Облікова картка дисертації

I. Загальні відомості

Державний обліковий номер: 0419U005466

Особливі позначки: відкрита

Дата реєстрації: 24-12-2019

Статус: Захищена

Реквізити наказу МОН / наказу закладу:

II. Відомості про здобувача

Власне Прізвище Ім'я По-батькові:

1. Думенкова Тетяна Григорівна
2. Dumenkova Tetiana

Кваліфікація:

Ідентифікатор ORCID ID: Не застосовується

Вид дисертації: кандидат наук

Аспірантура/Докторантура: ні

Шифр наукової спеціальності: 08.00.04

Назва наукової спеціальності: Економіка та управління підприємствами (за видами економічної діяльності)

Галузь / галузі знань: Не застосовується

Освітньо-наукова програма зі спеціальності: Не застосовується

Дата захисту: 20-12-2019

Спеціальність за освітою: облік і аудит

Місце роботи здобувача: ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ ДАЙЛЗ КОМПАНІ

Код за ЄДРПОУ: 41024248

Місцезнаходження: вул. Жилянська, буд.31, м. Київ, Київська обл., 01033, Україна

Форма власності:

Сфера управління:

Ідентифікатор ROR: Не застосовується

III. Відомості про організацію, де відбувся захист

Шифр спеціалізованої вченої ради (разової спеціалізованої вченої ради): К 35.860.02

Повне найменування юридичної особи: Львівський регіональний інститут державного управління Національної академії державного управління при Президентові України

Код за ЄДРПОУ: 23884645

Місцезнаходження: вул. Сухомлинського, 16, м. Львів, Львівська обл., 79491, Україна

Форма власності:

Сфера управління: Держадміністрація

Ідентифікатор ROR: Не застосовується

IV. Відомості про підприємство, установу, організацію, в якій було виконано дисертацію

Повне найменування юридичної особи: Львівський регіональний інститут державного управління Національної академії державного управління при Президентові України

Код за ЄДРПОУ: 23884645

Місцезнаходження: вул. Сухомлинського, 16, м. Львів, Львівська обл., 79491, Україна

Форма власності:

Сфера управління: Держадміністрація

Ідентифікатор ROR: Не застосовується

V. Відомості про дисертацію

Мова дисертації:

Коди тематичних рубрик: 06.81

Тема дисертації:

1. Вдосконалення системи обслуговування споживачів в аутсорсинговому колл-центрі

2. Improving the customer service system in the outsourcing call-centre

Реферат/анотація:

1. У дисертації обґрунтовано теоретичні засади формування ефективної системи надання послуг підприємствами невиробничої сфери. Уточнено понятійно-категорійний апарат дослідження, зокрема визначено специфіку надання послуг колл-центрами. Розглянуто особливості управління обслуговуванням споживачів у колл-центрах. Обґрунтовано, які показники необхідно використовувати для порівняльної оцінки системи надання послуг аутсорсинговими колл-центрами. У роботі здійснено оцінку сучасного стану системи надання послуг аутсорсинговими колл-центрами. Проаналізовано тенденції розвитку ринку аутсорсингових колл-центрів в Україні. Представлено систему показників оцінки конкурентних переваг українських аутсорсинових колл-центрів. Проведено комплексну оцінку ефективності та моніторинг системи надання послуг аутсорсинговими колл-центрами. Визначено напрями розвитку системи надання послуг аутсорсинговими колл-центрами. Обґрунтовано стратегічні напрями підвищення якісних і кількісних

параметрів ефективності діяльності колл-центрів. Подано пропозиції щодо впровадження нових технологій у діяльність колл-центрів у напрямі формування ефективної системи надання послуг. Обґрунтовано методичні підходи до визначення пріоритетності заходів із покращення надання послуг колл-центрами. Ключові слова: підприємства невиробничої сфери, колл-центри, послуги, управління, обслуговування, аутсорсинг, показники, якість, ефективність, моніторинг, технології

2. The thesis substantiates theoretical principles of forming an effective system of providing services by enterprises of the non-productive sphere. The conceptual-categorical apparatus of the research is specified, in particular, the specifics of providing services by call-centres is determined. There is considered the classification of call-centre services according to the direction of service provision. It has been determined that call-centres provide a wide range of services in the field of information transmission, which is important for the development of entrepreneurship in modern conditions and obtaining necessary data by those who need it. It is noted that services themselves are a key aspect of their activities, and they include the activity aimed at combining those who transmit and receive certain information Peculiarities of customer service management in call-centres are considered. It is reasoned about which indicators should be used for comparative estimation of the system of providing services by outsourcing call-centres. The criteria for evaluating customer satisfaction with the quality of service are determined. The system of indicators for a comparative complex evaluation of the service system of call-centres is suggested. Taking into account the complex approach and the combination of possible characteristics of the management system for obtaining the evaluation of the state of the object of management, there is suggested to evaluate the service system in the call-centre according to the following areas: evaluation of the quality and effectiveness of the service system within the framework of the separate enterprise; evaluating the quality and effectiveness of the service system in comparison with competitors. There are considered main advantages of cooperation of Ukrainian companies with outsourcing call-centres. The problems, which Ukrainian companies are facing in the process of cooperation with outsourcing call-centres, are studied. The approaches of Ukrainian companies to work with the outsourcing contact centre are analyzed. Actions that must be carried out by Ukrainian companies-customers for improving the situation and avoiding problems when working with outsourcing call-centres are substantiated. The strategic directions for improving qualitative and quantitative parameters of the effectiveness of call-centres activity are substantiated: automatic service with IVR-system; personalized work with clients using the CRM-system; WFM-system for the management of working time; work with personnel burnout; KPI and understanding of what the employee gets money for; training and curating of operators; system of motivation as a tool for managing the quality of work of employees; quality scripts for working with clients; audit of the quality of operations of operators to identify weaknesses; evaluation of customer satisfaction for a conscious improvement in the quality of service. It is noted that the system of quality assessment of customer service should include both an audit of the process of communication with the client and the study of impressions of the client after interaction with the call-centre operator and the company as a whole. There is highlighted that increasing the efficiency of providing services by call-centres must be performed in a complex combination of different methods, techniques and approaches, which are abovementioned. However, based on the fact that the human factor is the basis of the work of call-centres, the system of management must, in the first place, focus on the psychological factors: motivating and stimulating to the work of operators using various stimulations. Only then, the quality of call-centre services will meet the needs of the market and customers. The methodical approaches to determining the priority of measures to improve the provision of services by call-centres are substantiated. It is noted that the number and variety of measures that can be suggested to improve the service delivery process, their difference in resource intensity and the timing significantly complicate the choice of the optimal option, impede the formation of an enterprise activity plan in this direction, which stipulates the necessity to prioritize their implementation. Key words: enterprises of a non-production sphere, call-centres, services, management, providing services, outsourcing, indicators, quality, effectiveness, monitoring, technologies.

Державний реєстраційний номер ДіР:

Пріоритетний напрям розвитку науки і техніки:

Стратегічний пріоритетний напрям інноваційної діяльності:

Підсумки дослідження:

Публікації:

Наукова (науково-технічна) продукція:

Соціально-економічна спрямованість:

Охоронні документи на ОПІВ:

Впровадження результатів дисертації:

Зв'язок з науковими темами:

VI. Відомості про наукового керівника/керівників (консультанта)

Власне Прізвище Ім'я По-батькові:

1. Ліпенцев Андрій Вікторович

2. Lipentsev Andrii Viktorovych

Кваліфікація: к. е. н., 08.02.03

Ідентифікатор ORCID ID: Не застосовується

Додаткова інформація:

Повне найменування юридичної особи:

Код за ЄДРПОУ:

Місцезнаходження:

Форма власності:

Сфера управління:

Ідентифікатор ROR: Не застосовується

VII. Відомості про офіційних опонентів та рецензентів

Офіційні опоненти

Власне Прізвище Ім'я По-батькові:

1. Матвійчук Людмила Юріївна

2. Matviichuk Liudmyla Yuriivna

Кваліфікація: д.е.н., 08.00.06

Ідентифікатор ORCID ID: Не застосовується

Додаткова інформація:

Повне найменування юридичної особи:

Код за ЄДРПОУ:

Місцезнаходження:

Форма власності:

Сфера управління:

Ідентифікатор ROR: Не застосовується

Власне Прізвище Ім'я По-батькові:

1. Нездоймінов Сергій Георгійович
2. Nezdoiminov Serhii Heorhiiovych

Кваліфікація: к.е.н., 08.00.05

Ідентифікатор ORCID ID: Не застосовується

Додаткова інформація:

Повне найменування юридичної особи:

Код за ЄДРПОУ:

Місцезнаходження:

Форма власності:

Сфера управління:

Ідентифікатор ROR: Не застосовується

Рецензенти

VIII. Заключні відомості

Власне Прізвище Ім'я По-батькові голови ради Матвіїшин Євген Григорович

Власне Прізвище Ім'я По-батькові головуючого на засіданні Матвіїшин Євген Григорович

Відповідальний за підготовку облікових документів

Реєстратор

Керівник відділу УкрІНТЕІ, що є відповідальним за реєстрацію наукової діяльності Юрченко Т.А.