

Ежемесячное тестирование

как способ проверки и поддержания
высокого уровня знаний специалистов
поддержки

Gett.





О спикере

Анастасия Мерзлякова

- 6 лет в агрегаторе такси Gett, 2,5 из них в роли эксперта по обучению и мотивации персонала (Customer Experience)
- “Высокое одобрение жюри” в номинации “Тренер года” (“Хрустальная гарнитура 2021-2022”)
- Сертифицированный эксперт по iSpring Learn и iSpring Suite

Контакты:

 merzlyakova.rnd@gmail.com
WhatsApp/Telegram: +7-960-873-42-64

Pros

- ➔ Доступность технического исполнения (Google.Формы, iSpring и т.д.)
- ➔ Небольшие временные затраты на подготовку
- ➔ Автоматизация напоминаний о дедлайне, проверки (в случае с iSpring)
- ➔ Возможность для специалиста проходить тестирование без отрыва от линии (при наличии временных промежутков между звонками)
- ➔ Быстрая аналитика результатов и устранение пробелов в знаниях как индивидуальных, так и командных
- ➔ Командная работа в процессе создания теста (привлечение фокус-группы)
- ➔ Дополнительная мотивация специалистов (похвала лучших)

Cons

- ➔ Вероятность “угадывания” / “списывания” верного ответа у коллеги, а не понимания
- ➔ Временные затраты на ручную проверку развернутых ответов формата “Эссе”
- ➔ Важность отслеживания изменений и внесения оперативных правок при необходимости (тема вопроса /верные ответы могут устареть до прохождения всеми специалистами)
- ➔ Страх специалиста не пройти минимальный порог (восприятие тестирования как экзамена, а не как помощника)

Командная работа



“Замыленность” взгляда при регулярной подготовке одним человеком



Создатель теста должен быть глубоко погружен в знание процессов и аналитику обращений

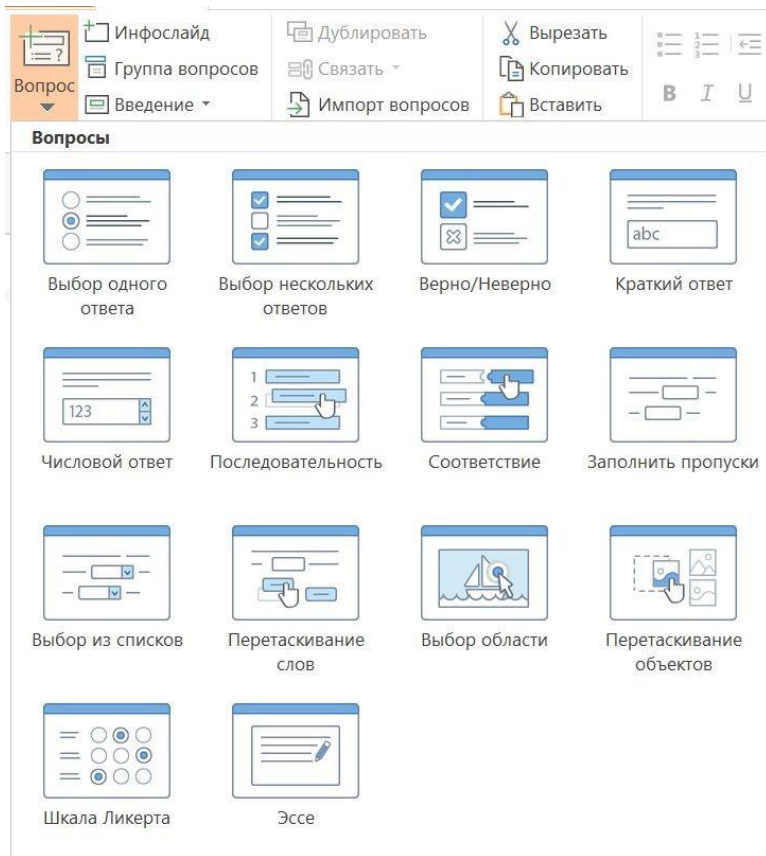


Сбор актуальных тем от супервайзеров и экспертов по качеству



Фокус-группа как амбассадоры процесса + поиск “дуальных ответов” / “багов” / “сложных формулировок”

Типы вопросов



<https://www.ispring.ru/elearning-insights/kak-sozdat-onlajn-test>
<https://www.ispring.ru/elearning-insights/sistema-testirovaniya/how-to-test-employees>

Типы вопросов (примеры)

Верно или неверно утверждение: купон на 1500 по акции "Такси в подарок" с банком "Санкт-Петербург" действует только на одну поездку (остаток баллов сгорает).

- ☒ Верно
- ☐ Неверно

Сопоставьте причины выдачи купонов:

Cancellation Fee Goodwill	Опоздание на будущий заказ
Driver Conducted a Ride without User on Board	Штраф за отмену
Driver was Late for Future Order	Водитель начал и завершил заказ без клиента

Сколько бонусов Gett получит клиент за открытие брокерского счёта или ИИС в БКС? Запиши ответ числом.

3000

Правильные ответы

☒ равно 500

Баллы начисляются не сразу!

Клиенту зачисляется 500 Баллов не позднее 28 числа календарного месяца, следующего за календарным месяцем, в котором было выполнено условие правил (об открытии счёта).

Какие ошибки мы можем увидеть в Zooz Payments OS?

- ☐ Ошибки в начислении очков лояльности
- ☒ Ошибки с оплатой поездки
- ☒ Ошибки при привязке карты

Настройки тестирования

☒ Свойства теста

Основные свойства

Оценивание теста

Свойства вопросов

Список вопросов

Отправка отчета

Оценивание

Баллы за правильный ответ:

Штраф за неправильный ответ:

Уменьшать балл за вопрос при каждой попытке ответа:

☐ Применять штраф для неотвеченных вопросов

Ограничения

Количество попыток:

☐ Ограничить время ответа: MM:CC

☒ Перемешивать варианты ответов

☐ Принимать частично верные ответы

☒ Разрешить пропускать анкетные вопросы

Обратная связь

☒ Показывать обратную связь для оцениваемых вопросов

☐ Показывать обратную связь для анкетных вопросов

Верно:

Неверно:

Частично верно:

Повторная попытка:

Отвечено:

Применить ко всем...

Сохранить

Отмена

☒ Свойства теста

Основные свойства

Оценивание теста

Свойства вопросов

Список вопросов

Отправка отчета

Оценивание теста

Тип оценивания

☒ По проходному баллу

☐ Не оценивается

Условие прохождения

Оценивать тест:

Проходной балл: %

Свойства теста

Основные свойства

Оценивание теста

Свойства вопросов

Список вопросов

Отправка отчета

Основные свойства теста

Название и размеры

Название теста:

Размер слайда:

Ширина:

Высота:

☒ Сохранять пропорции

Ограничение по времени

☐ Ограничить тест по времени: MM:CC

Настройки теста

Свойства теста

Основные свойства

Оценивание теста

Свойства вопросов

Список вопросов

Отправка отчета



Формирование списка вопросов

Какие вопросы попадут в тест

- ☒ Вопросы из всех групп теста
- ☐ Вопросы из нескольких случайных групп:
- ☐ Вопросы из выбранных групп:

Название группы	Случайная выборка	Количество вопросов
☒ Группа вопросов 1	☐	0

☐ Перемешивать вопросы в тесте

Свойства теста

Основные свойства

Оценивание теста

Свойства вопросов

Список вопросов

Отправка отчета



Автоматическая отправка отчета с результатами

Отправка отчета на email

- ☐ Отправлять отчет инструктору:
- Отправлять, если тест:
- ☐ Включать в отчет ответы пользователя

☐ Отправлять отчет тестируемому

Включать в отчет:

- ☒ Ответы пользователя
- ☒ Правильные ответы
- ☐ Текст обратной связи

> Заголовок письма

Другое

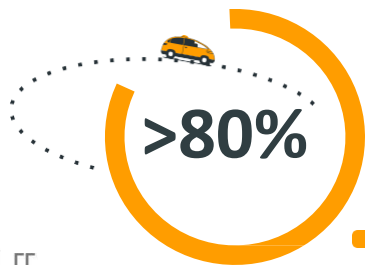
- ☐ Отправить результаты на сервер:
- ☐ Выполнить JavaScript:

[Подробнее об отправке на сервер](#)

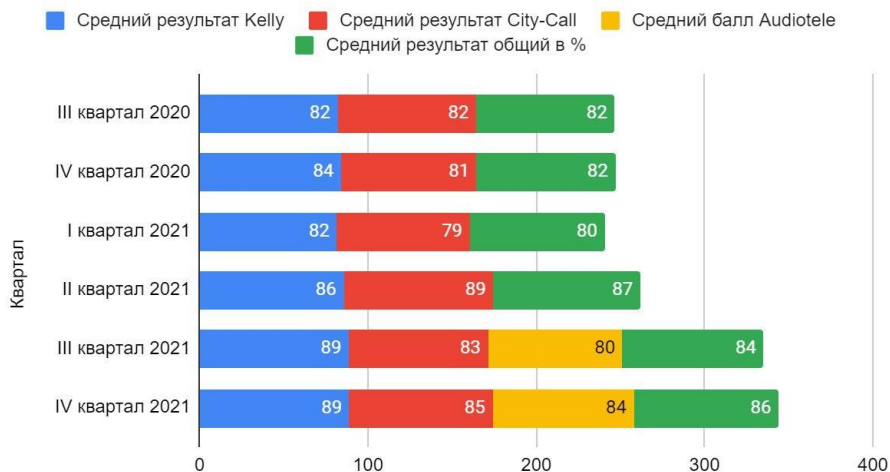
Сохранить

Отмена

Результаты ежемесячного тестирования



Показатели тестирования за 2020-2021 гг.



21. Напиши, пожалуйста, отзыв о тесте в произвольной форме.

Эссе

Ответ

супер!)

нужно больше вопросов с подвохом, хихихих)))

Спасибо. Хороший тест. Дал возможность вспомнить важные моменты

отличный тест!

Спасибо, тест был информативным и позволил освежить в памяти некоторые моменты!

Gett.

Постобработка результатов



Хвалим “публично” (рассылка с лучшими результатами)



Низкие результаты разбираем персонально



Памятки, тренинги, переработка базы знаний по “просевшим” вопросам



Контроль качества /срезы при рандомной проверке

