

Харченко Кристина Михайловна

магистрант

ФГБОУ ВО «Северо-Восточный государственный университет»

г. Магадан, Магаданская область

DOI 10.21661/r-586574

АНАЛИЗ ТЕКУЩИХ ОПЕРАЦИОННЫХ ПРОЦЕССОВ РУКОВОДИТЕЛЯ КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА ИНТЕРНЕТ- ПРОВАЙДЕРА

Аннотация: статья посвящена анализу текущих операционных процессов руководителя клиентского сервиса интернет-провайдера. Целью исследования является выявление ключевых проблем и узких мест в деятельности руководителя, а также определение путей повышения эффективности его работы.

Ключевые слова: клиентский сервис, интернет-провайдер, руководитель, операционные процессы, автоматизация, аналитика, межфункциональное взаимодействие.

Проведенный анализ деятельности руководителя клиентского сервиса интернет-провайдеров выявил следующие проблемы: необходимость ручного контроля большого объема текущих операций, отсутствие дашбордов с актуальными данными, недостаточное взаимодействие с функциональными подразделениями.

Решению обозначенных трудностей в работе интернет-провайдеров уделяется особое значение, поскольку именно от эффективности бизнес-процессов клиентской поддержки зависит рост конкурентоспособности компании и удержание лояльности клиентов.

Для устранения выявленных недостатков применяются следующие перодовые инструменты и подходы:

1. Автоматизация и интеграция основных операций:
 - использование омниканальных контакт-центров;
 - подключение CRM-систем, базы данных и иных IT-решений;

- применение автоматизированной маршрутизации обращений, назначения ответственных лиц и контроля выполнения задач.

2. Внедрение механизмов управления качеством:

- создание корпоративных систем управления качеством;
- установление ключевых показателей качества обслуживания (KPI), регулярная оценка и улучшение уровня сервиса на основании данных KPI;
- повышение возможностей сбора и анализа отзывов клиентов.

3. Совершенствование межфункционального взаимодействия:

- пересмотр регламентов взаимодействия подразделений;
- четкая организация распределения обязанностей и зон ответственности;
- введение единого информационного хранилища и платформ для совместной работы;
- формирование командного духа и ориентация на удовлетворение потребностей клиента.

4. Предоставление руководителю точной аналитики и отчетности:

- доступ к актуальным данным и аналитическим инструментам в реальном времени;
- быстрое выявление узких мест и разработка мероприятий по улучшению бизнес-процессов;
- наличие достоверной информации для принятия взвешенных управленческих решений.

Отдельно стоит отметить возможность внедрения абонентских оптических сетей, способную существенно улучшить процессы подключения и миграции пользователей, предоставляя новые перспективы повышения эффективности услуг клиентского сервиса.

Использование указанных подходов обеспечит интернет-провайдерам эффективное решение текущих проблем, повышение производительности руководства клиентским сервисом и увеличение качества обслуживания клиентов.

Проведенное исследование позволило сформулировать несколько ключевых выводов:

Выводы.

1. Выявлены серьезные недостатки текущей организации бизнес-процессов клиентского сервиса, отрицательно сказывающиеся на результативности руководителей и уровне удовлетворенности клиентов. К ним относятся избыточная нагрузка на персонал, низкая степень автоматизации, слабый контроль качества, наличие административных барьеров.

2. Современные методики повышения эффективности показали свою успешность в устранении отмеченных проблем. Наиболее значимыми оказались автоматизация и интеграция рабочих процессов, управление качеством, оптимизация межфункциональных взаимодействий и обеспечение руководства качественной аналитической информацией.

3. Переход на оптические сети открывает новые возможности для оптимизации клиентских сервисов, особенно связанных с подключением новых пользователей и процессом миграции абонентов.

4. Применение комплексного подхода, включающего перечисленные меры, способствует повышению эффективности деятельности руководителей службы клиентского сервиса и улучшает качество обслуживания клиентов. За счет снижения рутинной нагрузки, улучшения аналитики и оперативной отчетности, повышается уровень удовлетворенности сотрудников и конечных потребителей.

5. Направления дальнейшего развития включают расширение степени автоматизации и интеграции информационных ресурсов, развитие методологий управления качеством, постоянное совершенствование бизнес-процессов с учетом перехода на новейшие технологические решения.

Таким образом, использование современных инструментов и технологий является необходимым условием успешного функционирования провайдеров интернет-услуг и повышает их конкурентоспособность.

Список литературы

1. Вендров А.М. Объектно-ориентированный анализ и проектирование с использованием языка UML и Rational Rose / А.М. Вендров. – М.: Издательский отдел факультета ВМиК МГУ, 2000. – 49 с.
2. Маглинец Ю.А. Анализ требований к автоматизированным информационным системам / Ю.А. Маглинец. – М.: Интернет-Ун-т информ. технологий, 2008. – 199 с. EDN QMSXLJ