

Опыт создания ПО для мониторинга качества

Ананьев Николай

Отдел методологии и информационной поддержки

ПАО СК Росгосстрах

Вопросы по процессам контроля качества



- С помощью чего вести учет?
- Какие ошибки ставить?
- Как анализировать данные?
- В каком формате информировать операторов о прослушанных звонках?
- Как вести внутренний контроль?
- Какую вести отчетность?



Ресурсы, используемые для оценки



- База данных учета прослушанных звонков и отчетности
- Учет рекомендаций
- Градация ошибок
- Файл расчета времени
- Файл учета логинов
- Выгрузка тематик обращений
- Выгрузка отправленных писем
- Выгрузка отправленных СМС
- Прочие выгрузки



Предпосылки оптимизации



- Большое количество файлов и учетных систем
- Увеличенное время оценки одного звонка
- Сложность анализа данных
- Сложность ведения контроля оценки



Основные этапы проекта оптимизации



- Аудит процессов и разработка мероприятий по их оптимизации
- Поэтапная разработка модулей для наиболее плавного перехода
- Максимальное сохранение действующих процессов



Результат разработки ПО



• Удобный интерфейс оценки диалогов

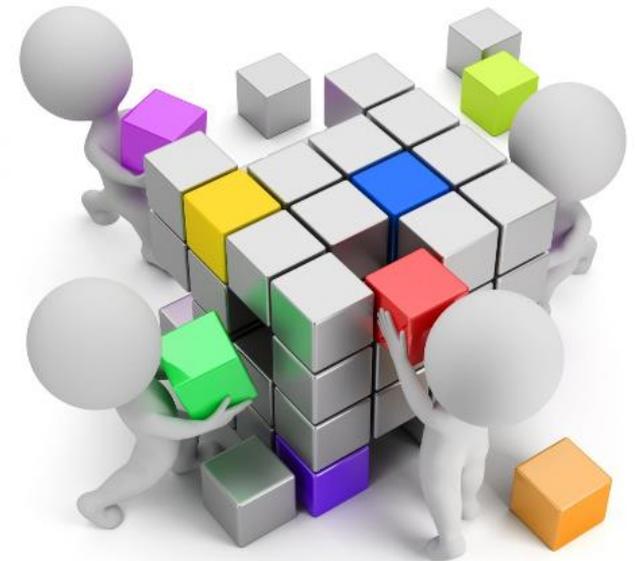
• Модули просмотра выгрузки

• Модуль градации ошибок (интеграция)

• Модуль статистики и анализа данных

• Модуль отчетности

• Лист оценки и история прослушки



Интерфейс оценки диалогов



ОПД 2.0

РОСГОССТРАХ

Проверяемый **ЛОГИН**

Руководитель

Направление
для ошибок и тематик

Тип проверки

Дата звонка

Тема обращения

 Просмотр отмеченных

Описание звонка

Проверка информации из Окна специалиста

 СМС  Письма

Тип ошибки

Ошибка

рекомендация адаптация

Комментарий к ошибке (рекомендации)



Поставленные ошибки выбрать для редактирования

 Удалить  Обновить  Следующий

История прослушки  Ответы

Графика ошибок  Статистика и анализ

Калькулятор времени  Лист оценки

Трассировка  Загрузка звонков

Доступ в ОПД  

Интеграция выгрузки



Оператор	Направление	Дата	Время	Регион	Категория	Подкатегория	Конкретизация	Доп.инфо
MVKupriyanova	УОУУ	29.05.2017	9:02:36	Приморский край	2. Убыток в ГУРУ	1. Статус убытка	2. Прочие виды	
MVKupriyanova	УОУУ	29.05.2017	9:04:14	Чувашия Респ	1. Новый убыток (нет в ГУРУ)	1. ОСАГО	5. Прочие	
MVKupriyanova	УОУУ	29.05.2017	9:07:47	Ярославская область	1. Новый убыток (нет в ГУРУ)	4. Имущество и ответ-ть		
MVKupriyanova	УОУУ	29.05.2017	9:16:47	77 - Москва и МО	2. Убыток в ГУРУ	3. Прочие вопросы		
MVKupriyanova	УОУУ	29.05.2017	9:23:27	Башкортостан Респ	1. Новый убыток (нет в ГУРУ)	2. Каско	3. Обращение без справок	

Градация ошибок



Градация ошибок

Выгрузить всю градацию

РОСГОССТРАХ

Направление
УОУУ

Категория

Критичность

Поиск по ключевому слову

в описании ошибки
 в наименовании ошибки

Использовать эту ошибку

История прослушки



История_прослушки

Специалист
[Dropdown menu]

Тип прослушки
[Dropdown menu]

Искать по датам прослушки

Описание
[Text input field]
поиск по ключевым словам / цифрам

 Очистить  Найти

РЕЗУЛЬТАТЫ ПОИСКА

Звонки

Ошибки

РОСГОССТРАХ

Тема и описание выбранного звонка
[Text input field]
[Text input field]

Удалить выбранный звонок 

Перейти к карточке прослушки
для возможности редактирования 

Лист качества



Оценочный лист

Сотрудник:

Период:
29.05.2017 - 29.05.2017

Тип проверки:


Показать

РОСГОССТРАХ

 Экспорт в Word

Выгрузить и отправить 

Отчетность



Отчеты

ВЫГРУЗКА ОТЧЕТОВ

Тип отчета

Период 29 мая 2017 г. - 29 мая 2017 г.

- Отчет по операторам для премии
- Рейтинг ошибок (общий)
- Отчет KPI по проверкам (для ОКК)
- Кол-во оценочных прослушек
- Количество моих прослушек
- Сводный отчет по кол-ву прослушек и оценок
- Отчет KPI по проверкам (общий)
- Ошибки по операторам и группам



Время

Время HOLD

Начало

Начало следующего

Продолжительность

 Рассчитать

Время HOLD (сек):
Допустимое время HOLD на линии УУ: 195 сек.; на прочих: 120 сек.

Секундомер

 Таймер

Старт

 Стоп

Стоп

Статистика и анализ



Статистика

Период и вводные данные

Май 2017 - Май 2017

Направление

Отчет

Инициатор

Группа

Оператор

Анализ

- Общая статистика за период
- Общая статистика за период ежемесячно
- Сравнение групп
- Сравнение специалистов группы

Отчет

Инициатор

Группа

Оператор

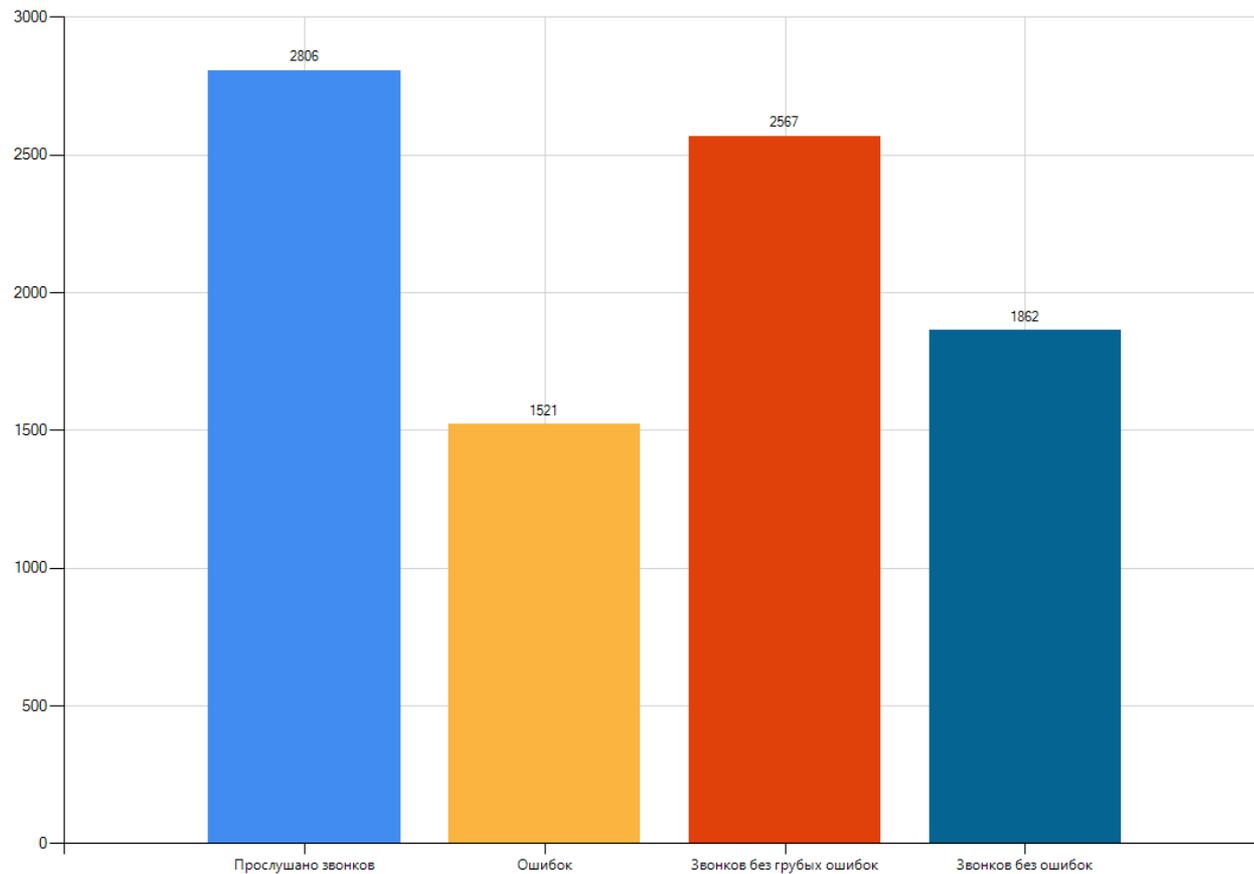
- Объемы ошибок и прослушек
- Ошибки по весам
- Рейтинг ошибок (top 15 / 20)
- Ошибки по категориям
- Жалобы
- Средний балл
- Показатели KPI



Статистика и анализ



РОСГОССТРАХ



Статистика

Период и вводные данные

Март 2017 - Май 2017

Направление: УОУУ

Отчет: Объемы ошибок и прослушек

Инициатор: Прослушка от ОКК

Группа:

Оператор:

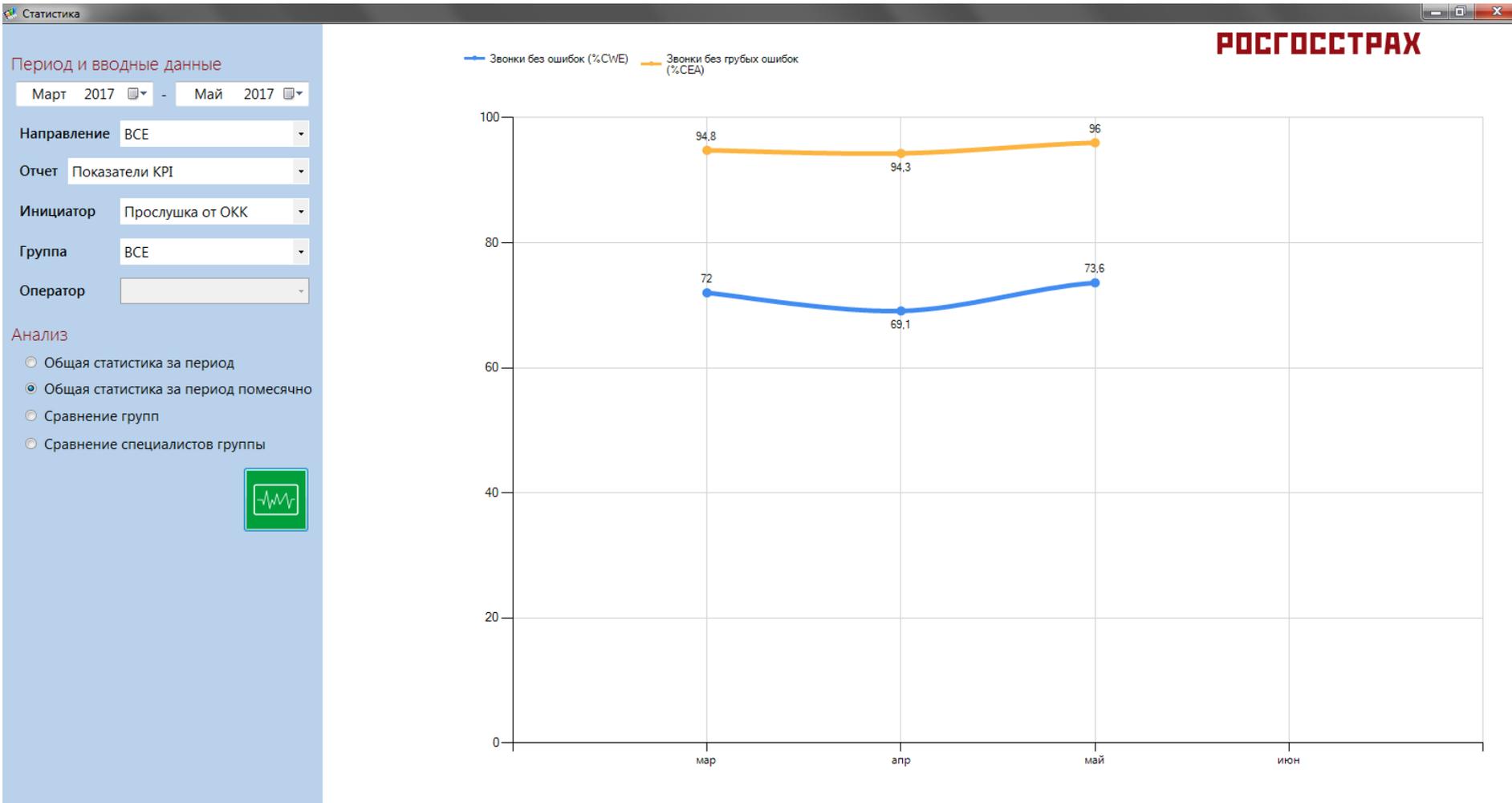
Анализ

- Общая статистика за период
- Общая статистика за период ежемесячно
- Сравнение групп
- Сравнение специалистов группы

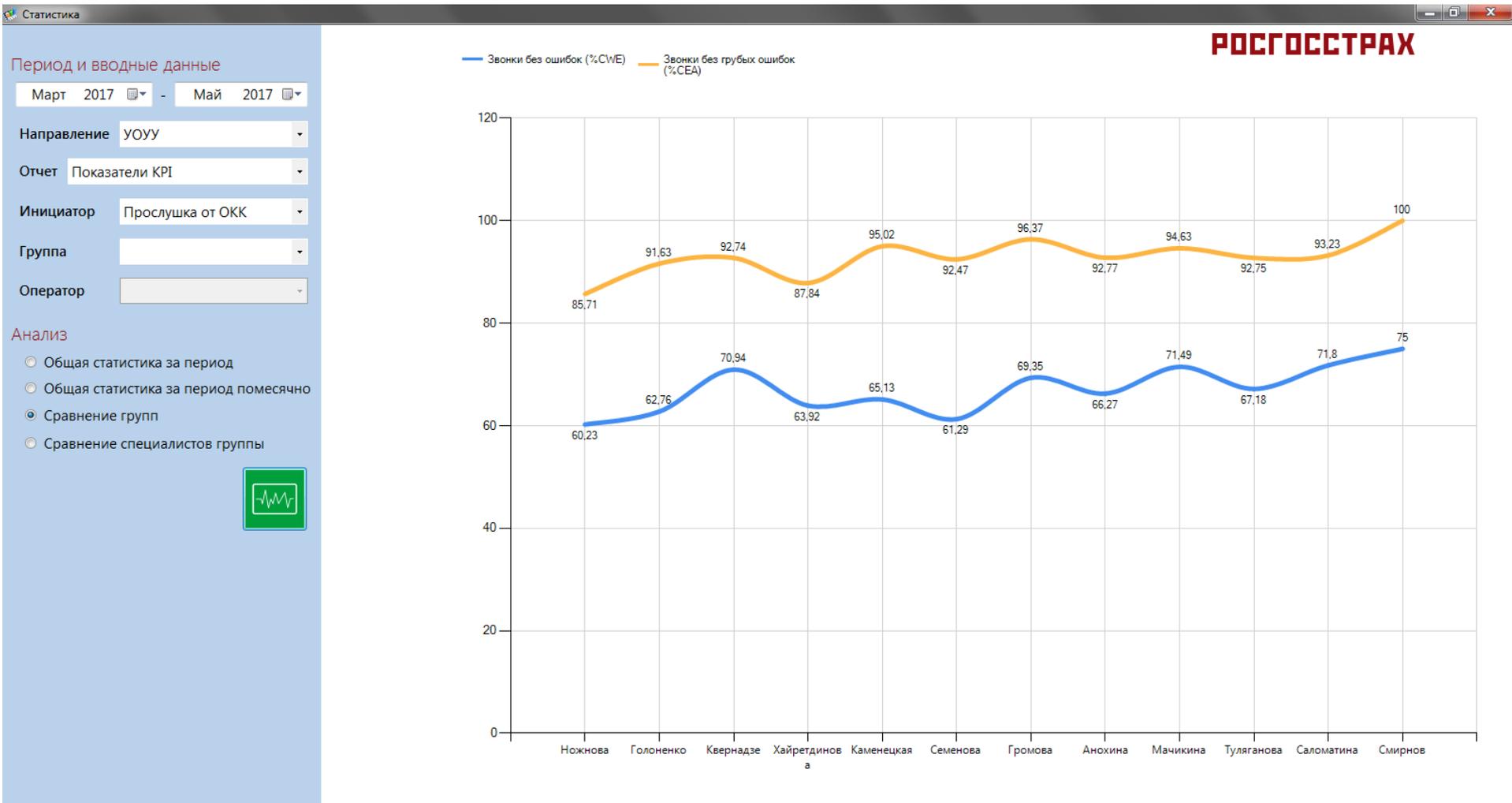
Статистика и анализ



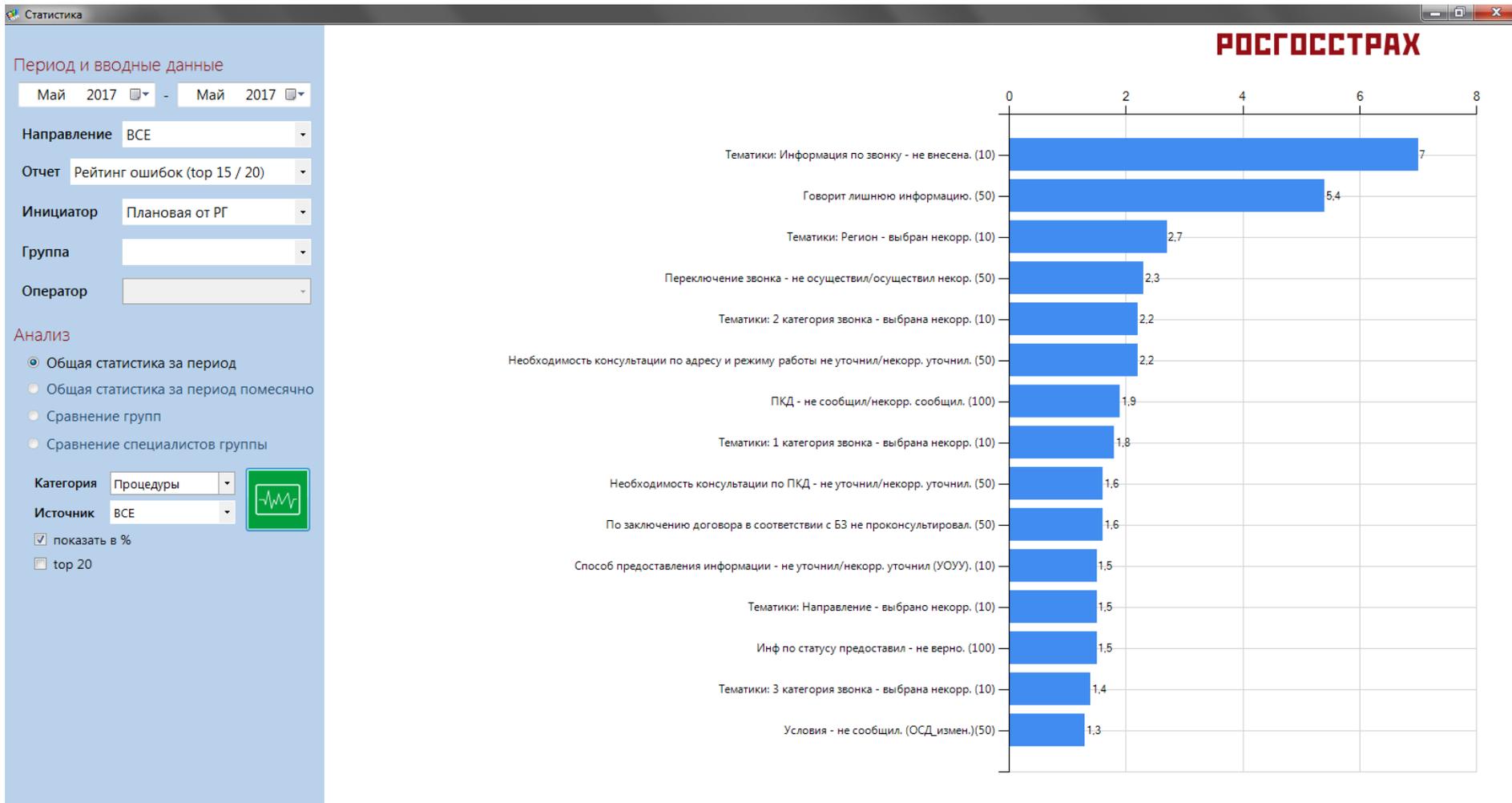
РОСГОССТРАХ



Статистика и анализ



Статистика и анализ



Единый программный комплекс контроля качества

- Экономит средства Компании на покупку внешнего ПО и его поддержку
- Значительно упрощает работу специалистов контроля качества (*скорость оценки 1 диалога сократилась в 1.5 раза*)
- Повышает качество обслуживания за счет увеличения кол-ва оцениваемых звонков
- Удобный и понятный интерфейс с максимумом возможностей контроля, поиска и анализа





© 2017 «Росгосстрах».

«Росгосстрах» — крупнейшая по масштабам российская страховая компания с 90-летней историей. В группу компаний «Росгосстрах» входят: ПАО СК «Росгосстрах», ООО СК «РГС-Жизнь» (страхование жизни и добровольное пенсионное обеспечение), а также ООО «РГС-Медицина» (ОМС). «Росгосстрах» является лидером российского рынка страхования (более 40 миллионов клиентов) и традиционно оказывает существенное влияние на развитие страхового рынка России. Общая численность сотрудников группы компаний достигает 100 тыс. человек, включая более 60 тыс. страховых агентов.

www.RGS.ru