

ECSS 2024



Инновационный подход в построении Отдела контроля качества в КЦ



**Евгений
Дробович**

Генеральный директор
SMARTER

e.drobovich@smter.ru



**Светлана
Вавилина**

Руководитель отдела
контроля качества и отдела
разработки сценариев

s.vavilina@smter.ru



11

лет на рынке

1800

операторов

10

подразделений

2000

**реализовано
проектов**

Топ 10

Входим в Топ-10
колл-центров по версии
IKS-Consulting



Лауреаты премии
«Хрустальная гарнитура»

OKK SMARTER

Это отдел аналитики бизнес-процессов компании, который работает как в направлении контроля и улучшения качества работы операторов, так и в направлении поиска, анализа, внедрения в работу лучших инструментов КЦ.



Прослушка

50%

рабочего времени

Аналитика

50%

рабочего времени



Миссия

Постоянно повышать эффективность работы, сохраняя высокие показатели качества.



Структура отдела

Руководитель отдела
контроля качества

Аналитики ТМ

Аналитики ГЛ

Фродовики

Специалист по
работе с
претензиями

Координатор
заявок

Функциональные обязанности



- 1** Ежедневное прослушивание звонков
- 2** Аналитика полноценности и эффективности сценариев
- 3** Поиск, транслирование и внедрение эффективных методов работы
- 4** Анализ работы проектов в разрезе подразделений и отдельных операторов
- 5** Заполнение чек-листов
- 6** Анализ работы ПО



Функциональные обязанности



7 Анализ релевантности и актуальности базы

10 Формирование различной отчётности

8 Анализ эффективности установленного графика обзвона

11 Аналитика роботизированных проектов

9 Аналитика продуктового предложения

12 Приём итоговых аттестаций



Функциональные обязанности



13 Проведение рабочих встреч и полевых сопровождений

16 Обработка претензионных звонков

14 Работа в линии и тайный покупатель

17 Повышение конверсии перевода лида в сделку

15 Составление портрета целевого клиента

18 Работа с некачественными заявками и сомневающимися клиентами



Ключевые показатели эффективности отдела

1000

Проверяют работу более 1000 сотрудников

5000

Оценивают более 5 000 неголосовых коммуникаций

200 000

Прослушивают более 200 000 звонков самой разной тематики

2000

Вносят более 2 000 предложений по реализации проектов

Ключевые показатели эффективности

1000

Формируют более 1000 отчётов
разной направленности

1000

Проводят более
1000 полевых сопровождений

1500

Реализуют более 1500
дополнительных активностей

1500

Отрабатывают в линии более
1500 эффективных часов



Эффективность отдела в 2023 году



на

23%

перевыполнили
плановые показатели
по продуктивности

снизили до

0

обращения
операторов по
апелляциям

менее

1%

расхождений по
внутренним и внешним
калибровкам



Аналитический подход к оценке проектов

Работа операторов

Работа ПО

Релевантность и актуальность базы

Работа в линии

Конкурентоспособность продукта

Сценарий



Успешные кейсы

Горячая линия

Частный медицинский центр

на

17%

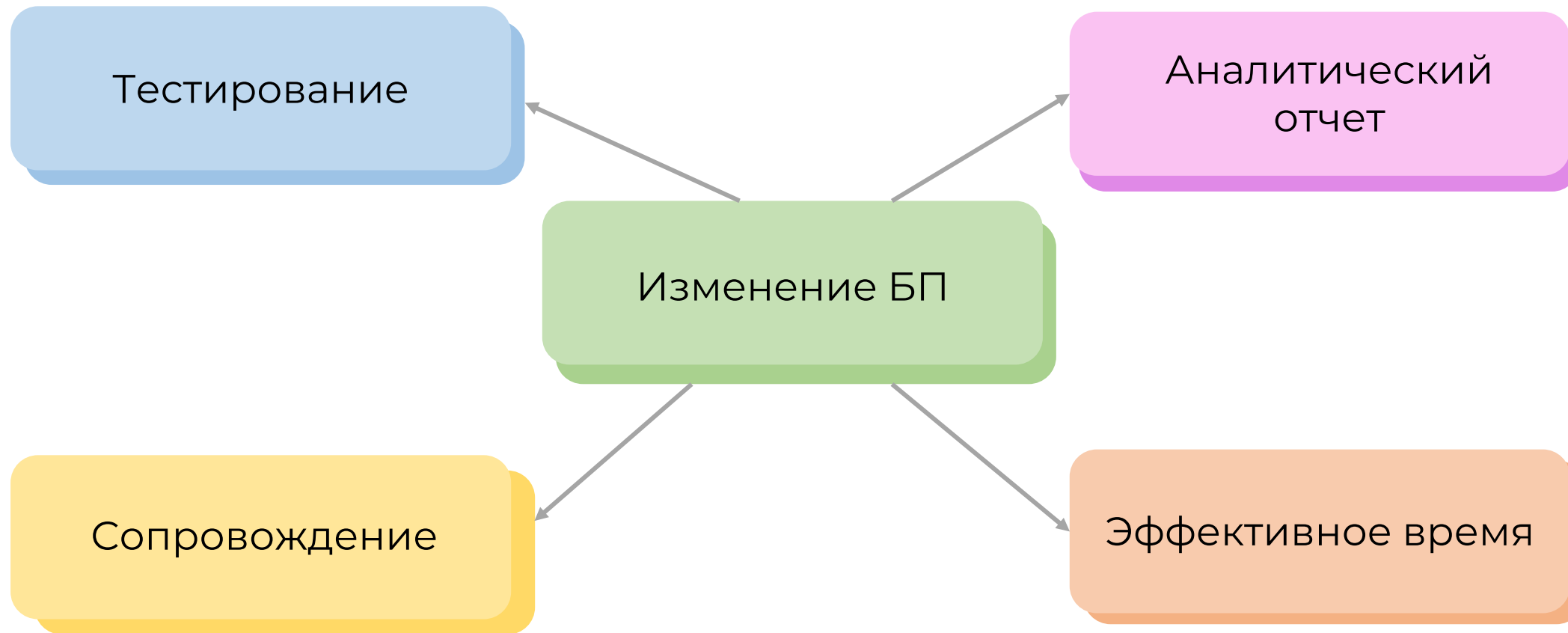
увеличили конверсию

- аналитика длительных звонков;
- скрининг сценария;
- аналитика работы новых операторов;
- разработка кейсов для устной проработки;
- разработка вопросов для тестирования;
- анализ причин отказов от записи;
- памятка по работе на проекте.

Новый подход в оценке роботизированных проектов

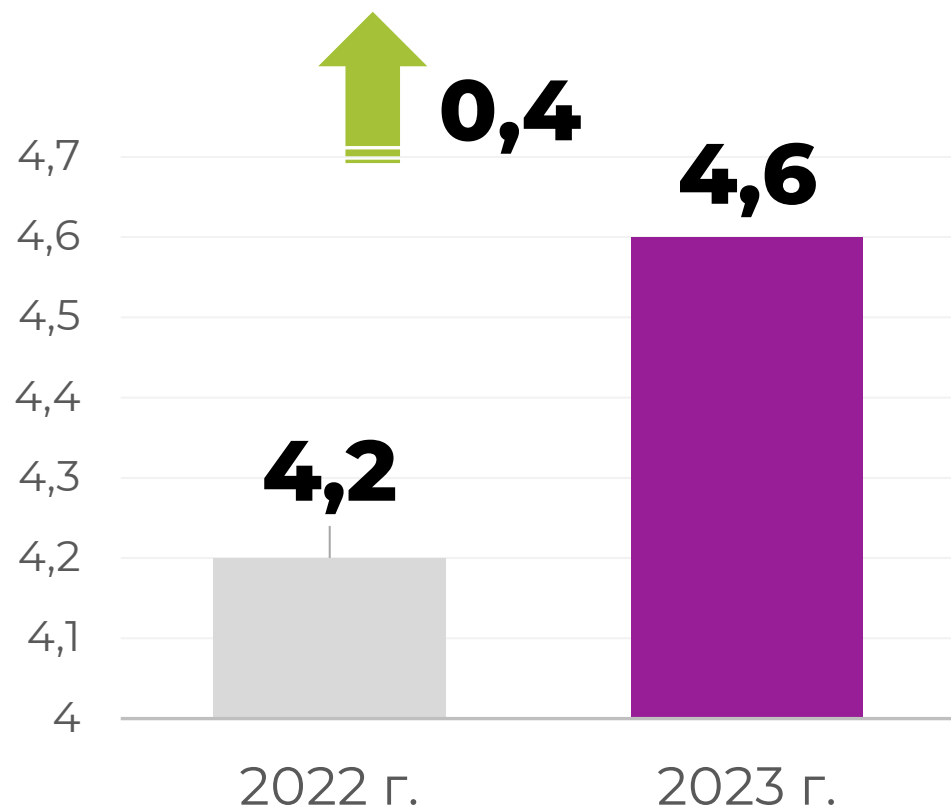
С 97% до 119%

Подняли результативность роботов

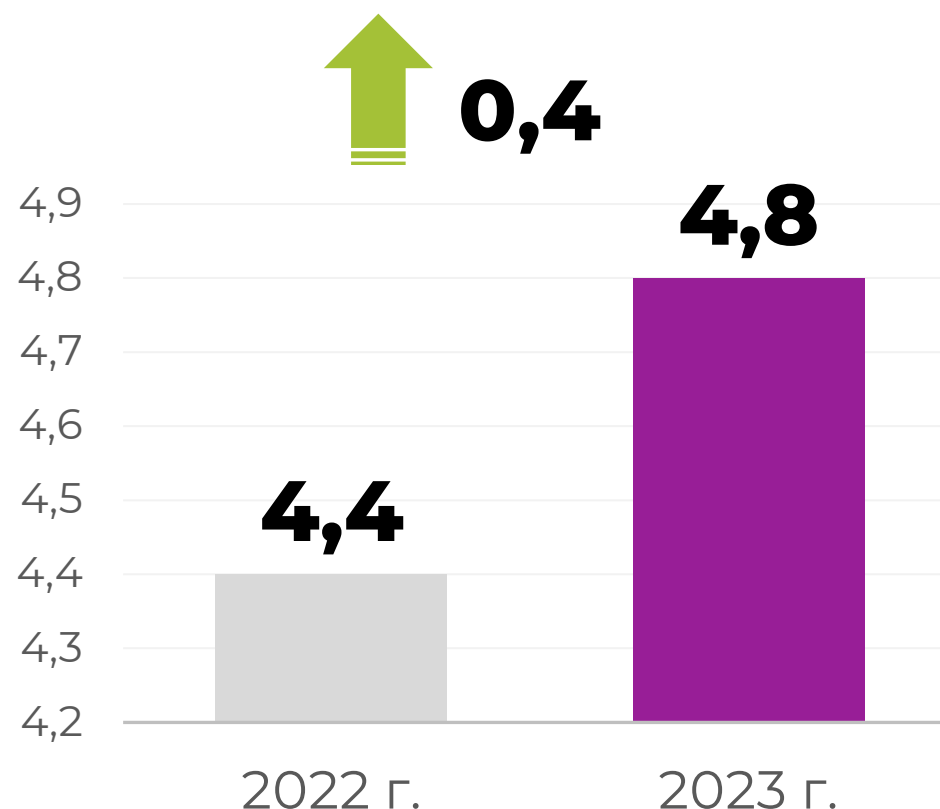


Вклад ОКК в достижение общих результатов в 2023 году

Качество



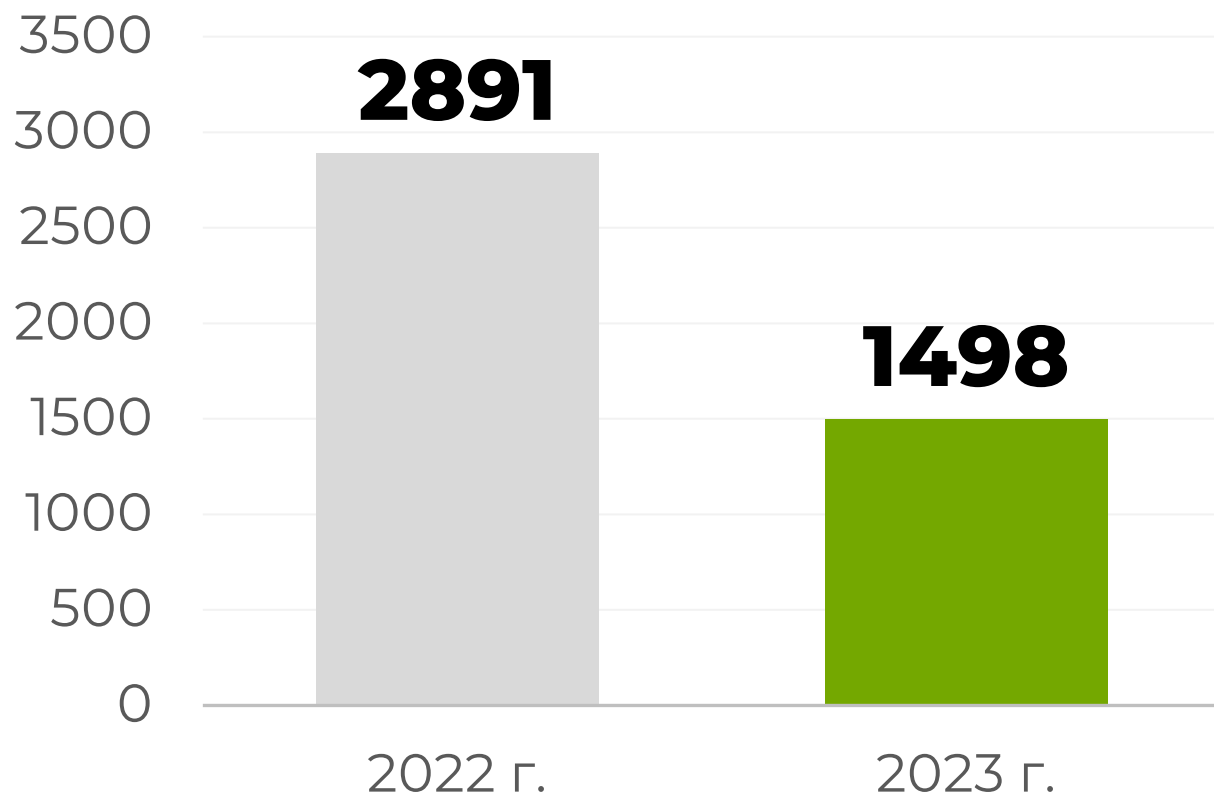
Телемаркетинг: оценка качества по 5-балльной системе



Горячая линия: оценка качества по 5-балльной системе



Фрод



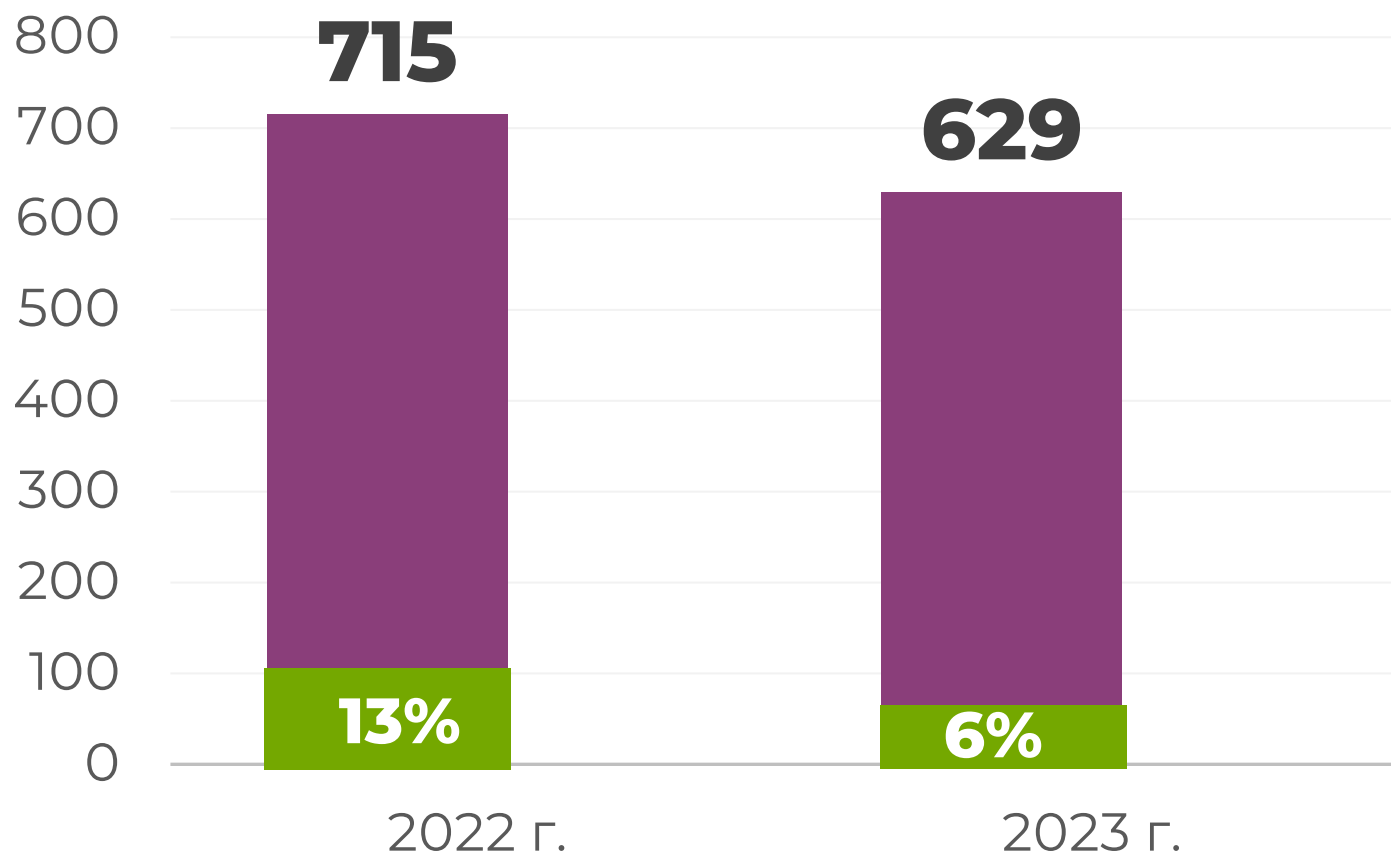
**Сокращение
фродовых заявок на**

↓ 48%



Претензии

- Подтверждены нами в %
- Поступило претензий



**Сокращение
претензий на**

↓ 12%



С 78% до 86%

Увеличили результативность проектов ТМ

На 7%

Снизили количество
подтверждающихся претензий с
нашей стороны

На 7%

Приняли больше
аттестаций



SMARTER

НОВИЧОК. КУРАТОРСТВО

Цели проекта

Кураторство и профессиональное развитие новых специалистов компании

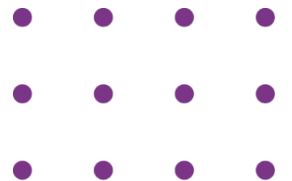
Работа на удержание новых сотрудников

Налаживание коммуникаций: оператор – специалист ОКК

Помощь в повышении личной эффективности каждого специалиста

Формирование кадрового резерва

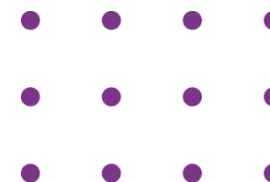
Помощь наставникам и руководителям группы в развитии нового персонала



Цели проекта

↓ На 6%

По данным, переданным HR отделом, благодаря работе ОКК удалось снизить текучку операторов.



Новый интерфейс оценки ОКК

Конструктор чек-листа



Навыки

НАИМЕНОВАНИЕ
Работа с возражениями секретаря
Выявление ЛПР и ЛДПР
Формирование и выявление потребностей
Презентация
Работа с возражениями ЛПР
Клиентоориентированность
Эмпатия
Темп речи и дикция
Управление диалогом

Знания

НАИМЕНОВАНИЕ
Знание продукта
Полнота информации
Уточнение информации. Заполнение формы
Технология обработки вызова

Критерии оценки

Вес критериев

ВЕС, %	ОБЯЗАТЕЛЬНЫЙ КОММЕНТАРИЙ	УПРАВЛЕНИЕ
10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ВЕС, %	ОБЯЗАТЕЛЬНЫЙ КОММЕНТАРИЙ	УПРАВЛЕНИЕ
15	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ДОБАВИТЬ ПАРАМЕТР

ДОБАВИТЬ ПАРАМЕТР

ОТМЕНА СОХРАНИТЬ

Поиск по расширенному списку критериев

Фильтр записей по дате и времени

Поиск записей Найдено разговоров: 51

Создать отчет

НАЙТИ ОЧИСТИТЬ

Тип звонка

Сотрудник ОКК
Великанова Юлия

Дата звонка
01.11.23 - 09.11.23

Статусы

Время ПВО (с)
От с до с

Группы

Завершил

Дата оценки
С до

Время звонка
--:--

Услуги

Операторы

Тип оценки

СВЕРНУТЬ ФИЛЬТРЫ

01.11.23 - 09.11.23 Великанова Юлия

Дата и время звонка

Завершил

Оценка звонка

ID	Компания	Телефон	Время звонка	TPазг	Тпво,с	Оператор	Статус	Оценка
1658	Верните налог	8 928 386 ** **	07.11.23 14:35:03	01:00	00:00	Робот 25599	Заявка	★★★★★
1658	Верните налог	8 918 321 ** **	07.11.23 14:25:45	00:22	00:00	Робот 25598	Не слышно	★★★★★
1658	Верните налог	8 978 824 ** **	07.11.23 14:06:03	01:20	00:00	Робот 25599	Заявка	★★★★★
1658	Верните налог	8 978 066 ** **	07.11.23 14:00:42	01:36	00:00	Робот 25598	Заявка	★★★★★
1658	Верните налог	8 951 831 ** **	07.11.23 13:56:08	01:31	00:00	Робот 25599	Не слышно	★★★★★
1658	Верните налог	8 978 824 ** **	07.11.23 14:06:03	01:20	00:00	Робот 25599	Не слышно	★★★★★
1658	Верните налог	8 978 066 ** **	07.11.23 14:00:42	01:36	00:00	Робот 25598	Не слышно	★★★★★
1658	Верните налог	8 951 831 ** **	07.11.23 13:56:08	01:31	00:00	Робот 25599	Брошена трубка	★★★★☆
1658	Верните налог	8 978 824 ** **	07.11.23 14:06:03	01:20	00:00	Робот 25599	Отказ: Ничего не нужно	★★★★★
1658	Верните налог	8 978 066 ** **	07.11.23 14:00:42	01:36	00:00	Робот 25598	Брошена трубка	★★★★★
1658	Верните налог	8 951 831 ** **	07.11.23 13:56:08	01:31	00:00	Робот 25599	Отказ: Ничего не нужно	★★★★★
1658	Верните налог	8 978 824 ** **	07.11.23 14:06:03	01:20	00:00	Робот 25599	Заявка	★★★★★
1658	Верните налог	8 978 066 ** **	07.11.23 14:00:42	01:36	00:00	Робот 25598	Заявка	★★★★★

Время звонка

Время пост-вызывной обработки

Тип звонка

ФИ оператора

Возможность прослушать, скачать звонок

Заполненный чек-лист



Навигация по звонку

Чек-лист

Смартер-У (Контактный центр) > Авангард > 33727

Иванова Анна

ФРОД Ташева Елена 09.11.23 0

00:00/01:54

8 351 245 ** ** 09.11.23 11:45:50 Иванова Анна Разг. 01:54 ПВО 00:19

Заявка

Корректность

Оценка в разрезе критериев

Комментарий в разрезе критериев

Навыки	Оценка	Комментарий
Работа с возражениями секретаря	★★★★★	Комментарий по навыку
Выявление ЛПР и ЛДПР	★☆☆☆☆	Оператор не выявляет ЛПР
Формирование и выявление потребностей	★☆☆☆☆	Оператор пропускает данный этап
Презентация	★★★★★	Комментарий по навыку
Работа с возражениями ЛПР	★★★★★	Отработан успешно отказ "Отправьте КП"
Клиентоориентированность	★★★★☆	Речевая ошибка "звОним"
Эмпатия	★★★★★	Комментарий по навыку
Темп речи и дикция	★★★★★	Комментарий по навыку
Управление диалогом	★★★★★	Комментарий по навыку
Знания		
Знание продукта	★☆☆☆☆	Оператор не получает согласия на перево,
Полнота информации	★★★★★	Комментарий по навыку
Уточнение информации. Заполнение формы	★★★★☆	Оператор не уточняет должность ЛПР
Технология обработки вызова	★★★★★	Комментарий по навыку

Комментарий

- Клиент не даёт чёткого согласия на оформление заявки. Клиент не дал согласился на оформление заявки.
- Фиктивная заявка. Оформление заявки с клиентами, с которыми по правилам проекта оформление запрещено: ЛПР не выявлен



Выгрузка отчетов

Параметры выгрузки отчетности

Поиск отчётов

Дата отчёта 27.10.23	Кампания	Подразделение	Тип оценки
Сотрудник ОКК	Статус	Группа	Тип отчёта
Дата оценки С - до	Услуги	Оператор	СВЕРНУТЬ ФИЛЬТРЫ
Оценка от	Оценка до	<input type="checkbox"/> ФРОД	<input type="checkbox"/> ФРОД Отменен

07.11.2023	3603	01.10.23 00:00 - 31.10.23 23:59	
31.10.2023	3457	Оценка: 01.10.23 - 31.10.23	Маширова Надежда ФРОД Кампания
31.10.2023 ТМ	3452	01.09.23 00:00 - 31.10.23 23:59	JoopPRO Москалёва Татьяна

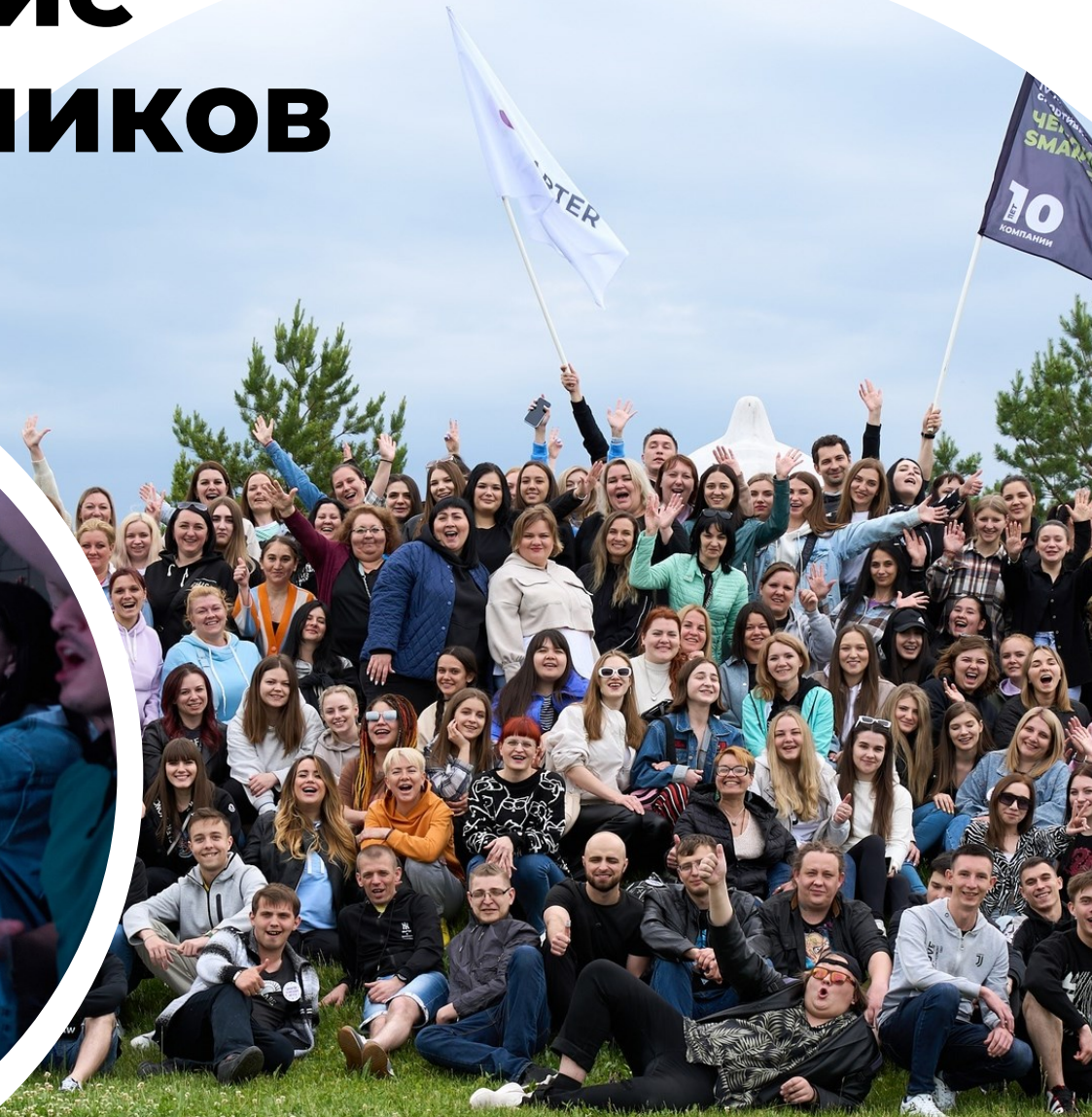
Дата формирования отчета

Выгрузка отчета в формате excel

Отправка отчета



Командообразование удаленных сотрудников



СМИ о нас

В январе 2023 г. на крупном онлайн-портале Беларуси «Про бизнес» была опубликована статья о системе нашей оценки.

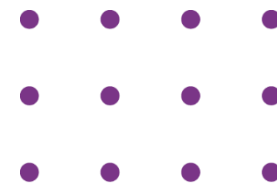
В статье заместитель исполнительного директора контакт-центра SMARTER Ирина Степнова рассказала, зачем нужен контроль качества, как оцениваются звонки в SMARTER, что такое фрод. Она дала советы бизнесу по организации контроля качества внутри компании.

Портал посещают более 200 тысяч уникальных пользователей в месяц.



Ирина Степнова

Заместитель
исполнительного
директора



Клиентский опыт

Прослушка в личном кабинете

Прозрачная отчётность

Поиск решений

Управление изменениями

Гарантия результата



Рекомендации для тех, кто решает пересмотреть работу своего ОКК

1

Проанализируйте текущую загрузку отдела

2

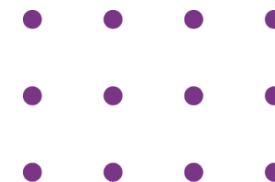
Пересмотрите нормы продуктивности

3

Оцените свежим взглядом чек-лист

4

Соберите обратную связь у ОКК



Выводы

Благодаря новому аналитическому подходу к работе ОКК и пересмотру традиционной методологии структуры отдела мы смогли создать из ОКК важный и полезный инструмент **анализа бизнес-процессов компании.**



Планы на будущее

1

Автоматизация
заданий на
прослушку

2

Механизм
доставки оценок
и апеллирования

3

Речевая
аналитика





SMARTER

8 800 775 42 75

smtter.ru