



# 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

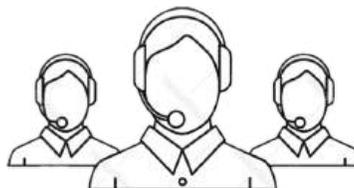
ВНУТРЕННИЙ КОНТУР

«ЧЕК-ЛИСТ»

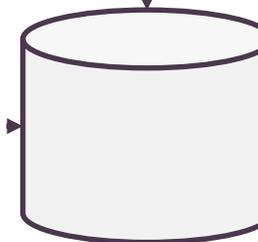
КЛИЕНТЫ



СОТРУДНИКИ



AI



ЕДИНАЯ  
БАЗА ОЦЕНОК



**ПЛАТФОРМА  
УПРАВЛЕНИЯ  
ОПЫТОМ  
СОТРУДНИКОВ**

**МОДУЛЬ ОЦЕНОК**

**«ЧЕК-ЛИСТ»**

**ОЦЕНКИ КЛИЕНТА**

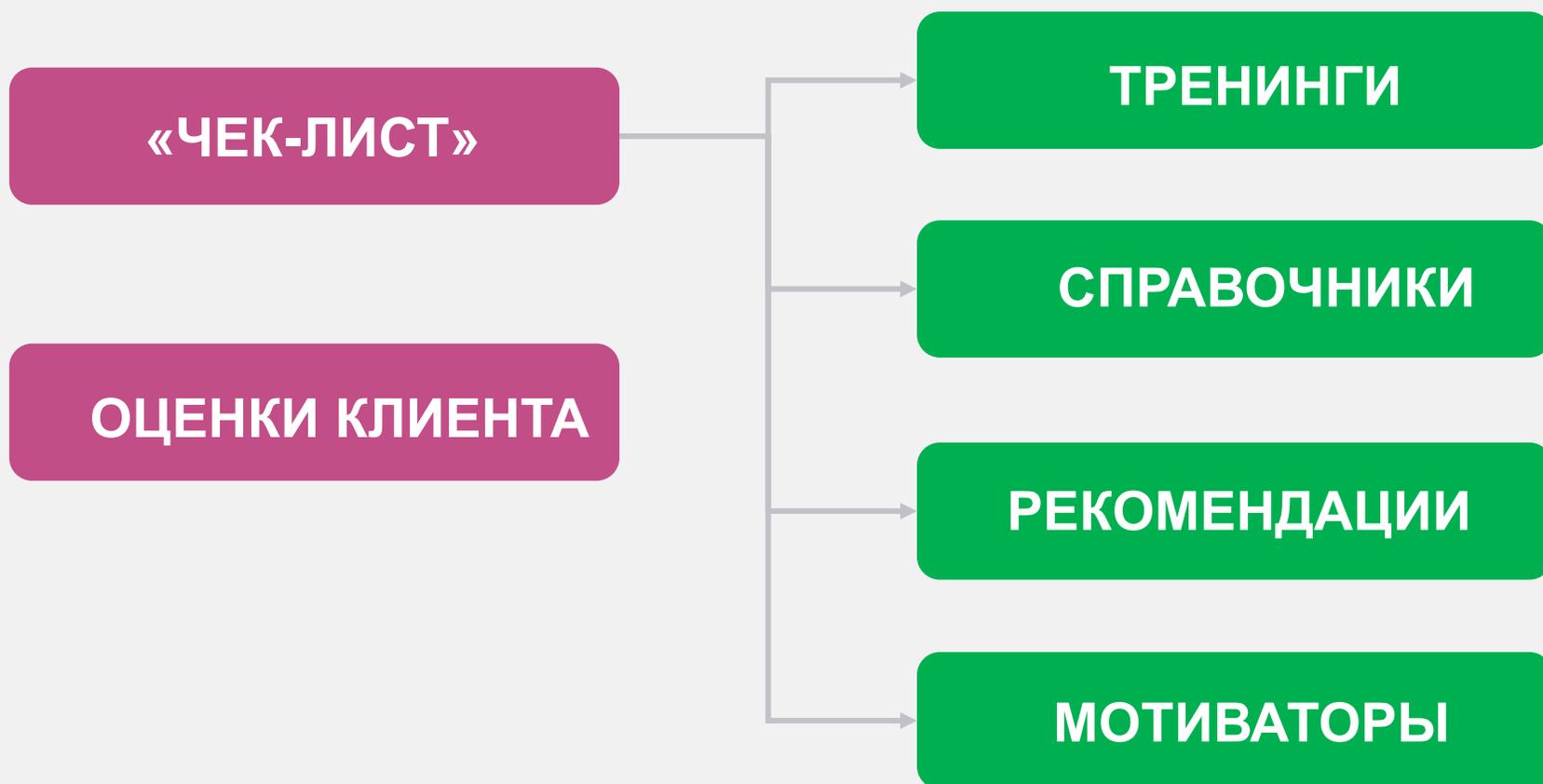
**МОДУЛЬ УПРАВЛЕНИЯ**

**ТРЕНИНГИ**

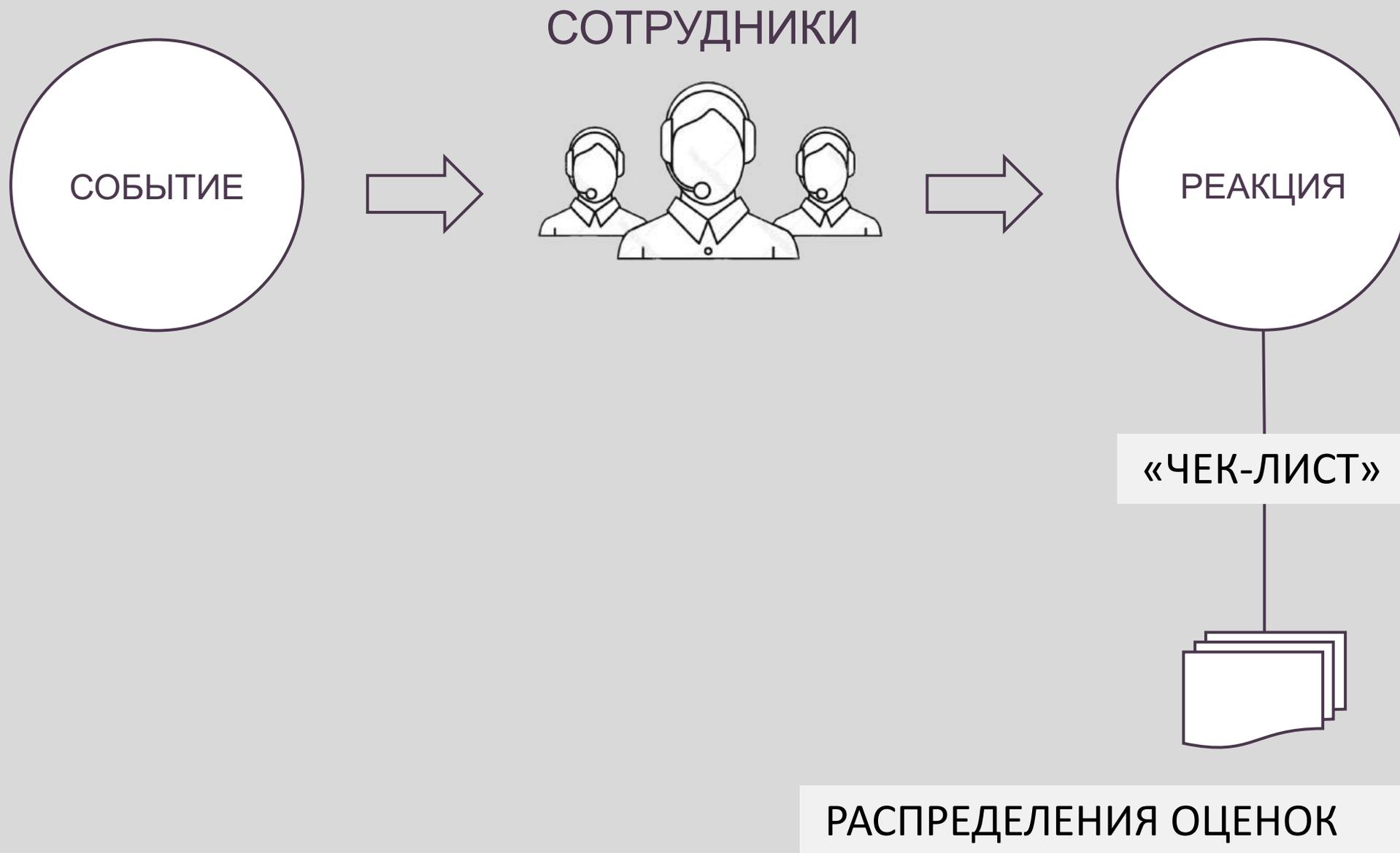
**СПРАВОЧНИКИ**

**РЕКОМЕНДАЦИИ**

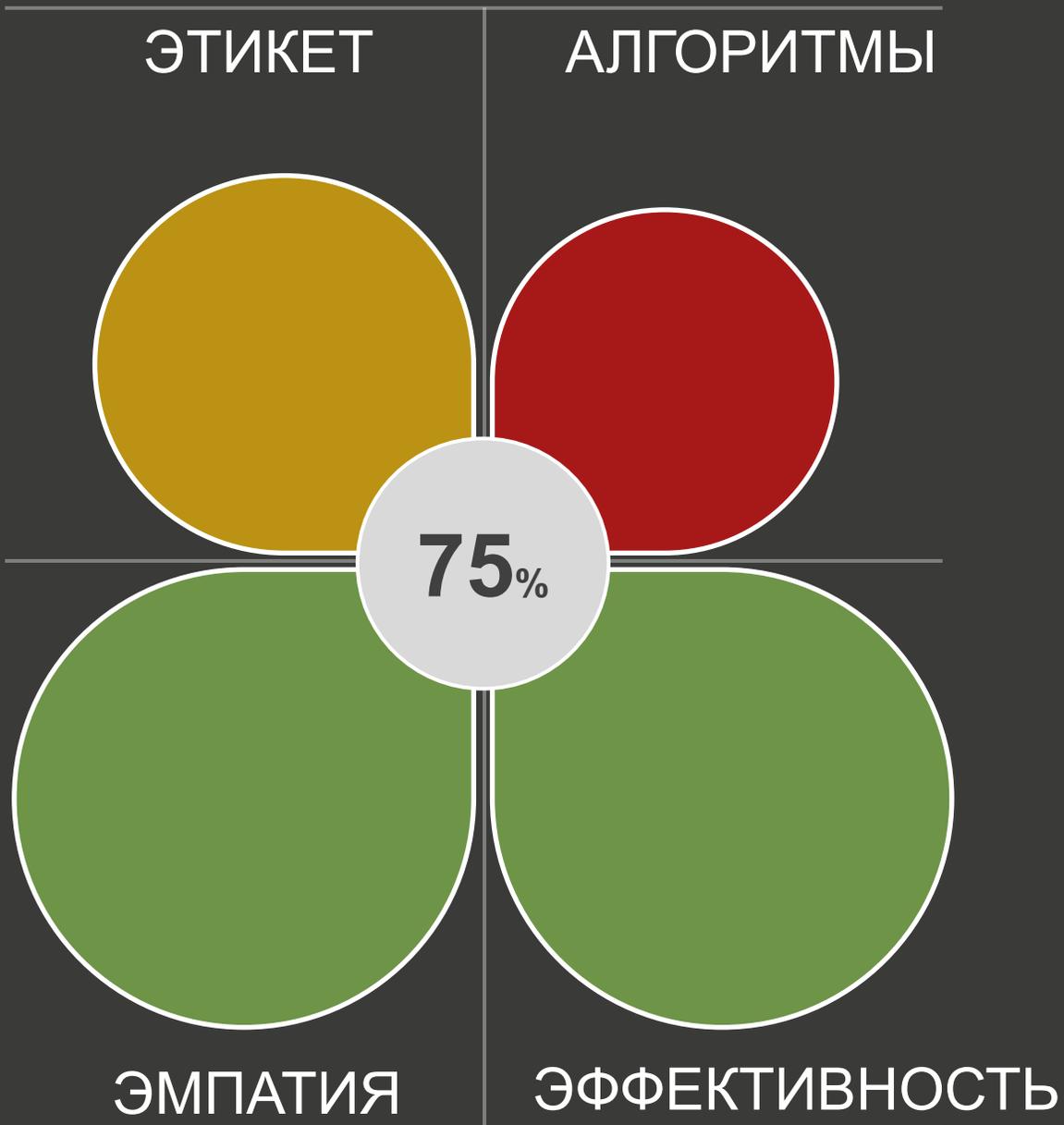
**МОТИВАТОРЫ**



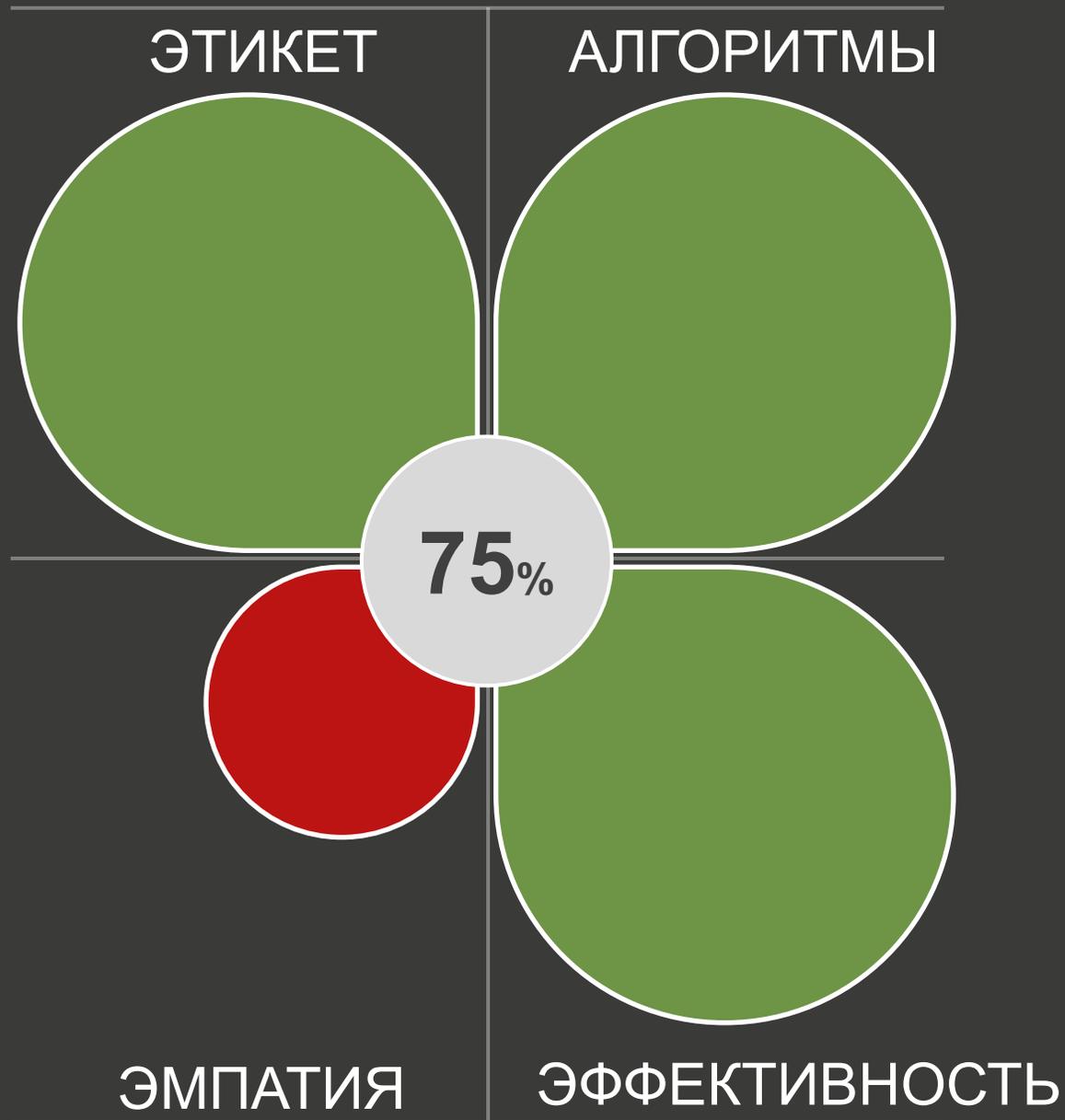
ПАТТЕРНЫ ПОВЕДЕНИЯ



# ОПЕРАТОР 1 ( неформал )



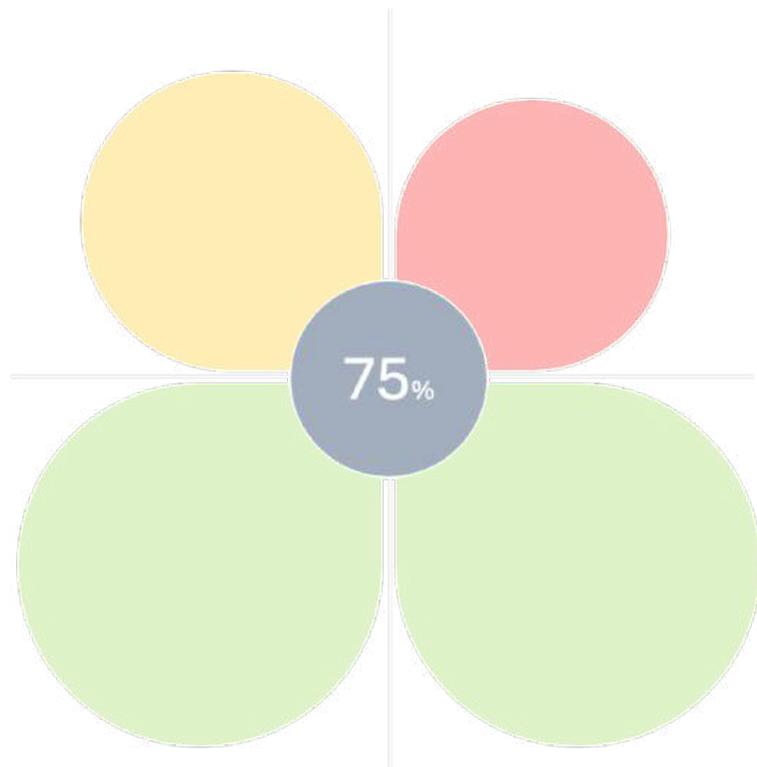
# ОПЕРАТОР 2 ( хладнокровный )



# КЛАССИФИКАЦИЯ ПАТТЕРНОВ

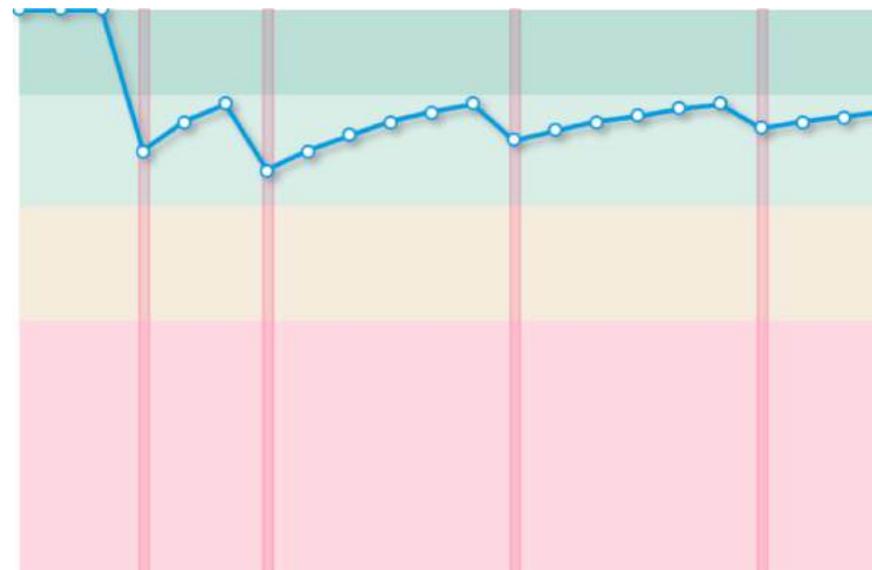
## СТРУКТУРНЫЕ

ХАРАКТЕР  
РАСПРЕДЕЛЕНИЙ ЗА  
ПЕРИОД

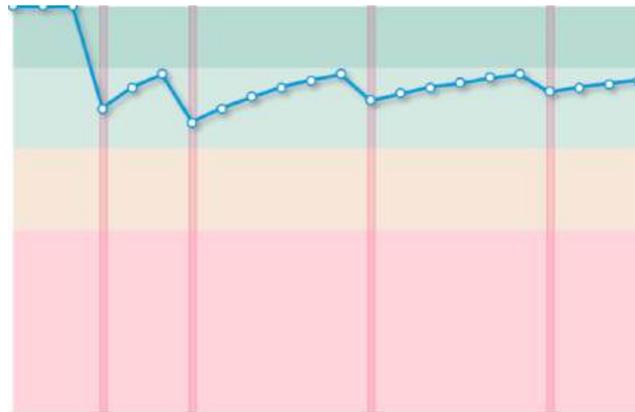
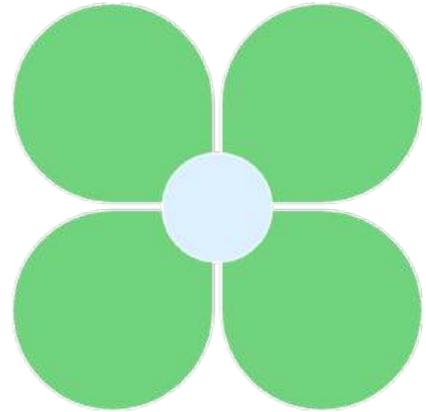


## ДИНАМИЧЕСКИЕ

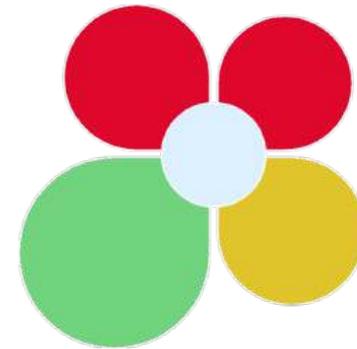
ХАРАКТЕР  
РАСПРЕДЕЛЕНИЙ ПО  
ВРЕМЕНИ (СМЕНАМ)



# НОРМАЛЬНЫЕ СООТВЕТСТВИЕ НОРМАМ



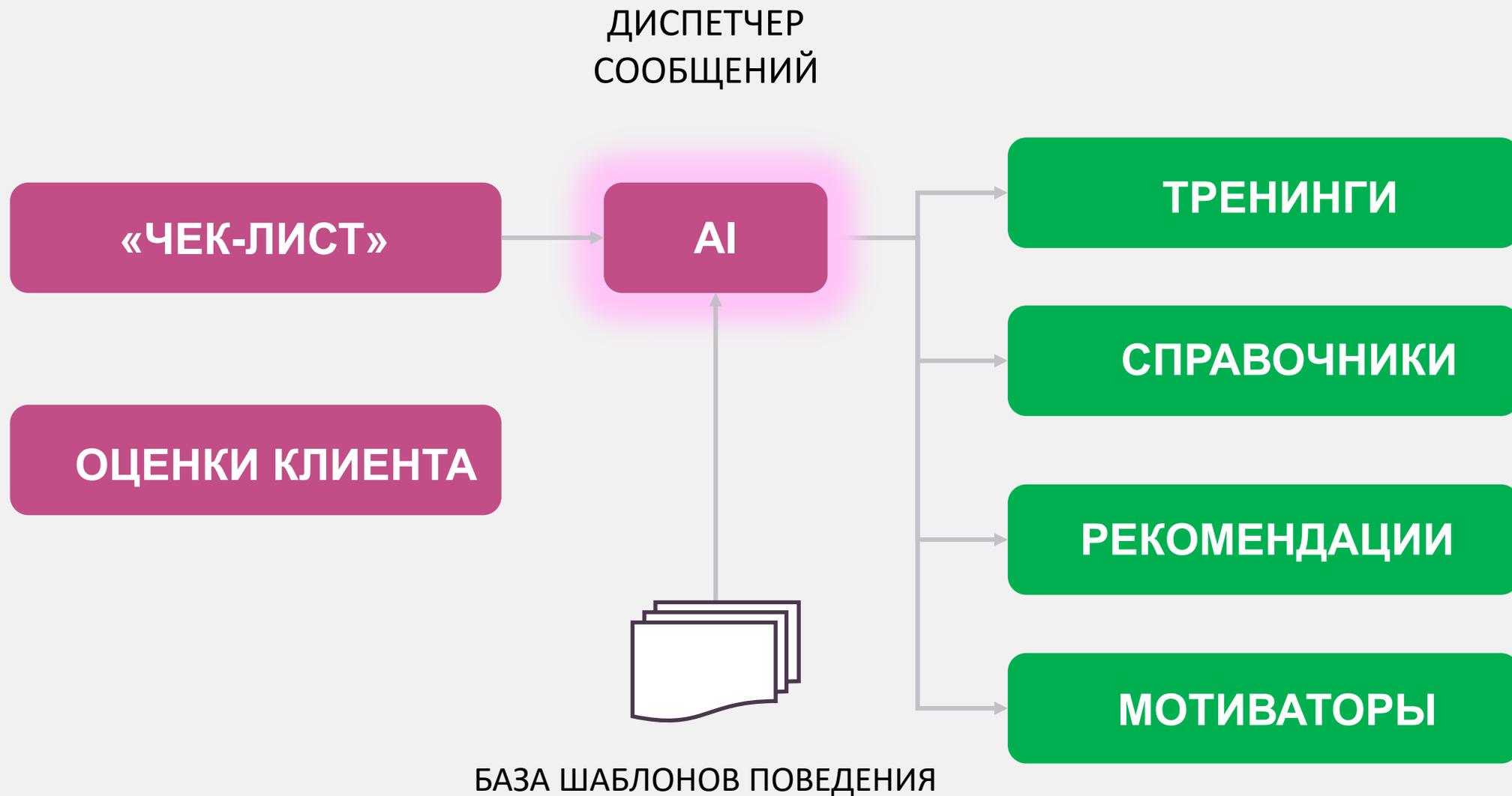
# ТОКСИЧНЫЕ НАРУШЕНИЕ НОРМ



**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

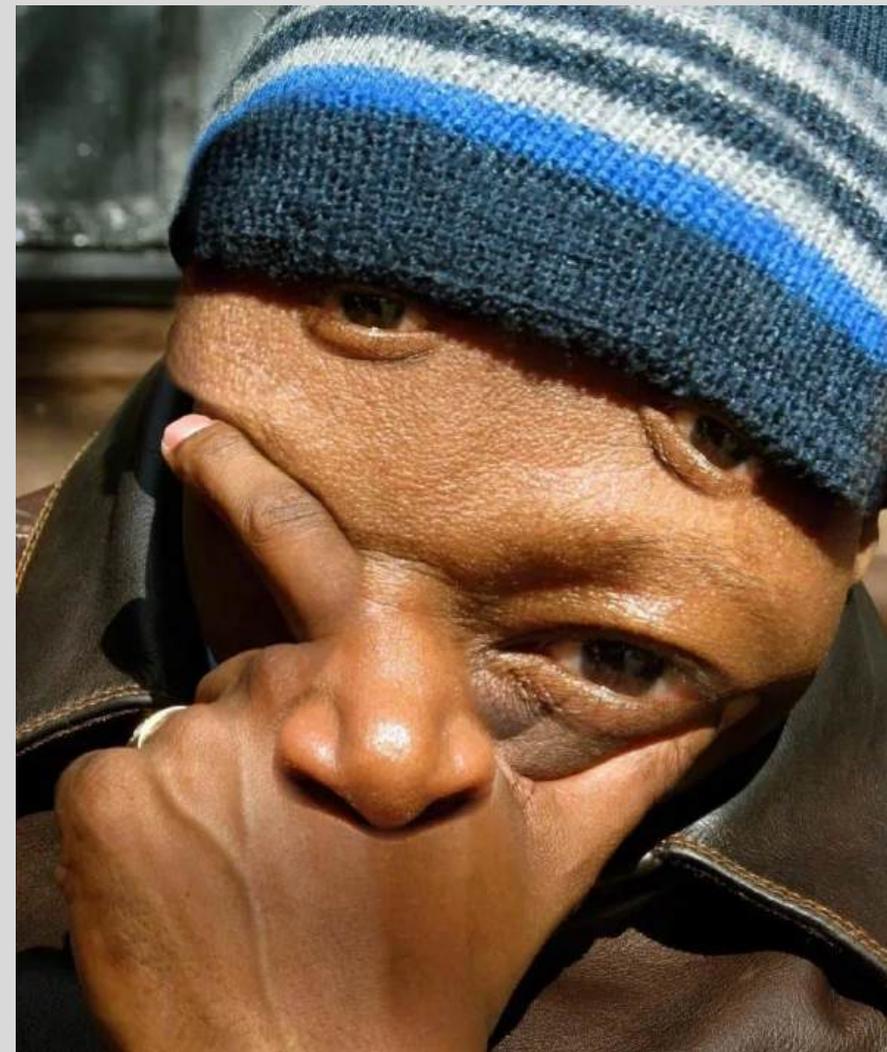
МЕНЕДЖЕР

# ПРЕДСТАВЛЕНИЕ О ГЕН ИИ

МАРКЕТИНГА

ИНЖЕНЕРА

ГЕНЕРАТИВНЫЙ ИИ



# ПРЕДСТАВЛЕНИЕ О ГЕН ИИ

## МАРКЕТИНГА

ИМИДЖ ВЫСОКИХ ТЕХНОЛОГИЙ

ЭНТУЗИАЗМ СОТРУДНИКОВ

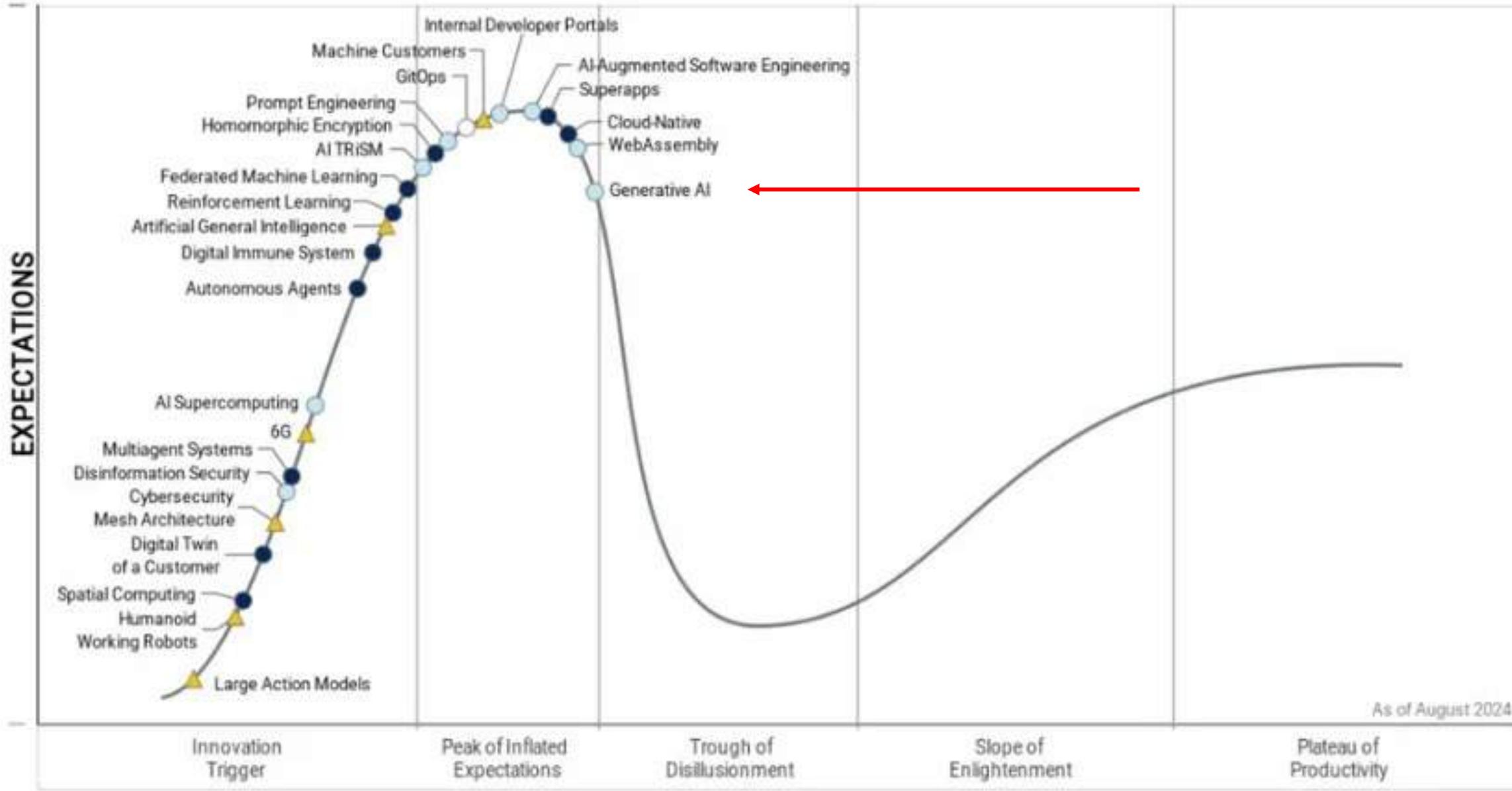
ДОСТУПНЫЙ ГЕНЕРАТОР  
ЧЕРНОВИКОВ ДЛЯ РЕКЛАМЫ И  
КОНТЕНТА САЙТА

## 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