



ПРОЕКТ «УМНЫЙ ЧЕК-ЛИСТ»

CUSTOMER CONTACT WEEK 2024

СТАБИЛЬНОСТЬ В СЛОЖНЫХ УСЛОВИЯХ



ПОЛИТИКА

ЭКОНОМИКА

ТЕХНОЛОГИИ

ПОВЕДЕНИЕ СОТРУДНИКОВ КАК ОБЪЕКТ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ



МОДЕЛЬ ПОВЕДЕНИЯ СОТРУДНИКА ИЗ МЕТОДИКИ ОЦЕНКИ



СТРУКТУРА

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

ПРАВИЛА ОЦЕНКИ

НОРМЫ

ПОКАЗАТЕЛИ

ОРГСТРУКТУРА

КАНАЛЫ

«ЧЕК-ЛИСТ» СТРУКТУРА

4 ОБЩИХ
РАЗДЕЛА / ОБЛАСТИ
УПРАВЛЕНИЯ РИСКАМИ



ИСТОЧНИКИ ОЦЕНОК

ВНЕШНИЙ КОНТУР

ВНУТРЕННИЙ КОНТУР

«ЧЕК-ЛИСТ»

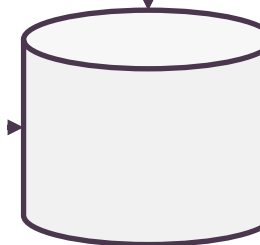
КЛИЕНТЫ



СОТРУДНИКИ



AI



ЕДИНАЯ
БАЗА ОЦЕНОК



**ПЛАТФОРМА
УПРАВЛЕНИЯ
ОПЫТОМ
СОТРУДНИКОВ**

МОДУЛЬ ОЦЕНОК

«ЧЕК-ЛИСТ»

ОЦЕНКИ КЛИЕНТА

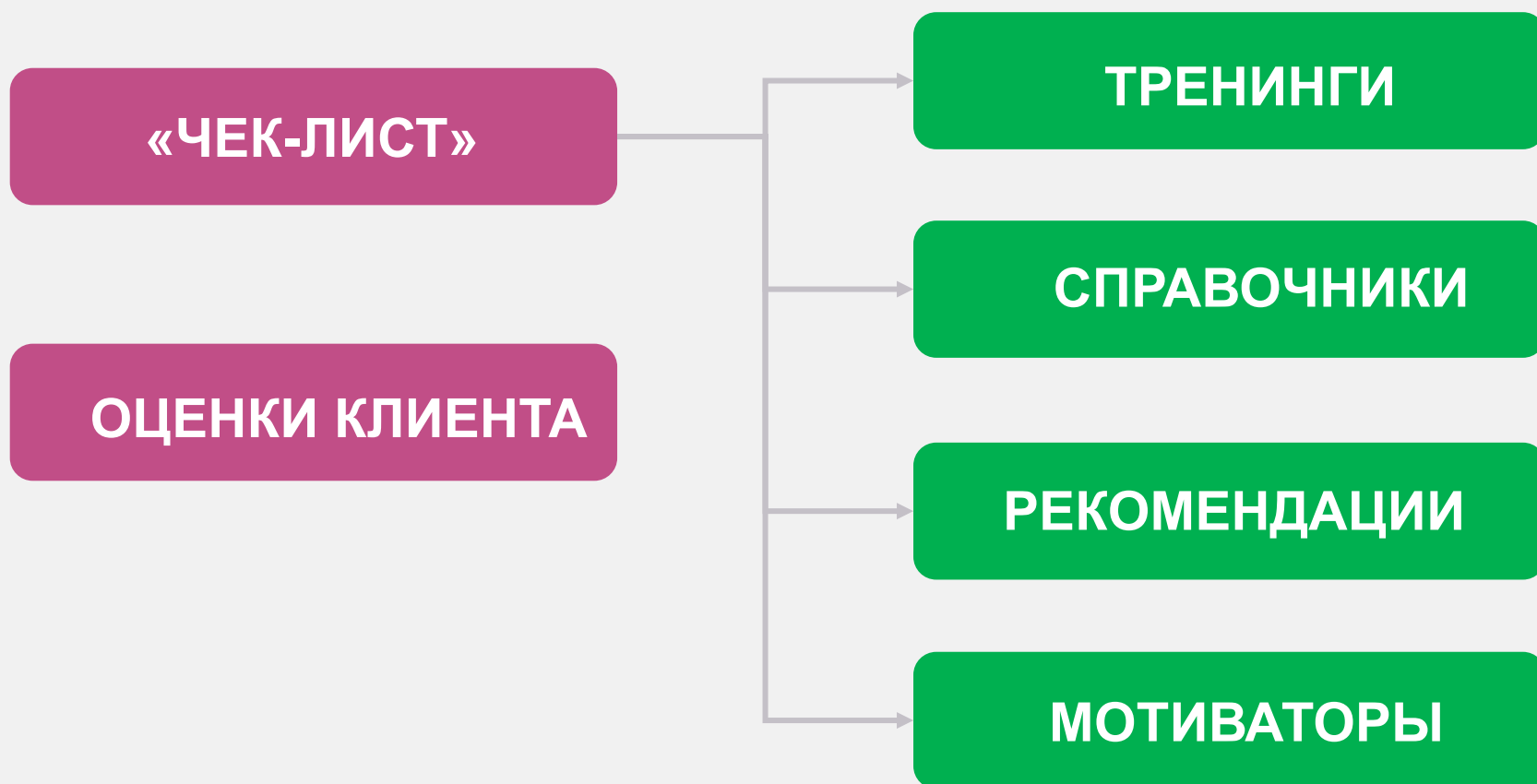
МОДУЛЬ УПРАВЛЕНИЯ

ТРЕНИНГИ

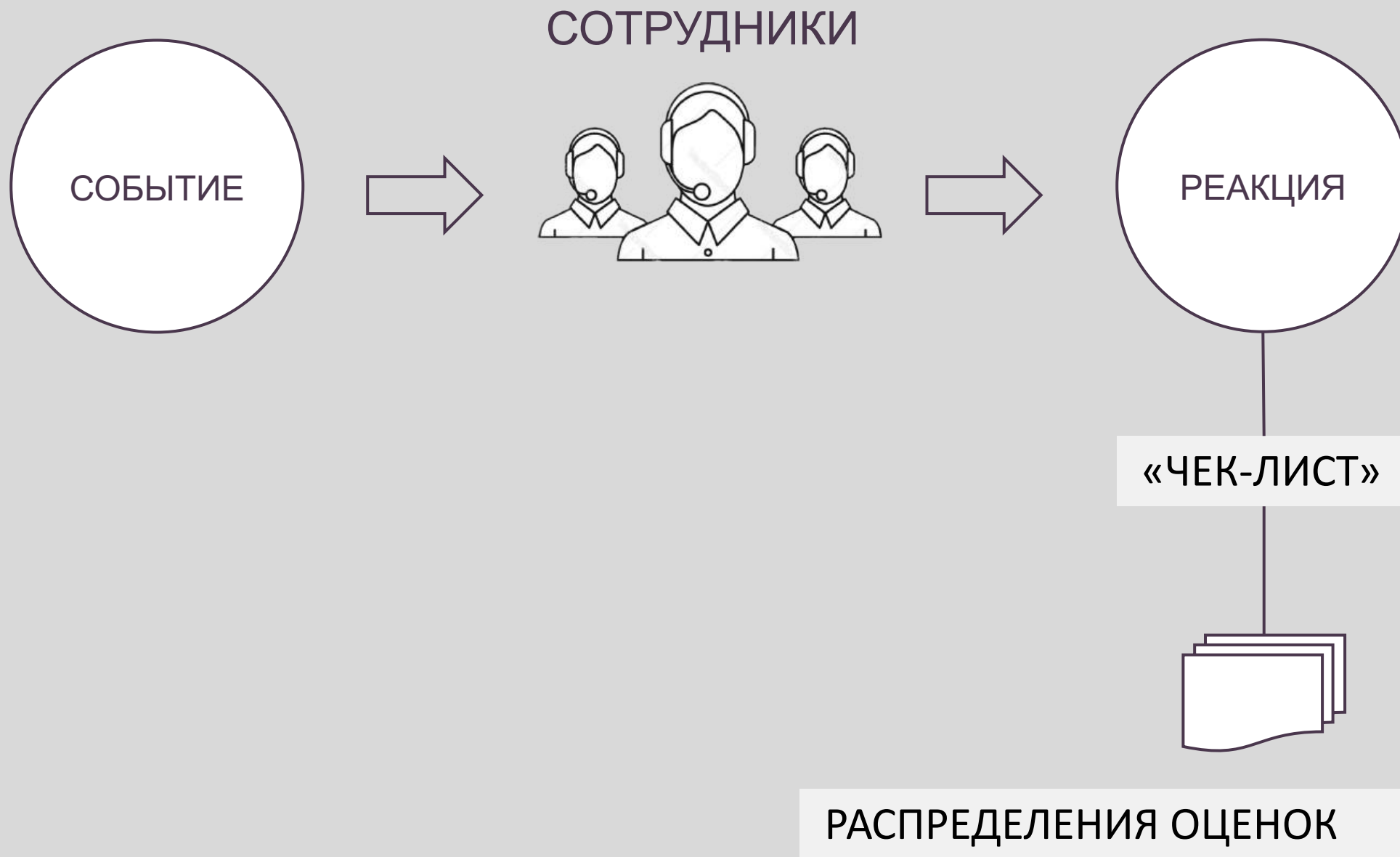
СПРАВОЧНИКИ

РЕКОМЕНДАЦИИ

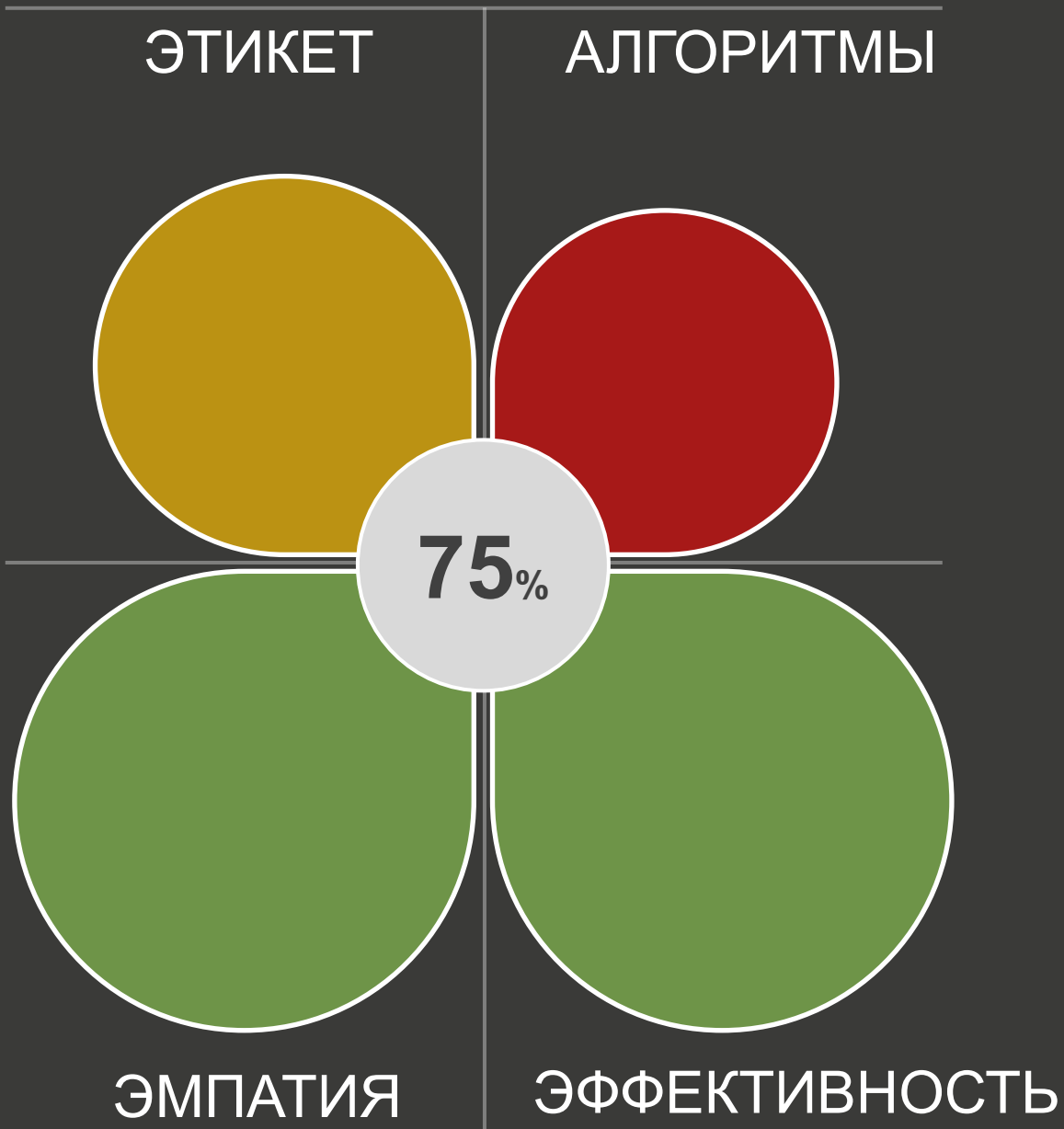
МОТИВАТОРЫ



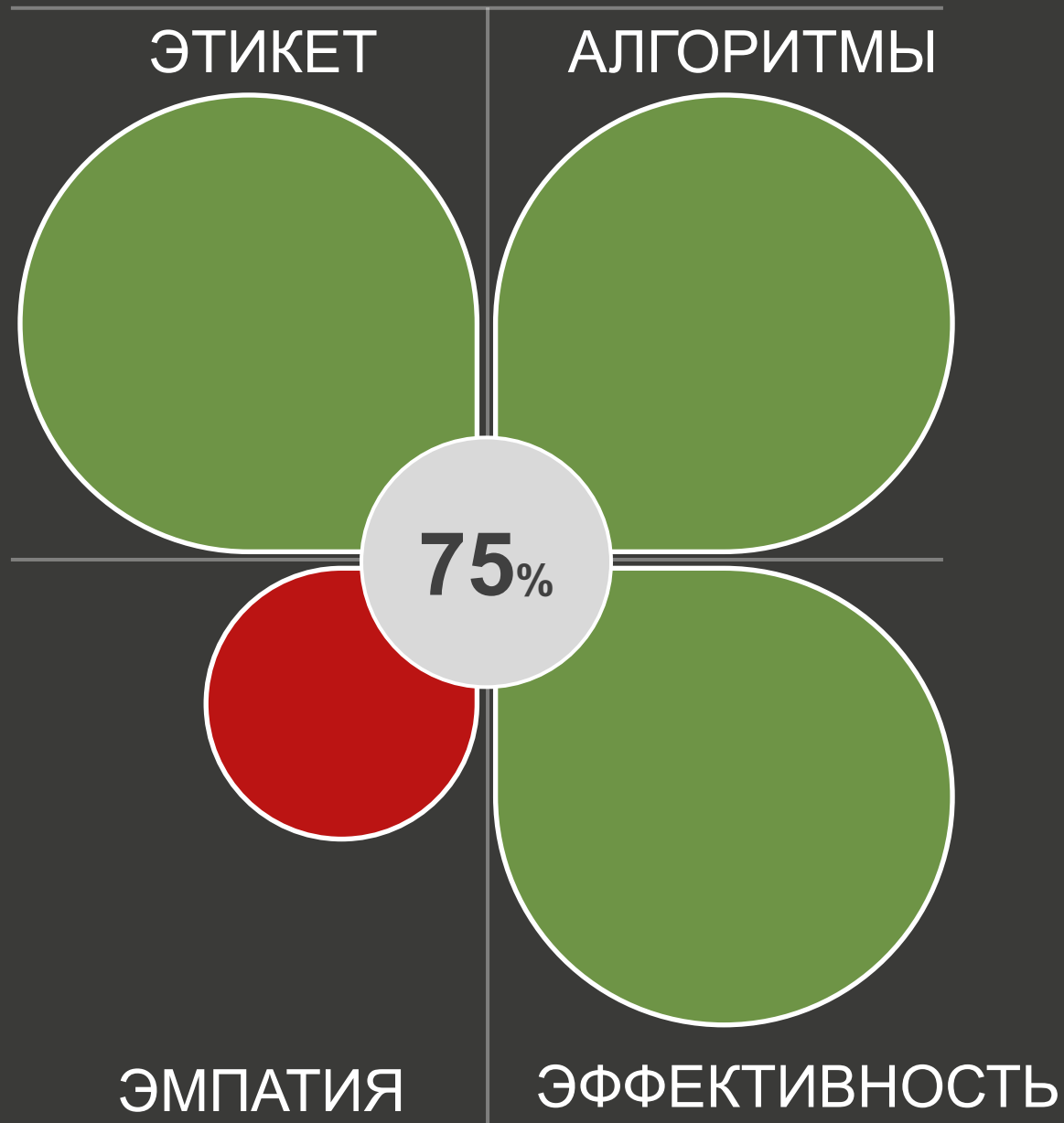
ПАТТЕРНЫ ПОВЕДЕНИЯ



ОПЕРАТОР 1 (неформал)



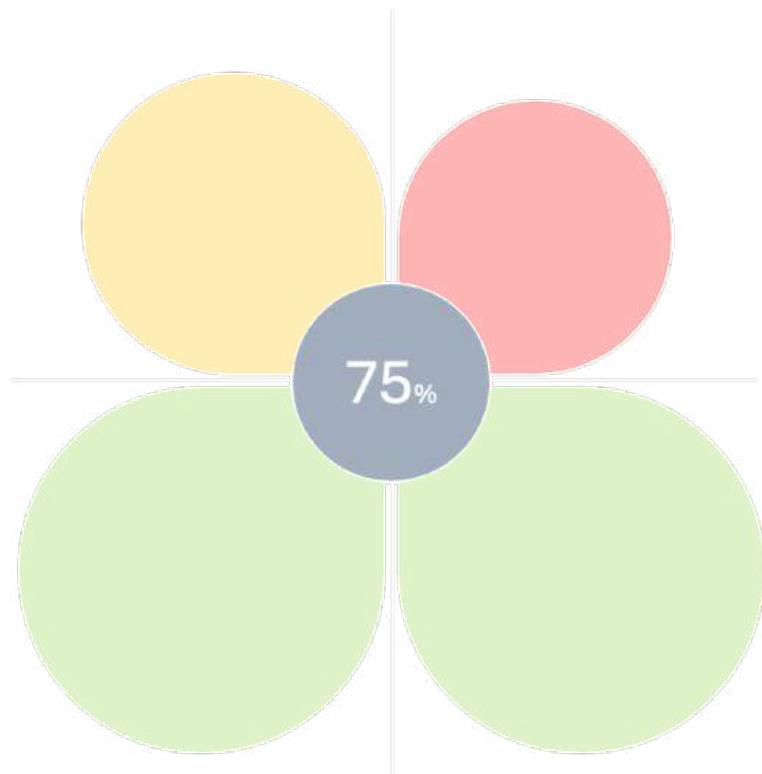
ОПЕРАТОР 2 (хладнокровный)



КЛАССИФИКАЦИЯ ПАТТЕРНОВ

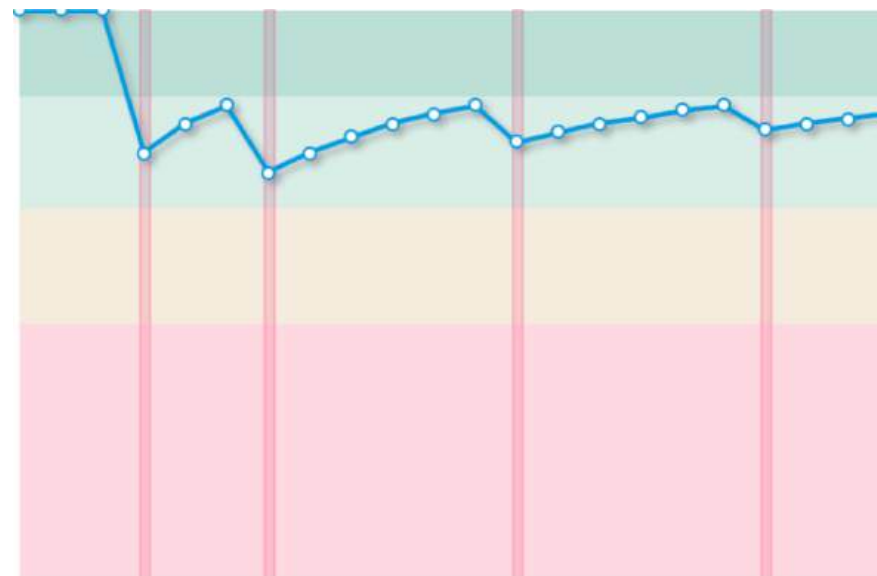
СТРУКТУРНЫЕ

ХАРАКТЕР
РАСПРЕДЕЛЕНИЙ ЗА
ПЕРИОД

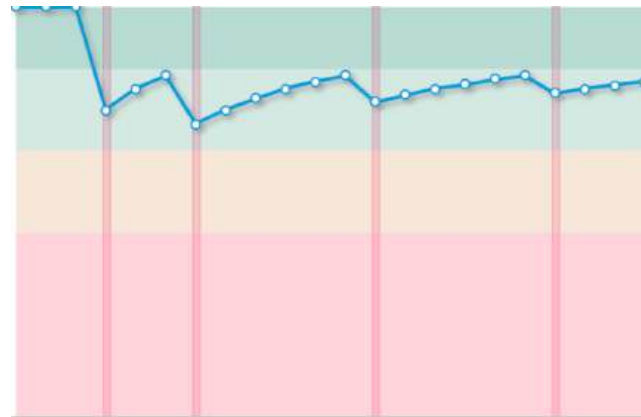
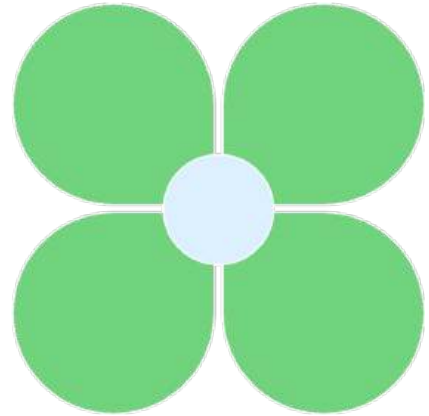


ДИНАМИЧЕСКИЕ

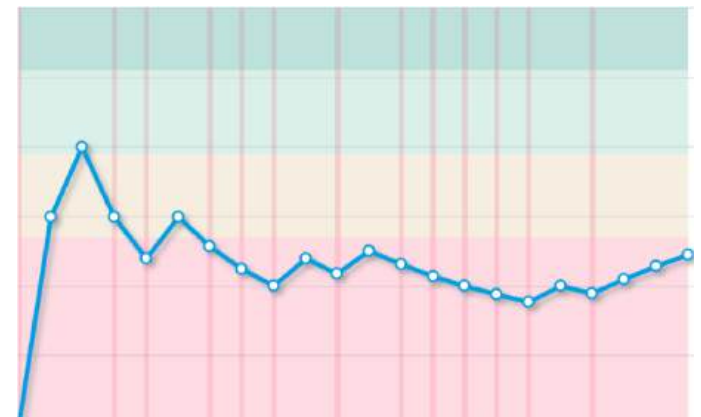
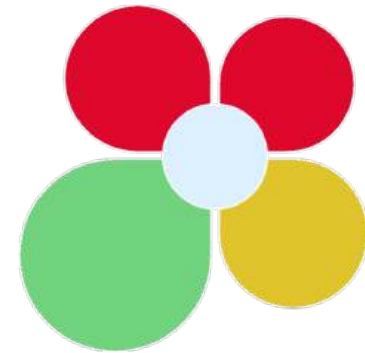
ХАРАКТЕР
РАСПРЕДЕЛЕНИЙ ПО
ВРЕМЕНИ (СМЕНАМ)



НОРМАЛЬНЫЕ СООТВЕТСТВИЕ НОРМАМ



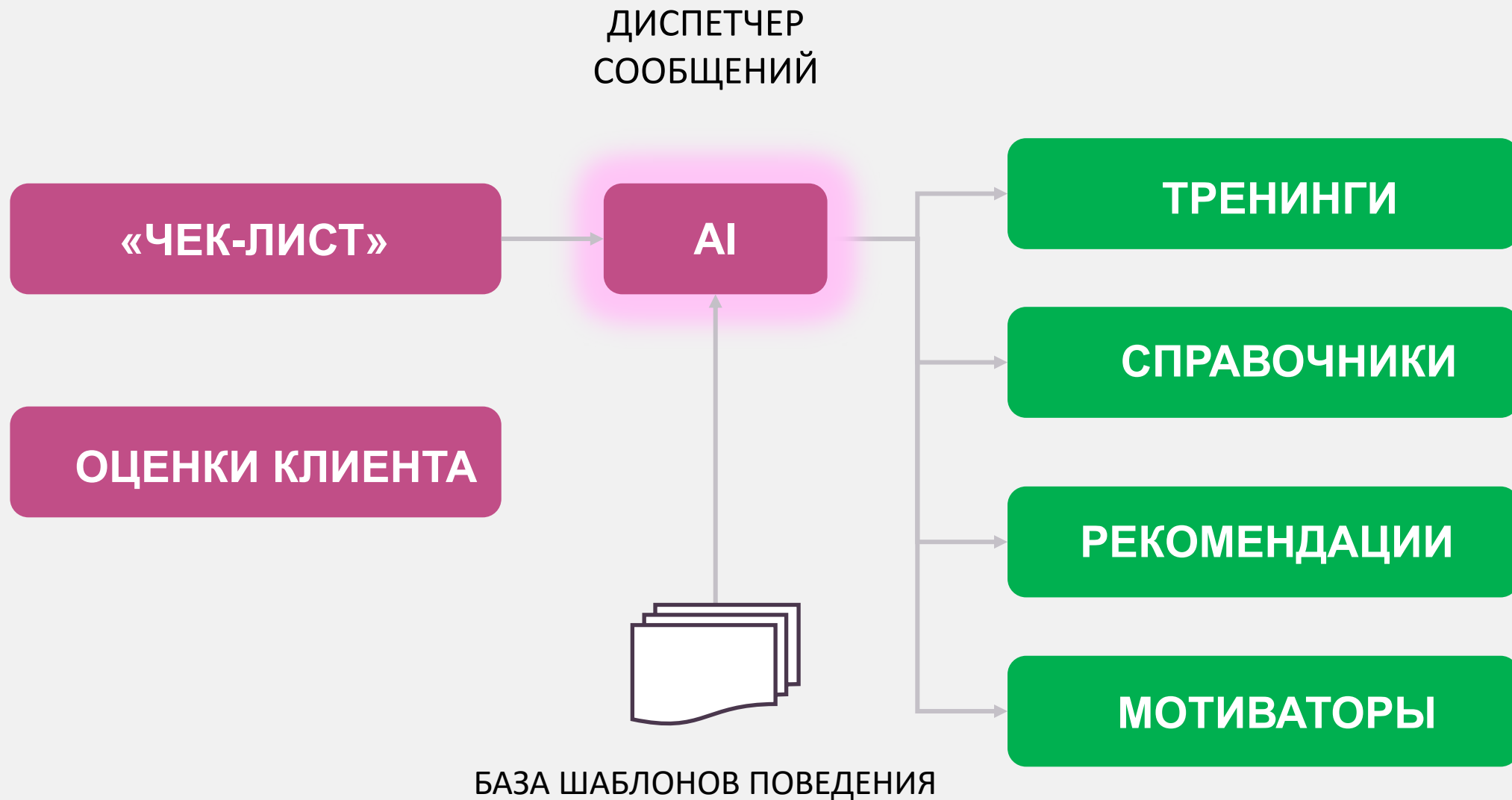
ТОКСИЧНЫЕ НАРУШЕНИЕ НОРМ



АВТОМАТИЗАЦИЯ ФАЗЫ
УПРАВЛЕНИЯ

МОДУЛЬ ОЦЕНОК

МОДУЛЬ УПРАВЛЕНИЯ



- 2 ФАЗЫ ЕДИНОГО ЦИКЛА: «ОЦЕНКА-КОРЕКЦИЯ»
- 4 РАЗДЕЛА ЧЕК-ЛИСТА, ОРИЕНТИРОВАННЫЙ ПО ОБЛАСТЯМ УПРАВЛЕНИЯ РИСКАМИ (ЭТИКЕТ-АЛГОРИТМЫ-ЭМПАТИЯ-ЭФФЕКТИВНОСТЬ)
- «ПАТТЕРНЫ ПОВЕДЕНИЯ» КАК БАЗА ЗНАНИЙ ДЛЯ СВЯЗИ ОЦЕНОК С ДЕЙСТВИЯМИ ПО КОРРЕКЦИЯМ
- ИГРОВАЯ ФОРМА ПРЕДСТАВЛЕНИЯ ДАННЫХ (РЕЙТИНГИ, ДОСТИЖЕНИЯ, UI ДИЗАЙН)
- СОВРЕМЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ: РЕЧЬ-ТЕКСТ, ОБРАБОТКА ЕСТЕСТВЕННОГО ЯЗЫКА И МАШИННОЕ ОБУЧЕНИЕ)



УПРАВЛЕНИЕ

ЧЕК-ЛИСТ

ПАРАМЕТРЫ

НОРМЫ

ОРГСТРУКТУРА

ИСТОЧНИКИ

ВЫЧИСЛЕНИЯ

ОЦЕНКИ

ВЕКТОР
ОТКЛОНЕНИЙ

ВЕКТОР
КОРРЕКЦИЙ

ЛИЧНЫЕ КАБИНЕТЫ

ОПЕРАТОР

ТРЕНЕР

СУПЕРВИЗОР

МЕНЕДЖЕР

ПРЕДСТАВЛЕНИЕ О ГЕН ИИ

МАРКЕТИНГА



ИНЖЕНЕРА



ПРЕДСТАВЛЕНИЕ О ГЕН ИИ

МАРКЕТИНГА

ИМИДЖ ВЫСОКИХ ТЕХНОЛОГИЙ

ЭНТУЗИАЗМ СОТРУДНИКОВ

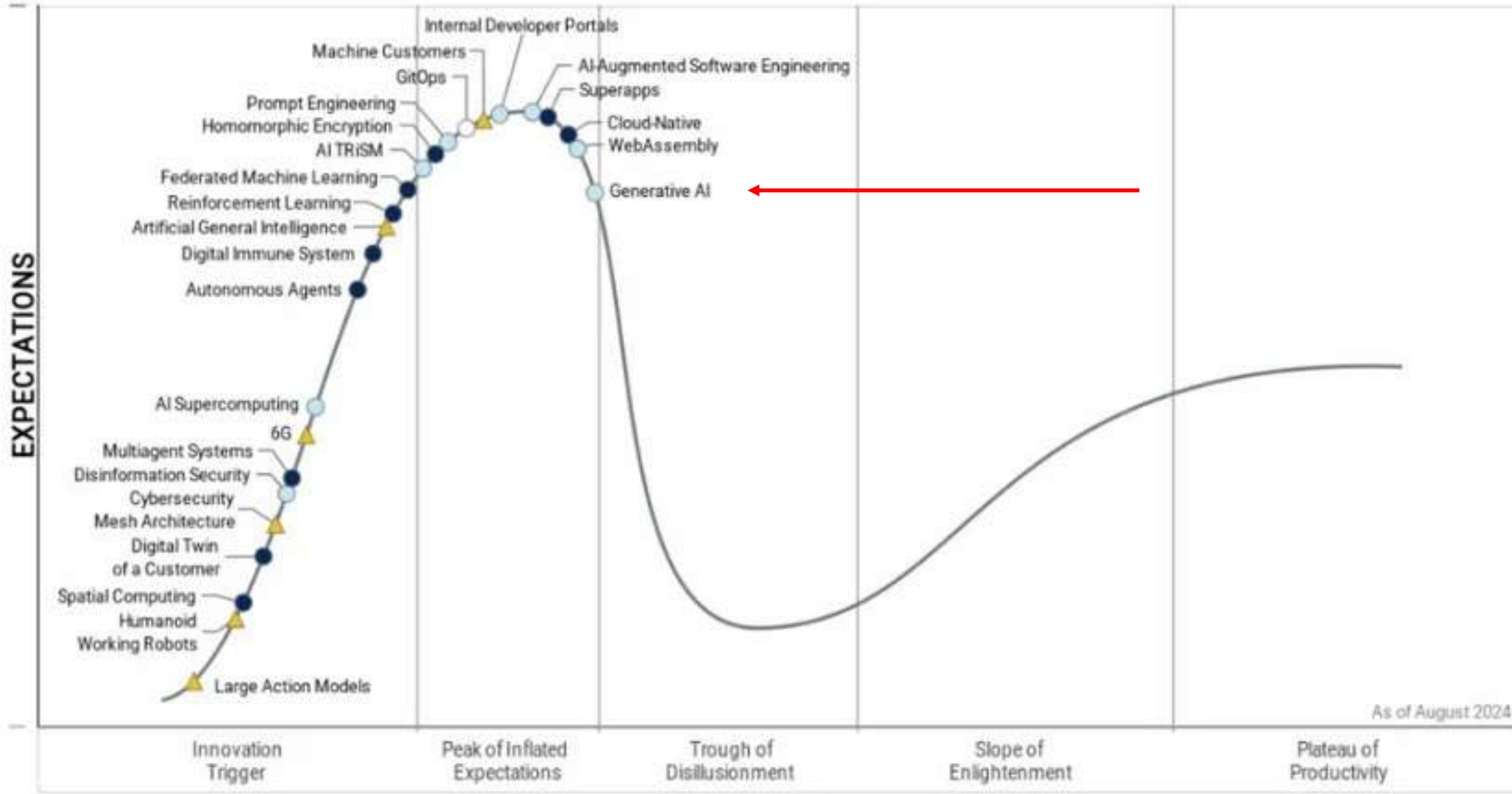
ДОСТУПНЫЙ ГЕНЕРАТОР
ЧЕРНОВИКОВ ДЛЯ РЕКЛАМЫ И
КОНТЕНТА САЙТА

ИНЖЕНЕРА

НИЗКОЕ КАЧЕСТВО ОТВЕТОВ

ВЫСОКАЯ СЛОЖНОСТЬ И
СТОИМОСТЬ ДООБУЧЕНИЯ

ВЫСОКИЕ ТРЕБОВАНИЯ К
ОБОРУДОВАНИЮ



Plateau will be reached: ○ <2 yrs. ● 2-5 yrs. ● 5-10 yrs. ▲ >10 yrs. ⊗ Obsolete before plateau