L’uso della «Simulazione dinamica» nei processi organizzativi di un Call Center

Milano, 12 Ottobre 2016

Tre.it

Chi siamo

3 in numeri

10.3M

Clienti

1M

Chiamate gestite mese

180k

Mail e Ticket BO gestiti mese

2.3M

Accessi App/Daily

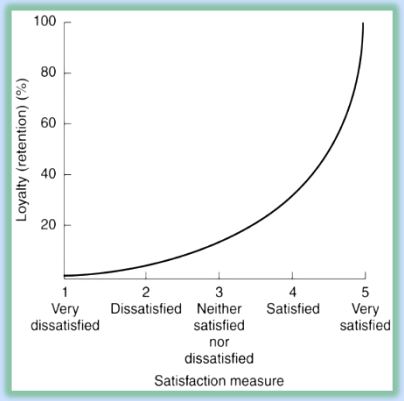
Come siamo organizzati

5 CC Inhouse

3 CC Outsourced

Il progetto di re-engineering dei Call Center

Sviluppare una relazione STABILE, DURATURA,FIDELIZZANTE con il cliente



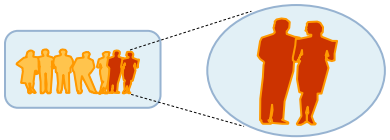
Responsabilizzare gli operatori dei Call Center sui risultati QUALI/QUANTITAVI e creare un'organizzazione «NO ALIBI»

Il Modello «end to end Customer Mngt»

POOL di operatori

Gestione intero ciclo di vita del cliente

Assegnazione di un bacino di Clienti



Il pool diventa unico punto di gestione per:

- ogni tipo di contatto (inbound, outbound)
- ogni canale di contatto (voce, mail, fax…)

EMPOWERMENT
Assegnare ai pool autonomia e responsabilità

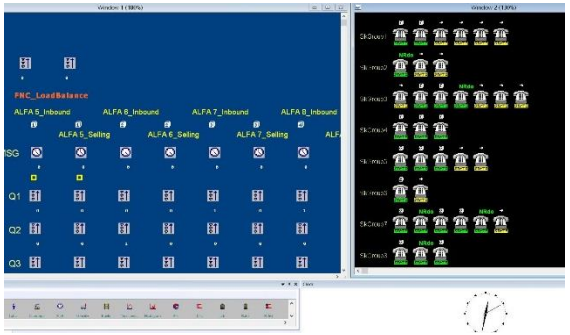
BENCHMARK
Sfida continua e «premi di produzione»
Confronto best practice

La «Simulazione dinamica» nei processi di Customer Care

Tempi moderni 1936

Un Customer Care è un'organizzazione COMPLESSA e FRAGILE

Un qualsiasi cambiamento introdotto in un tale sistema implica un RISCHIO ELEVATO



Con la «SIMULAZIONE DINAMICA» si riesce a replicare a calcolatore la realtà, testando in vitro gli effetti dei cambiamenti che si vogliono introdurre

La «Simulazione dinamica» nei processi di Customer Care

Dimensionamento del nuovo modello di servizio

Obiettivo: ricercare il **minimo** numero di operatori nel rispetto dei target di gestione

Ottimizzazione dei processi di gestione

Obiettivo: minimizzare l'inefficienza del modello e gestire chiamate con skill diversi

Prove di carico

Obiettivo: identificare soglie oltre le quali far scattare assetti alternativi «temporanei» di gestione

Dimensionamento dei pool

Obiettivo

Identificare il n° minimo di risorse sui pool nel rispetto dei target e della stretta relazione operatori pool e clienti

Target KPI

- ACR — Abandoned Call Rate
- S.L.20” — Service Level 20”

Simulazione

INPUT

- Volumi chiamate giorno
- Distribuzione chiamate ora
- Staffing
- Distribuzione tempi gestione

Dimensionamento dei pool

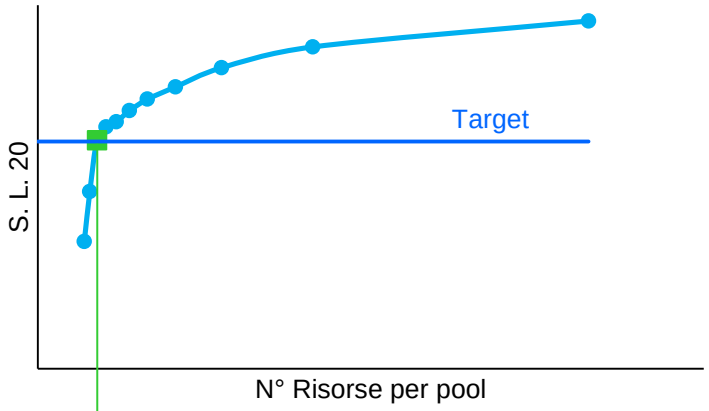
Obiettivo

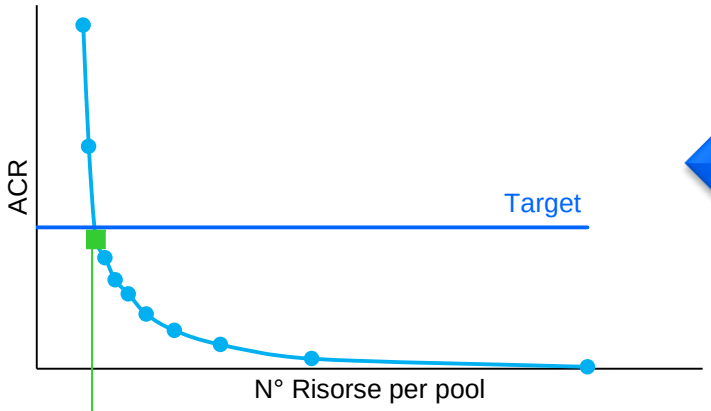
Identificare il n° minimo di risorse sui pool nel rispetto dei target e della stretta relazione operatori pool e clienti

Target KPI

- ACR — Abandoned Call Rate
- S.L.20” — Service Level 20”

Simulazione





OUTPUT

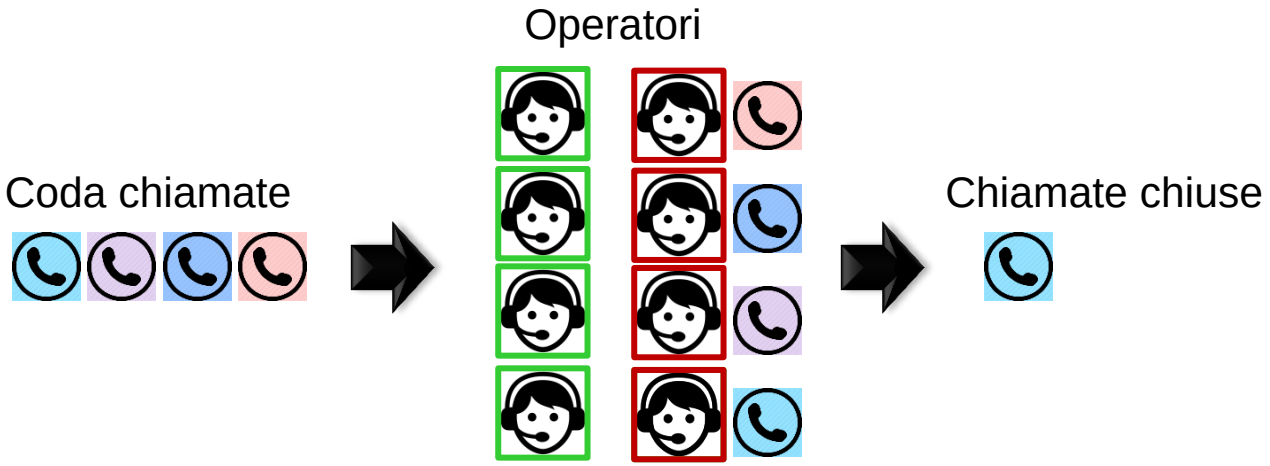
N° minimo di risorse per pool

Ottimizzazione processi di gestione

3 dimensioni sulle quali lavorare

INOCCUPANCY

Inattività delle risorse di Frontline necessaria per ottenere Livello di Servizio target

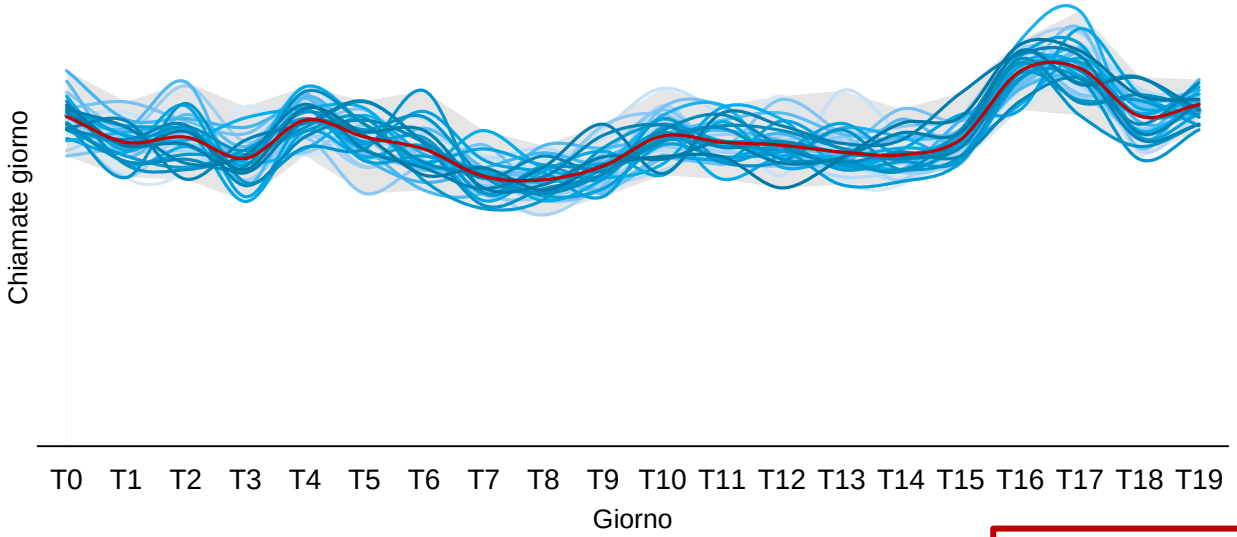


Ottimizzazione processi di gestione

3 dimensioni sulle quali lavorare

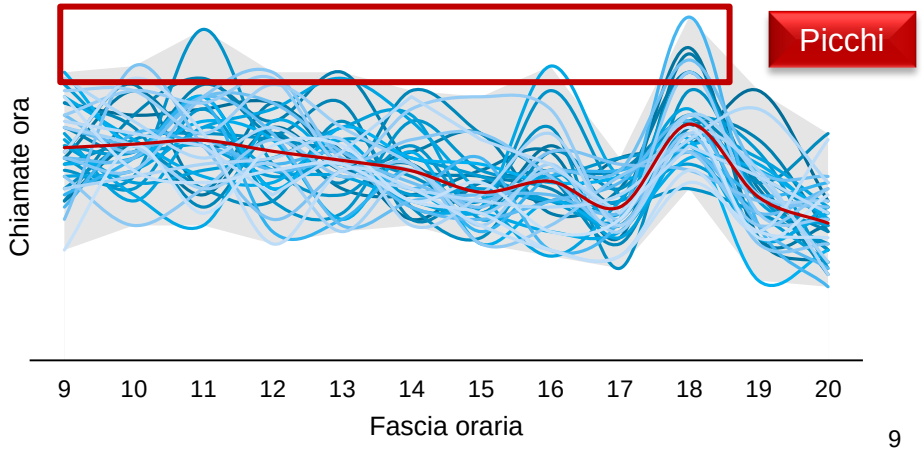
INOCCUPANCY

VARIABILITA' degli INPUT



…a livello di volumi giornalieri

…a livello di volumi orari



Ottimizzazione processi di gestione

3 dimensioni sulle quali lavorare

INOCCUPANCY

VARIABILITA' degli INPUT

Obiettivo

Ridurre l'inefficienza del modello operativo

Ottimizzazione processi di gestione

3 dimensioni sulle quali lavorare

INOCCUPANCY

VARIABILITA' degli INPUT

VALORIZZAZIONE COMPETENZE

Capacità di trasformare chiamate Inbound in occasione di vendita

Obiettivo

Massimizzare la copertura delle chiamate di selling con competenze di selling

Ottimizzazione processi di gestione

Ottimizzazione processi di gestione

Gestione “Panchina”

Pool

2 Attività

Frontline

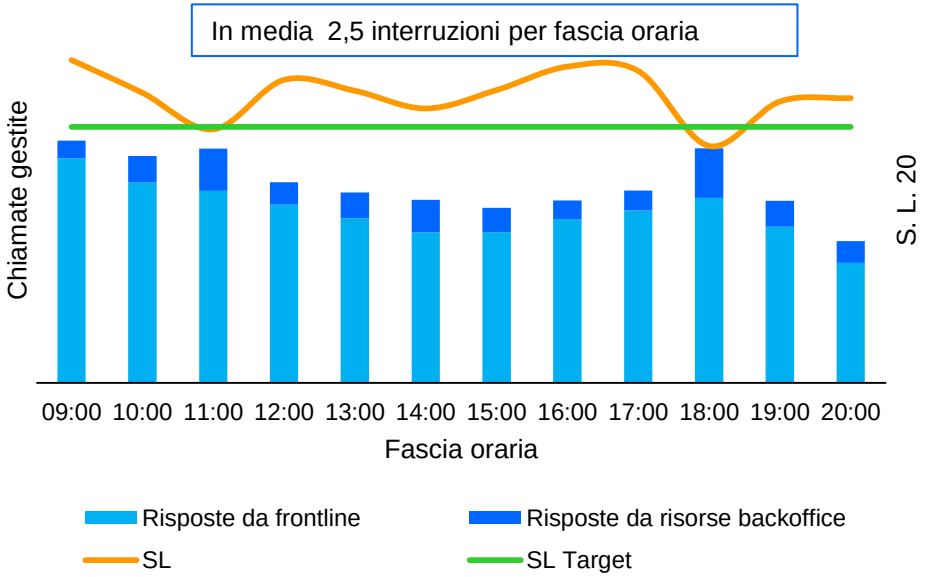
Backoffice

“Entrano in gioco” nei momenti di picchi di chiamate e/o quando non ci sono account Frontline disponibili

Simulazione

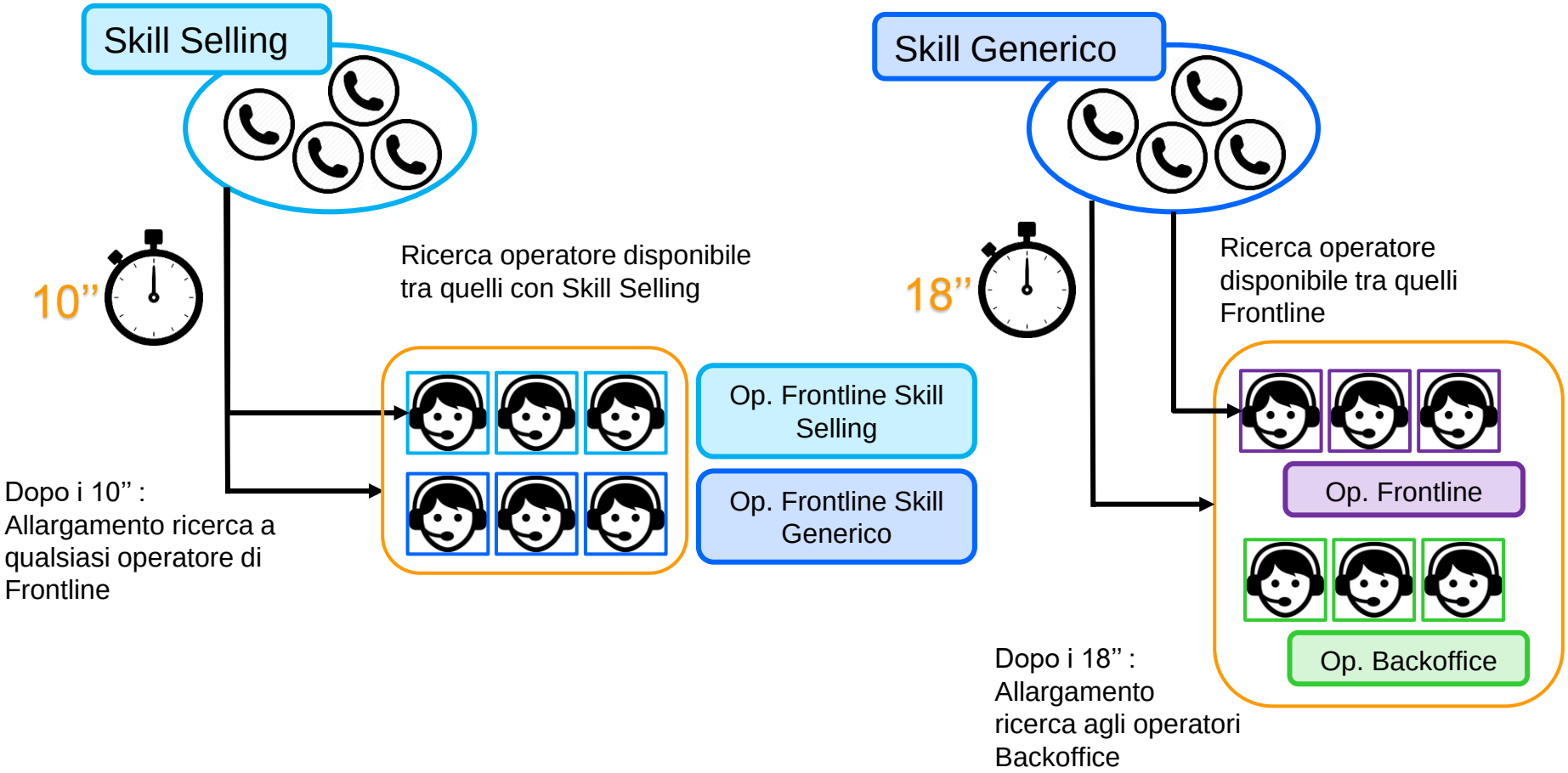
Obiettivi

- Verifica carico di lavoro
- Verifica interruzione attività backoffice
- Verifica rispetto target



Ottimizzazione processi di gestione

Skill Based Routing



Ottimizzazione processi di gestione

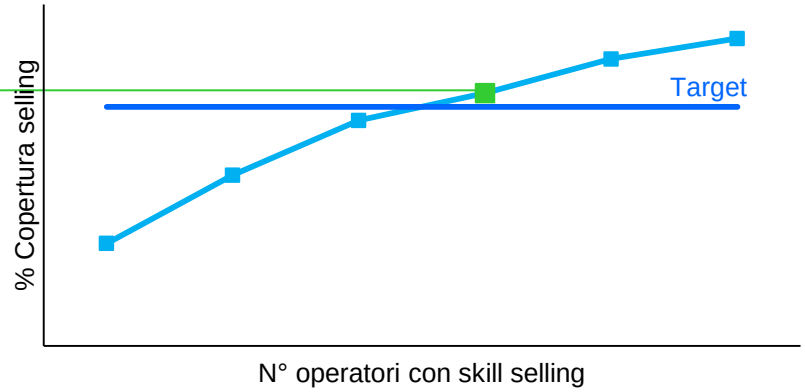
Skill Based Routing

Simulazione

INPUT

Volumi chiamate giorno, distribuzione chiamate ora, tempi di gestione per le chiamate con Skill Selling

N° di risorse con Skill Selling per pool



OUTPUT

Sensitivity analysis e gestione assetti

Obiettivo

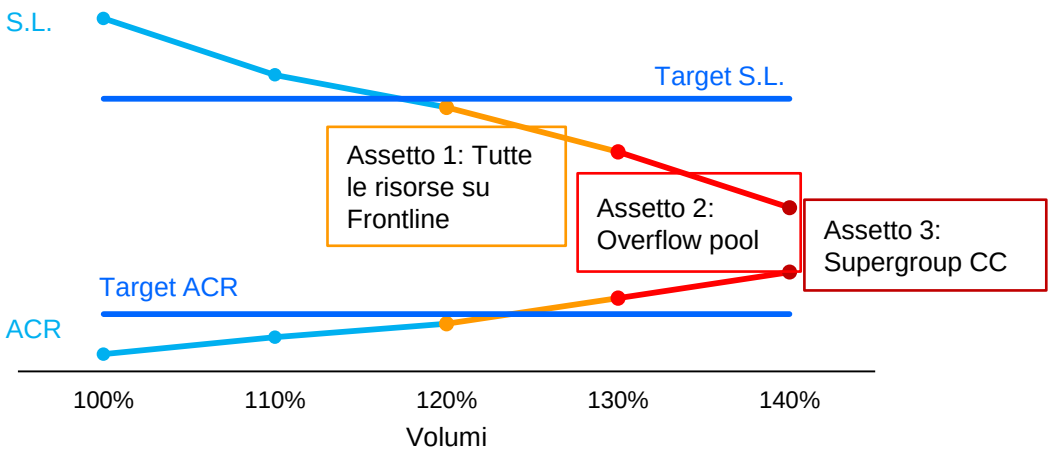
Verificare i risultati del modello al variare del carico di lavoro

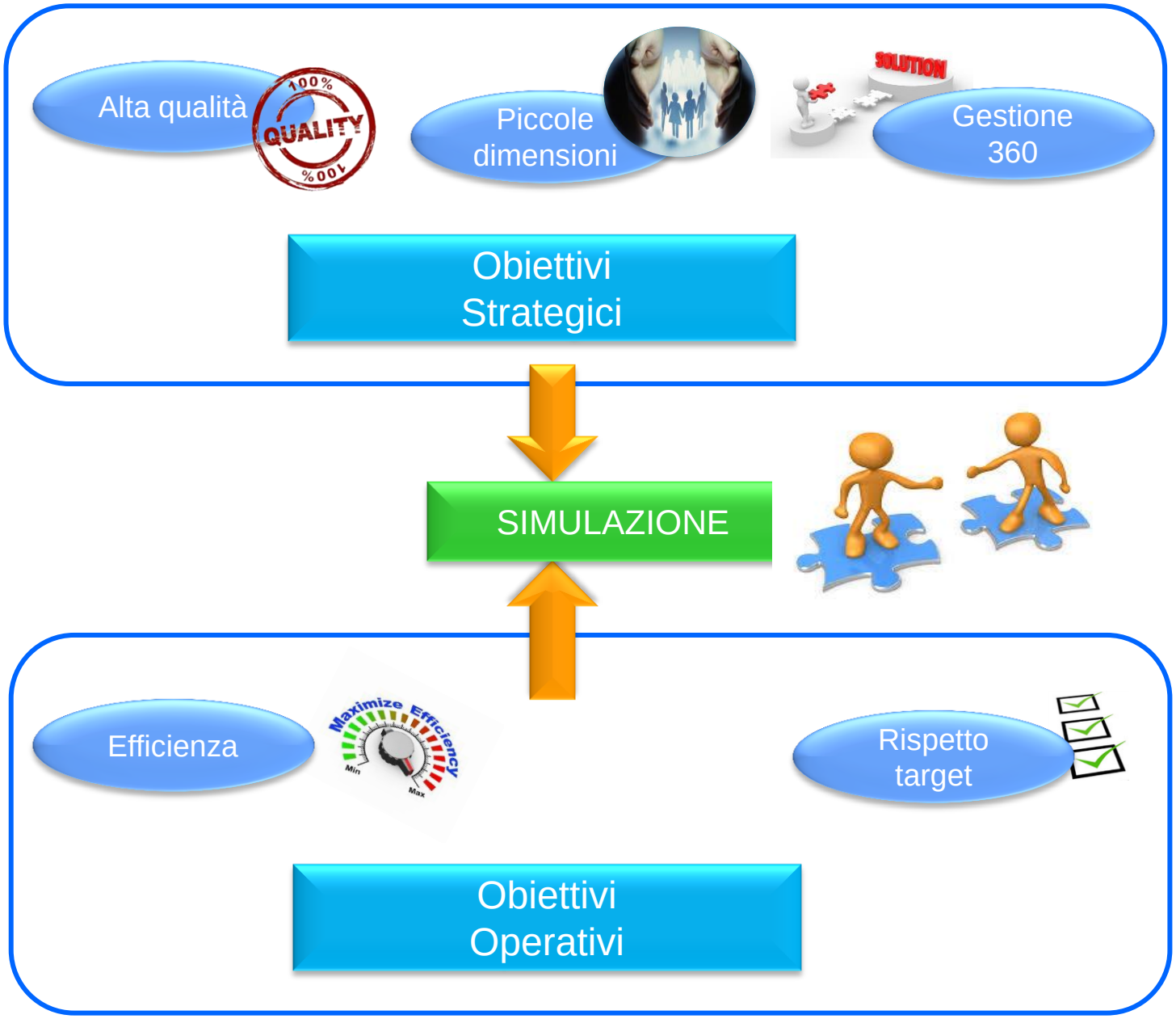
Definizione di assetti temporanei di gestione sulla base dei risultati ottenuti

Simulazione

INPUT

Carico di lavoro crescente (+10,20,…%)



OUTPUT

Il ruolo della Pianificazione