



Контроль качества как инструмент развития персонала

| Екатерина Шемякина | Руководитель отдела управления качеством

Неделя Контактных Центров – CC Week 2021

СИМБИОЗ ТЕХНИЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ И ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ЧЕЛОВЕЧЕСКИХ РЕСУРСОВ

АВТОМАТИЗАЦИЯ ПРОЦЕССОВ

- минимизация ручной работы
- конструктор отчетов
- конструктор мониторинговых форм
- автоматическое информирование участников процесса
- сокращение времени на оценку качества

ЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ РЕСУРС

- поддержка и адаптация
- решение интеллектуальных задач
- предоставление обратной связи «без посредников»
- развитие сотрудников

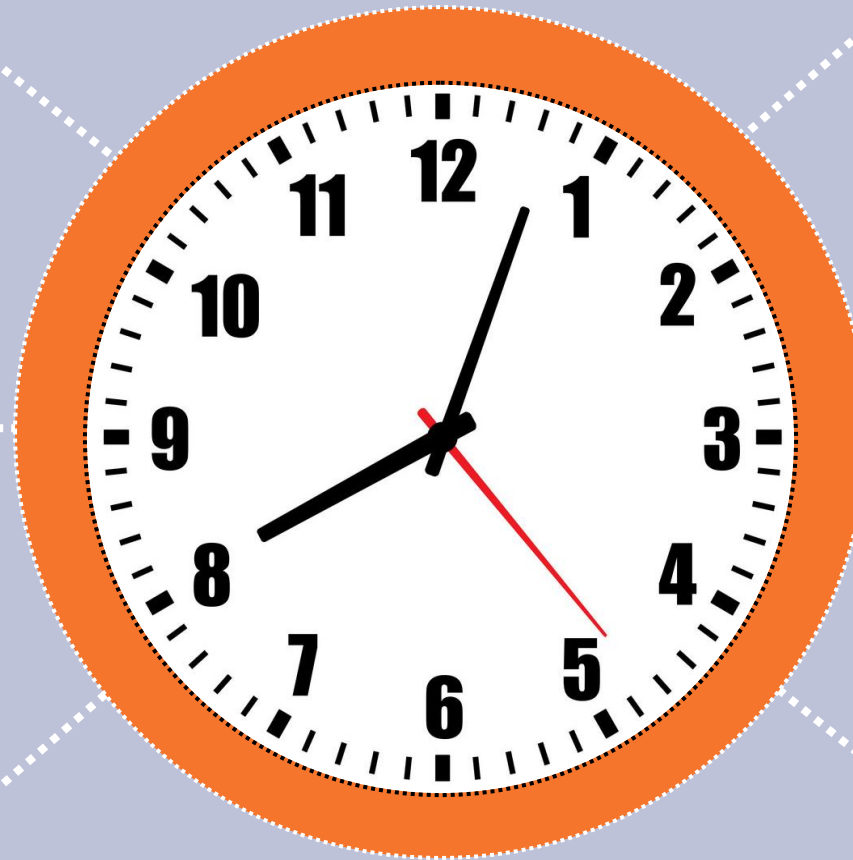
ДО АВТОМАТИЗАЦИИ

ФУНКЦИОНАЛ ОТДЕЛА КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА

плановый мониторинг
качества обработки контактов

- репрезентативная выборка
- выборка по операторам

формирование
отчетности



целевой мониторинг
анализ CSAT/NPS AHT, Hold,
FCR, конверсия

анализ результатов
мониторинга

внесение предложений по
изменению процессов работы

ДО АВТОМАТИЗАЦИИ

АЛГОРИТМ РАБОТЫ СПЕЦИАЛИСТА ОТДЕЛА КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА



ручной поиск
выборка контактов
для оценки



прослушивание
записи



поиск профиля
клиента/карточки
товара/транзакции



проверка выбора
тематики обращения



письмо Супервизору
об обновлении файла
мониторинга



обновление отчета
для операторов



внесение комментариев,
рекомендаций



внесение оценки
по параметрам
в мониторинговую
форму

АВТОМАТИЗАЦИЯ АВТОМАТИЧЕСКАЯ ВЫДАЧА ЗАДАНИЙ

Дата : Кон дата : Кол-во :
Площадка : Анкета :

 Запросить задание

Главная Звонки на прослушивание

Дата : Кон дата : Кол-во : Операторы других СВ : Оператор : Проект :
Площадка : Анкета : Переменная : Строка поиска :

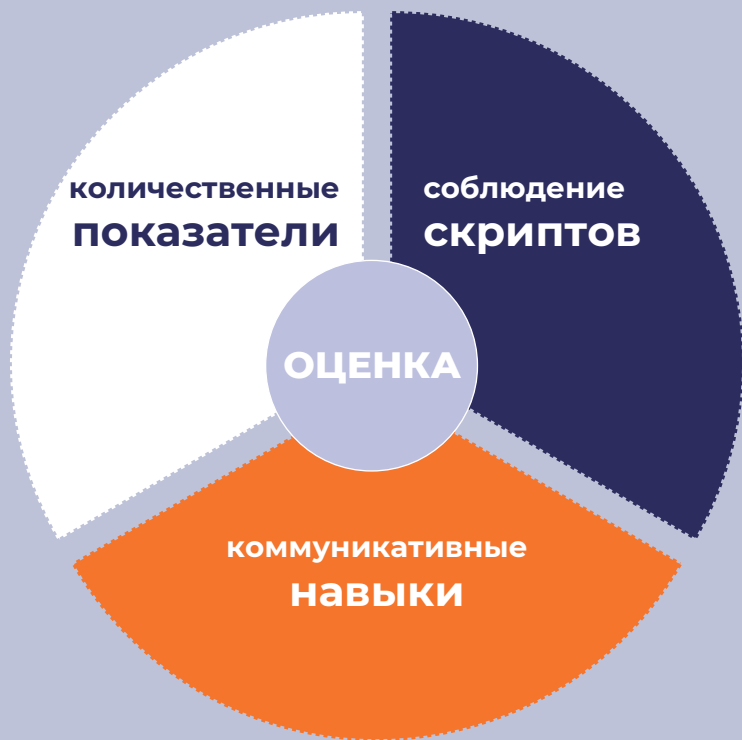
Показать 25 записей

| # | Дата | Откуда | Разговор | Оператор | Работа оператора, ч:м:с | Перевод | Тематика |
|---------------------|------|--------|----------|----------|-------------------------|---------|----------|
| Записи отсутствуют. | | | | | | | |

Записи с 0 до 0 из 0 записей

АВТОМАТИЧЕСКАЯ НАСТРАИВАЕМАЯ
ВЫДАЧА ЗАДАНИЯ НА ОЦЕНКУ

АВТОМАТИЗАЦИЯ РЕЧЕВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ



запись звуковых файлов



перевод речи в печатный текст с маркерами

несоответствие скрипту

недопустимые выражения

отслеживаемые события

эмоциональный фон

АВТОМАТИЧЕСКАЯ ОЦЕНКА
КАЧЕСТВА ОБРАБОТКИ КОНТАКТОВ

Начало периода: 01/06/2020 | Конец периода: 02/07/2020 | Типчик: ПФР | БРОС

↑ m12 Прощание / Фразы прощания

| Имя файла | Дата | Длительность |
|-----------|----------------------|--------------|
| 202965 | 16.06.2020, 12:42:40 | 1:54 |
| 202967 | 17.06.2020, 17:16:08 | 2:13 |
| 202969 | 16.06.2020, 3:50:33 | 3:20 |
| 202990 | 16.06.2020, 10:35:55 | 2:25 |

Звонки: Где есть реплики Где нет реплик

Детализация по звонку


- Здравствуйте, оператор Анастасия. Чем могу вам помочь.
- Вы зовили, о чем мне?
- Уточнил, пожалуйста, ваш вопрос.
- Какой вопрос у вас по накопительной пенсии?
- Вам нужно позвонить в Отделение пенсионного фонда, уточнить данную информацию.
- Какой у вас регион?
- Нижегородская область, Минусинский район.
- Минусинский район, село: уточните номер телефона.
- Сколько денег?
- Телефон какой?
- Регион, город Нижегородская, село
- Не помню.
- Здравствуйте, а вот точка звонит, что трубку бросаете.
- Я хочу узнать свою накопительную пенсию.
- Накопительную пенсию в общем узнать.

АВТОМАТИЗАЦИЯ ЗАПИСЬ ЭКРАНА ОПЕРАТОРА



Отчеты ОУК » Оценка диалогов

| Телефон | Дата и время | Оператор | Название проекта | Продолжительность |
|------------|------------------------|------------------------------|--------------------------|-------------------|
| [REDACTED] | 2021-09-14 09:26:30 | [REDACTED] Сергей Михайлович | [REDACTED] Горячая линия | 35 |

| Входящий вызов | Исходящие вызовы | Анкеты | Итоговый балл |
|------------------------|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| 09:26:30 - 89643244483 | |  АНКЕТА ПО ДИАЛОГУ | 85 |

0:00 / 0:35

Видео

ПР0: - Здравствуйте, оператор Сергей, чем я могу Вам помочь?

0:00 / 0:35

АВТОМАТИЗАЦИЯ УВЕДОМЛЕНИЕ ОПЕРАТОРА ОБ ОЦЕНКЕ

Новости Контакт Центра

| Создана | Проект | Новость | Создатель |
|--------------|---------------|---------|-------------|
| 09:32 14/Сен | Горячая линия | | геевич |
| 15:32 09/Сен | | | льбертовна |
| 19:49 09/Сен | | | Васильевна |
| 11:01 08/Сен | Горячая линия | | геевич |
| 08:54 01/Сен | Горячая линия | | геевич |
| 08:47 01/Сен | Горячая линия | | геевич |
| 08:39 01/Сен | Горячая линия | | геевич |
| 16:32 27/Авг | Горячая линия | | Григорьевич |
| 12:21 18/Авг | | | геевич |
| 17:02 17/Авг | | | геевич |
| 17:57 12/Авг | | | Григорьевич |
| 14:53 30/Июл | | | на |
| 09:15 30/Июл | Горячая линия | | геевич |
| 08:06 30/Июл | Горячая линия | | геевич |
| 16:59 23/Июл | Горячая линия | | геевич |
| 16:39 19/Июл | Горячая линия | | геевич |
| 16:24 12/Июл | Горячая линия | | геевич |
| 13:57 09/Июл | Горячая линия | | геевич |
| 15:17 08/Июл | Горячая линия | | геевич |
| 09:16 07/Июл | Горячая линия | | геевич |
| 10:31 02/Июл | Горячая линия | | геевич |
| 13:41 21/Июн | Горячая линия | | геевич |
| 12:40 21/Июн | Горячая линия | | геевич |
| | Все | | бановна |

Произведена оценка вашего звонка, есть замечания

Оператор получает уведомление в онлайн-режиме

Произведена оценка вашего звонка, есть замечания

Комментарий специалиста по контролю качества
Ссылка на карточку оценки

Полнота и уместность предоставляемой информации
Оператор не сообщает, что акция "Спасибо за ОС!" действует при заблокированной карте ЛК и МП. // Спасибо за ОС! Балл вернул, но при этом оператор накладывает ограничения на карту, блокируя ее. Оператор не сообщает об этом клиенту. Информация о недоступности ЛК.

Оператор может подать обоснованную апелляцию

Произведена оценка вашего звонка, есть замечания

| | |
|---------------|--------------------------------------------------|
| Актуальность | с 2021-06-21 по 0000-00-00 |
| Проект | |
| Краткий текст | Произведена оценка вашего звонка, есть замечания |
| Полный текст | Ссылка на звонок: открыть |

Прочитана Назад

Индикатор: Оператор ведет разговор, направляет диалог в нужное русло, управляет разговором, корректно использует техники активного слушания. Построение фраз бизнес-этикета по правилу "Я — Ты" (пояснение своих действий, предложение решения и альтернативы) задает клиенту уточняющие и наводящие вопросы, сконцентрирован на диалоге. Оператор предоставляет клиенту верную консультацию, но нарушает последовательность алгоритма ТЗ
Комментарий ОКК: Необходимо было проверить, завершён ли прокат по велосипеду

Ответ оператора:
Согласно тз: "Пожалуйста, поменяйте пароль от личного кабинета, а затем заблокируйте карту - это можно сделать в личном кабинете или я могу помочь вам прямо сейчас (сброс пароля и блокировка в ЛК). Давайте сейчас зарегистрируем обращение и наши специалисты проведут расследование" Прошу переоценить звонок

Ошибка ОУК Ошибка МП Ошибка оператора Техпроблемы Прочее

ПИЛОТНЫЙ ПРОЕКТ

Профильное образование

Лояльность компании

Интеллектуальная лабильность

Формализация и адаптация процессов под новые инструменты

Обучение специалистов

Адаптация и поддержка

оценка результатов проекта

набор тестовой группы
6 сотрудников

автоматизация процессов

запуск пилотного проекта

Основные задачи

Плановый и целевой мониторинг
Анализ результатов мониторинга
Внесение рацпредложений



Дополнительные возможности

Оперативная обратная связь
Аттестация операторов
Обучение, развитие компетенций
Проведение мероприятий

НОВАЯ РОЛЕВАЯ МОДЕЛЬ И ФУНКЦИОНАЛ

СТЕРЕОТИП ОПЕРАТОРА

контролер



негативно настроен

требует

критикует

придирается

лишает премии

РЕАЛЬНОСТЬ АВТОМАТИЗАЦИИ

наставник



обучает и делится опытом

ставит общие цели

мотивирует и поддерживает

открыт новым предложениям

предоставляет обратную связь

РЕЗУЛЬТАТЫ

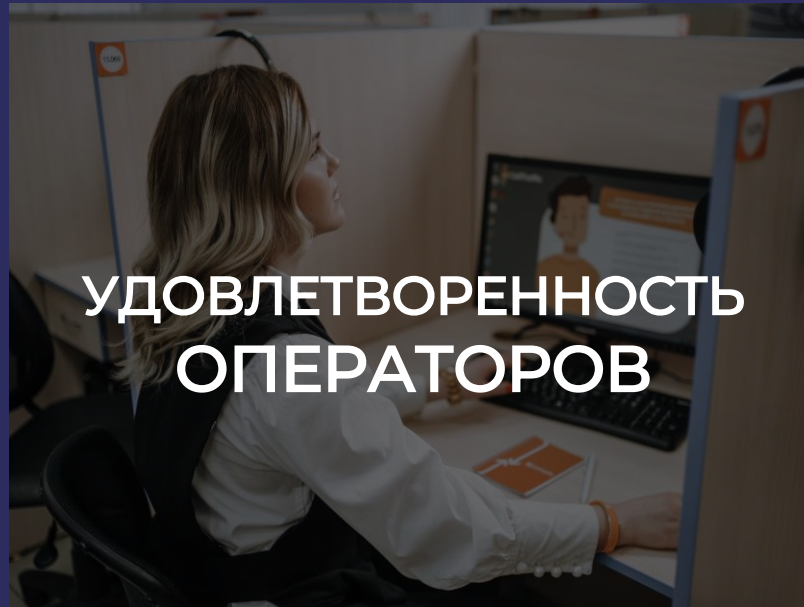
оперативность предоставления обратной связи в онлайн-режиме

91%

оценка качества и регулярности обратной связи

40%

снижение времени на оценку в пользу предоставления обратной связи



УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ОПЕРАТОРОВ

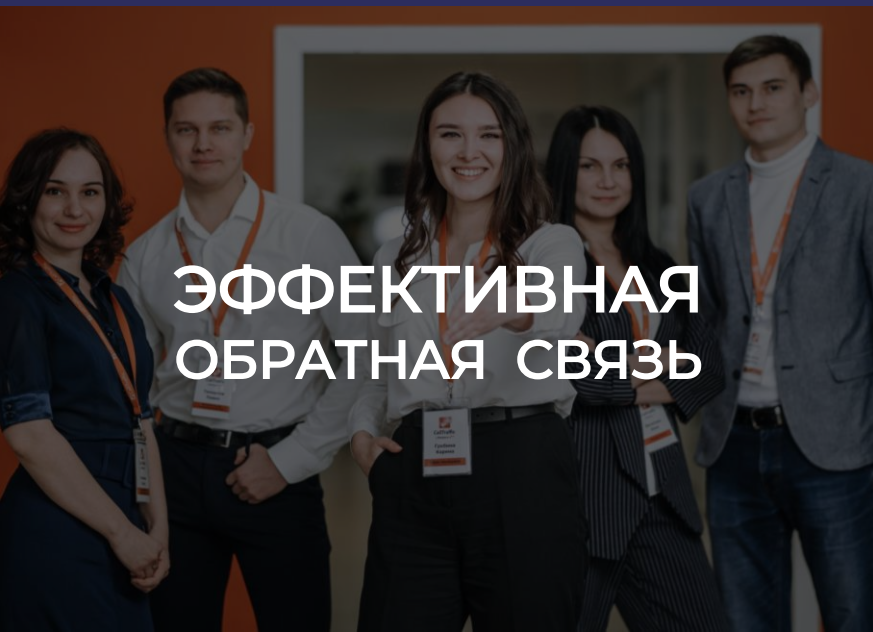
6% рост QA PASS RATE

100 000

контактов в месяц проверяются автоматически

15 000

контактов в месяц оценивается специалистами



ЭФФЕКТИВНАЯ ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

90%

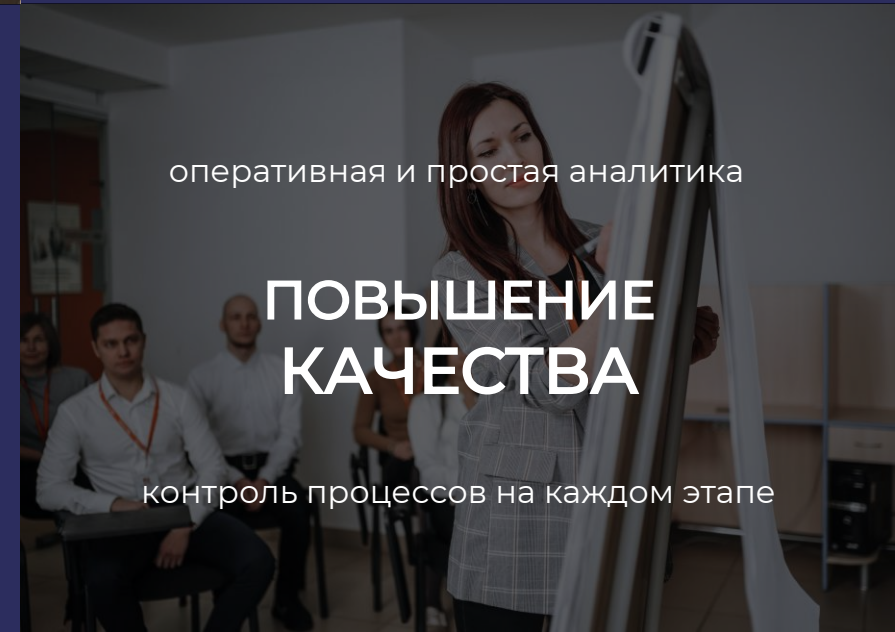
опрошенных операторов высоко оценили уровень профессионализма специалистов

5%

рост удовлетворенности операторов работой отдела управления качеством

4%

рост удовлетворенности специалистов



оперативная и простая аналитика

ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА

контроль процессов на каждом этапе

«Чем большими знаниями и навыками будет располагать персонал, тем более качественным будет обслуживание клиентов»

Роджер Ханнам

Екатерина Шемякина

Руководитель отдела управления качеством

e.shemyakina@original-group.ru

www.calltraffic.ru

