

ПСИХОЛОГИЯ В АВТОМАТИЗАЦИИ ПРОЦЕССОВ КЦ

Какой эффект можно ожидать от ИИ, если научить его понимать
поведение сотрудников

Москва 2025

ПОВЕДЕНЧЕСКИЙ ПАТТЕРН (ШАБЛОН)



ПРОЕКТИРОВАНИЕ СТРАТЕГИЙ УПРАВЛЕНИЯ
ПОВЕДЕНИЕМ СОТРУДНИКОВ – ОСНОВНАЯ ЗАДАЧА
КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА

АКТУАЛЬНЫЕ ЗАДАЧИ: УДЕРЖИВАТЬ КАЧЕСТВО РАБОТЫ ПЕРСОНАЛА В ДОПУСТИМЫХ ОГРАНИЧЕНИЯХ

УПРЕЖДАТЬ ДЕГРАДАЦИЮ КАЧЕСТВА
РАБОТЫ ОПЫТНОГО ПЕРСОНАЛА

НАПРАВЛЯТЬ КАЧЕСТВО РАБОТЫ
НОВИЧКОВ В ГРАНИЦЫ НОРМАЛЬНОГО
КАЧЕСТВА



СОВРЕМЕННЫЕ ВЫЗОВЫ ДЛЯ СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА

СКОРОСТЬ ИЗМЕНЕНИЙ НА
РЫНКЕ

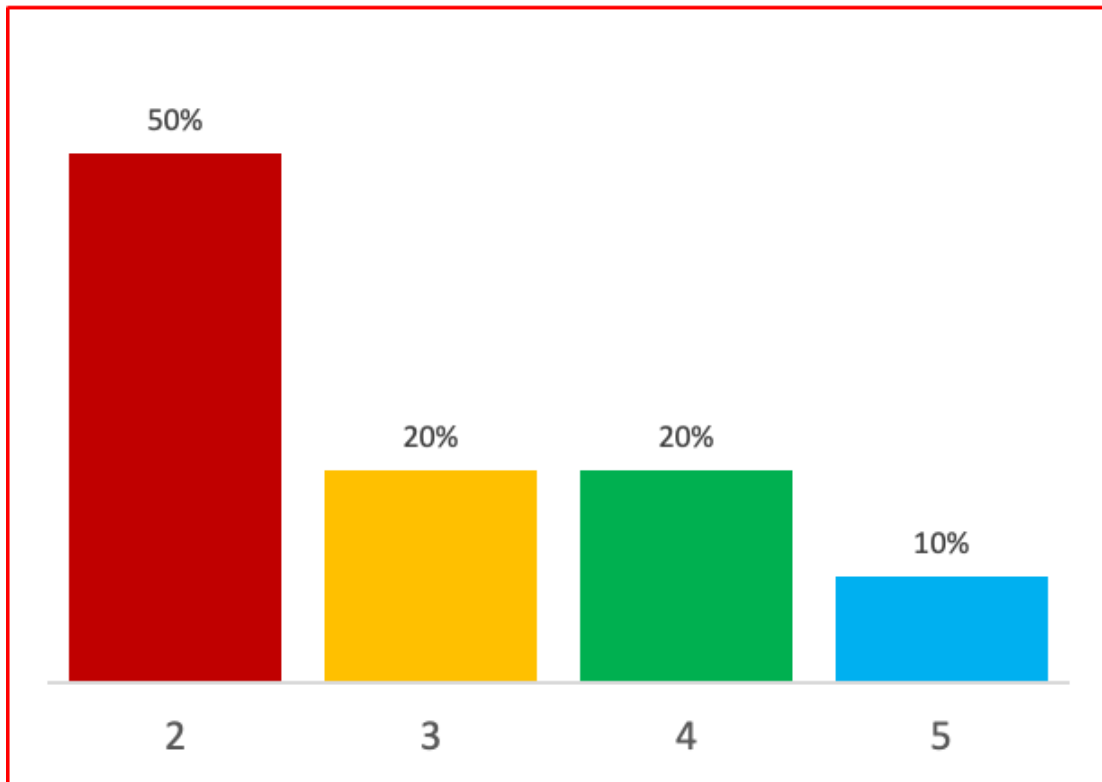
СКОРОСТЬ ТЕКУЧКИ
ПЕРСОНАЛА



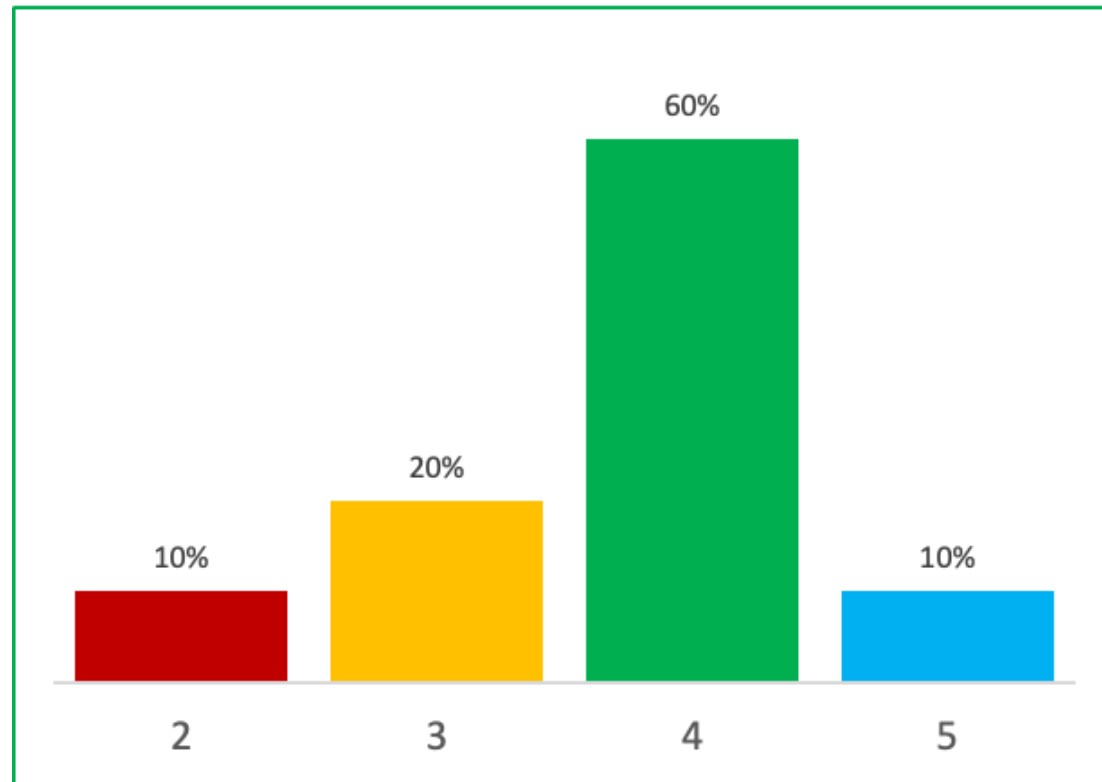
СКОРОСТЬ ИЗМЕНЕНИЯ
СТАНДАРТОВ

РАСПРЕДЕЛЕНИЯ ОЦЕНОК ПО КЦ

ТОКСИЧНЫЙ ПРОФИЛЬ ОЦЕНОК



НОРМАЛЬНЫЙ ПРОФИЛЬ ОЦЕНОК



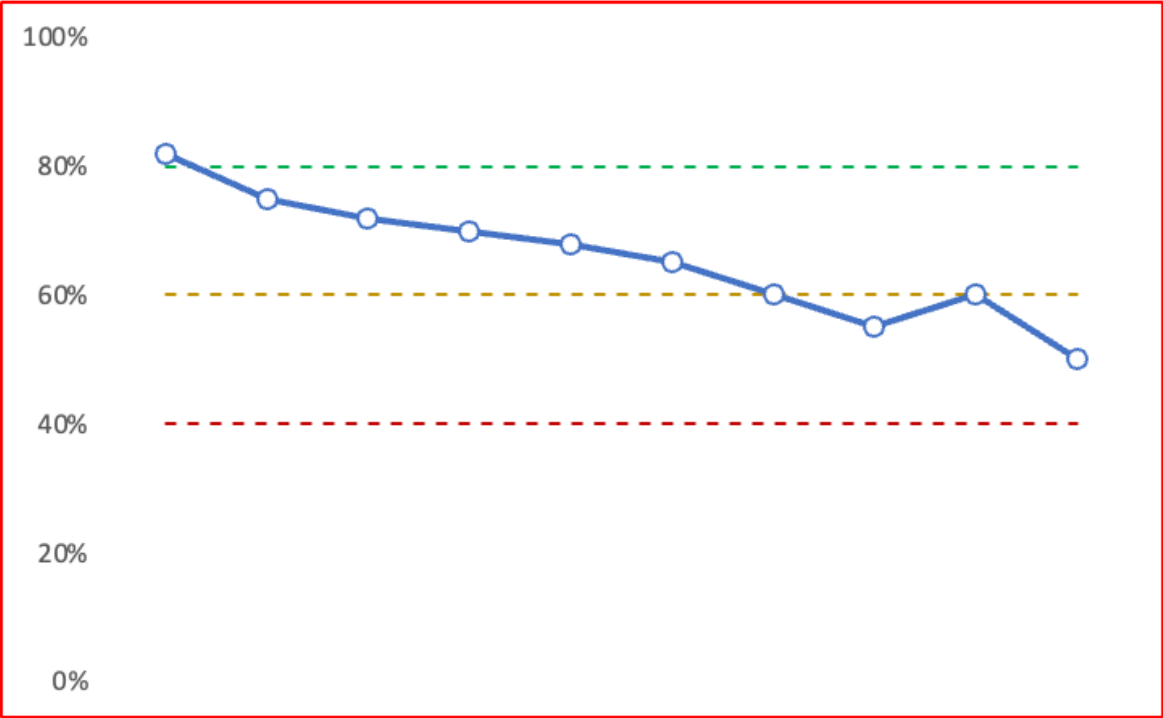
СКОРОСТЬ ТРАНСФОРМАЦИИ EX = ОСНОВНОЙ КРИТЕРИЙ ОПТИМИЗАЦИИ

А НУЖЕН ЛИ
МНЕ ДЕТОКС?



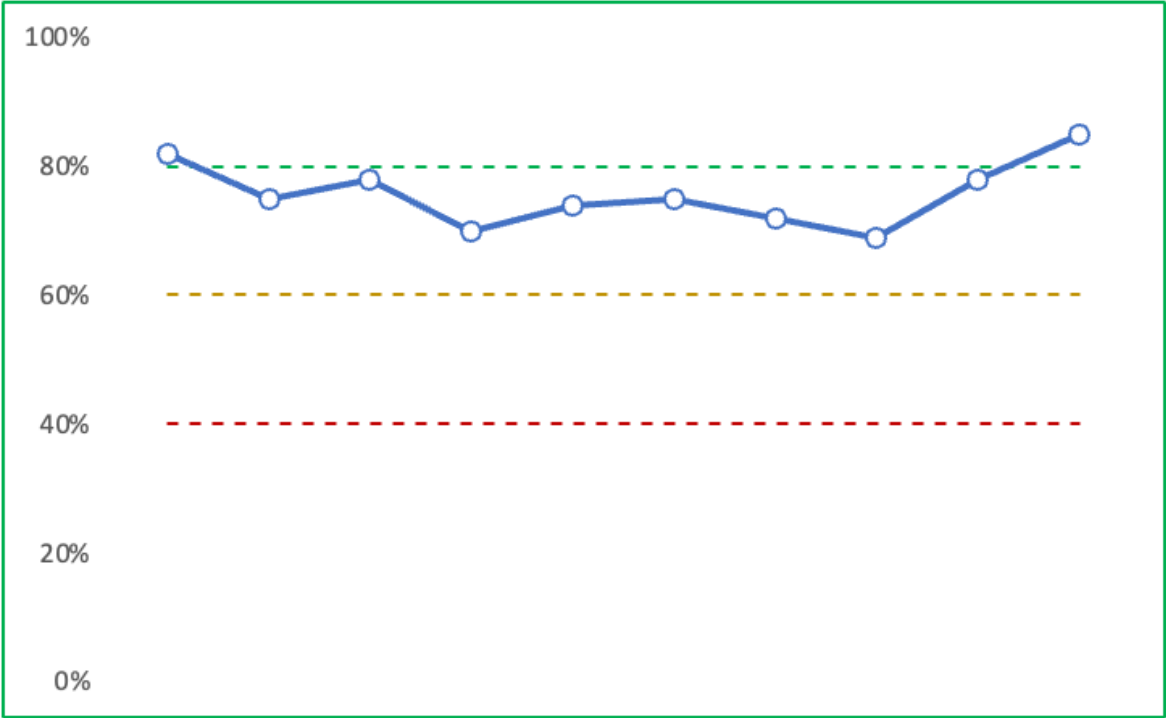
ПРИМЕР ПОВЕДЕНЧЕСКИХ ШАБЛОНОВ СОТРУДНИКОВ

ТОКСИЧНОЕ ПОВЕДЕНИЕ



«ПАДЕНИЕ СО СКАЛЫ»

НОРМАЛЬНОЕ ПОВЕДЕНИЕ



«СТОЙКОСТЬ СКАЛЫ»

КРІ

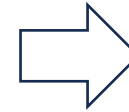
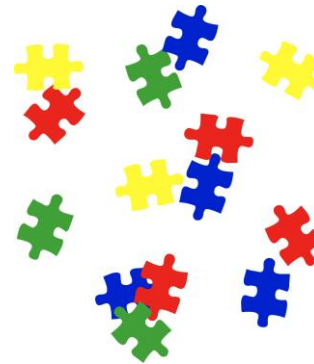
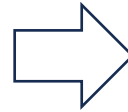
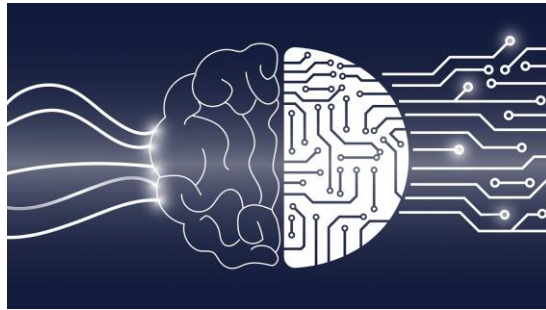
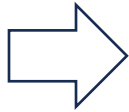
ПРОЦЕСС СОЗДАНИЯ БАЗЫ ЗНАНИЙ ПО ШАБЛОНАМ ПОВЕДЕНИЯ

Статистика оценок
по Чек-листам

EXP *Neuro*

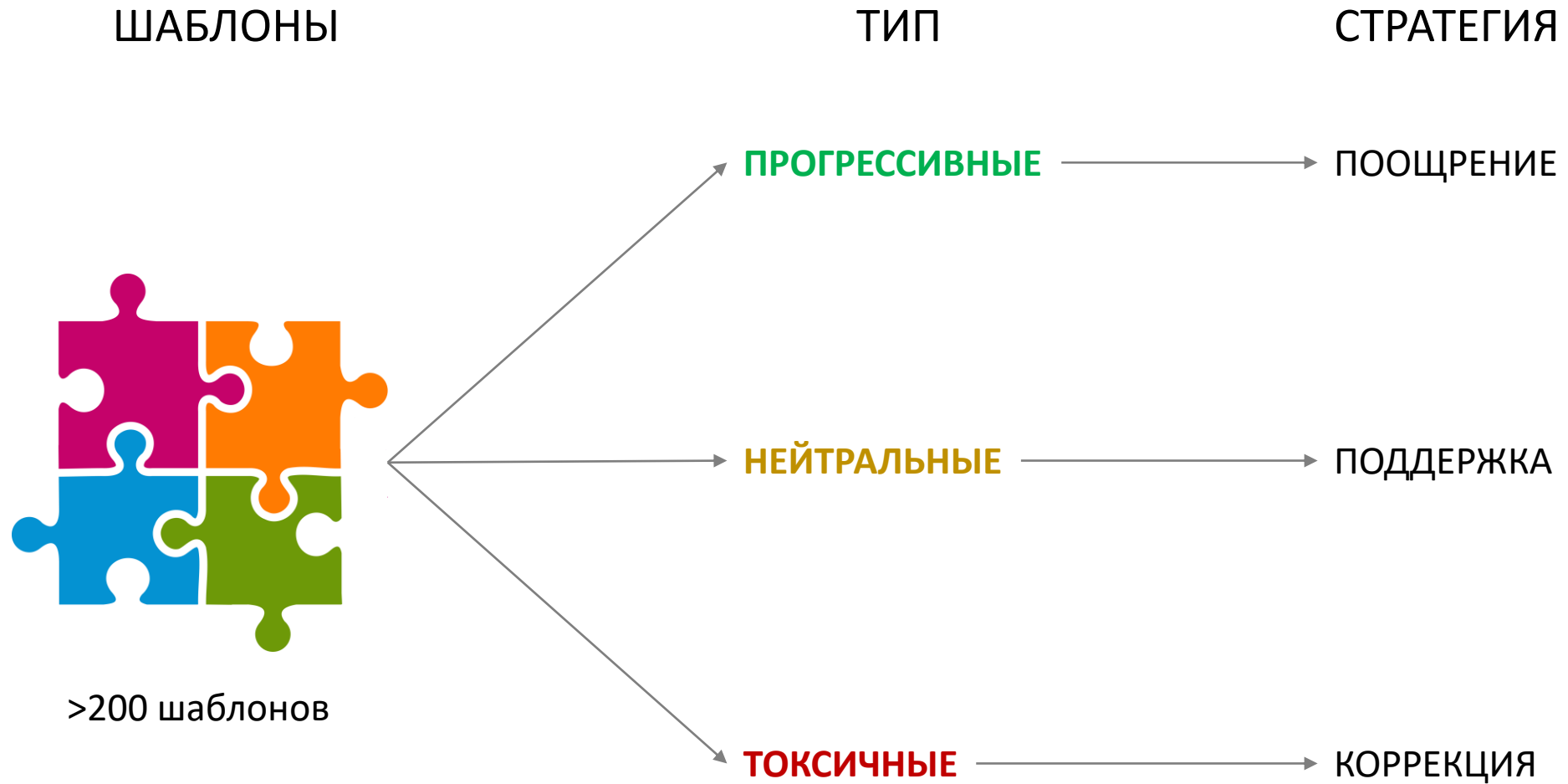
Ручной отбор
наиболее типовых
шаблонов

Корпус
БАЗОВЫХ шаблонов
поведения
сотрудников

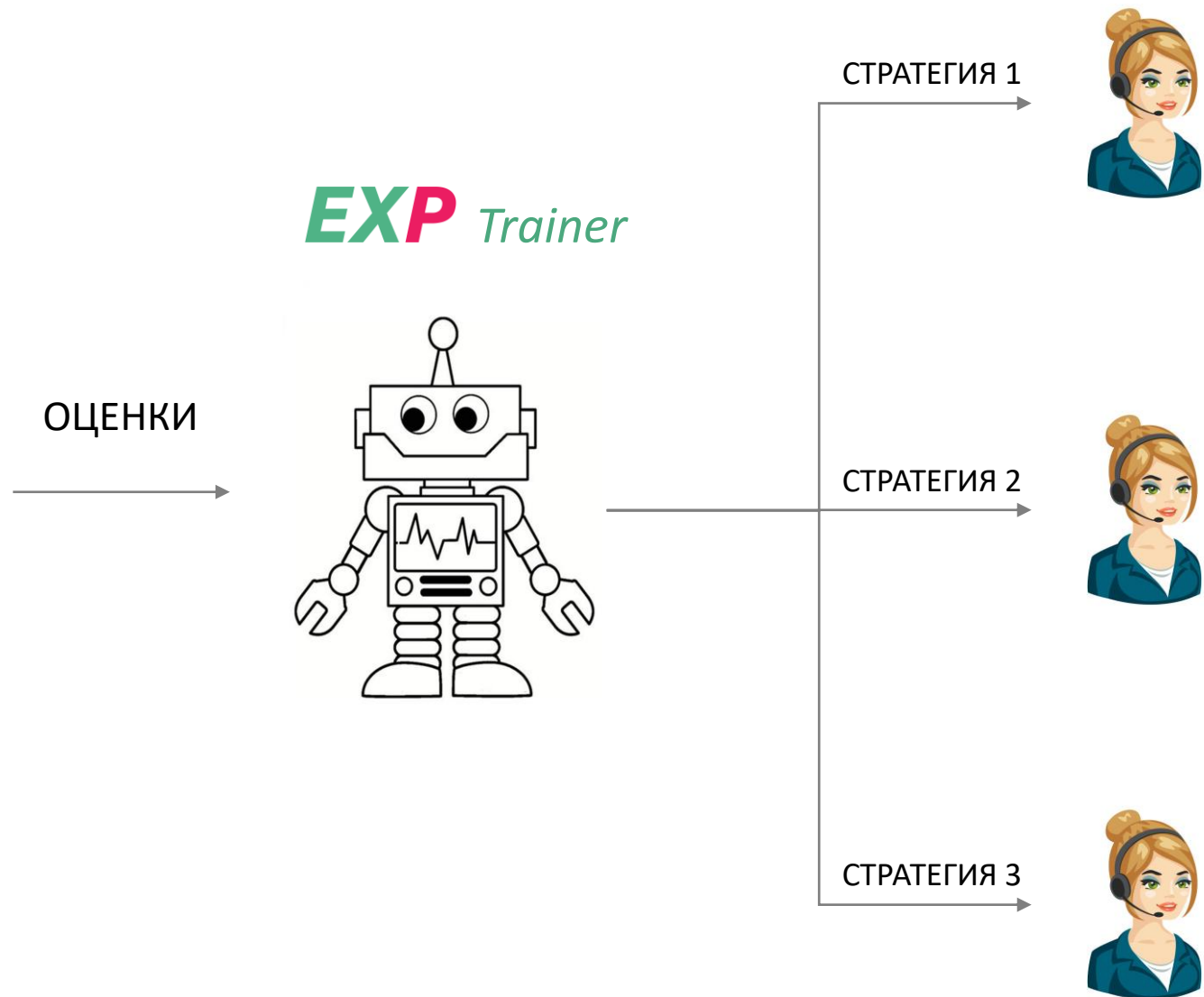


БАЗОВЫЕ ШАБЛОНЫ покрывают >90% вариантов поведения сотрудников

ТИПЫ ПОВЕДЕНЧЕСКИХ ШАБЛОНОВ И СТРАТЕГИИ УПРАВЛЕНИЯ



ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ КОРРЕКЦИИ ПОВЕДЕНИЯ



ОПЫТ ВНЕДРЕНИЯ КЦ 100+

Средняя скорость трансформации опыта для новичков увеличилась в 2,5 раза, более 20% токсичных новичков изменили свой тип поведения. В частности:

- ✓ Устойчиво снижается время пауз
- ✓ Стандарты этикета усваиваются быстрее
- ✓ Число переключений снизилось в 2-3 раза
- ✓ Параллельная речь (перебивания) снизилась в 1,5 раза
- ✓ Персональный FCR вырос на 5-6%
- ✓ Улучшилась дисциплина
- ✓ Снизилась нагрузка на тренеров в 3 раза

Опытные сотрудники повысили свой KPI на 6%

ПРЕИМУЩЕСТВА МОДЕЛЕЙ УПРАВЛЕНИЯ НА ОСНОВЕ «ШАБЛОНОВ ПОВЕДЕНИЯ»

- Моделируется РЕАЛЬНОЕ поведение сотрудников
- Модель ориентирована на оптимизацию скорости трансформации опыта
- «Шаблоны поведения» включают возможность подключения стандартных стратегий управления
- Эффективно повышается степень управления процессами обеспечения качества
- «Шаблоны поведения» улучшают стандартизацию процессов компании, создавая универсальную базу знаний
- Открывается новая возможность к автоматической геймификации процессов (достижения, бонусы, характеры, соревнования)

~~А НУЖЕН ЛИ
МНЕ ДЕТОКС?~~

МЫ РЕКОМЕНДУЕМ
ЗДОРОВУЮ СИСТЕМУ
КАЧЕСТВА



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

ПАВЕЛ ЛИНЮЧЕВ

pl@infoqubes.ru

+7 903 738 08 30

