

Два мира: Ручная и Автоматическая оценка качества в одном окне

Денис Корнилов

Классические боли **КЦ**



Продажи

- Низкая конверсия
- Неэффективные сценарии
- Мало апсейлов



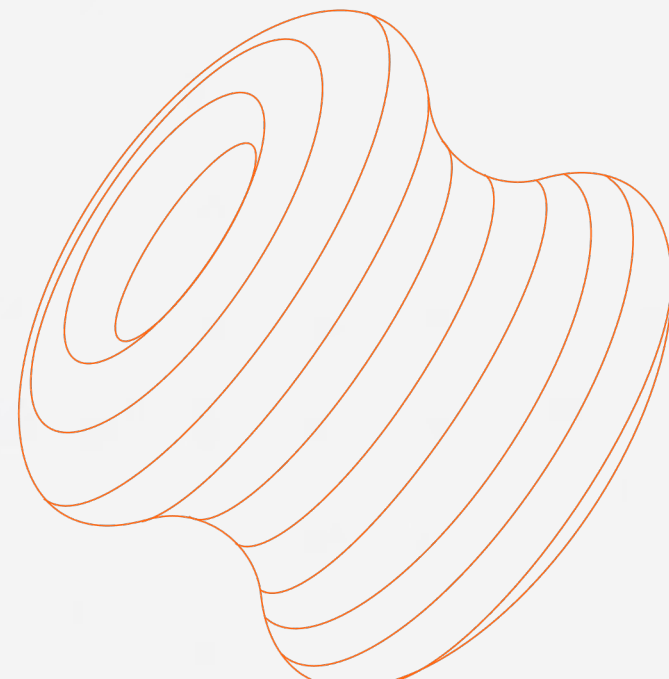
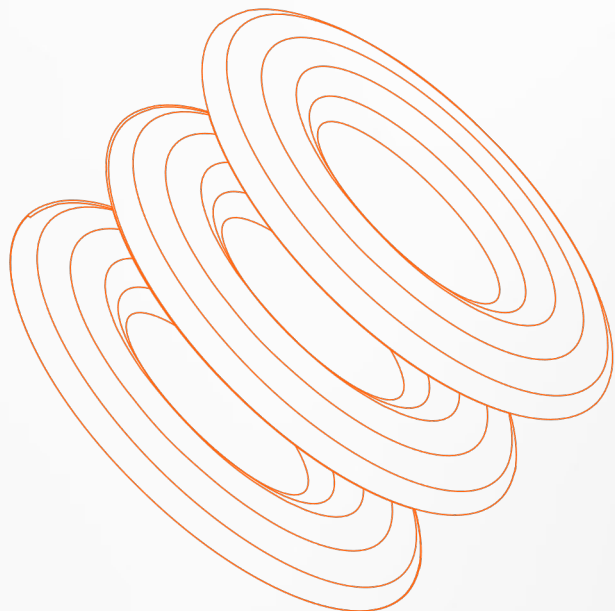
Сервис

- Критические ошибки
- Отток клиентов
- Низкий NPS



Collection

- Конверсия в возвраты
- Получение информации
- Нарушения процедуры



Как решать эти боли?

Единственный способ решения проблем КЦ – действия на основе **информации из сессий**.

Единственный источник информации для КЦ – **Оценка Качества**.

Сколько стоит классический QM?

5 Quality Manager'ов на **100** операторов в среднем

4500 минут в месяц в среднем наговаривает
оператор

96 552 рубля – средняя стоимость одного QM на
рынке со всеми накладными

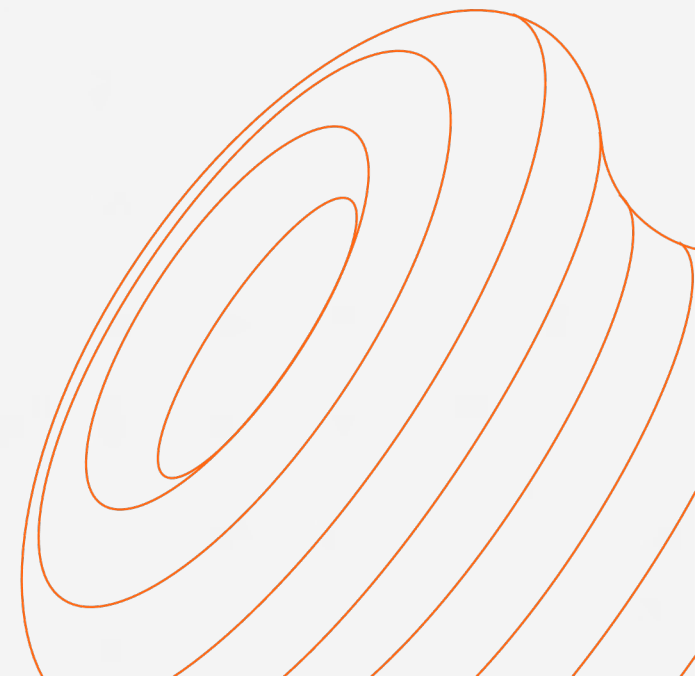
1% сессий в среднем оценивается в КЦ



Сколько стоит классический QM?

107 рублей – цена оценки **1 минуты** разговора

482 760 рублей в месяц – цена оценки **1%**
записей для 100 операторов



Достаточно ли 1%?

Частота самых **важных событий**



Продажи

Выбивающиеся из сценариев
Best Practice **0,1 – 5% сессий**



Сервис

Критические ошибки **0,1 – 1% сессий**

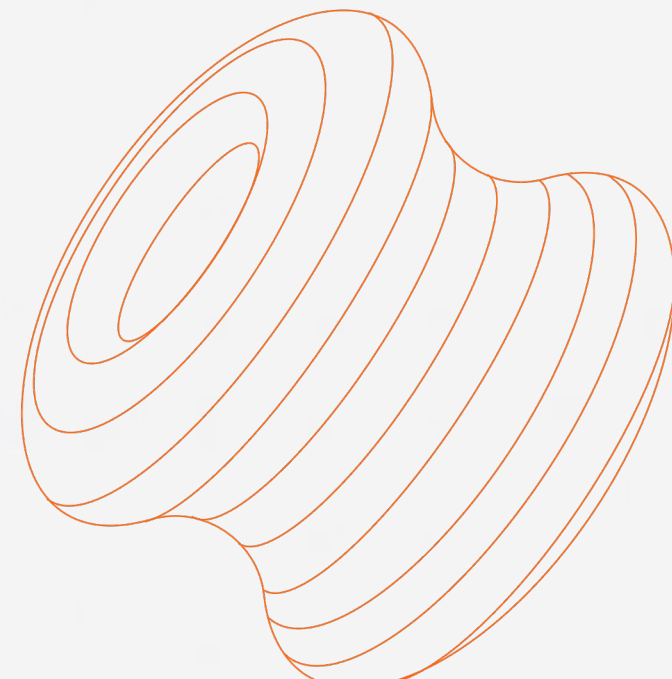
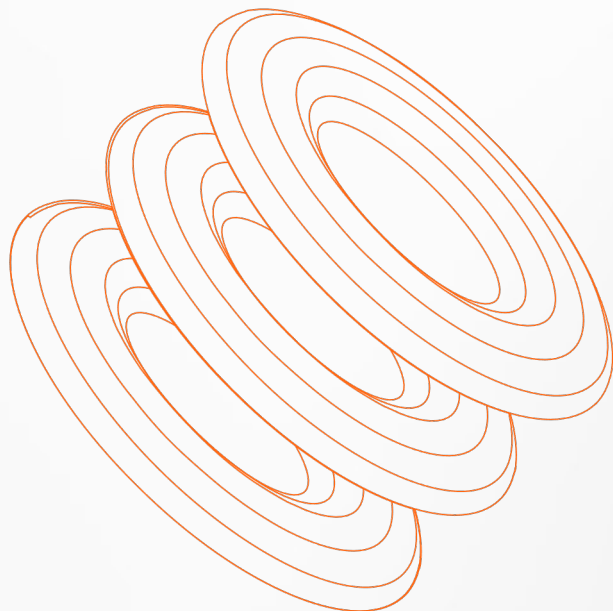
Отток **0,01 – 0,1% сессий**



Collection

Best Practice **до 1%**

Нарушения, ведущие к
штрафам **0,01%**



Сколько нужно оценивать?

Для выявления таких болей ручным QM может понадобиться **до года** так как выборка **1% слишком мала**

Минимальный объем для выполнения задач QM – **10% неслучайных записей**

4 827 600 рублей в месяц – цена оценки **10%** записей для 100 операторов ручным QM

**Как оптимизировать
процесс?**

1. Поиск анализируемой части

- Транскрипция сессии
- Выделение ключевых точек сценария
- Прослушивание сессии с нужной точки

Показать все

Скрыть все

Приветствие

Презентация продукта

Возражение

Отработка возражения

Доп услуга

Согласие на обработку

Вопрос про обработку

Адрес доставки

Прощание

Анализируемая часть. Продолжительность: 1:31

0:02

алло

0:03

добрый день меня зовут екатерина я звоню из финансовой компании

0:08

мы предлагаем вам финансовую кредитную карту где вы можете использовать

пользоваться беспроцентным периодом в течение 12 месяцев

кроме того вы можете возвращать рублями процент от ваших покупок и годовое обслуживание карты стоит всего 500 рублей

хотите оформить

0:26

не интересно

Тематика:
Презентация
продукта.
Кто произнёс:
Оператор.
Нажмите, чтобы
начать
воспроизведение с
этой реплики.

2. Оценка стандартных показателей

Стандартный показатель – простой объективный критерий оценки.

- Обучение системы на примерах сессий Заказчика
- Автоматизация оценки
- Определение весов для показателей по аналогии со стандартной оценкой

Точность оценки 90%

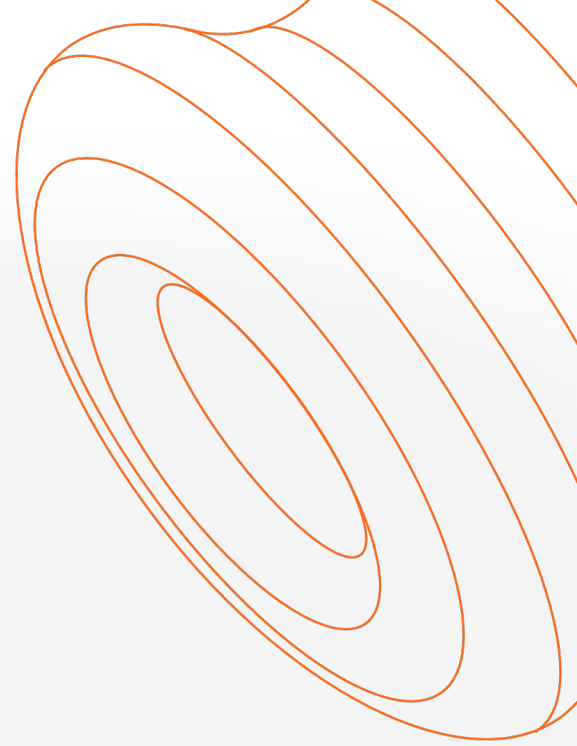
Чекпоинты			Вес		
✗	Приветствие		1		
✗	Презентация		5		
✗	Работа с возражениями		5		
✗	Обработка персональных данных		10		
✗	Данные заказа				
✗	Прощание		1		
					

2. Оценка стандартных показателей

Итоговая оценка в привычном взвешенном виде по каждому оператору

11/09/2023 - 11/09/2023			Приветствие	Презентация	Работа с возражениями	Обработка персональных данных	Данные заказа	Прощание
Кол-во ↑↓	Конверсия ↑↓	Качество ↑↓						
8	100 %	74%	88%	100%	88%	63%	88%	50%
3	100 %	92%	100%	100%	67%	100%	100%	100%
3	100 %	80%	67%	100%	100%	67%	100%	33%
2	100 %	50%	100%	100%	100%	0%	50%	0%

3. Оценка сложных показателей



Простые

- 1.Приветствие
- 2.Предложение
- 3.Грубость/недопустимая лексика
- 4.Слова паразиты
- ...

Сложные

- 1.Отработка возражений
- 2.Выявление потребности
- 3.Работа с негативом
- 4.Работа с оттоком
- ...

Сложный показатель – составной критерий оценки, который требует учитывать **несколько событий** в рамках звонка

3. Оценка сложных показателей

Несколько критериев в
разных каналах

Настройка чекпоинта

Название

Работа с возражениями

Правило проставления “+” ?

Вариант 1

Возражение

[+] ▾

Отработка возражения

[+] ▾

+ X

Вариант 2

Возражение

[-] ▾

Отработка возражения

[-] ▾

+ X

Добавить вариант

Сохранить

Сбросить

Несколько критериев
в одном канале

Настройка чекпоинта

Название

Презентация

Правило проставления “+” ?

Вариант 1

Презентация продукта

[+] ▾

Доп услуга

[+] ▾

+ X

Вариант 2

Презентация продукта

[+] ▾

+ X

Добавить вариант

Сохранить

Сбросить

3. Оценка сложных показателей

- Приветствие – стандартный показатель
- Презентация – **сложный**, тематики оператора
- РСВ – **сложный**, тематики оператора и клиента
- ОПД – **сложный**, тематики оператора и клиента
- Данные заказа – **сложный**, тематики клиента
- Прощание – стандартный показатель

Точность оценки сложных показателей от **80%**

Чекпоинты			Вес		
✗	Приветствие	🎧	1	⚙️	☰
✗	Презентация	🎧	5	⚙️	☰
✗	Работа с возражениями	👤	5	⚙️	☰
✗	Обработка персональных данных	👤	10	⚙️	☰
✗	Данные заказа	📞		⚙️	☰
✗	Прощание	🎧	1	⚙️	☰
+					

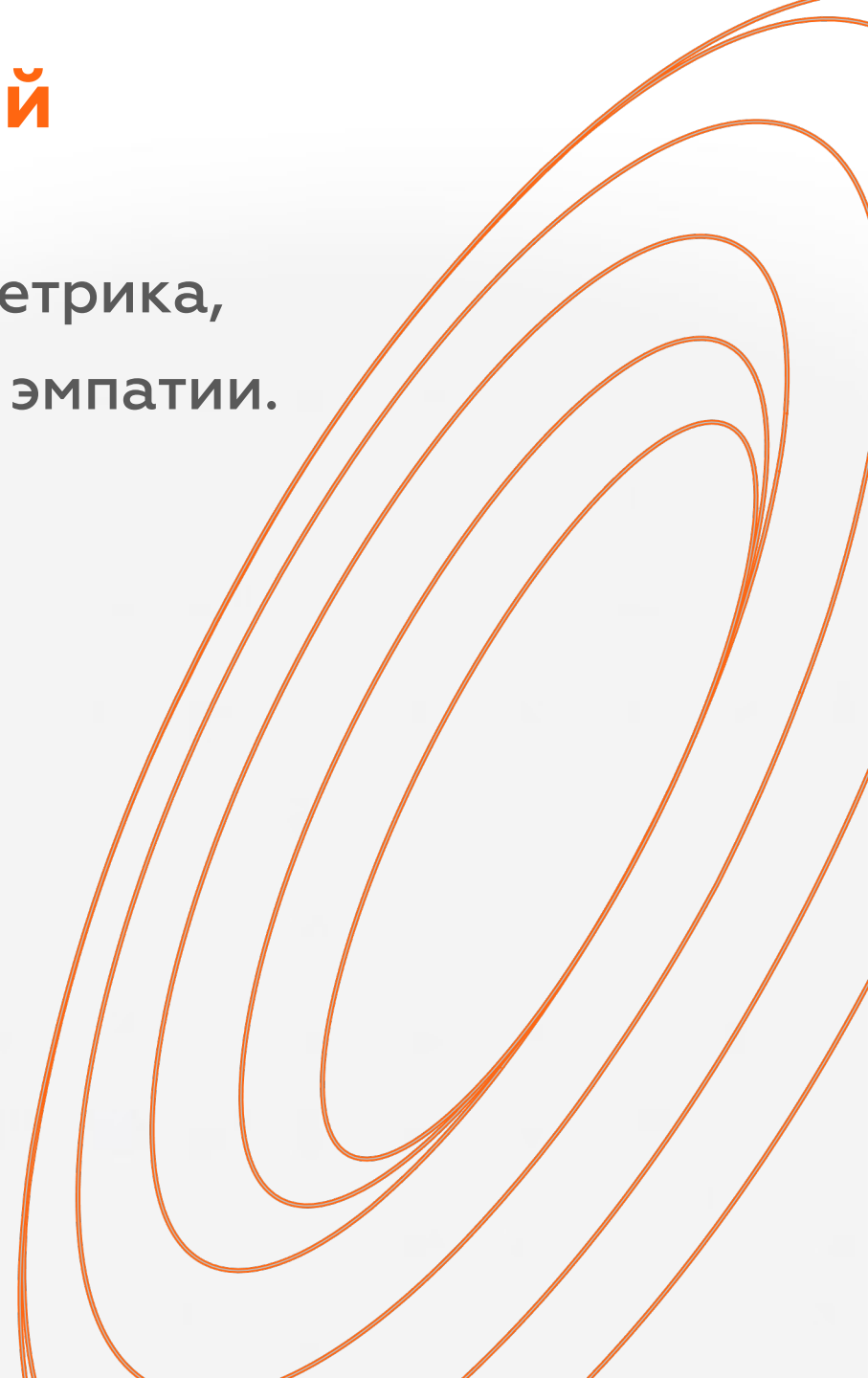
4. Оценка субъективных показателей

Субъективный показатель – чаще всего soft-метрика, требующая для оценки определенной степени эмпатии.

Субъективные показатели

1. Доброжелательность
2. Клиентоориентированность
3. Тон разговора
4. Улыбка в голосе
- ...

Оценка субъективных показателей должна проводиться **человеком**



4. Оценка субъективных показателей

Для решения задачи оценки субъективных параметров разговоров вводится механизм дооценки записей, которые уже были оценены автоматически.

Форма оценки звонка

1. Речь оператора

Речь понятная, грамотная, без ошибок

☐ Да ☐ Нет

Большие паузы и долгие удержания

☐ Да ☐ Нет

2. Заполнение карточки

Заполнение карточки заказа корректно

☐ Да ☐ Нет

Заполнение результата звонка корректно

☐ Да ☐ Нет

3. Скрипт оператора

Была презентация доп услуги

☐ Да ☐ Нет

В презентации озвучены правильные пресональные условия

☐ Да ☐ Нет

Сохранить

▶ ⌚ 1:31

Показать все

Скрыть все

Приветствие

Презентация продукта

Возражение

Отработка возражения

Доп услуга

Согласие на обработку

Вопрос про обработку

Адрес доставки

Прощание

▼ Анализируемая часть. Продолжительность: 1:31

0:02 алло

0:03 добрый день меня зовут екатерина я звоню из финансовой компании

0:08 мы предлагаем вам финансовую кредитную карту где вы можете использовать

0:13 пользоваться беспроцентным периодом в течение 12 месяцев

0:16 кроме того вы можете возвращать рублями процент от ваших покупок и годовое обслуживание карты стоит всего 500 рублей

0:22 хотите оформить

0:26 не интересно

4. Оценка субъективных показателей

Форма ручной оценки настраивается рамках проекта автоматической оценки.

Чекпоинты

Вес

✖

Приветствие

1

✖

Презентация

5

✖

Работа с возражениями

5

✖

Обработка персональных данных

10

✖

Данные заказа

✖

Прощание

1

+

Блок ручной оценки

Вес

✖

Речь оператора

от -5 до 5

✖

Заполнение карточки

от 0 до 20

✖

Скрипт оператора

от 0 до 20

+

Настройка блока чек-поинтов для ручной оценки

Название *

Soft-skills

Название чекпоинта *

Клиентоориентированность

Вес ?

от -10 до 10

✖

Оценка 1

Да

Вес

10

Оценка 2

Нет

Вес

-10

Оценка 3

Частично

Вес

0

☒ Использовать при оценке

Название чекпоинта *

Дружелюбие

Вес ?

от 0 до 5

✖

Оценка 1

Да

Вес

5

Оценка 2

Нет

Вес

0

Оценка 3

Частично

☐ Использовать при оценке

Добавить чекпоинт

Сохранить

Сбросить

Комбинация показателей

Простые, сложные и ручные критерии выстраиваются в одну общую картину по оператору.

Оператор	Количество	Конверсия	Качество			
Екатерина	3	100%	8%	92%		
Тотал	Приветствие	Презентация	Работа с возражениями	Обработка персональных данных	Данные заказа	Прощание
67%	+	+	—	+	+	+
100%	+	+	+	+	+	+
67%	+	+	+	+	+	+

Комбинация показателей

Простые, сложные и ручные критерии выстраиваются в одну общую картину по оператору.

Заполнение карточки			Скрипт оператора			Речь оператора		
Заполнение карточки заказа корректно	Заполнение результата звонка корректно	Итого	Была презентация доп услуги	В презентации озвучены правильные пресональные условия	Итого	Речь понятная, грамотная, без ошибок	Большие паузы и долгие удержания	Итого
+	+	20/20	—	+	10/20	+/-	+/-	-2/5
+	+	20/20	+	+	20/20	+	—	5/5
—	+	10/20	+	—	10/20	+	+/-	3/5

5. Обратная связь оператору

- Личный кабинет оператора с оцененными сессиями
- Уведомления по любым событиям
- Лидерборды групп операторов
- Обратная связь, подкрепленная примерами

Чек-лист

Уведомления

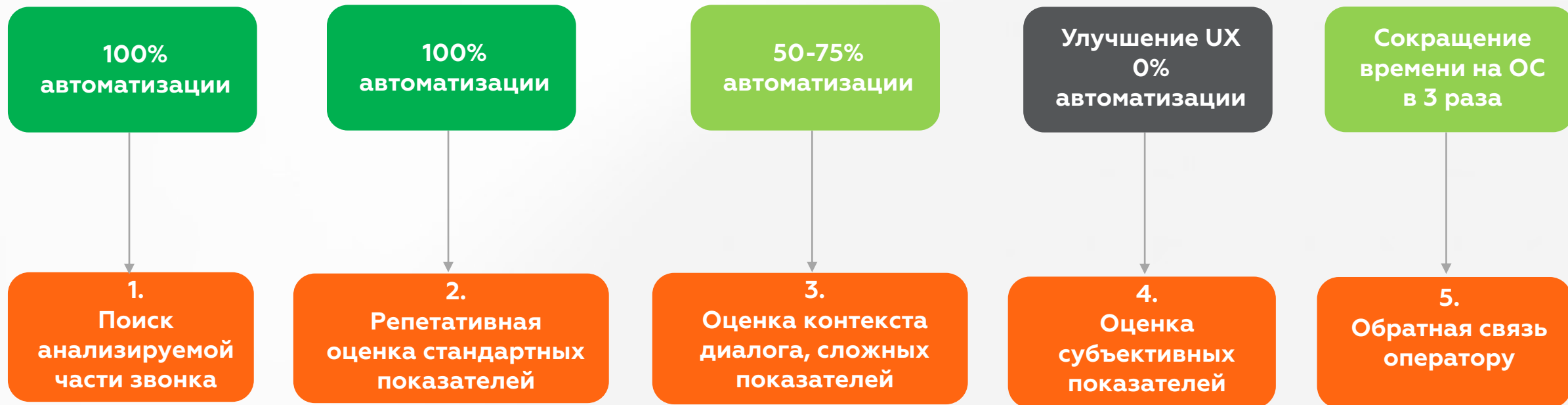
Подозрительный диалог	Бардин Иван	✗
Вопрос про обработку	super visor2	✗
Согласие на обработку	2 пользователя выбрано	✗

+

Сохранить

Сбросить

Уровень Автоматизации



Оценка сессий **100 операторов** в месяц

Оценка 1% сессий вручную	Оценка 10% сессий вручную	Оценка 10% сессий с Речевой Аналитикой
482 760 рублей	4 827 600 рублей	682 760 рублей

4 144 840 рублей – разница в стоимости оценки 10% записей в месяц для 100 операторов

Как познакомиться с NAUMEN CI

NAUMEN



Руководитель продукта

Денис Корнилов

Telegram: @naumen_dkornilov

Почта: dkornilov@naumen.ru

Телефон: +7(995)542-54-33

Эксперт-аналитик

Кирилл Киселев

Telegram: @Kir_Nikolaevich

Почта: kkiselev@naumen.ru

Телефон: +7(916)095-37-86