ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 55540— 2013

КАЧЕСТВО УСЛУГИ «УСЛУГА ЦЕНТРА ОБРАБОТКИ ВЫЗОВОВ»

Показатели качества

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2014

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Учреждением «Центр сертификации услуг связи»

2 ВНЕСЕН Управлением развития, информационного обеспечения и аккредитации Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 28 августа 2013 г. № 605-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Правила применения настоящего стандарта установлены в ГОСТ Р 1.0—2012 (раздел 8). Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок — в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет (gost.ru)

© Стандартинформ, 2014

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

Содержание

1 Область применения 1
2 Нормативные ссылки 1
3 Термины, определения и сокращения 2
4 Качество услуги «Услуга центра обработки вызовов» 2
4.1 Общее описание услуги 2
4.2 Показатели качества услуги «Услуга центра обработки вызовов» 3
Приложение А (справочное) Возможные методы определения показателя «Коэффициент оперативности» (FCR) 6
Библиография 7

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

КАЧЕСТВО УСЛУГИ «УСЛУГА ЦЕНТРА ОБРАБОТКИ ВЫЗОВОВ»

Показатели качества

Quality of service «Call-center service». Quality indices

Дата введения — 2014—01—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает номенклатуру основных показателей качества услуг центра обработки вызовов (далее — ЦОВ), характеризующих качество услуг с точки зрения пользователя.

Настоящий стандарт может применяться при оценке качества услуг собственных центров обработки вызовов компаний, обеспечивающих нужды самих компаний, а также аутсорсинговых центров обработки вызовов. Кроме того, настоящий стандарт может использоваться научными и проектными организациями при разработке и проектировании ЦОВ и контакт-центров, организациями и физическими лицами, являющимися клиентами и заказчиками услуг ЦОВ, а также для разработки требований к услугам ЦОВ.

На основании настоящего стандарта организациями, предоставляющими услуги ЦОВ, могут разрабатываться собственные (внутренние) нормативные документы.

Нормы, конкретные требования к показателям качества и методы их контроля (оценки) должны быть определены соответствующей нормативной документацией, утверждаемой в установленном порядке.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 53724—2009 Качество услуг связи. Общие положения.

ГОСТ Р 53731—2009 Качество услуг связи. Термины и определения.

Примечание — При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодному информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по выпускам ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты» за текущий год. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого стандарта с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого стандарта с указанным выше годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется принять в части, не затрагивающей эту ссылку.

Издание официальное

3 Термины, определения и сокращения

В настоящем стандарте применены термины и определения в соответствии с ГОСТ Р 53731—2009, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **контакт-центр (Customer Contact Center):** Структура (организация, подразделение), предназначенная для обслуживания обращений и информирования клиентов по различным мультимедийным каналам доступа в интересах заказчика.

3.2 **центр обработки вызовов (ЦОВ, Call-center):** Структура (организация, подразделение), предназначенная для обслуживания обращений и информирования клиентов ЦОВ по голосовым каналам связи в интересах заказчика. ЦОВ является частным случаем контакт-центра.

3.3 **услуга центра обработки вызовов:** Обслуживание обращений и информирование клиентов ЦОВ по голосовым каналам связи в интересах заказчика.

3.4 **оператор ЦОВ (Agent):** Работник ЦОВ, осуществляющий взаимодействие с клиентами ЦОВ при обслуживании обращений и информировании клиентов ЦОВ в интересах заказчика.

3.5 **пользователь услуг ЦОВ:** Физическое или юридическое лицо, заказывающее или использующее услуги ЦОВ.

Примечание — В качестве пользователей услуг ЦОВ могут выступать клиенты ЦОВ и заказчики услуг ЦОВ.

3.6 **заказчик услуг ЦОВ:** Организация, заказывающая услугу ЦОВ.

Примечание — Заказчиком может являться внешняя организация или организация, структурным подразделением которой является ЦОВ.

3.7 **клиент ЦОВ:** Лицо, пользующееся услугами ЦОВ, и взаимодействующее с оператором ЦОВ или автоматическими средствами интерактивного взаимодействия.

Примечания

1 В качестве клиента может выступать физическое лицо либо представитель юридического лица.

2 По отношению к ЦОВ клиент может быть как внутренним, так и внешним.

3.8 **вызов, обслуженный оператором (ACD call):** Вызов, получивший ответ оператора ЦОВ.

3.9 **контакт:** Любой акт взаимодействия между клиентом ЦОВ и оператором ЦОВ.

3.10 **претензия:** Письменное обращение к оператору связи с требованием об устранении нарушений выполнения оператором связи условий договора.

3.11 **сценарий обработки вызова**: предусмотренная последовательность действий при обработке вызова.

Примечание — В сценарий обработки вызова включаются порядок маршрутизации вызова, действия оператора ЦОВ, при необходимости, действия других лиц и порядок взаимодействия со службами организации заказчика при обработке вызова.

3.12 В настоящем стандарте применены следующие сокращения:

ЦОВ — центр обработки вызовов.

IVR (Interactive Voice Response) — «интерактивное голосовое меню»—подсистема интерактивного голосового взаимодействия с абонентами телефонной сети.

4 Качество услуги «Услуга центра обработки вызовов»

4.1 Общее описание услуги

4.1.1 ЦОВ оснащен оборудованием и специализированными программными средствами, в том числе для автоматического распределения вызовов, укомплектован персоналом, осуществляющим обработку вызовов.

4.1.2 Обработка вызовов осуществляется операторами ЦОВ или автоматически с использованием автоинформаторов. ЦОВ может иметь функцию IVR для маршрутизации звонков внутри ЦОВ клиентом путем ввода информации с клавиатуры телефона с помощью тонального набора.

4.1.3 Оператору ЦОВ обеспечивается доступ к информационным системам, необходимый для обработки запроса клиента ЦОВ.

4.1.4 Обработка входящего вызова оператором ЦОВ осуществляется при оказании услуг экстренных, справочно-информационных, консультационных служб, служб технической поддержки или при приеме заявок (заказов). Оператор ЦОВ отвечает на вызов клиента ЦОВ, осуществляет контакт с клиен-

том ЦОВ, в ходе которого сообщает по запросу клиента ЦОВ необходимую ему информацию в пределах своей компетенции, пользуясь информационными системами, или выполняет по запросу клиента необходимые действия с помощью информационной системы (например, прием и формирование заявки, подключение дополнительных услуг и т. п.), или передает вызов на другую линию.

4.1.5 Исходящие вызовы осуществляются в целях проведения телемаркетинга, анкетирования и в других целях, а также в случаях, если вопрос не был решен при первом контакте («обратные вызовы»), и выполняются операторами ЦОВ или в автоматическом режиме без участия операторов.

4.1.6 Заказчик осуществляет заказ услуги ЦОВ. Он предоставляет в ЦОВ информацию, необходимую для информирования клиентов ЦОВ в интересах заказчика, и определяет сценарий обработки вызовов клиентов ЦОВ.

4.1.7 Оборудование ЦОВ, функционирующих в сети связи общего пользования, при организации на базе ЦОВ экстренных, справочно-информационных, консультационных, технических и заказных служб, должно обеспечивать выполнение функций, перечисленных в [2, пункт 3.2].

4.1.8 Этапы оказания услуг определены в ГОСТ Р 53724. Применительно к ЦОВ это следующие этапы:

- предварительный этап (прием заявки на организацию процесса предоставления услуг от заказчика, заключение договора с заказчиком, SLA),
- этап оказания услуги клиенту ЦОВ,
- этап расчетов за услуги ЦОВ,
- этап работы с претензиями пользователей услуг ЦОВ.

4.1.9 На предварительном этапе оказания услуг ЦОВ происходит взаимодействие организации, предоставляющей услуги ЦОВ, и заказчика. В случае, если заказчиком является сторонняя организация, оказание услуг осуществляется на договорной основе.

Основные потребительские свойства, характеризующие данный этап предоставления услуги:

- своевременность и (или) скорость выполнения действий;
- удобство и культура обслуживания.

4.1.10 На этапе оказания услуги клиенту осуществляется обработка входящих и исходящих вызовов операторами ЦОВ или автоматическими информационными системами. Для данного этапа характерно взаимодействие между службами ЦОВ и клиентами ЦОВ.

Данный этап предоставления услуги характеризуется следующими потребительскими свойствами:

- доступность услуги;
- скорость;
- надежность (готовность);
- качество контакта.

4.1.11 Этап расчетов за услуги ЦОВ

Общая стоимость услуг для клиента при обращении в ЦОВ складывается из стоимости телефонного соединения, предоставляемого оператором связи, и стоимости услуг ЦОВ. В зависимости от условий оказания услуг услуги ЦОВ могут быть бесплатными для клиента ЦОВ (оплачиваются заказчиком) или платными для клиента ЦОВ (например, платные справочные услуги). Для обеспечения функции расчетов с пользователями услуг ЦОВ программно-аппаратный комплекс ЦОВ согласно [2, пункт 3.1] должен обеспечивать учет, подготовку и хранение информации для последующего начисления платы за услуги.

Основными потребительскими свойствами услуги ЦОВ на данном этапе являются:

- своевременность действий, связанных с расчетами за предоставление услуг;
- правильность счетов, выставляемых за услуги.

На этапе работы с претензиями пользователей услуг ЦОВ происходят прием, рассмотрение претензий пользователей услуг ЦОВ и взаимодействие с ними в ходе решения проблем.

Основными потребительскими свойствами услуги на данном этапе являются:

- своевременность и (или) скорость выполнения действий при работе с претензиями пользователей услуг ЦОВ;
- удобство и культура обслуживания.

4.2 Показатели качества услуги «Услуга центра обработки вызовов»

4.2.1 Система показателей качества для всесторонней оценки услуги ЦОВ включает:

- показатели, оценивающие каждое потребительское свойство услуги (в соответствии с ГОСТ Р 53724);

- интегральные показатели оценки качества, дающие обобщенную оценку совокупности потребительских свойств или услуги в целом;

- показатели удовлетворенности пользователей услуг ЦОВ.

4.2.2 Основные показатели качества, отражающие важнейшие потребительские свойства услуги «Услуга центра обработки вызовов», приведены в таблице 1.

Таблица 1 — Показатели качества услуги «Услуга центра обработки вызовов»

Показатель качества	Содержание показателя	Примечание
1 **Показатели, оценивающие потребительские свойства услуги**		
1.1 **Этап оказания услуги клиенту ЦОВ**		
1.1.1 **Показатели, характеризующие доступность и скорость обслуживания входящих вызовов**		
1.1.1.1 Процент обслуженных вызовов от числа поступивших	Процент обслуженных операторами ЦОВ вызовов от общего числа поступивших вызовов. $ACD = N_o/N \cdot 100\ \%$, где N_o — количество вызовов, обработанных операторами ЦОВ; N — количество поступивших вызовов. Вызовы, для которых вызывающий абонент (клиент ЦОВ) выбрал в меню IVR пункты, не предусматривающие обработку вызова оператором, не учитываются	Причиной потерь вызовов могут быть потери из-за перегрузок или неисправности, а также неответ оператора ЦОВ после маршрутизации к нему вызова
1.1.1.2 Уровень обслуживания (Service Level) (*SL*)	Процент вызовов, поступивших в ЦОВ и ожидающих не более установленного времени. $SL = N_x/N \cdot 100\ \% = N_x/(N_0 - N_{к.\,п})$, где N_x — количество вызовов, получивших ответ в установленный срок (в течение x секунд). Вызов считается получившим ответ в срок, если оператор ЦОВ ответил на вызов до истечения установленного срока; N — количество поступивших вызовов, уменьшенное на количество «коротких пропущенных»; N_0 — количество поступивших вызовов; $N_{к.\,п}$ — количество «коротких пропущенных» вызовов, то есть вызовов, покинувших очередь ранее установленного времени. Данный показатель определяется на основании статистики обслуживания вызовов программно-аппаратного комплекса	Время для определения «коротких пропущенных» вызовов должно быть установлено. Для систем, использующих интерактивное меню (IVR), «короткими пропущенными» будут вызовы, покинувшие очередь до окончания сообщения автоответчика. В других случаях возможно определить «короткие пропущенные» вызовы как покинувшие очередь до истечения времени x. Отсчет времени ведется от поступления вызова в ЦОВ
	1.1.1.3 При определении показателя вызовы, обработанные в автоматическом режиме без участия оператора, не учитываются	
1.1.1.4 Среднее время удержания вызова абонента на линии	Отношение суммарной длительности удержания вызовов клиентов ЦОВ на линии в режиме ожидания (HOLD) к количеству обслуженных вызовов	
1.1.2 **Показатели, характеризующие качество контакта**		
1.1.2.1 Процент контактов, отвечающих требованиям адекватности и функциональности с точки зрения клиента	Определяется экспертным методом путем анализа записей контактов по статистически значимой выборке контактов	

Окончание таблицы 1

Показатель качества	Содержание показателя	Примечание
1.1.2.2 Количество фактических ошибок, допущенных при ответе на вызов, приходящихся на один вызов	$FA = M/N \cdot 100$ %, где M — количество найденных ошибок согласно регламентам; N — количество проконтролированных контактов. Определяется путем анализа записей контактов. Считается на статистически значимой выборке	
1.1.3 **Готовность инфраструктуры ЦОВ**		
1.1.3 Коэффициент готовности программно-аппаратного комплекса ЦОВ	$K_г = T_п/T_{общ}$, где $T_п$ — суммарное время простоя программно-аппаратного комплекса ЦОВ за анализируемый период; $T_{общ}$ — общее время: время, в течение которого программно-аппаратный комплекс ЦОВ должен находиться в работоспособном состоянии за анализируемый период (плановые перерывы исключаются).	
1.2 **Этап расчетов за услуги ЦОВ**		
1.2.1 **Точность расчетов за услуги ЦОВ**		
1.2.1.1 Процент ошибочных счетов	Определяется как процент ошибочных счетов от общего числа выставленных счетов за оказанные услуги	Только для услуг, платных для клиента ЦОВ
1.3 **Этап работы с претензиями пользователей услуг ЦОВ**		
1.3.1 **Своевременность выполнения действий при работе с претензиями**		
1.3.1.1 Процент претензий, рассмотренных в установленные сроки	Показатель определяется как отношение числа письменных претензий, рассмотренных в установленные сроки, к общему числу поступивших за анализируемый период претензий, умноженное на 100 %	
2 **Интегральные показатели оценки качества**		
2.1 Коэффициент оперативности (FCR)	Доля проблем, решенных при первом контакте, в общем числе обработанных контактов	Приложение А
2.2 Количество претензий к обслуживанию в ЦОВ, приходящихся на один контакт	Показатель определяется путем деления количества поступивших за анализируемый период претензий, которые были признаны обоснованными, на общее количество обработанных за данный период контактов	
3 **Показатели удовлетворенности пользователей услуг ЦОВ**		
3.1 Удовлетворенность клиентов (процент клиентов, удовлетворенных качеством услуги)	Определяется как средняя балльная оценка или процент клиентов, удовлетворенных качеством услуги ЦОВ в целом или отдельными потребительскими свойствами	Показатель измеряется с разрешения заказчика
3.2 Удовлетворенность заказчика	Оценка общей удовлетворенности заказчика услугой ЦОВ	

Приложение А
(справочное)

Возможные методы определения показателя «Коэффициент оперативности» (FCR)

В соответствии с [1] показатель FCR может быть определен с применением следующих методов:

а) мониторинг разговоров — в рамках оценки качества обработки контактов контролеры принимают решение о том, был ли вопрос клиента решен полностью. Используется репрезентативная выборка контактов для прослушивания;

б) опрос с помощью интерактивной системы IVR — по окончании звонка клиент принимает участие в опросе IVR и отвечает, был ли решен вопрос, по которому он звонил;

в) подсчет повторных контактов — показатель измеряется методом подсчета повторных звонков с уникального телефонного номера в течение трех-пяти рабочих дней после первого звонка;

г) опрос по стандартному сценарию — по окончании телефонного разговора клиент отвечает на вопрос оператора о том, был ли решен вопрос, по которому он звонил;

д) телефонное исследование — клиент интервьюируется спустя один-три дня после первоначального звонка и отвечает на вопрос о том, был ли решен вопрос, по которому он звонил;

е) анализ информации из CRM — оператор ЦОВ использует специальное программное приложение своего ПК для отслеживания информации о том, был ли решен вопрос, по которому звонил клиент.

Библиография

[1] ЕН 15838—2009 Контакт-центры. Требования к предоставлению услуг (EN 15838—2009, Customer Contact Centers — Requirements for Service provision)
[2] РД 45.191—2001 Центры обслуживания вызовов. Общие технические требования
[3] Правила применения оборудования центров обслуживания вызовов информационно-справочного обслуживания (утв. Приказом Минкомсвязи РФ от 12.12.2011 N 340)
[4] Стандарт COPC2000—CSP

УДК 006.1:654.01:658.64:006.352 ОКС 03.120.10 Т59

Ключевые слова: качество услуги «Услуга центра обработки вызовов», центр обслуживания вызовов, Call-центр, контакт-центр, качество услуги, показатели качества услуги

Редактор *С.И. Фролова*
Технический редактор *В.Н. Прусакова*
Корректор *В.И. Варенцова*
Компьютерная верстка *И.А. Налейкиной*

Сдано в набор 20.02.2014. Подписано в печать 12.03.2014. Формат 60 × 84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,40. Уч.-изд. л. 0,85. Тираж 60 экз. Зак. 388.

Издано и отпечатано во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ», 123995 Москва, Гранатный пер., 4.

gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru