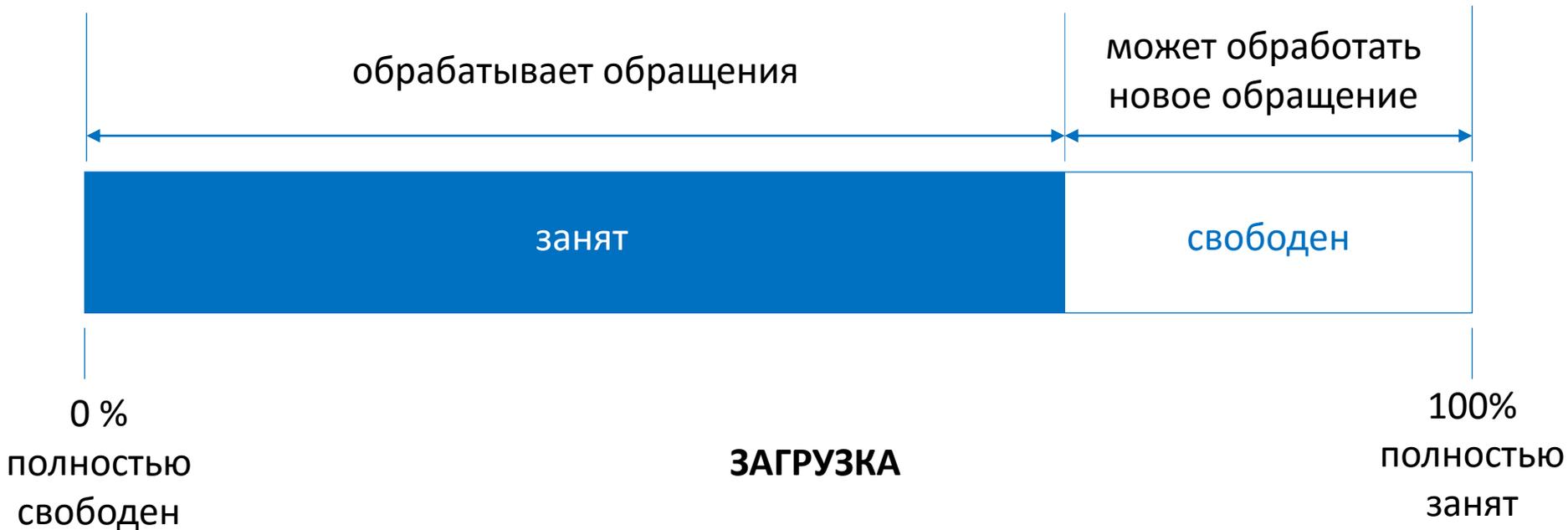


# 2

## ПРИНЦИП РАБОТЫ

Использование модели

### Загрузка оператора/ Agent Capacity



## 3

## КАК ОПРЕДЕЛЯЕТСЯ ЗАНЯТОСТЬ?

КАЖДЫЙ ТИП ОБРАЩЕНИЯ ЗАНИМАЕТ % ЗАГРУЗКИ ОПЕРАТОРА



ГОЛОС



ИСХ. ОБЗВОН



ЧАТ



E-MAIL



# 4

# МОЖЕТ ЛИ ОПЕРАТОР ОБРАБОТАТЬ НЕСКОЛЬКО ОБРАЩЕНИЙ ОДНОВРЕМЕННО?

это зависит от его ЗАГРУЗКИ



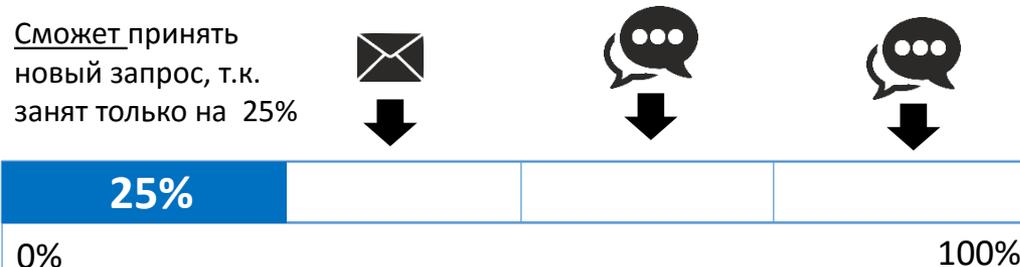
Отвечает на телефонный запрос или участвует в кампании обзвона



Не сможет принять новый запрос, т.к. занят на 100%

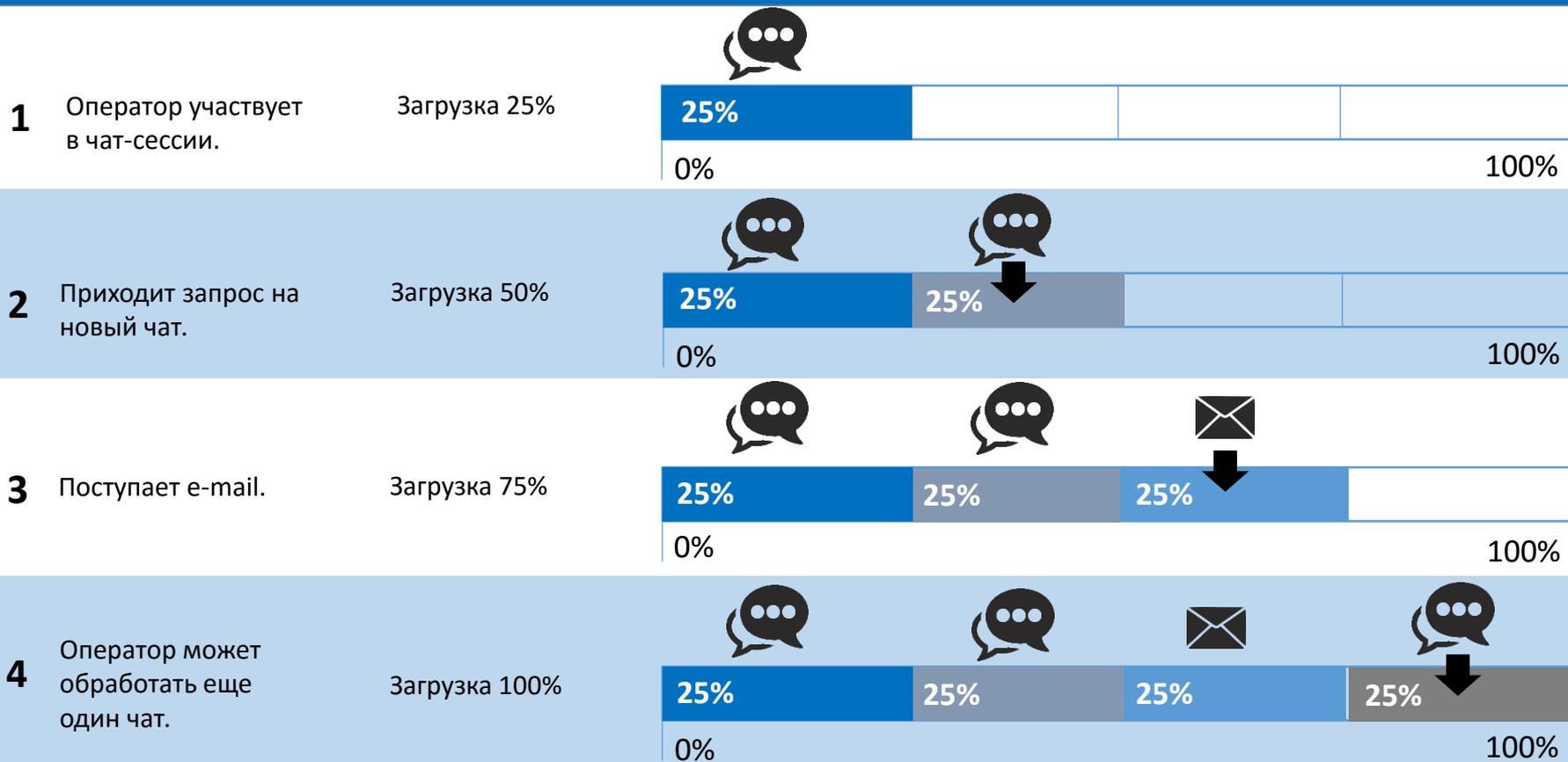


Отвечает на чат или e-mail



Сможет принять новый запрос, т.к. занят только на 25%

## 5

КАК МЕНЯЕТСЯ ЗАНЯТОСТЬ ПРИ ОДНОВРЕМЕННОЙ  
ОБРАБОТКЕ НЕСКОЛЬКИХ ОБРАЦЕНИЙ?

## 6

# КАКОЕ ОБРАЩЕНИЕ СМОЖЕТ ОБРАБОТАТЬ ОПЕРАТОР?

ЭТО ЗАВИСИТ ОТ ТОГО, НАСКОЛЬКО ОН СВОБОДЕН.  
ДЛЯ КАЖДОГО ТИПА ОБРАЩЕНИЯ ЗАДАЕТСЯ % СВОБОДНЫХ РЕСУРСОВ,  
НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ЕГО ОБРАБОТКИ



Для обработки телефонного запроса оператор должен быть **свободен минимум на 50%**



Для участия в исходящем обзвоне оператор должен быть **свободен минимум на 50%**



Для ответа на чат оператор должен быть **свободен минимум на 25%**



Для обработки e-mail оператор должен быть **свободен минимум на 25%**



## 7

## ПРИМЕРЫ РАСПРЕДЕЛЕНИЯ ВЫЗОВОВ



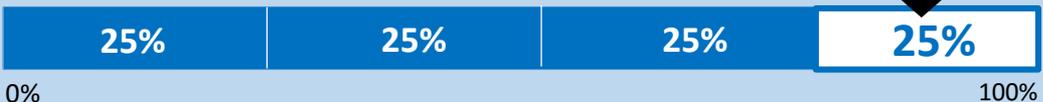
Оператор отвечает на e-mail.  
Свободен на 75%



Оператор участвует в двух чат-сессиях. Свободен на 50%



Оператор работает с тремя e-mail. Свободен на 25%



Оператор говорит по телефону.  
Полностью занят.



# ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ ОДНОВРЕМЕННО ПРИХОДЯТ НЕСКОЛЬКО ОБРАЩЕНИЙ?

ДЛЯ ЭТОГО ИСПОЛЬЗУЮТСЯ ПРИОРИТЕТЫ В ОБСЛУЖИВАНИИ

приоритет



Голос

1



Исх.обзвон

2



Чат

3

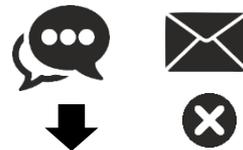


E-mail

4

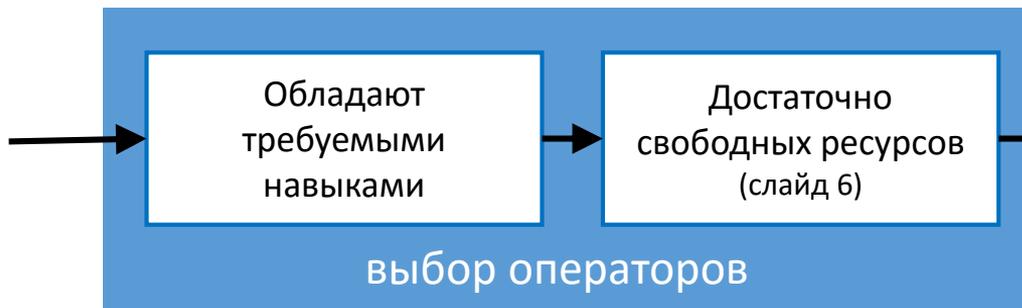
2. После распределения чата, оператор будет загружен на 100%, поэтому e-mail будет поставлен в очередь.

1. Чат имеет более высокий приоритет, поэтому он будет обработан в первую очередь.



Оператор участвует в двух чат-сессиях и отвечает на e-mail

# КРИТЕРИИ ВЫБОРА ОПЕРАТОРА



**Наиболее свободный** (*largest idle*) оператор (время *Ready + Not Ready* после последнего обращения)

**Наименее загруженный** (*least busy*) оператор (с учетом свободных ресурсов, слайд 6)

Оператор с **наибольшим навыком**

**Наименее занятый** (*least occupied*):

$$\frac{busy\ time}{login\ time - not\ ready\ time}, \text{ где}$$

$$busy\ time = \sum (\text{время обработки обращения каждого типа}) * (\% \text{ его загрузки})$$

выбор конкретного оператора

## Omni-Channel Routing

% загрузки для каждого  
типа обращения  
(слайд 3)

Voice	<input type="text" value="100"/> %
Preview	<input type="text" value="100"/> %
Chat	<input type="text" value="25"/> %
Email	<input type="text" value="25"/> %

Capacity share taken  
by each interaction:

Required spare  
capacity to receive  
interaction:

<input type="text" value="50"/> %
<input type="text" value="50"/> %
<input type="text" value="25"/> %
<input type="text" value="25"/> %

Precedence:

<input type="text" value="1"/>
<input type="text" value="2"/>
<input type="text" value="4"/>
<input type="text" value="3"/>

приоритет  
(слайд 8)

% свободных ресурсов  
(слайд 6)



Подробная информация в документе  
Contact Center Administrator Guide  
<http://goo.gl/4Nq3hp>

[www.cloudcontact.ru](http://www.cloudcontact.ru)