

# Efektywność i skuteczność w call center

Miary skuteczności i efektywności pracy  
contact center, call center, help desk  
(ruch przychodzący)

**Marian J. Kostecki**



**2006**

# **Efektywność i skuteczność w call center**

**Miary skuteczności i efektywności pracy  
contact center, call center, help desk  
(ruch przychodzący)**

**Marian J. Kostecki**

**Efektywność i skuteczność w call center:** Miary skuteczności i efektywności pracy contact center, call center, help desk (ruch przychodzący)

ISBN 83-902732-1-7

**Wydanie 1.2 (październik 2006)**

Pierwsze wydanie: maj 2006

Korekta: Ligatura

© Copyright 2006 by Marian J. Kostecki  
**Wszystkie prawa zastrzeżone. Kopiowanie zawartości tej publikacji w jakiegokolwiek formie jest prawnie zabronione.**

Wydawca:  
 moimzdaniem.pl sp. z o.o.  
 Emilii Plater 55 lok. 226  
 00-113 Warszawa  
 tel. 022 40 60 129  
 www.moimzdaniem.pl

Druk:  
 Oskar Plus  
 Kusocińskiego 8/17  
 Kusocińskiego 8/17  
 05-500 Piaseczno

## Spis treści

<b>Wstęp .....</b>	<b>9</b>
<b>1. Proste miary jakości pracy call center .....</b>	<b>11</b>
A. Miara nr 1: Średni czas reakcji (ASA) .....	11
B. Miara nr 2: Średni czas przed porzuceniem wywołania (ADA) .....	11
Głos w dyskusji: Poziomy niecierpliwości .....	12
C. Miara nr 3: Odsetek porzuconych wywołań .....	13
D. Miara nr 4: Średni czas rozmowy (AHT) .....	13
E. Rozmawiać krócej? .....	14
F. Złożone problemy prostych miar .....	17
Słabości danych uśrednionych .....	17
Wywołania (wybrane numery) a połączenia z ACD .....	19
Wewnętrzna perspektywa: bez punktu widzenia klienta .....	20
G. Niezamierzone skutki polepszania poziomu obsługi w efekcie stosowania prostych miar .....	21
Jeżeli tak niedoskonałe, dlaczego tak szeroko używane? .....	22
H. A jednak można inaczej .....	24
<b>2. Poziom obsługi (service level) .....</b>	<b>27</b>
I. Pomiar poziomu obsługi .....	29
Odsetek odebranych połączeń: prosta kolejka rozmów przychodzących .....	29
Odsetek odebranych połączeń: kolejka z zapowiedziami i listami wyborów .....	31
Czas reakcji .....	37
Wybór wzoru do obliczeń: jakie to ma znaczenie? .....	41
J. Jak często należy mierzyć poziom obsługi? .....	41
K. Pożądany poziom obsługi od strony klienta .....	42
Poziom tolerancji na oczekiwanie na połączenie .....	44
Zróznicowanie poziomu tolerancji na oczekiwanie .....	47

Sondaż opinii klientów jako narzędzie ustalenia	
poziomu tolerancji na czekanie .....	49
Do jakiego poziomu warto zmniejszać	
odsetek porzuconych połączeń? .....	53
Głos w dyskusji: Słabości poziomu obsługi jako miary .	54
<b>3. Załatwienie sprawy za pierwszym razem ...</b>	<b>57</b>
L. Zanim ustalisz pożądany poziom wskaźnika FCR .....	60
Głosy w dyskusji: Słabości załatwiania sprawy	
za pierwszym razem jako miary .....	63
<b>4. Kluczowe wskaźniki efektywności .....</b>	<b>65</b>
Ł. Związane z zadowoleniem klienta .....	66
Poziom zadowolenia klienta .....	66
Głos w dyskusji: Mniej obiektywna miara? .....	68
Głos w dyskusji: I kto to mówi? .....	69
M. Związane z zasobami ludzkimi .....	69
Wykorzystanie czasu pracy agenta .....	69
Fluktuacja personelu .....	71
Absencja .....	74
N. Związane z finansami .....	75
Koszt produktywnej godziny pracy .....	75
O. Inne kluczowe wskaźniki efektywności .....	76
<b>5. Podsumowanie .....</b>	<b>77</b>
<b>6. Słowniczek .....</b>	<b>79</b>
<b>7. O autorze .....</b>	<b>99</b>
dr Marian J. Kostecki .....	101
MasterPlan .....	103
<b>Indeks .....</b>	<b>105</b>

# Stowarzyszenie Managerów Call Center

[www.ccma.pl](http://www.ccma.pl)

Stowarzyszenie Managerów Call Center to jedyna w Polsce organizacja zrzeszająca osoby zajmujące się zarządzaniem call centers i contact centers, działami telefonicznej sprzedaży, obsługi klienta i windykacji, komórkami obsługującymi telefoniczne linie informacyjne oraz przyjmującymi zgłoszenia alarmowe i reklamacje.

Call Center Masters to zapoczątkowana w Krakowie w maju 2006 r. seria seminariów poświęconych zarządzaniu call center dla zaawansowanych.



Komunikacja Przyszłości



## Zaawansowane technologie i usługi telekomunikacyjne

- Telefonia IP
- Serwery telekomunikacyjne
- Systemy Call i Contact Center
- Systemy IVR i PDS
- Workforce Management Systems
- Systemy rejestracji i archiwizacji rozmów oraz danych
- Instalacje interkomowe
- Integracje aplikacji wsparcia sprzedaży
- Sieci bezprzewodowe DECT i IP DECT
- Sieci prywatne i korporacyjne VPN
- Systemy powiadamiania tekstowego (PAGER)
- Aplikacje i systemy monitoringowe oparte o GPS
- Systemy tele- i wideokonferencyjne

[www.unima2000.com.pl](http://www.unima2000.com.pl)

**89,00 PLN**