

Academy

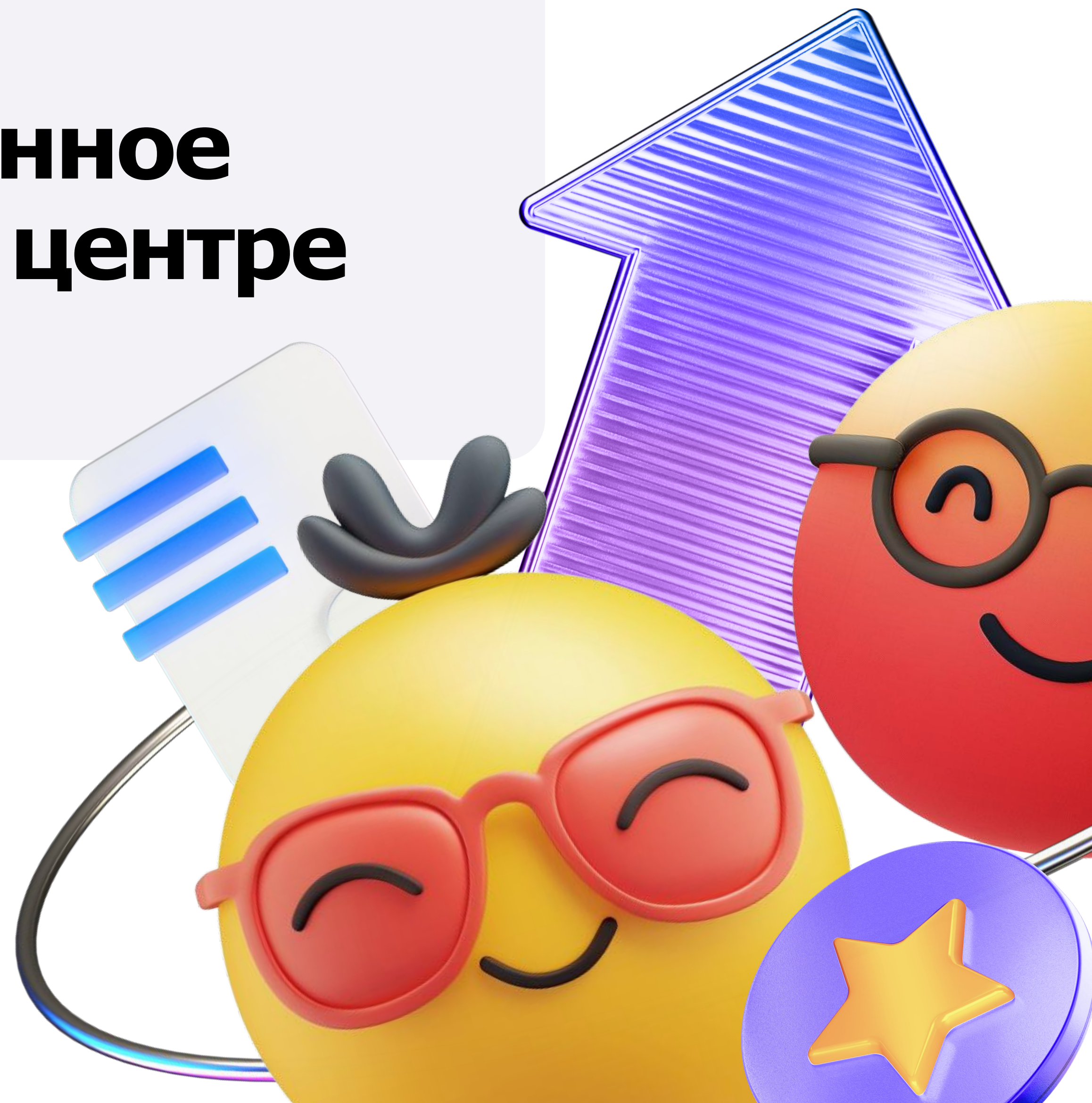
Синхронное vs асинхронное обучение в контактном центре

что выбирать для лучшего результата?



Шишова Анжела

Методолог направления развития команд по обслуживанию юридических лиц



Использование дистанционных платформ в формате «всё в одном»

Аналитика

Reskilling и Upskilling

Тренды

Максимальное привлечение дистанционного обучения

Максимально практикоориентированное обучение

Социальное обучение/менторство/наставничество

Тренды в форматах

Микрообучение с диджитал доступам

VR и AR

Коллаборации

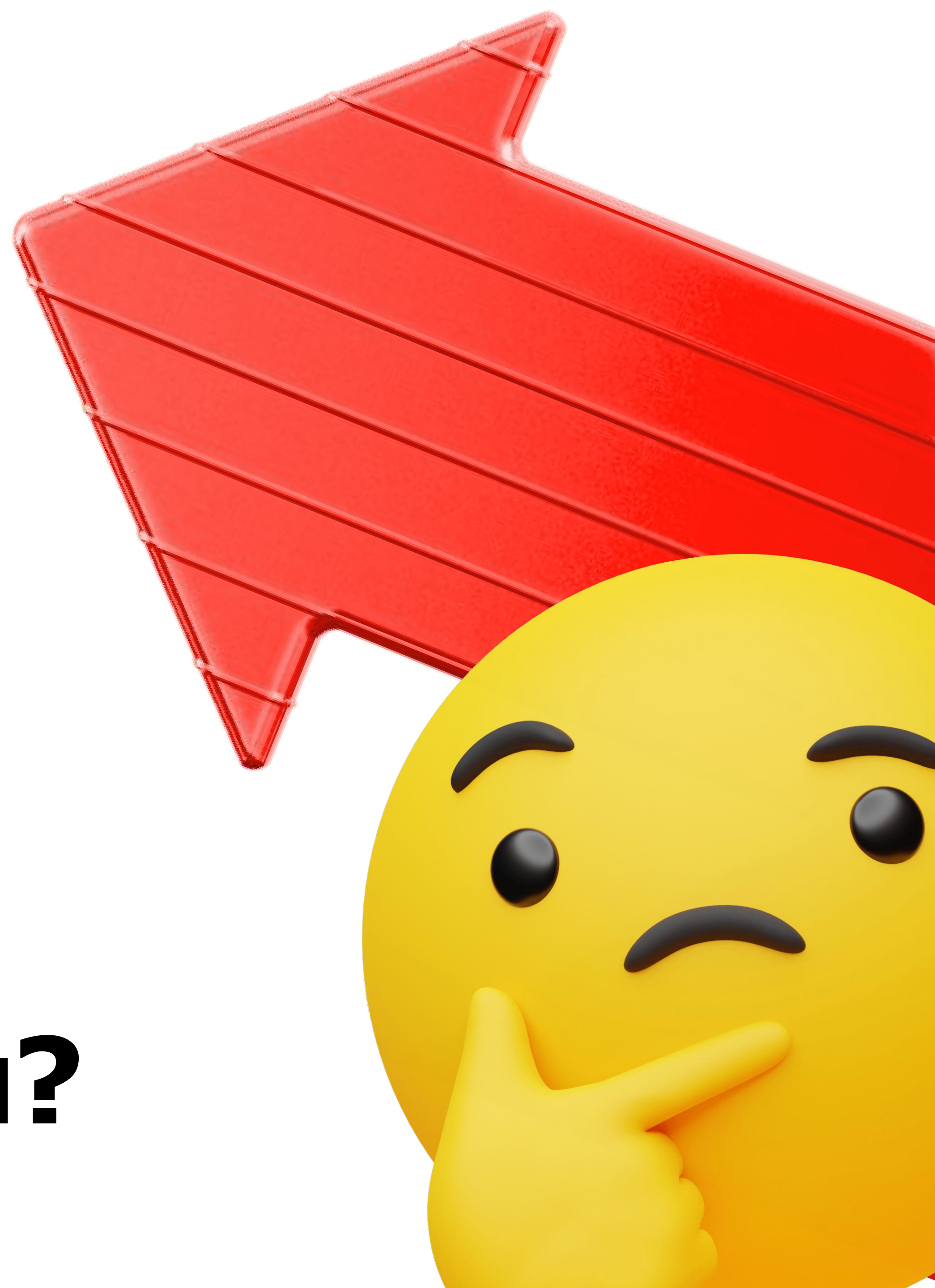
Персональные учебные программы
ИИ, конструктор, рекомендации

Геймификация

«Живые» лекции, видео форматы,
интерактивные одностраничники



**Что показывают
наши исследования?**

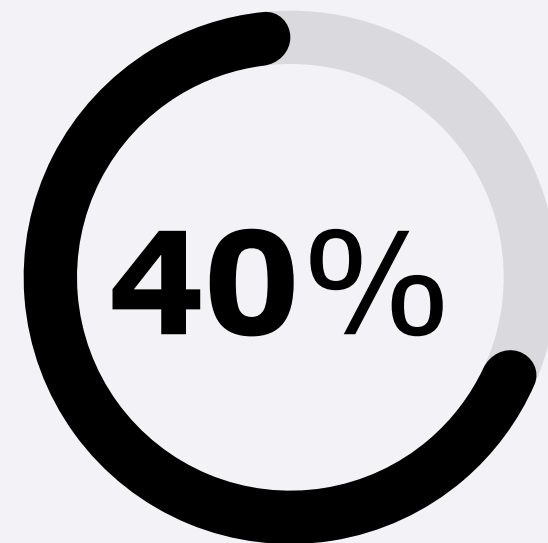


Инсайты исследования

Хотелось ещё больше практики



инхаус

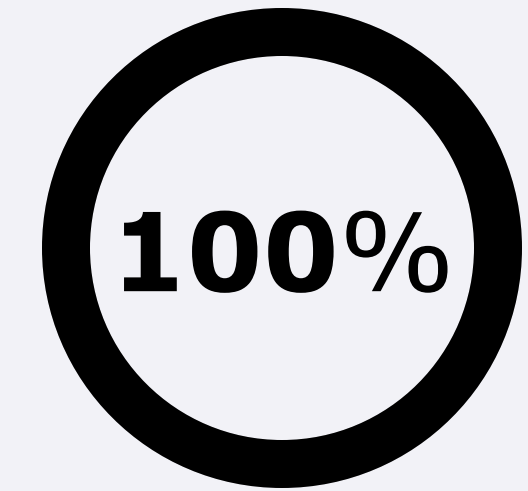


ДКЦ

Что понравилось



инхаус
наличие тренера

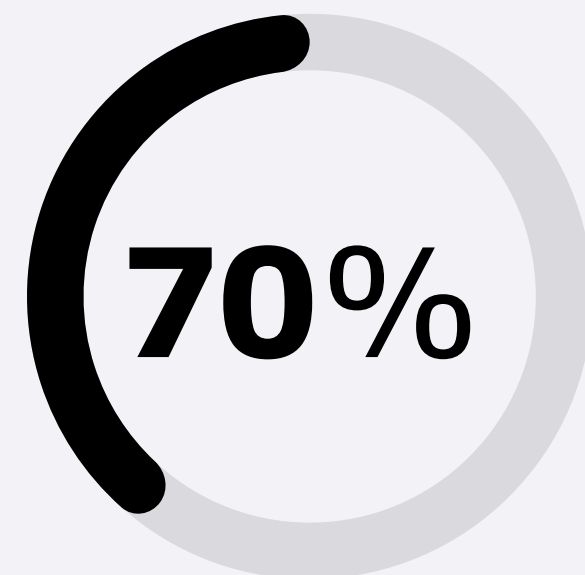


ДКЦ
наличие практики

Работа с Базой Знаний



инхаус

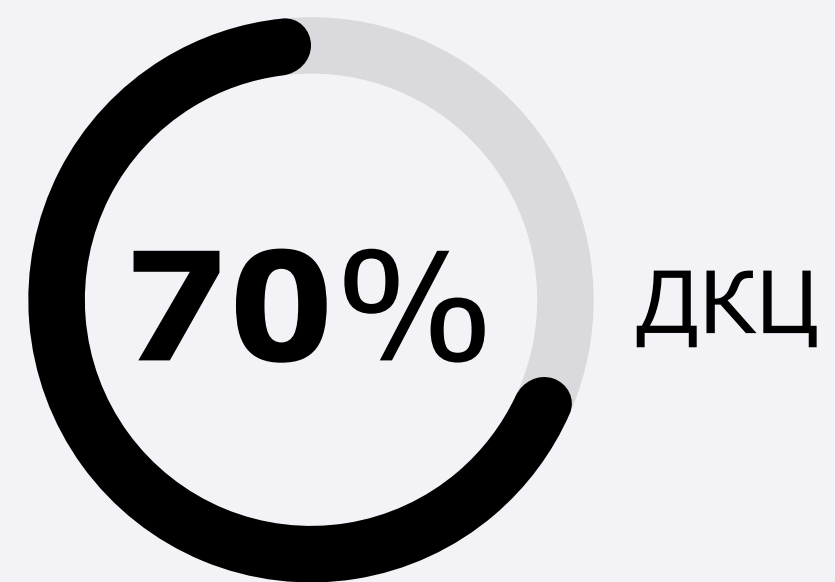


ДКЦ



Сложности на стажировке

Тревога, волнение, напряжение



Кто помогал?

инхаус

70% — руководитель

50% — наставник

50% — коллеги

10% — тренер

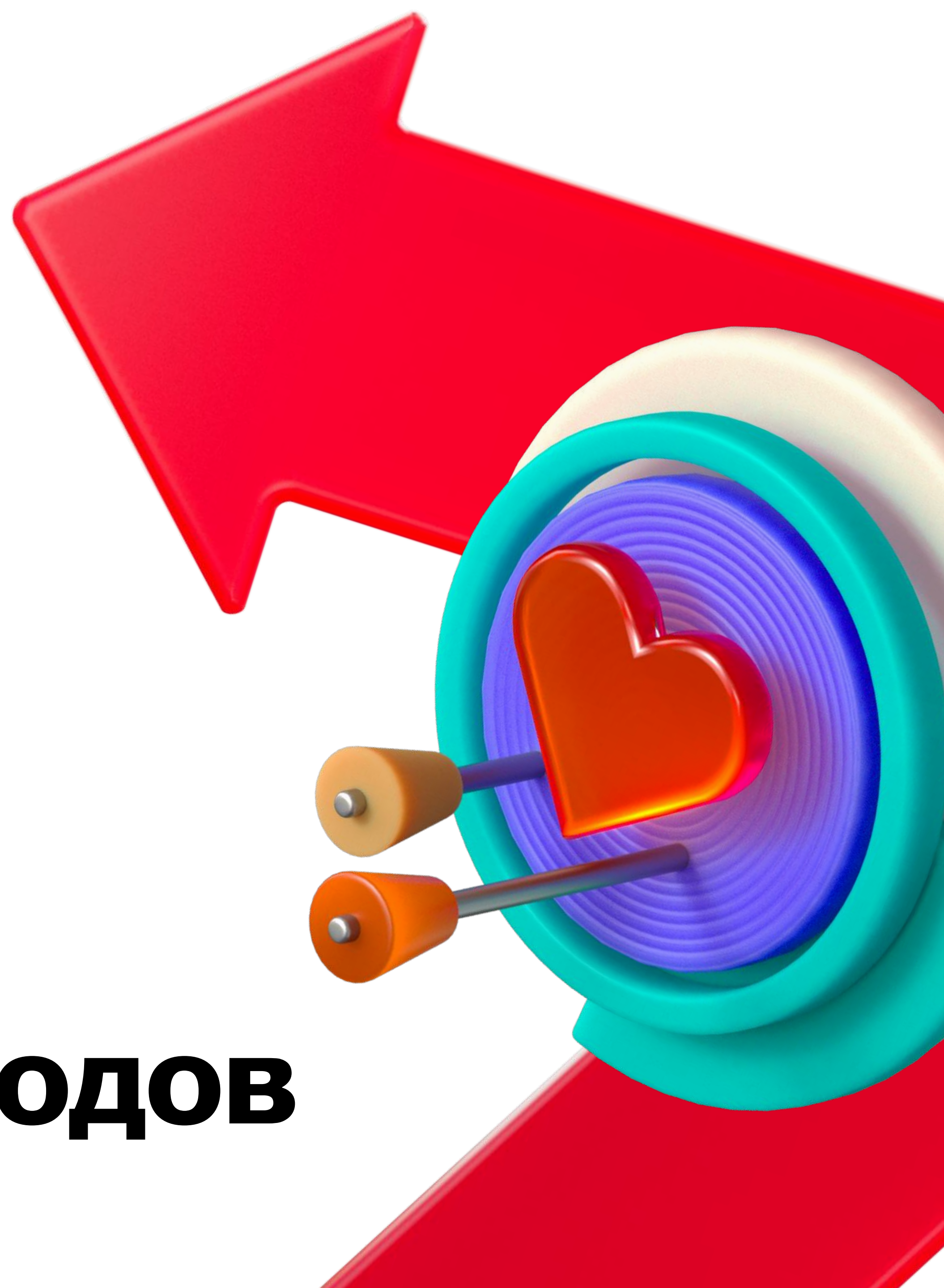
ДКЦ

70% — наставник

60% — коллеги

10% — база знаний





И ещё немного ВЫВОДОВ

И ещё немного ВЫВОДОВ

ДКЦ по аналитике каналов решения проблемы более самостоятельны, более приспособлены к работе

ДКЦ воспринимает обучение с тренером как награду, в то время как inhouse — как обязанность банка

Дистанционное обучение объединяет — сотрудники более активно взаимодействуют с коллегами и теплее отзываются о команде



Когда и почему мы выбираем асинхрон?

Когда внутри интегрирована корпоративная платформа или есть технологические коллаборации

Когда нужно быстро

Когда есть сильный Support

Когда нужно много

Когда и почему мы выбираем асинхрон?

Когда география — вся Россия

Когда нужно максимально бюджетно

Когда результат — концептуальный или базово инструментальный

Что нужно давать в асинхроне?



Что нужно давать в асинхроне?

Продуктовка и hard-тематики

Короткие дообучения по процессам обслуживания

Распространённые софты

Поддерживающий и мотивирующий контент: история успеха, видео контент от лидеров, интересные факты



Как организовать асинхрон?

Как организовать асинхрон?

1. Определение цели обучения и объёма поставляемого контента

2. Проведение методологического разбора контента

3. Выбор платформы и формата реализации

4. Определение метрик и формата отчётности по обучению

5. Формирование support команды

6. Оформление контента, техническая отладка и релиз

7. Массовое назначение и/или включение в треки развития

8. Подведение промежуточных итогов и доработки

9. Постановка на «рельсы» и передача в RUN

Как поддержать асинхрон?



Как поддержать асинхрон?



Отслеживание активности учащихся

Регулярная обратная связь

Онлайн-викторины и опросы

Тьюторская поддержка 24/7

Моментальная проверка заданий

Чаты с руководителем и командой

Погружение в корпоративную культуру
«от входа до выхода»

Финансовая и нефинансовая мотивация

Puzzle-story

Геймификация

Ставка на синхрон

Малочисленные и редко запускаемые группы

Редкая уникальная экспертиза, «зашитая» в профиль должности

Подведение промежуточных итогов и доработки

Для увеличения объёма возможных форматов обучения

Смена смыслов и глубокие софты

Ставка на синхрон

При отсутствии поддержки или аналитики

При слабой диджитализации в функции обучения

При потребности срезать результативность асинхрона

Для достижения сложных ресурсных или инструментальных результатов

Развенчаем пару мифов





Миф 1
Клиенты низко оценивают консультации после асинхронного обучения

4,74
VOC

90%
CSAT

140к
ПОЛОЖИТЕЛЬНЫХ ОТЗЫВОВ

Миф 2
Сотрудникам не нравятся асинхронные форматы

4,96
VOE

90%
CSAT



Q&A

Academy



Шишова Анжела

tg: @Angelika_Shishova

