

CUSTOMER CONTACTS WEEK

~~КОНТРОЛЬ~~ РАЗВИТИЕ КАЧЕСТВА
В ПОДДЕРЖКЕ

Маргарита Алдошина
Руководитель сектора развития качества, Яндекс Еда



Яндекс Еда предоставляет возможность заказать еду и продукты на любой вкус, подсказывает, где лучшие рестораны в городе с Ultima Guide и скоро запустит сервис бронирования столиков в ресторанах!



Частые проблемы в контроле качества, с которыми столкнулись и мы

- ☀ **Контроль качества – карательный орган**
Доверие линии к команде и функции отсутствует
- ☀ **«Где карту оформляли...»**
Проверки заточены на сверке с логиками и правилами, а не на реальном качестве обработки обращений
- ☀ **Проверяем, сколько проверяется**
А не сколько нужно, чтобы говорить о статистической значимости

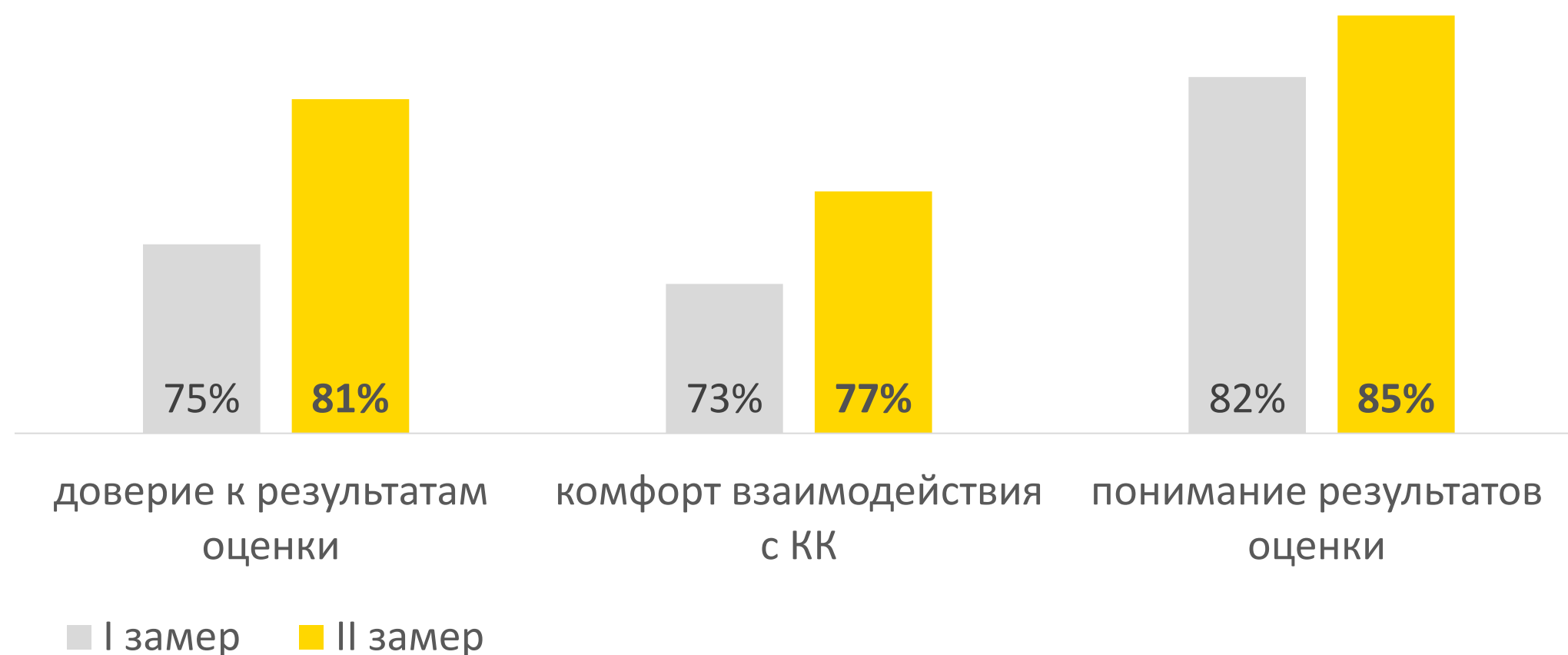
Не знаем реальный уровень качества обслуживания
и **не помогаем** его улучшить

Качество коммуникации с поддержкой

Что разрушает эффективное взаимодействие поддержки&КК:

- непрозрачные процессы контроля качества
- надменный стиль коммуникации с линией
- отсутствие качественной обратной связи операторам

Результат: рост доверия и комфорта во взаимодействии с КК



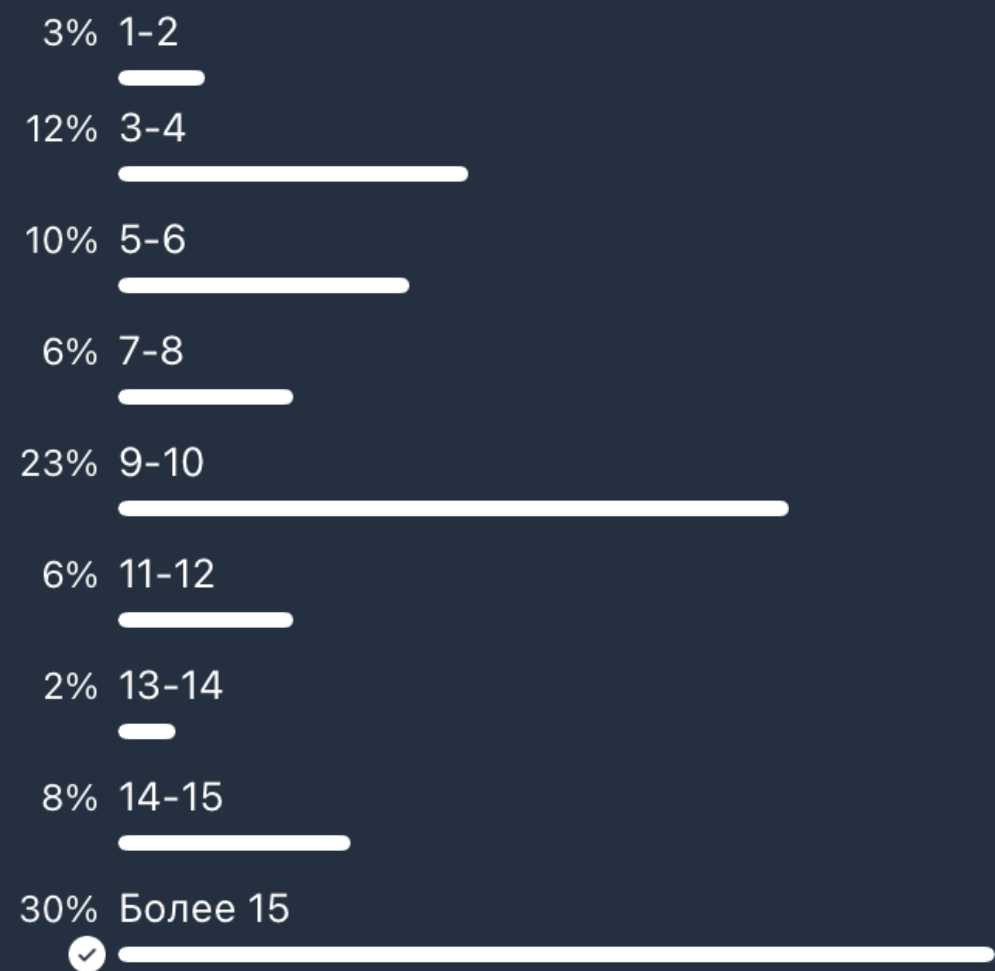
- Дни открытых дверей для ребят из поддержки
- Качественный подQAст
- Ежемесячные дайджесты – рекомендации по исключению ошибок
- Определены принципы оценки спорных кейсов
- Научили аудиторов оценивать диалоги комплексно, а не просто на соблюдение скрипта
- Калибровки с линией
- Научили аудиторов давать понятную и развивающую обратную связь по проверкам
- Видео-визитка о команде QA в начальном обучении и коммуникация с новыми сотрудниками в период адаптации после обучения

Бенчмарк: объем проверок в разных КЦ

Главный вопрос – как определяется необходимый объем проверок?

И еще вопрос к коллегам из средних и больших КЦ (400 операторов и более): сколько в среднем контактов оценивается на одного оператора за отчетный период, за который формируется оценка

Результаты



168 голосов

Результаты опроса в тг канале @apexberg

сентябрь 2024

От оценки исходя из ресурсов КК к репрезентативной выборке и оценке качества операторов и процессов

БЫЛО

- Объем проверок определяется исходя из ресурсов отдела контроля качества
- Закрытые обращения за предыдущий день с распределением выборки по CSAT
30% - хорошие оценки, 30% - плохие оценки, 40% - без оценки

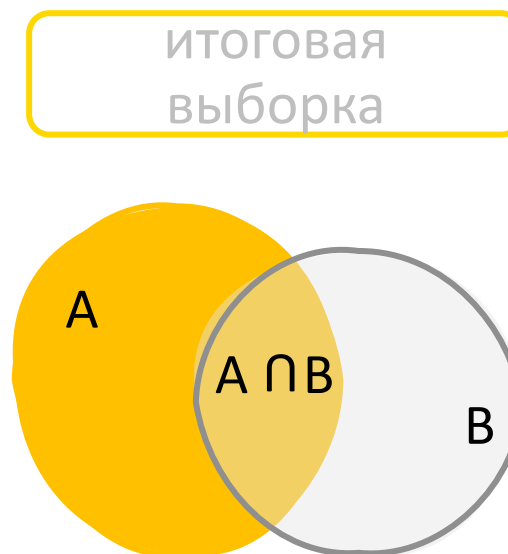
СТАЛО

На исторических данных выборка строится по:

- Тематике (A)
- Оператору (B)

Далее в зависимости от результатов качества*, определяется необходимый объем проверок по сотруднику и тематике

* под результатом качества понимается балл качества по итогу оценки QA с учетом его стабильности и дисперсии на исторических данных



*1.3 раза

РОСТ ДОВЕРИТЕЛЬНОЙ ВЕРОЯТНОСТИ

НАСКОЛЬКО МОЖНО ДОВЕРЯТЬ ОЦЕНКЕ
КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА?



Инструменты для наращивания объемов и качества оценки

- Оптимизация времени на одну проверку за счет внедрения речевой аналитики в голосе и тексте
- Развитие аудиторов и база знаний КК
- Аудит контроля качества на соответствие Стандарту ISO 18295 и внешний аудит процессов
- Выход в поля



МЕТРИКА ПОМОЩИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ

ИТОГОВЫЙ КРИТЕРИЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
РАБОТЫ САППОРТА



КУДА СХОДИТЬ В
ЯНДЕКС ЕДЕ



@ ОТКРЫТАЯ
КУХНЯ

Спасибо за внимание!



Маргарита Алдошина
Руководитель сектора развития качества, Яндекс Еда

