



КАК ОРГАНИЗОВАТЬ И АВТОМАТИЗИРОВАТЬ ПРОЦЕССЫ СЛУЖБЫ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА QM

в современном контакт-центре



Спикер:
Василий Бугров,
руководитель по работе
с ключевыми клиентами



ВЫГОДЫ

25%

Внедрение контроля качества может повысить лояльность клиентов на **15-25%**, на **10-30%** повысить уровень удовлетворенности клиентов, снизить количество жалоб на **20-40%** и на **20-30%** повысить производительность операторов



КАКИЕ ПРОЦЕССЫ ВКЛЮЧАЕТ QMS И КАК ОНИ ВЛИЯЮТ НА ОПЫТ И БИЗНЕС-РЕЗУЛЬТАТЫ



✓ Мониторинг взаимодействий с клиентами

✓ Оценка качества (оценочные критерии)

✓ Обратная связь и рекомендации

✓ Аналитика данных и отчетность

✓ Разработка стандартов и процедур

✓ Автоматизация процессов контроля

✓ Контроль выполнения рекомендаций

✓ Обучение и развитие персонала

✓ Работа с жалобами и обратной связью клиентов

✓ Постоянное совершенствование процессов

ПРЕИМУЩЕСТВА



Общие преимущества контакт-центров с автоматизированной работой службы контроля качества

- ✓ Повышение эффективности
- ✓ Улучшение точности оценки
- ✓ Оптимизация процесса получения обратной связи
- ✓ Улучшение качества обслуживания
- ✓ Экономия ресурсов



Общие проблемы при отсутствии службы контроля качества или работе службы без автоматизации

- ✗ Низкая эффективность обработки данных
- ✗ Отсутствие аналитики в реальном
- ✗ Ошибки при вводе данных
- ✗ Сложности с отчетностью
- ✗ Отсутствие глубокого анализа взаимодействий
- ✗ Невозможность масштабирования и потеря конкурентоспособности



ИНСТРУМЕНТЫ ДЛЯ АВТОМАТИЗАЦИИ РАБОТЫ СЛУЖБЫ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА КОНТАКТ ЦЕНТРА

МОДУЛЬ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА QM



Модуль контроля качества QM
для автоматизации процесса
Ручного контроля качества диалогов

Анкета Контроля Качества

	Имя
	Супервизор
	Дата
	Запись звонка
	Контролер

Приветствие

- 1 Агент поблагодарил за звонок?
- 2 Агент упомянул название компании?
- 3 Агент упомянул свое имя?
- 4 Предложил ли агент помощь звонящему?
- 5 Если звонок был переведен, адаптировал ли агент приветствие?

Взаимодействие с клиентом

- 6 Агент спросил/подтвердил имя звонящего?
- 7 Агент спросил/подтвердил название компании звонящего?
- 8 Агент спросил/подтвердил номер телефона звонящего?
- 9 Агент спросил/подтвердил номер счета клиента?
- 10 Агент продемонстрировал знание предыдущих звонков

Пожалуйста, оцените каждое действие от 1 до 10 where 10 = Полное соответствие, 5 = Соответствует, но есть что улучшить.
1 = Абсолютно не соответствует

Анкета

11 Полная информация о звонке была получена и понята

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Уведомления

13 Клиент был уведомлен обо всей соответствующей документации

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Навыки общения

15 Соблюдались правильные процедуры для перевода клиента

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐



Вызов к руководству 09:26:26

Первый Второй Третий Четвертый Пятый Шестой

Управление качеством

Важность контроля качества

Клиентская информация, пожалуйста, не выносите за пределы системы

☒ выполнено

☐ не выполнено

Вопрос содержит ответ с типом "Краткий"

3.3 Клиент проконсультирован по порядку действий правильно/Осуществлен перевод

• Клиент проконсультирован по порядку действий верно • Сообщение: адрес, режим работы филиала, список документов, офис подобран правильно • Сообщение: где расположена информация на сайте (адрес сайта, папка)

☐ выполнено

☐ не выполнено

Вопрос содержит ответ с типом "Краткий"

3.4 Использование рекомендованных форм, скриптов / сценариев ведения диалога

скрипты диалога

☒ выполнено

☐ не выполнено

3.5 На все вопросы предоставлены верные ответы

• Знание процедур, в том числе умение применять теоретические знания на практике

☐ выполнено

☐ не выполнено

Вопрос содержит ответ с типом "Краткий"

3.6 Предложены альтернативы/отправить СМС/памятку

Итоговая оценка: 8

Контроль качества

Запись разговора

Запись экрана

Мониторинг

9 разговоров 09:26:00

Управление активностями

Разговор 09:26:00 (20:16)

989608900037

TEST_GROUP

TEST_SERVICE

Телемаркетинг

Абонент: 989608900037

Анкета

Почина обращения *

☐ Общедоступная информация (тесты, диалекты, профессионализм, язык речи)

☐ Материалы и услуги коммуникации

☐ Особенности получения информации

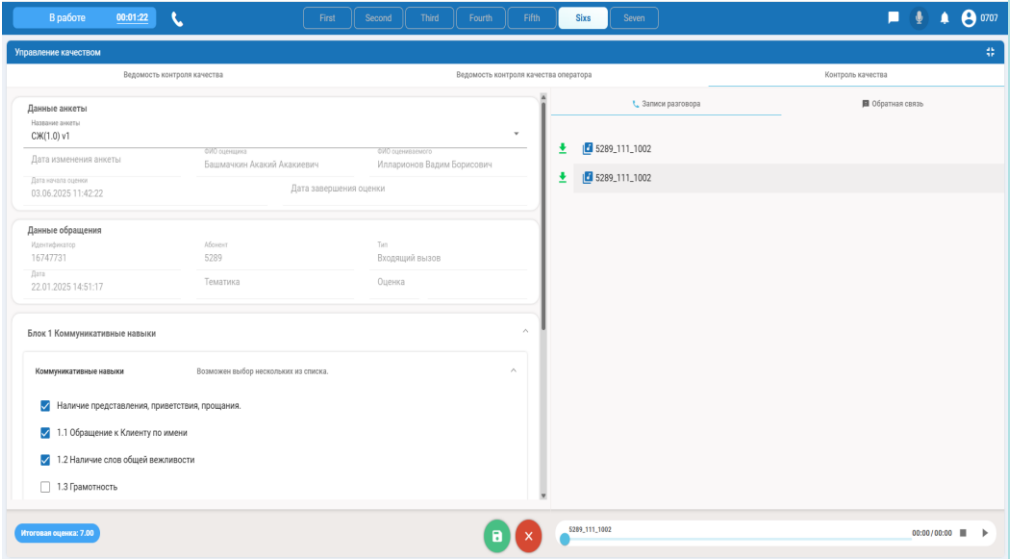
☐ Организация работы дилетантов, качество БП

☐ Социальная ответственность, обеспечение продуктивной работы

2025-01-20, 12:56:25, 989608900037, 2002, 931, 16747211

ФУНКЦИОНАЛ

- Оценка звонков и чатов
- Удобный интерфейс создания анкет
- Широкий выбор критериев поиска для осуществления выборки обращений
- Автоматический подсчет баллов
- Удобное прослушивание аудиозаписей
- Возможность просмотра записи экрана
- Создание отчетов (ведомости контроля-качества)
- Выгрузка отчетов в xl формате



Управление качеством																			
Ведомость контроля качества					Ведомость контроля качества оператора					Контроль качества									
										Блок 1 Ко...					Блок 3. Профессионализм				
№ оценки	Итоговая оценка	Контролёр	Название анкеты	Критическая ошибка	Недопустимое собы...	Коммуникати...	На...	3...	3...	3...	3...	3...	3...	3...	3...	3...	3...	Уи...	Не...
16:09:05	0	9995 9995 9995	СЖ(1.0) v1		Да	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18:47:59	67	Головки Григорий Александр...	СЖ(1.0) v1			7	5	0	1	0	0	8	10	3	5	15	3	10	0
18:34:31	91	Головки Григорий Александр...	СЖ(1.0) v1			12	25	0	0	0	0	8	10	3	5	15	3	10	От...
18:37:12	57	Головки Григорий Александр...	СЖ(1.0) v1	Да		12	0	0	1	0	0	8	10	3	5	15	3	0	0
09:47:45	11	Test_K Тест Проект	СЖ(1.0) v1			1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	пр...
11:11:36	20	Test_K Тест Проект	СЖ(1.0) v1	Да		10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	тест
11:27:18	35	Жебулев Игорь Анатольевич	СЖ(1.0) v1	Да		25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	0
16:19:48	0	Kulakov Marat -	СЖ(1.0) v1		Да	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	ss

МОДУЛЬ QM С РЕЧЕВОЙ АНАЛИТИКОЙ НА БАЗЕ ИИ



ОНЛАЙН-АССИСТЕНТ



- ✓ Поиск по ключевым словам и фразам в звонках, чатах и офф-лайн коммуникациях
- ✓ Оценка диалогов по чек-листам, основанным на логических запросах и словарях
- ✓ Поиск эмоциональных событий в речи для анализа диалога
- ✓ Возможность оспорить оценку качества с помощью опции подачи апелляции
- ✓ Краткое содержание звонка или чата для экономии времени
- ✓ Речевая аналитика в реальном времени и функцией онлайн ассистента (суфлера) для помощи операторам в работе

Покажи звонки с жалобами у оператора Иванова за январь 2024 года.

Вы всегда сможете дополнить и уточнить свой вопрос [ИСКАТЬ](#)

Ключевые слова:

Длит. файлов:

Положение слова:

Канал:

Регион:

Группа:

Оператор:

Клиент:

Период:

внешняя категория:

годы:

[СБРОСИТЬ](#)

РЕЗЮМЕ ЗАПИСИ

Содержание разговора: 1. Оператор не упомянул название компании. 2. Слова-раздражители отсутствовали, клиент оставался спокойным. 3. Оператор не уточнял, принимает ли клиент решение о закупке, и не выяснял контакты лица, ответственного за закупки. 4. Упомянулись услуги по покупке бумаги для принтера, офисной мебели и кофе через интернет-магазин партнёра. 5. Оператор не смог определить актуальность услуги для клиента, но предложил возможность воспользоваться ею в будущем. 6. Оператор описал процесс заказа, объяснил преимущества (доставка по адресу бесплатно), но не детализировал финансовую выгоду. 7. На возражения клиента или сомнения оператора альтернативных вариантов не предложил. Рекомендации для оператора: 1. В начале разговора обязательно упоминать название компании для повышения её узнаваемости. 2. Уточнять, принимает ли клиент решение о закупке, и при необходимости выяснять контактное лицо. 3. Подробно объяснять преимущества услуги, делая акцент на удобстве и экономической выгоде. 4. Проводить анализ потребностей клиента, чтобы лучше ориентироваться в его интересах. 5. Предлагать дополнительные варианты услуг или решения, если клиент выражает сомнения или не уверен в актуальности предложения. 6. Развивать коммуникацию с клиентом, чтобы установить контакт и повысить доверие.



Модуль контроля качества QM
для автоматизации процесса
контроля качества диалогов
группой контролеров



Модуль контроля качества QM
с речевой аналитикой на базе
искусственного интеллекта

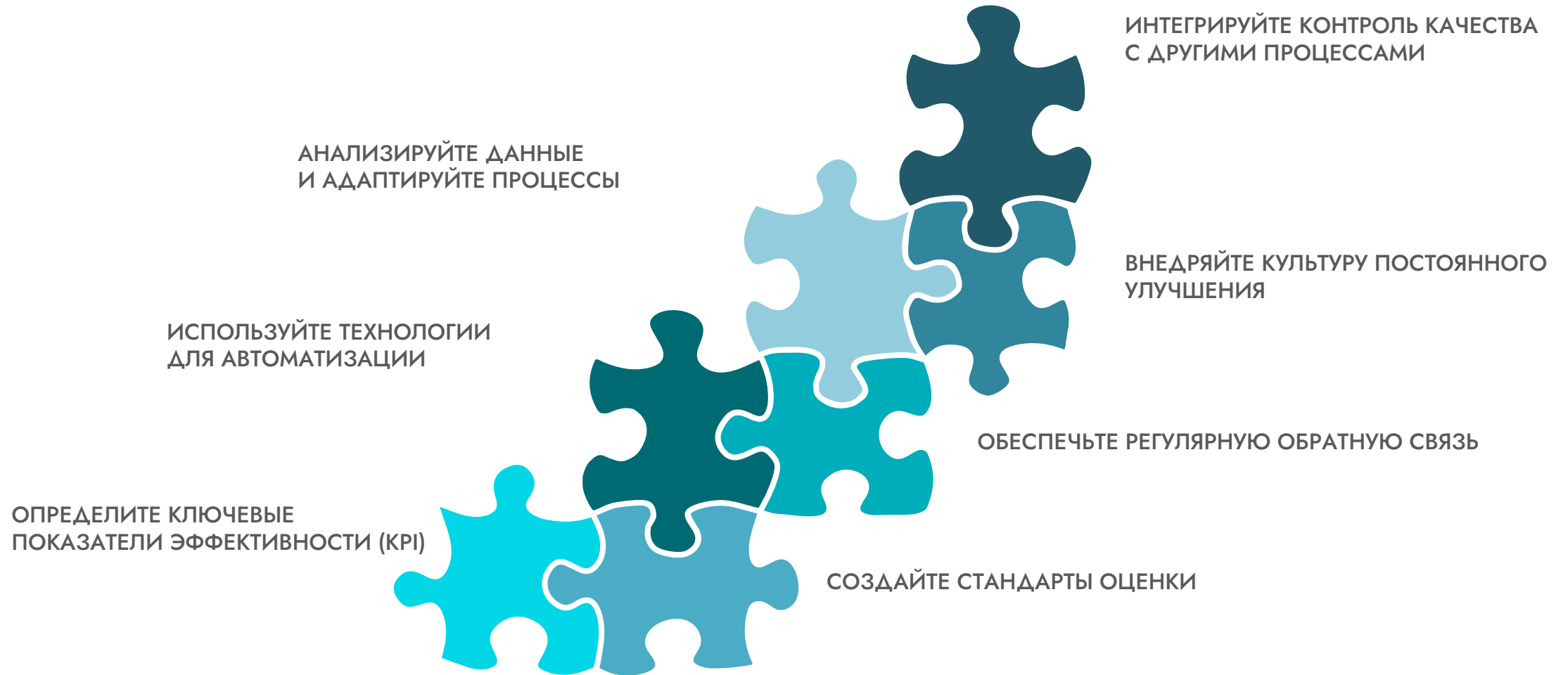
Решения могут применяться как по принципу
«или-или», так и в комбинации

Преимущества двухстороннего подхода:

- ✓ Комплексная оценка
- ✓ Снижение субъективности
- ✓ Обратная связь и обучение



СОВЕТЫ ВНЕДРЕНИЯ





**ВАШИ
ВОПРОСЫ**





**СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ**



на сайт
sigurd-it.ru

Тел. раб: +7 (499) 766 70 50
Email: sales@sigurd-it.ru

