

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**

Кафедра социальной информатики

**ИНФОРМАЦИОННЫЙ МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА
ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ В СИСТЕМЕ «ЛЕОМАКС»**

автореферат бакалаврской работы

студентки 5 курса 581 группы
направления 38.03.05 - Бизнес - информатика
профиль Социально-информационные системы в бизнесе
Социологического факультета
Селивановой Виктории Сергеевны

Научный руководитель
профессор, доктор социологических наук

_____ О.А. Романовская
подпись, дата

Зав. кафедрой
кандидат социологических наук, доцент

_____ И.Г. Малинский
подпись, дата

Саратов 2020

ВВЕДЕНИЕ

Система качества обслуживания является важной составляющей многих организаций. Это инструмент для независимой оценки качества предоставленных товаров и услуг, а также осуществление контроля за эффективностью работы сотрудников. Качественное обслуживание - это преимущество, которое позволяет организации, выделиться среди конкурентов.

Актуальность проблемы системы качества обслуживания клиентов особенно связана с нестабильной экономической ситуацией в стране. Поддержание марки и бренда, клиентского сервиса и качества обслуживания на уровне на сегодняшний день является одним из способов сохранения позиций на рынке. Многие компании в зависимости от сферы деятельности используют разные варианты контроля качества. Отсутствие же сервиса приводит к правовым коллизиям и печальным последствиям, которые могут подорвать имидж компании.

У различных видов бизнеса есть свои стандарты качества обслуживания клиентов, но всех их объединяет то, что данный стандарт формируется из трех компонентов, качество работы специалистов, качество бизнес-процессов и качество товаров и услуг.

В результате растет конкурентоспособность фирм, активно улучшающих качество обслуживания клиентов. В тоже время низкие показатели уровня обслуживания могут повлечь за собой большие потери.

Поэтому повышение лояльности клиентов и прибыльности бизнеса за счет совершенствования качества обслуживания обосновывает актуальность поставленной в работе проблемы.

Степень научной разработанности проблемы. Характеризуя степень изученности данной проблемы, надо отметить что, проблемы мониторинга качества обслуживания исследовались многими учеными.

Стоит отметить такие работы как:

«Кардашов В.Ю. Мотивация персонала: теория и практика» где подробно описывается мотивация и стимулирование труда кадровых служб в

организации, основные стимулирующие факторы, производится их оценка и анализ.

«Пригожин А.И. Методы развития организаций» в книге излагается большой комплекс методов, охватывающих весь консультативный процесс.

Также книга «Басовский Л.Л. Управление качеством» охватывает весь комплекс проблем и методов управления услуг и работ, процессов и систем управления.

Учебник «Поршнеv А.Г. Управление организацией» где описывается общее управление организацией, цели и функции управления, маркетинговые исследования и разработки.

Объект исследования – технологии информационного мониторинга качества обслуживания клиентов.

Предмет исследования – деятельность контактного центра «Леомакс» по мониторингу качества обслуживания клиентов

Целью исследования является разработка комплекса рекомендаций по повешению качества обслуживания клиентов на примере «Леомакс».

Перед нами стоят следующие **задачи**:

- рассмотреть основы управления качеством обслуживания клиентов;
- провести анализ текущего состояния и проблем управления качеством обслуживания клиентов, на примере «Леомакс»;
- выявить дальнейшие перспективы качества обслуживания клиентов на предприятии.

Теоретическую основу бакалаврской работы составляют научные работы как зарубежных, так и отечественных исследователей в рамках проблематики решение поставленных задач осуществлялось на основе общенаучных методов исследования рамках структурно-функционального, сравнительного и статистического анализа.

Эмпирической базой бакалаврской работы является практическая значимость работы, которая обоснована разработанным по результатам

проведенного анализа комплексом мероприятий по повышению качества обслуживания клиентов в «Леомакс».

Структура выпускной квалификационной работы. Бакалаврская работа состоит из введения, трех глав, заключения и списка использованных источников.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Глава 1. «Теоретические аспекты информационного мониторинга качества обслуживания клиентов», в ней описывается теоретическая часть работы. Более подробно в этой главе я рассмотрела основную сущность мониторинга, какую роль играет качество обслуживания в контактном центре, а так же факторы, влияющие на уровень качества обслуживания.

В первом параграфе исследования подробно рассматривается понятие мониторинга, так как он является ключевым аспектом.

Мониторинг – это постоянное наблюдение за процессами для оценки их состояния и прогнозов развития. Само понятие «мониторинг» представляет интерес с точки зрения его теоретического анализа, так как не имеет точного однозначного толкования, потому что изучается и используется в различных сферах научно-практической деятельности. Сложность формулировки определения понятия «мониторинг» связана с принадлежностью его к таким сферам как наука и сфере практика. Понятие может рассматриваться как способ исследования реальности, используемый в разных науках, и как способ обеспечения сферы управления различными видами деятельности посредством представления своевременной и качественной информации.

Далее в исследовании мониторинг рассматривался в различных сферах применения. Основные сферы, которые проявляют интерес к мониторингу как способу научного исследования - это биология, экология, социология, педагогика, экономика, психология, теория управления.

Важнейшая сфера практического применения мониторинга - это управление. Речь идет об информационном обслуживании управления в различных областях деятельности. Мониторинг представляет собой весьма

сложное и неоднозначное явление. Он используется в различных сферах и с различными целями, но при этом, обладает общими характеристиками и свойствами, выполняя задачи различного характера.

Мониторинг важен тем, что дает возможность получить обратную связь и понять, что мы делаем правильно, а что нужно менять.

Без этого невозможно достаточно точно отследить момент, когда нужно принимать срочные меры, реагировать или просто выбрать лучшее среди имеющегося в данный момент выбора.

Во втором параграфе более подробно рассмотрена роль мониторинга в системе качества обслуживания.

Больше всего мониторинг уделяет внимание работе сотрудников и оценивает качество обслуживания.

Контактные центры находятся на передовой линии коммуникаций с клиентами и решения клиентских проблем. Поэтому колл-центры считаются традиционно одними из основных элементов обеспечения качественного клиентского сервиса.

Чтобы колл-центр работал эффективно, нужно анализировать и изучать показатели его деятельности, связанные с обслуживанием клиентов, работой персонала, потоком клиентских запросов. В ВКР анализировались показатели его деятельности, связанные с обслуживанием клиентов, работой персонала, потоком клиентских запросов.

В третьем параграфе исследования были рассмотрены факторы, которые влияют на уровень обслуживания.

Выяснилось что, персонал играет весомую роль в развитии фирмы. В одном контактном центре трудятся специалисты разных профессий (от 5 до 9 специальностей), буквально каждая услуга, предоставляемая клиенту, требует объединения нескольких служб и, следовательно, координации действий работников разных специальностей. Таким образом, вытекает значимость соединения различных служб и специалистов, которые должны между собой

взаимодействовать так, чтобы все трудности, которые возникают у клиента, решались оперативно и без вмешательства ключевых специалистов.

Уровень сервиса во многом зависит от системы управления предприятием.

Отношения внутри коллектива и за пределами организации формирует руководитель. Он мотивирует специалистов к достижению целей организации. Но высокоэффективное руководство предполагает способность разделять свое видение проблем с другими, т.е. управлять вместе с подчиненными, а не управлять ими.

Так же мотивация считается одним из важнейших факторов, который определяет поведение специалиста в трудовом процессе. Требуется учет соответствующих методов и технологий. Ее создание базируется на взаимном учете интересов организации и сотрудника. Следовательно, целью любого руководителя является формирование такой ситуации, когда сотрудник добровольно отдает себя работе, мотивируя себя сам.

Глава 2. «Анализ деятельности «Леомакс» в этой главе более подробно описан контактный центр «Леомакс» его характеристики и организационная структура, составные части сервисной деятельности, технологии для определения уровня качества обслуживания, внутренняя среда компании, а также выявлены основные проблемы качества обслуживания на предприятии.

В самом начале исследования описывается сам контактный центр «Леомакс». Леомакс является одним из крупнейших в России холдингов многоканальной дистанционной торговли одеждой, обувью, товарами для кухни, дома, красоты и здоровья - аналог зарубежной модели multi-channel retail. Пять телевизионных студий вещают круглосуточно в прямом эфире, 7 дней в неделю. 800 операторов контактных центров в городах Саратов и Пенза принимают до 20 000 звонков в сутки. Логистический центр в г. Домодедово отгружает 10 000 заказов в день. Каталог LEOMAX выходит тиражом 5 млн экземпляров в год. База данных постоянных клиентов около 3,5 млн человек. Общая сумма заказов составляет 10 млрд. рублей в год.

Именно эта организация стала примером моей ВКР так как на ее примере можно достаточно ярко описать работу с клиентами и мониторинг качества обслуживания.

Далее были описаны технологии определения уровня качества обслуживания. Выяснилось что, необходимо организовать работу персонала таким образом, чтобы они демонстрировали вежливость, обходительность и внимательность в общении с клиентами. Нужно разрабатывать стандарты обслуживания, мотивировать работников, обучать и контролировать работу по этим стандартам. Для этого и существует оценка качества обслуживания, которой занимается мониторинг.

С целью сохранности сплоченной работы коллектива и поддержанием соответствующего уровня требований потребителей качества услуг необходимо осуществлять планирование, организацию, стимулирование, регулирование и контроль всех подразделений компании.

При выявлении основных проблем организации в исследовании, выяснилось что, главная проблемная сторона организации заключается в том, что поставленные цели не всегда достигаются. Более подробно была рассмотрена методика А.И. Пригожина.

Глава 3. «Разработка рекомендаций по повышению качества обслуживания в системе «Леомакс». В этой главе на основе исследований описывается разработка вариантов управленческих решений по совершенствованию специалистов на предприятии, разработка мероприятий по совершенствованию качества обслуживания клиентов, а также разработка правил для улучшения мониторинга качества обслуживания.

Третья глава в исследовании имеет особую значимость, остановимся на ней более подробно, а так же на программе в которой работают все специалисты.

Стратегии становления всех современных компаний предусматривают и рост объемов, и повышение качества продукции и услуг, и повышение эффективности, и все это ожидается от ее сотрудников. Данная проблема

знакома большинству работодателей и собственников бизнеса. Логичной в этом случае представляется разработка системы мотивации, в рамках которой можно привязать оплату труда сотрудников к достигнутым результатам.

Оценка персонала показывает эффективность деятельности специалистов для реализации целей организации. На предприятии устанавливаются конкретные показатели, которые позволяют получить информацию для принятия дальнейших решений управленческой деятельности в сфере мотивации.

В исследовании мониторинг предполагает организацию непрерывного наблюдения за объектом. Учитывая особенности поступления информации в компанию и конкретных способов ее обработки, можно изложить следующие черты информационного мониторинга на предприятии:

1. Реализуется возможность обрабатывать информацию через различные источники, хранить в базе данных как документы, так и ссылки на оценки сотрудников.
2. Информация разных уровней обрабатывается за счет предоставления специалистам результативности их работы на предприятии.
3. В зависимости от изменения информации учитывается оценка материала, так как время является одним из элементов описания системы.

Таким образом, система мониторинга, опирающаяся на эти черты, позволяет построить эффективную структуру оценки качества во времени. Система позволяет обрабатывать разноуровневую информацию, получать оценки и выявлять проблемные стороны, а также моделировать различные ситуации для улучшения обстановки на предприятии, так как даже малые изменения могут изменить состояние проблемы в целом.

Для контроля репутации компании используется мониторинг объекта. Информационный мониторинг снижает риски организации. Они могут быть вызваны негативом клиентов или даже недовольными конкурентами.

Мониторинг информационного поля позволит контролировать негативные проявления со стороны покупателей сразу после их появления.

Все обращения фиксируются в программе Microsoft Small Business Specialist (MSBS), которые потом попадают на прослушивание.

Концепция MSBS означает, что разрозненные инструменты ведения бизнеса объединяются в отлаженную систему. Вместо табличек Excel, мессенджеров, множества документов и беготни по кабинетам остается один-единственный сервис. В него входят программы для сбора данных о клиентах, управления сделками, контроля за операторами, аналитики и прогнозирования. Он упрощает рутину, ускоряет принятие правильных решений и исключает ошибки.

Заявки потенциальных покупателей на сайте и звонки через АТС автоматически фиксируются в базе и превращаются в задачи для сотрудников службы продаж. Потери обращений исключаются.

Все этапы оформления заказа контролируются в информационной системе. Программа подсказывает сотруднику дальнейшие действия. Например, напомнить клиенту о сроках, поменять статус сделки, выставить счет. Благодаря работе в системе, ущерб от ошибок и забывчивости персонала сводится к минимуму.

Многие привыкли работать в Excel, в MSBS знакомая система таблиц, где данные можно сортировать по любым параметрам, а также рассчитывать значения по формулам. Однако программы умеют гораздо больше: дело в том, что данные в ячейках могут быть интерактивными. Так, наведя курсор на номер телефона или электронную почту, можно позвонить или написать письмо клиенту, а если нажать на его имя, то перейдете в отдельную карточку, куда автоматически сохраняются данные о клиенте.

Статистика представлена в виде графиков и диаграмм, и обновляется ежесекундно — как только в программу вносятся новые сведения о клиентах, сделках, звонках, платежах и т.д.

Например, чтобы оператору осуществить более эффективную продажу в программе существует диаграмма, которая показывает предложения и заказы клиента. Для того чтобы не тратить время и не раздражать клиента ненужными предложениями стоит всего лишь нажать одну кнопку, где четко представлены все товары которые ранее заказывал клиент, исходя из этого оператор предложит клиенту тот товар в котором он нуждается. Также в программе отображается к какой категории относятся товары. Более логично предложить клиенту товар из той категории, которой он чаще всего заказывает, что соответственно увеличивает уровень качества обслуживания.

Так же выяснилось что, на предприятии существует система, позволяющая записывать диалоги каждого оператора. Диалоги попадают на прослушивание к специалистам мониторинга. Каждый диалог должен записываться корректно, чтобы можно было оценить диалог того или иного оператора. При прослушивании выявляются основные ошибки, которые допустил сотрудник, чтобы оперативно их устранить с ним проводят консультацию. На предприятии используется система записи телефонных разговоров Avaya Contact Recorder с помощью, которой и происходит запись.

Система записи разговоров Avaya Contact Recorder поддерживает несколько вариантов развертывания отказоустойчивого решения, что удовлетворит любые требования бизнеса для которого, стабильная работа решения запись разговоров является критическим условием непрерывности бизнес-процессов.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В данном исследовании рассмотрен ряд вопросов, связанных с мониторингом качества обслуживания клиентов, на примере конкретной организации и разработана эффективная система улучшения качества работы сотрудников.

Главной задачей организации мониторинга является, чтобы он не превратился в наблюдение ради наблюдения. Сложная и трудоемкая задача сбора статистических данных требует значительных усилий.

С помощью информационного мониторинга система качества обслуживания должна быть продумана наилучшим образом, так как от нее многое зависит.

Мониторинг качества обслуживания является полноценным инструментом для повышения стоимости любой организации вне зависимости от того, чем она занимается. Очень важно в любой компании правильно сформировать эффективную систему управления. При проведении исследования можно сказать, что важнейшую роль в системе играет управление персоналом и его мотивация.

Система становится незаменимым помощником для сотрудников, которые отслеживают качество обслуживания.

Мониторинг качества обслуживания должен быть не периодическим, а непрерывным и плотно встраиваться в бизнес процессы компании. Достоверная информация, которую получают с помощью мониторинга обеспечивается наличием технических средств контроля.

Основным способом повышения качества обслуживания клиентов является эффективная организационная работа всех бизнес процессов. Чтобы покупатель был доволен, в первую очередь сам продавец должен быть хорошо мотивирован на работу с клиентами. Для сотрудников немаловажно чтобы мотивация была не только материальной, но и косвенной, в зависимости от качества выполняемой работы операторы должны поощряться дополнительными не денежными компенсациями.

Существует множество моделей управлением качеством обслуживания, но основы направлены на то, чтобы любой сотрудник воспринимался как отдельная личность, которая не зависит от других специалистов. Без мотивации специалистов нет будущего развития у компании.

Эффективная система мониторинга позволяет стабилизировать процесс качества обслуживания на предприятии, подготовить перспективный состав для работы организации, решить экономические проблемы. Именно мониторинг является важным фактором в ситуации, когда необходимо менять систему в

лучшую сторону, он позволяет выявить эффективность реализации различных бизнес процессов и показать возможные пути их организационного развития.