

ЗАСТОСУВАННЯ МЕТОДУ “ДЕРЕВО РІШЕНЬ” ДЛЯ ОПТИМІЗАЦІЇ РОБОТИ СЛУЖБ ПІДТРИМКИ КЛІЄНТІВ

Чапельський Я.Р.

Тернопільський національний економічний університет, магістрант

I. Постановка проблеми

Більшість служб підтримки клієнтів використовують програмне забезпечення, яке є застаріле, повільне та обмежене в функціоналі, що потрібен сьогодні [2]. Однією з найбільших проблем, з якою стикаються працівники call центрів, є пошук необхідної інформації за коротку кількість часу. Під час дзвінка агенту відображається набір цифр, які клієнт вводив, щоб отримати необхідну інформацію. Працівник служб підтримки повинен швидко відкрити папки з відповідними позначками для отримання необхідної інформації стосовно запитання клієнта, а для цього потрібен час і відповідні навички.

II. Мета роботи

Метою дослідження є визначення ефективності застосування методу “дерево рішення” для оптимізації роботи служб підтримки клієнтів.

III. Обґрунтування отриманих результатів

Застосування методу “дерево рішень” для програмного забезпечення call центрів полягає в побудові графу вибраних клієнтом рішень та пов’язування кожного “листя” до відповідної інформації [1]. Приклад дерева рішень для служби підтримки водіїв в дорозі зображено на рисунку 1.

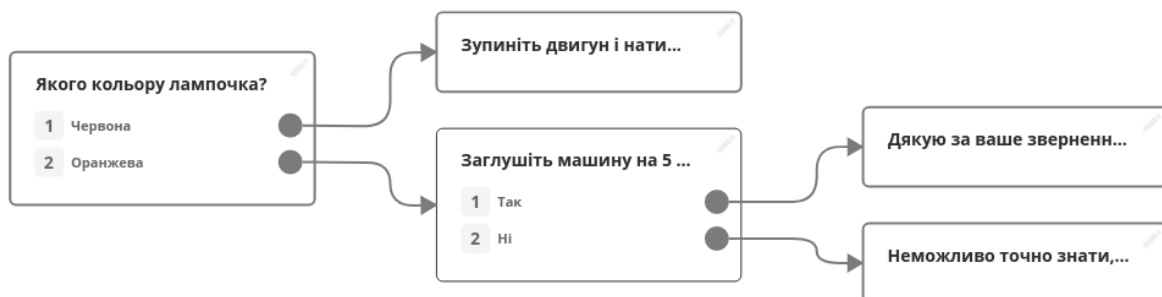


Рисунок 1 - Дерево рішень у випадку несправності “check engine”

Під час телефонного дзвінка, на екрані висвітлюється потрібне “дерево”, а агент може надавати інформацію, відштовхуючись від відповідей клієнта. Працівнику тепер не потрібно витратити час для пошуку інформації. Особливо це ефективно для нових працівників, які можуть вирішувати проблеми клієнтів користуючись інформацією і підказками, створеними на “листочках” дерева рішень, навіть не орієнтуючись в проблемі. Це дозволяє скоротити час на так зване “перемикання” клієнта на іншу лінію, де спеціалісти з інших питань можуть надати допомогу.

Додатково різні “дерева рішень” можна поєднати між собою за допомогою посилань, що дозволяє надавати додаткову інформацію чи послуги стосовно звернень клієнтів.

Висновок

Використання методу “дерево рішень” для програмного забезпечення служб підтримки є доцільним і ефективним способом прискорити швидкість роботи працівників call центру. Застосування методу дозволяє скоротити час на вирішення проблем клієнтів у 3-5 разів та надавати вичерпну відповідь ” по першому дзвінку” (first resolution call) [3].

Список використаних джерел

1. Дерево ухвалення рішень [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: https://uk.wikipedia.org/wiki/Дерево_ухвалення_рішень.
2. The Top Ten Call Centre Problems [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://www.callcentrehelper.com/the-top-ten-call-centre-problems-12637.htm>.
3. First resolution call [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://searchcustomerexperience.techtarget.com/definition/first-call-resolution-FCR>