



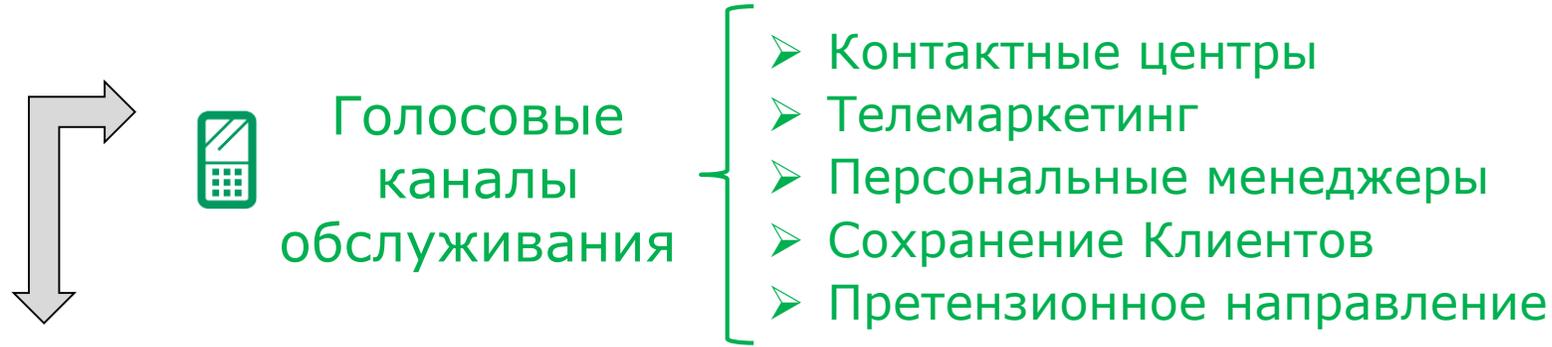
# А много ли Клиенту нужно для Счастья?

Сюлина Ольга

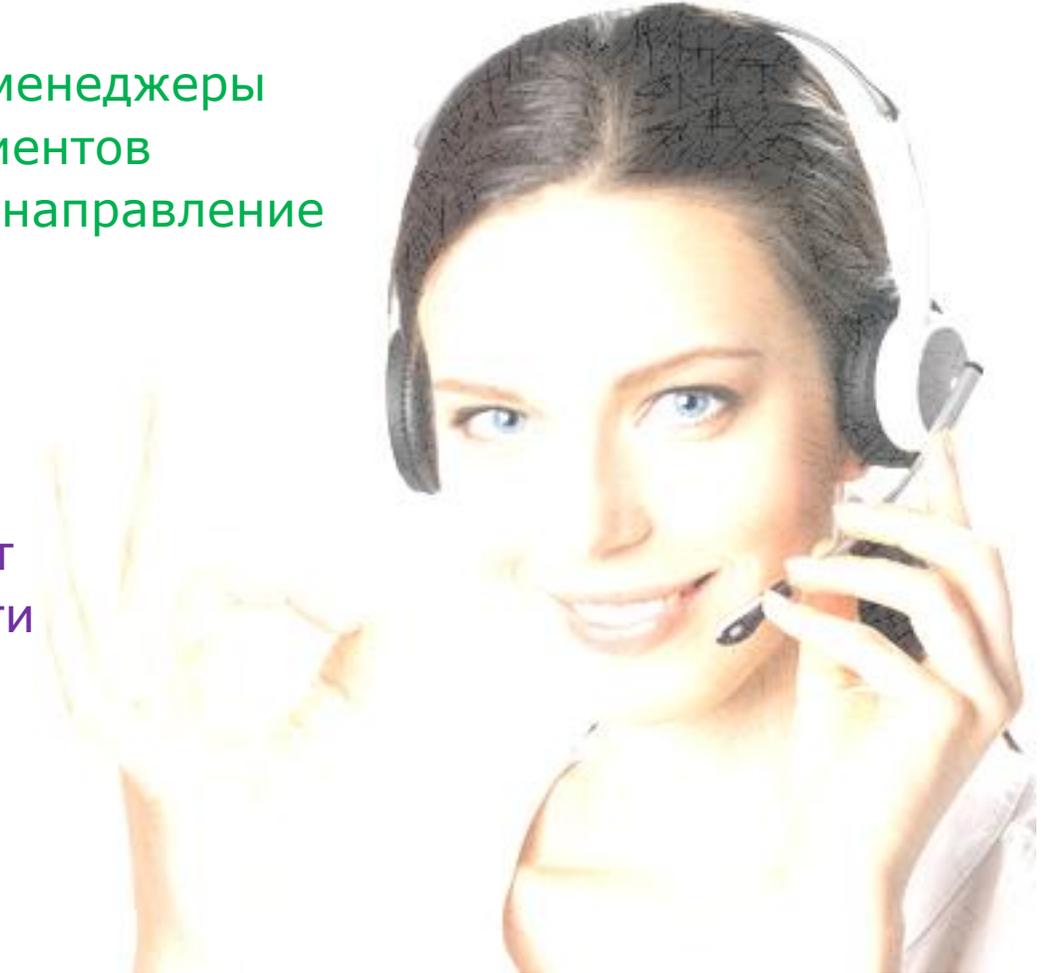
Руководитель федерального контроля качества в  
Контактных центрах



# Единая площадка контроля качества обслуживания



**Федеральный контроль качества**



➤ На единой площадке осуществляется контроль всех каналов обслуживания Клиентов: как голосовых, так и цифровых. Плюс такой схемы: формирование и внедрение единой концепции обслуживания Клиентов



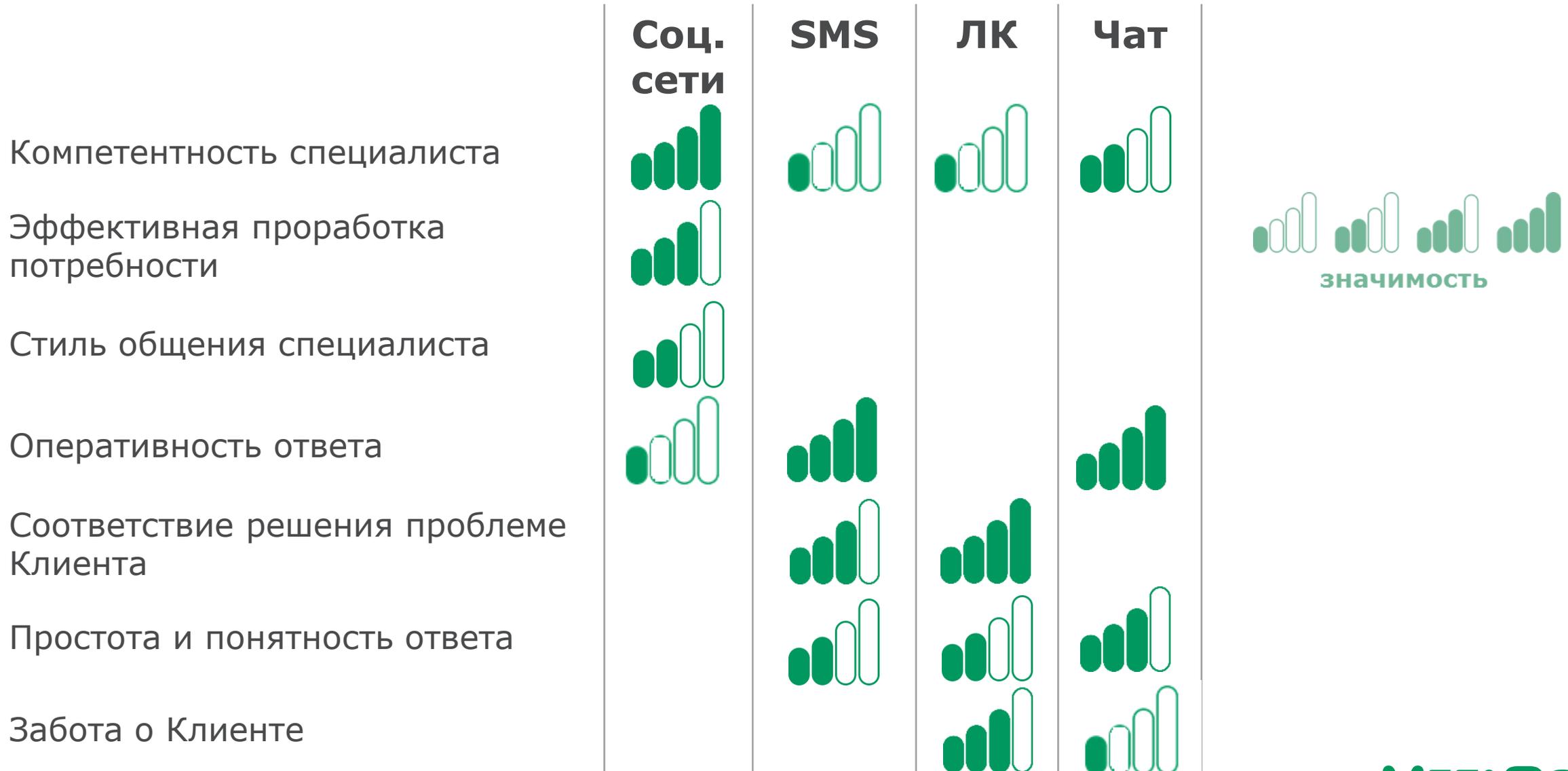
# Откуда мы знаем, чего хочет Клиент?



Канал	Оценка Клиента	Оценка стандартов	Объем в месяц
Голосовой	IVR опрос	Оценка эфиров	до 10 000
Цифровой	SMS/WEB	Оценка контактов	до 3500



# Какие параметры при обслуживании в цифровом канале важны для Клиента?



# Мы строим оценочные формы для цифровых каналов, исходя из важных для Клиента параметров



Параметр	Вес в оценке	
	Соц сети	Мультимедиа
Навыки ведения диалога	30%	30%
Качество консультации	35%	55%
Доброжелательность	30%	5%
Завершение взаимодействия	5%	10%
Уникальность обслуживания*	Без балла	Без балла

Ранг ошибок:

- Некритичная ошибка (мелкие нарушения)
- Кричная ошибка (компетентность)
- Ошибки в эмпатии (отсутствие клиентоориентированности)

# Пример выдержки из ежемесячного отчета по итогам мониторинга



ФИО	Балл Апрель	Балл Март	КР	НК	ЭМ	Комментарии
Специалист 1	98,00		0	4	1	<p><b>Специалист 1</b> очень хорошо стартовала для нового сотрудника. У нее свой подход к ответам, много свежих, удачных фраз, клиентоориентирована и доброжелательна.</p> <p><b>Специалист 5</b> немного сдала позиции (подвели ошибки в полноте ответа и отсутствие завершающей фразы при закрытии диалога).</p> <p><b>Специалисты 3 и 6</b>, наоборот, подросли в оценке.</p> <p>К остальным нет критических замечаний.</p>
Специалист 2	97,67	96,67	0	7	0	
Специалист 3	97,00	96,00	0	7	2	
Специалист 4	96,67	97,33	0	10	0	
Специалист 5	96,67	98,33	0	8	2	
Специалист 6	96,33	94,00	1	8	0	
Специалист 7	96,33	96,67	0	10	1	
Специалист 8	96,00	93,67	1	9	0	
Специалист 9	95,67	98,00	1	8	2	<p>На эту группу сотрудников приходится почти вся доля ошибок в эмпатии. Соответственно с ними требуется проработка вопроса по использованию брендированных и праздничных картинок при прощании.</p> <p>Другие замечания:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ошибки в написании в большом кол-ве (запятые, опечатки и пр.);</li> <li>• Использование непонятных Клиенту терминов, а также не рекомендуемых слов типа «заявка», «департамент», «нам жаль»;</li> <li>• Неполные ответы (озвучиваются не все моменты), или не до конца увидена и отработана потребность;</li> <li>• Нет завершающих фраз/вопросов при закрытии диалога.</li> </ul> <p><b>Специалист 16</b> также новый сотрудник, балл получился средний. Замечания – невнимательность при ответе (не все ограничения проверила по номеру, запросила ИД, хотя ранее они уже предоставлялись, неполные ответы), нет завершающих фраз при закрытии диалога.</p> <p><b>Специалистам 19 и 20</b> рекомендация обратить внимание на свои ошибки, иначе они рискуют оказаться в красной зоне совсем скоро.</p>
Специалист 10	95,67	94,67	0	9	4	
Специалист 11	95,67	96,67	1	7	4	
Специалист 12	95,67	97,33	0	9	4	
Специалист 13	95,33	95,33	0	9	5	
Специалист 14	95,00	96,67	1	11	1	
Специалист 15	94,67	96,67	0	13	2	
Специалист 16	94,67		3	7	0	
Специалист 17	94,00	96,00	2	10	2	
Специалист 18	94,00	95,00	1	12	3	
Специалист 19	93,33	95,67	1	12	5	
Специалист 20	93,33	95,00	2	13	1	
Специалист 21	92,67	97,00	4	9	0	<p><b>Специалист 21</b> из зеленой зоны сразу упал в красную. В марте у него не было вообще критичных ошибок, в апреле же сразу 4 (а это 60 баллов потеряно). Не было завершающих фраз при закрытии диалога, проблемы с запятыми, нарушения в правилах идентификации, неполностью предоставленные ответы.</p>
Специалист 22	92,33	94,33	2	10	7	<p><b>Специалист 22</b> повторно за последние 3 месяца оказался в красной зоне. Низкие оценки у него выпали на начало мониторинга, к концу месяца стал исправляться. Замечания: ошибки в написании, нет завершающих фраз при закрытии диалога, сухие и недоброжелательные ответы.</p>
<b>Общий итог</b>	<b>95,30</b>	<b>96,05</b>	<b>20</b>	<b>202</b>	<b>46</b>	

# Мы с сотрудниками цифровых каналов совместно работаем над улучшениями в обслуживании Клиентов



Развитие эмпатии у сотрудников



Коучинг со стороны контроля качества

Ориентация на Клиента



## Как мы взаимодействуем с цифровыми каналами обслуживания

Регулярная обратная связь менеджерам групп + калибровка

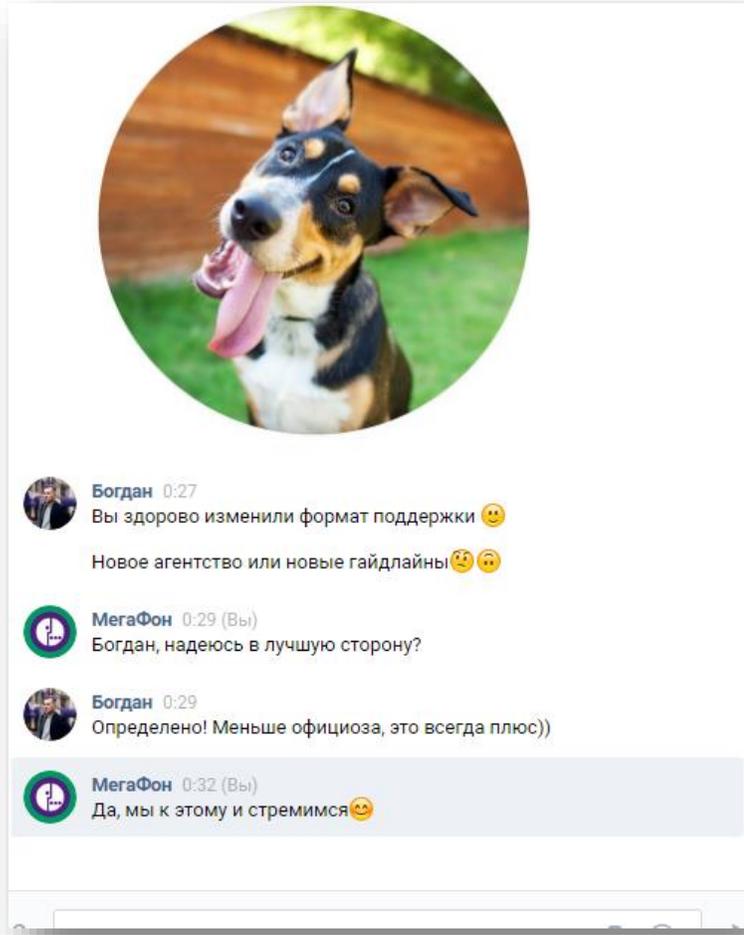
«Письма счастья» в адрес сотрудников цифровых и голосовых каналов

Проведение калибровочных сессий с менеджерами групп

Запуск пилотных групп в КЦ для совместной отработки гипотез по улучшению Клиентского опыта



# Наши Клиенты довольны!



Юрий  
Айфон 7 вместе с Мегафон

У вас есть лучший интернет  
А я хочу вам дать совет  
Что пользоваться айфоном  
Лучше комплекте с «МегаФоном»

Это как банджо и блюз  
Хороший, качественный союз!

И в любом уголке планеты  
Будьте с быстрым интернетом  
Я в новостях читаю снова  
Побит рекорд – это же клёво!

С айфоном - целый мир в кармане  
На четком, FullHD экране

Это и плеер и смартфон,  
И лучше всех коммуникатор  
И с ним в руках я б стал тогда:

Для своей дочки - оператор  
Для соц.сетей – как комментатор

С 4G смотрю кино, играю  
Бьюсь, как Гладиатор  
Покупки делаю в сети  
Использую как навигатор

А для родных я словно рядом  
Качество голоса – HD  
Или по «Skype» связаться можно  
С 4G+ вы впереди!

Да много всего можно сделать  
И мне всего не описать  
Но если вы владелец Apple  
То Мегафон вам надо брать!

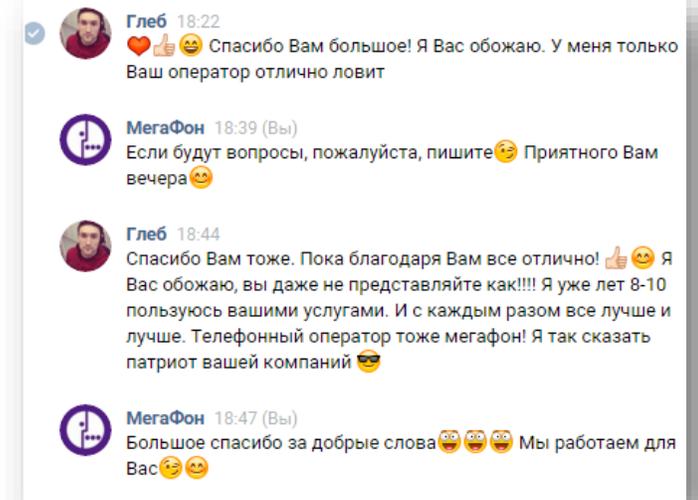
П.С. Юрий Шнур ☺

МегаФон 6:42 (Юлия М.)  
Юрий, доброй ночи! Меня зовут Антонина.  
Спасибо за приятный отзыв! 🍌🍌🍌🍌  
Нам дорог каждый наш Клиент!  
А если он рифмует фразы,  
Ему цены и вовсе нет! 😊

Юрий 23:35  
Это было как то начиркано к конкурсу, но его там не опубликовали.

19 октября

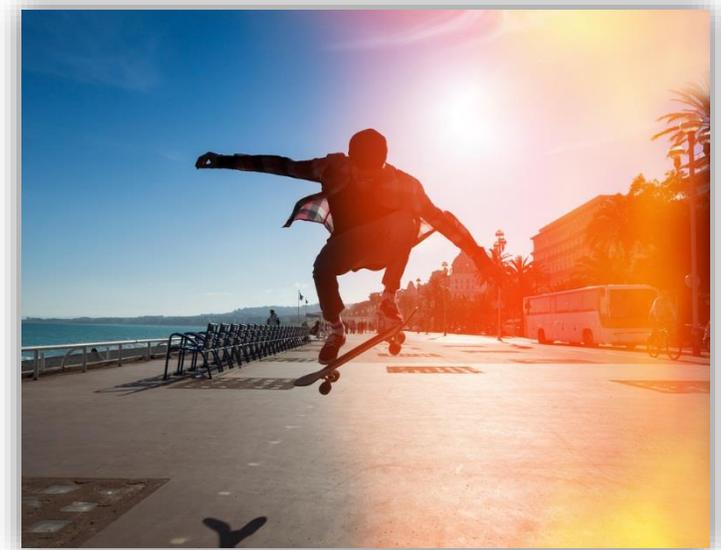
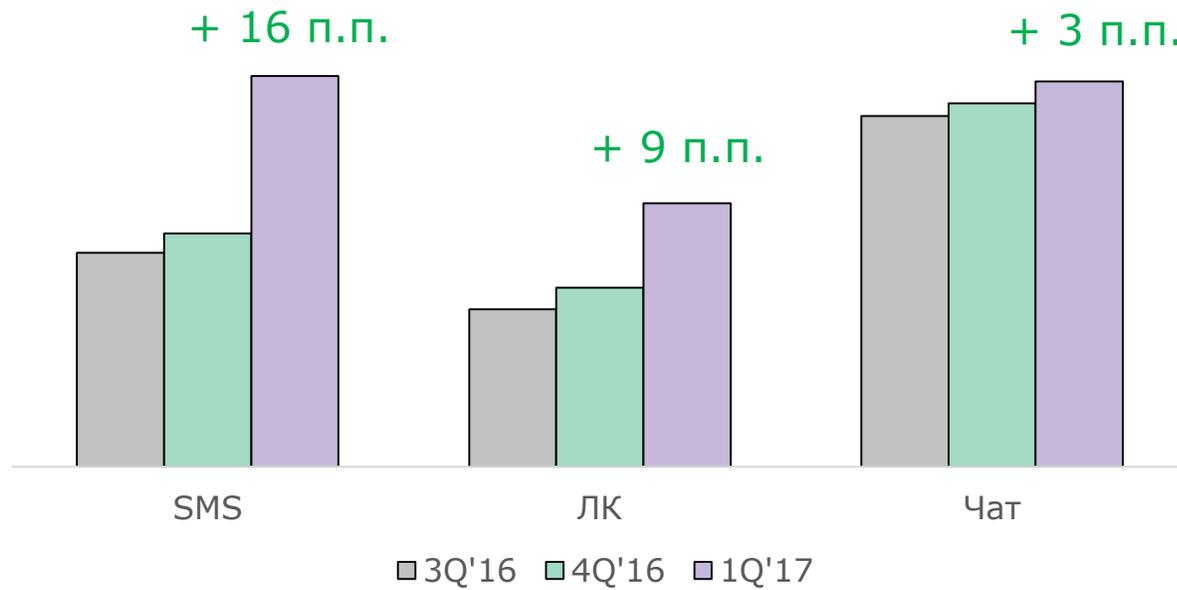
МегаФон 0:58 (Юлия М.)  
Юрий, здравствуйте! Меня зовут Дмитрий. Очень понравились  
Ваши стихи! 🍌🍌🍌

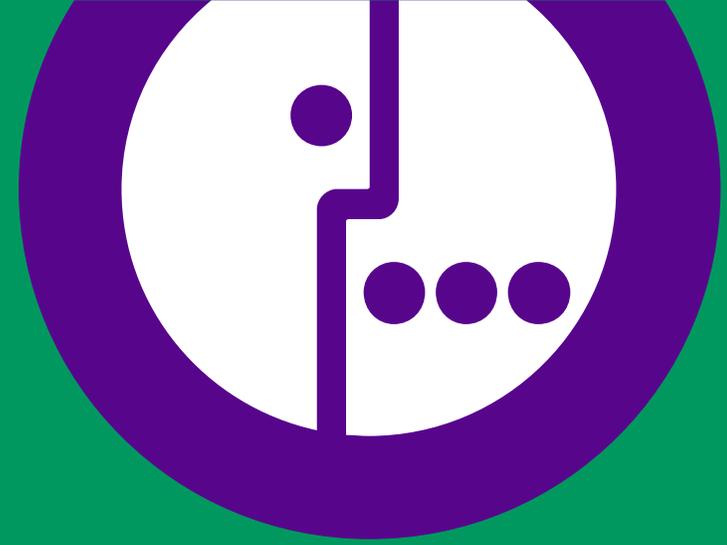




# Мы на верном пути!

Общая удовлетворенность обслуживанием  
в цифровых каналах (ТОП-2), %





Спасибо за внимание!