

Что такое “Технология запуска проектов в аутсорсинговом контакт-центре”?

На практике аутсорсинговые контакт-центры (АКЦ) могут **сталкиваться с потерей Заказчиков и нести необоснованные расходы** из-за несовершенства тех способов запуска проектов, которые они используют.

“Технология запуска проектов” имеет цели:

1. **Снизить риски** потерь Заказчиков и устранить соответствующие имиджевые риски АКЦ
2. Помочь АКЦ **избежать необоснованных затрат**
3. На разумном уровне **формализовать процесс** запуска проектов в АКЦ
4. **Усовершенствовать** систему подготовки менеджеров проектов (ПМ)
5. **Сократить срок** от приема на работу до “начала получения отдачи” от вновь принятых на работу в АКЦ ПМ

Документ решает задачи:

1. Описать **правильные процедуры, исключая типовые ошибки** при запуске проектов в АКЦ
2. Показать **на реальных примерах** последствия нарушений правильных процедур

Содержание Технологии

Разделы

1. Проблематика, цель, задачи, область применения

2. Требования к содержанию Договора с Заказчиком

3. Требования к вводным данным, которые должен иметь менеджер проекта

4. Требования к сценарию обработки контактов

5. Требования к техническому обеспечению проекта

6. Требования к отчетности

7. Требования к обеспечению персоналом и обучению

8. Требования к управлению проектом

В **8** разделах Технологии содержатся **96** конкретных требований, которым должна удовлетворять процедура запуска проекта Заказчика в АКЦ.

Для **наглядности** в текст документа включен **21** реальный пример из практики АКЦ (в т.ч. входящих в топ-10 на российском рынке). Эти примеры показывают важность соблюдения требований.

Ознакомьтесь с подходом к формированию требований и содержанию примеров.

Раздел 2. Требования к вводным данным, которые должен иметь ПМ*. Требование №4. ПМ должен отлично знать основные характеристики программно-аппаратного комплекса (ПАК) АКЦ; при использовании в проекте новой технологии – знать, как минимум, ее суть, область применения и ограничения.

Раздел 5. Требования к техническому обеспечению проекта. Требование №4. ПМ должен убедиться в том, что с положительным результатом проведены функциональное и нагрузочное тестирование ПАК для нагрузки, определяемой по формуле: $\text{Нагрузка_тест} = (\text{Планируемая_нагрузка_в_ЧНН}^{**}) \times 3$

Пример 5.2. ПАК АКЦ без включения в него дополнительных серверов позволял поддерживать одновременно до 600 рабочих мест. Ежедневно задействовалось 560-570 мест, нареканий по работе ПАК не было. АКЦ заключил с новым якорным Заказчиком-банком контракт, в рамках которого должен был развернуть 120 новых выделенных операторских мест. ПМ не знал характеристик ПАК, а также не поставил перед ИТ-отделом задачу провести нагрузочное тестирование ПАК с учетом 120 новых мест. Суммарное число мест ($570 + 120 = 690$) превысило предельно допустимое (600), это привело к систематическим сбоям, зависаниям скриптов, самопроизвольному разлогиниванию операторов и другим проблемам, причем не только на новом проекте, но и на всех остальных. Качество обслуживания клиентов и производительность резко упали. Заказчики высказали обоснованные претензии. Закупка необходимого оборудования, настройка и тестирование ПАК заняли 1,5 месяца. АКЦ понес репутационные потери и был подвергнут штрафам.

*ПМ - проектный менеджер

**ЧНН – час наибольшей нагрузки

Как это работает? Достоинства Технологии.

- **Нет потребности в длительном внедрении.** Начать работать по Технологии и получать результаты можно сразу в день ее приобретения
- **Нет сопротивления изменениям со стороны менеджеров проектов.** Включенные в документ примеры наглядно показывают обоснованность требований Технологии
- **Это просто.** Все требования Технологии сформулированы в идеологии “проверь и убедись”. Пользоваться документом может даже новичок.
- Когда ПМ будет проверять процедуру запуска проекта на соответствие требованиям Технологии, ему будет нужно сделать отметки в специальном контрольном листе (прилагается к Технологии). **Отметки в контрольном листе не занимают времени, но не дают ему пропустить ничего важного.**
- Наличие **специального контрольного листа упрощает работу руководителя отдела по работе с Заказчиками:** всегда понятно, что именно сделал подчиненный ему ПМ в рамках подготовки проекта
- Технология значительно более детализирована в области своего применения, чем наиболее жесткий отраслевой стандарт СОРС-2000 OSP. Технология может рассматриваться как самостоятельный стандарт, являющийся подробной “надстройкой над СОРС”
- Обновление версий документа является **бесплатным** (действительно только для России)
- По документу получены **положительные заключения независимых экспертов** (см. следующий слайд)

Заключения независимых экспертов – гуру индустрии контакт-центров

Перед началом продаж “Технология” была проверена двумя независимыми экспертами. Они дали следующие заключения:

“Технология запуска проектов в аутсорсинговом контакт-центре” отражает высокий уровень компетенций и обширный опыт автора. Ее применение, несомненно, поможет в построении квалифицированного обслуживания клиентов аутсорсинговых контактных центров и поможет избежать распространенных и редких ошибок при запуске и обслуживании проектов. Предназначена не только для проект-менеджеров, но и для руководства АКЦ, как удобный инструмент контроля”.

Елизавета Рыбинская

“Очень полезный документ! Весьма поможет начинающим ПМ’ам ничего не забыть при запуске проекта, и правильно вести его дальше. Поможет и дисциплинировать заказчика”.

Вадим Аниканов

Пример официальной рекомендации от АКЦ Comfortel доступен по ссылке

<http://dgalkin.com/wp-content/uploads/2014/08/Komfortel1.jpg>

Порядок поставки и стоимость

Я буду рад ответить на любые вопросы, подробнее рассказать о документе и о том, как он может быть полезен в развитии вашего бизнеса.

Чтобы заказать **“Технологию запуска проекта в аутсорсинговом контакт-центре”**, отправьте мне запрос удобным для вас способом:

E-mail: **cc.consult@yandex.ru**

Skype: **cc_consult**

Facebook: **<https://www.facebook.com/asedvic>**

или позвоните по номеру **+7(930)302-38-26**

Возможен как наличный, так и безналичный расчет.

Цена документа составляет 14.900 руб.

При оплате до 18.02.2015 действует специальная цена 9.900 руб.

Документ будет выслан вам по электронной почте сразу же после подтверждения оплаты.

Продажи осуществляются только в контакт-центры, зарегистрированные на территории России, Белоруссии, Молдовы, Казахстана и Узбекистана.