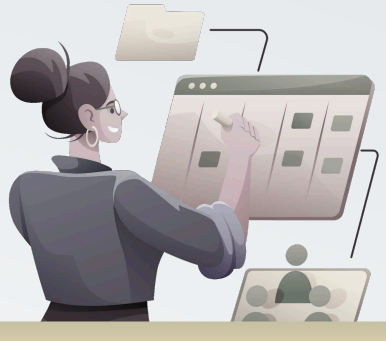
Модуль ЭРА QM для управления качеством сервиса

Модуль способствует выполнению требований стандарта **ISO 18295:2017.**

ISO 18295:2017 — международный стандарт качества работы контактных центров. Стандарт помогает повысить уровень сервиса и улучшить взаимодействие с клиентами.

Предполагается наличие трех ролей:

МЕНЕДЖЕР



Техническая роль. Решает, как будет проверяться качество звонков. Создаёт форму оценки, параметры, работает с ИИ, использует навыки программирования при необходимости.

Основные задачи:

- Определяет признаки снижения качества обслуживания
- Создает промты и настраивает ИИ
- Создаёт форму оценки качества
- Выбирает и настраивает параметры оценки
- Формирует выборки разговоров
- Создает метки, типы нарушений и типы мероприятий
- Назначает аудиторов на задания

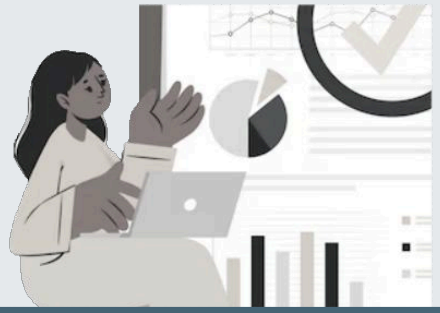
АУДИТОР

Проверяет звонки по готовой форме. Отмечает ошибки, ставит оценки, проверяет работу ИИ.
Имеет доступ только к своим заданиям.

Основные задачи:

- Выявляет и фиксирует нарушения в работе операторов
- Заполняет форму оценки качества
- Использует помощь ИИ и речевой аналитики

ГЛАВНЫЙ АУДИТОР



Занимается результатами работы аудиторов. Выявляет основные проблемы в качестве сервиса и предлагает, как их исправить.

Основные задачи:

- Следит за статитистикой: сколько нарушений зафиксировано, какие операторы работуют хуже/лучше, общее качество обслуживания
- Слушает проблемные звонки и решает, какие меры необходимо принять
- Создает и назначает корректирующие мероприятия

МЕНЕДЖЕР | АУДИТОР | ГЛАВНЫЙ АУДИТОР

Шаг 0

Форма оценки

Необходима для настройки процесса оценки под требования менеджера. Форма отвечает на вопросы **Что? Как? Каким образом?** оценивать.
При её создании определяются следующие элементы:

1. **Параметры оценки** — создание полей с параметрами анализа для ИИ и для аудитора.
   Например: Вежливость оператора; Соблюдение скрипта и др.

Для каждого параметра можно задать нужный тип ввода (Чекбоксы; Выпадающие списки; Баллы и т.п.)

2. **Правила оценки** — настройка автоматического заполнения формы на основе:
   - Использования запросов к ИИ;
   - Анализа ключевых слов;
   - Использования фрагментов кода.

Шаг 1

Генератор выборок

Выборка - звонки за некоторый период, отобранные по определенным параметрам (например: период, длина разговора).
К каждому звонку в выборке присваивается форма (**форма оценки**), и по этой форме создается задание на контроль.

Шаг 2

Здания на контроль

Выборка разговоров формируется в виде заданий на контроль.

В каждом задании можно:
- посмотреть информацию о разговоре
- прочитать стенограмму
- прослушать разговор
- получить оценку ИИ
- провести оценку
- отметить необходимые нарушения

Шаг 3

Корректирующее мероприятие

По каждому зафиксированному нарушению можно запланировать корректирующее мероприятие (обуение, встречу и т.п.)

АУДИТОР

Акт контроля (задание на оценку) **Нарушение**

Как работать?

1. Перейти в текущие задачи, выбрать задание и открыть задание
2. Выполнить расчет ИИ
3. Выполнить оценку по пунктам, выявить нарушения, завершить
4. При необходимости, перейти в завершенные задачи и откорректировать

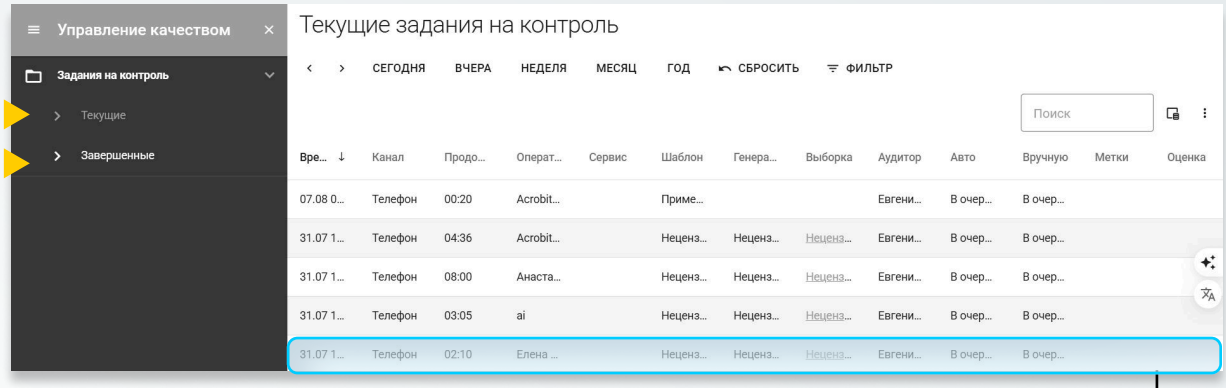
Текущие/Завершенные задачи

Задания на контроль → Текущие

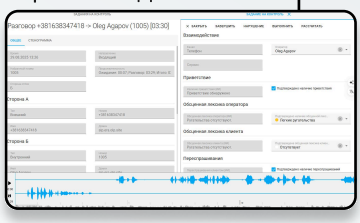
Зачем?

В раздел “Завершенные” помещаются те задачи, которые были отредактированы аудитором хотя бы раз

- Открыть карточку задания и провести оценку
- Открыть карточку задания и внести изменения в оценку



Карточка задания



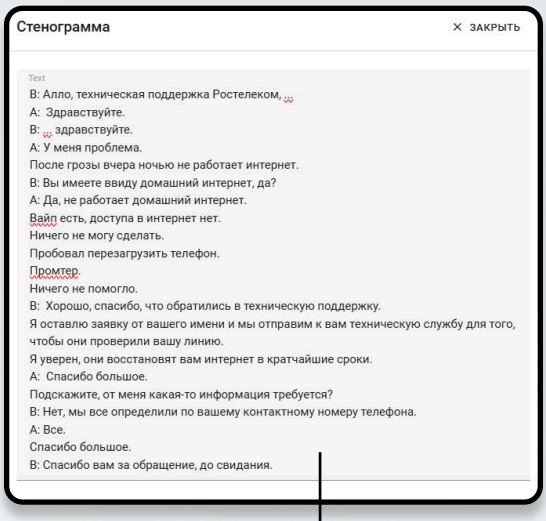
Карточка задания

Задания на контроль → Текущие → Окно задания

Что есть в карточке задания?

- Вкладка “Общее” с информацией и разговоре
- Вкладка “Стенограмма” с текстовой расшифровкой звонка (если есть)
- Запись звонка
- Задание на контроль: колонка для расчета ИИ
- Задание на контроль: колонка для проверки аудитором

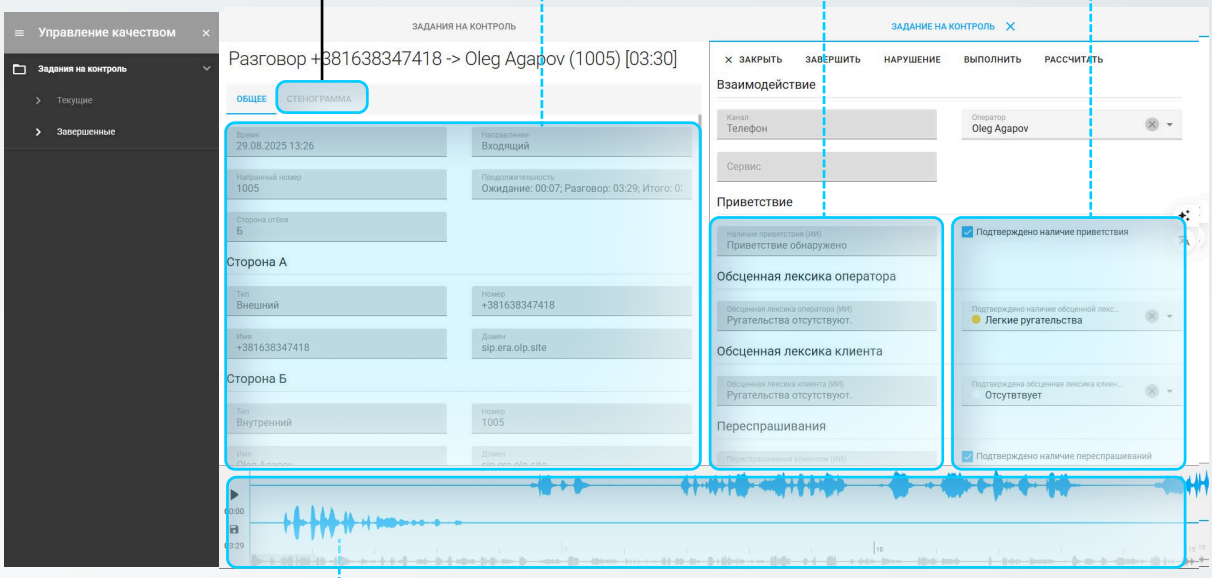
Стенограмма



Общая информация о звонке

Колонка для оценок ИИ

Колонка для проверки и оценки аудитором



Запись звонка

Порядок оценки разговора

Задания на контроль → Текущие → Окно задания

Процесс оценки всегда начинается с кнопки **Приступить**, а заканчивается и сохраняется кнопкой **Завершить**.

К заданию можно возвращаться (приступать) неограниченное количество раз.

1 Приступить

2 Выполнить обращение к ИИ

Нажать “Выполнить” и дождаться получения ответов от ИИ.

3 Выполнить оценку / проверить оценку ИИ

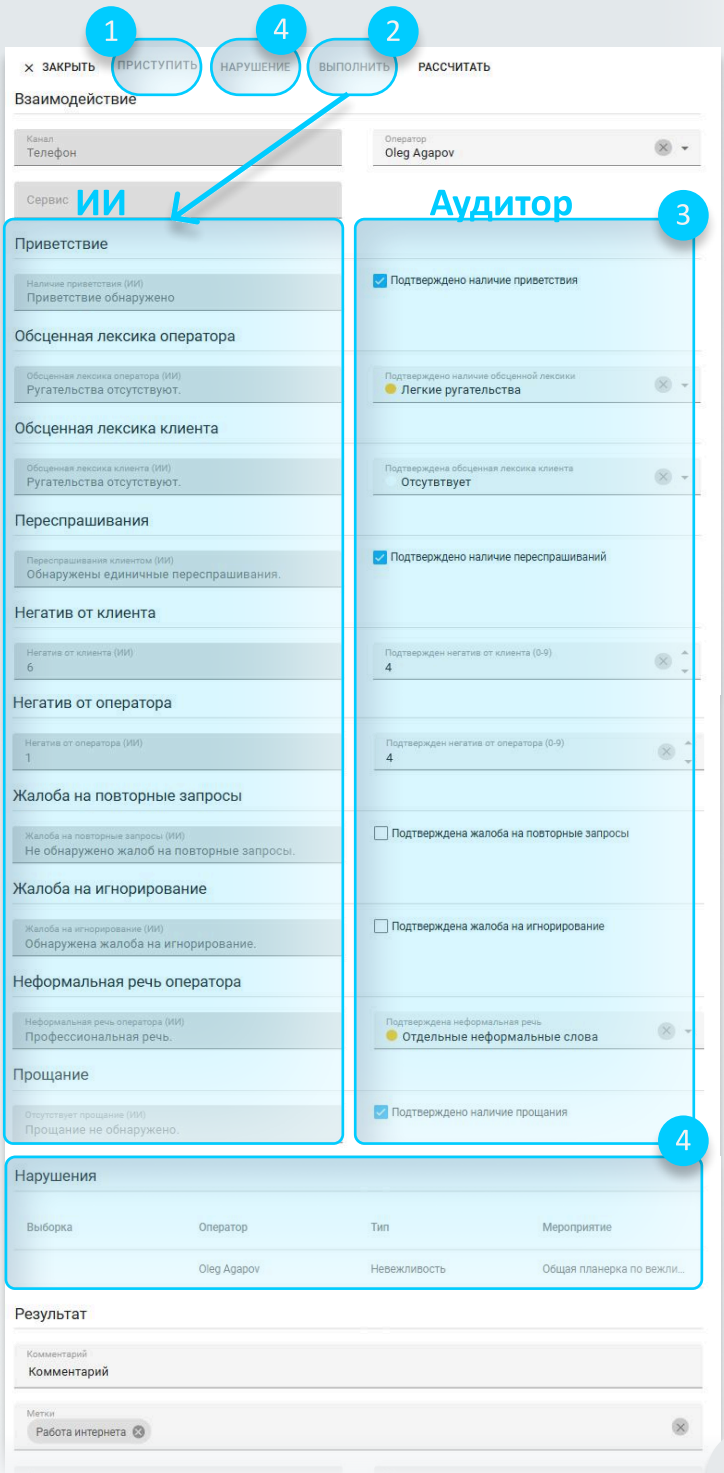
В зависимости от формы, ответы могут как убавлять баллы, так и прибавлять.

В даннном примере, базовая оценка 100. Из нее вычетаются баллы при выборе ответов, негативно оценивающих качество обслуживания.

4 Выбрать нарушения, если такие есть

Нарушения выбираются кнопкой вверху страницы и отображаются списком в разделе “Нарушения”

***!Нарушения не влияют на оценку разговора!** Из базовой оценки не будут вычитаться или прибавляться баллы при выборе нарушения.*



5 Добавить комментарий и метки при необходимости

Метки помогают распределять звонки по разным категориям.

Метки создаются менеджером в разделе Справочники.

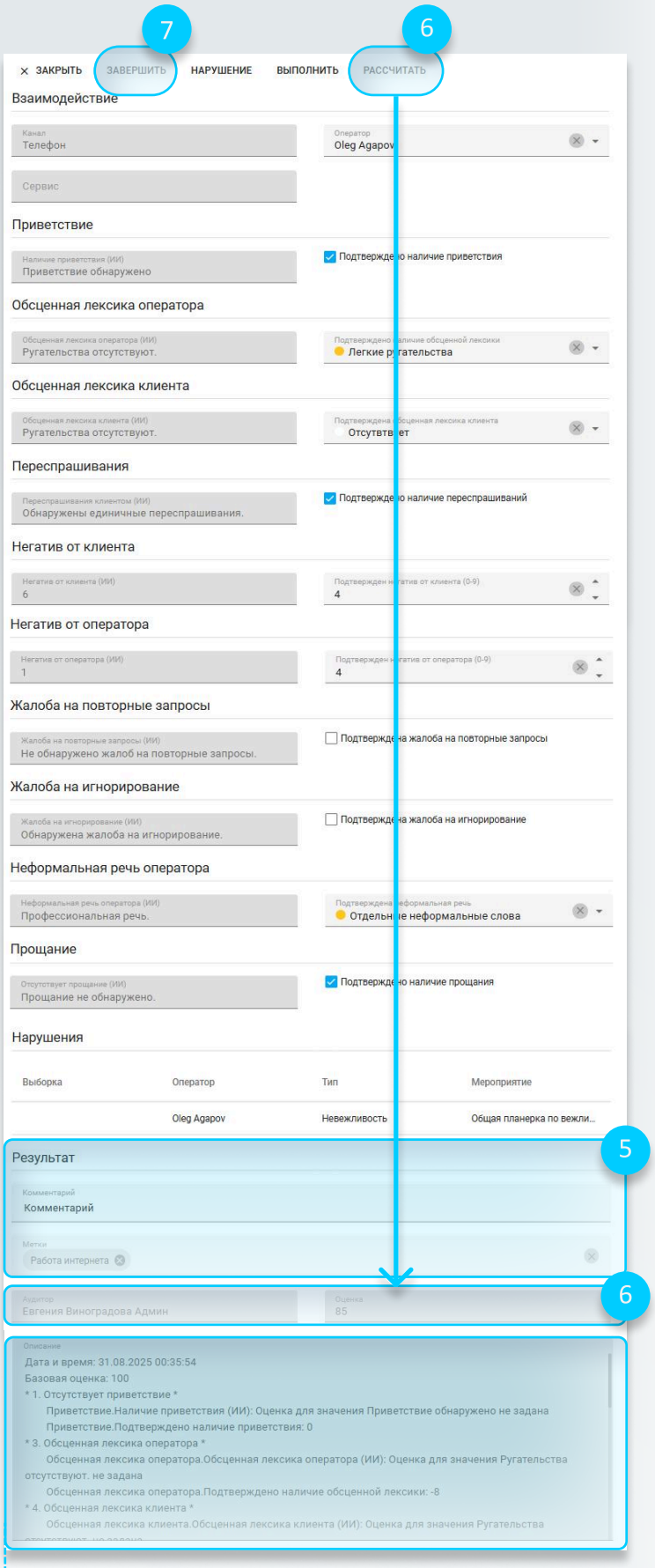
6 Выполнить рассчет

После окончания оценки выполняется рассчет: из базовой оценки система вычитает или прибавляют баллы.

*Нажмите кнопку “**Рассчитать**” вверху страницы. Итоговая оценка отобразится в конце формы в поле “Оценка”.*

8 Завершить

При необходимости, повторите весь цикл



Детальный рассчет баллов.
Пример:
***”-8 “** — из базовой оценки вычитается 8 баллов*
***”0“** — ничего не вычитается и не прибавляется*
***“8”** — к базовой оценке прибавляется 8 баллов*
***“Не задано”** — правило оценки отсутсвует.*
Пример: диапазон оценки аудитором 0-9 баллов, а аудитор ввел “11”.
Для оценки ИИ баллы, как правило, тоже не заданы и не влиют на итоговую оценку разговора.

ГЛАВНЫЙ АУДИТОР

Корректирующее мероприятие

Возможности:

- Следить за выполнениям заданий по выборкам звонков
- Оценивать качество звонков и работу аудиторов (доступ ко всем заданиям на оценку)
- Создавать и назначать корректирующие мероприятия по нарушениям
- Смотреть отчеты и статистику по нарушениям и оценкам

Выборки

Задания на контроль → Выборки

Зачем?

- Следить за ходом выполнения заданий и статистикой нарушений по выборкам звонков

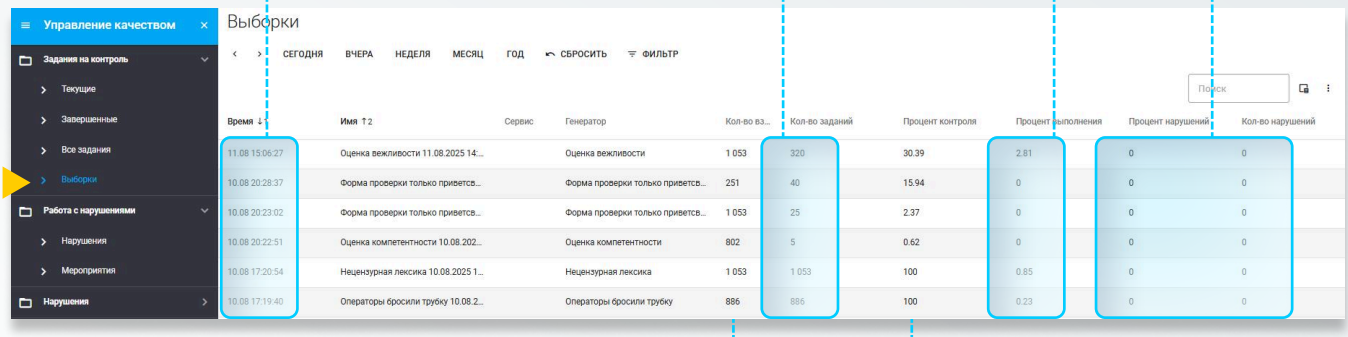
***Выборка** - это некоторое количесвто звонков за какой-либо период, отобранные по определенным параметрам (например, длинна разговора)*

Поиск выборки нужной даты

Количесвто звонков, отобранное выборкой

Процент выполнения заданий аудиторами

Процент/количество нарушений



Общее количество разговоров за период

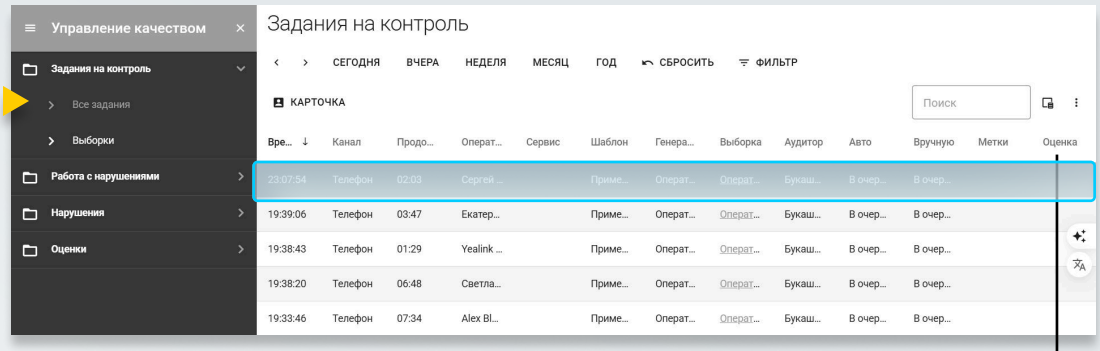
Процент отобранных звонков (от общего количества)

Задания на контроль

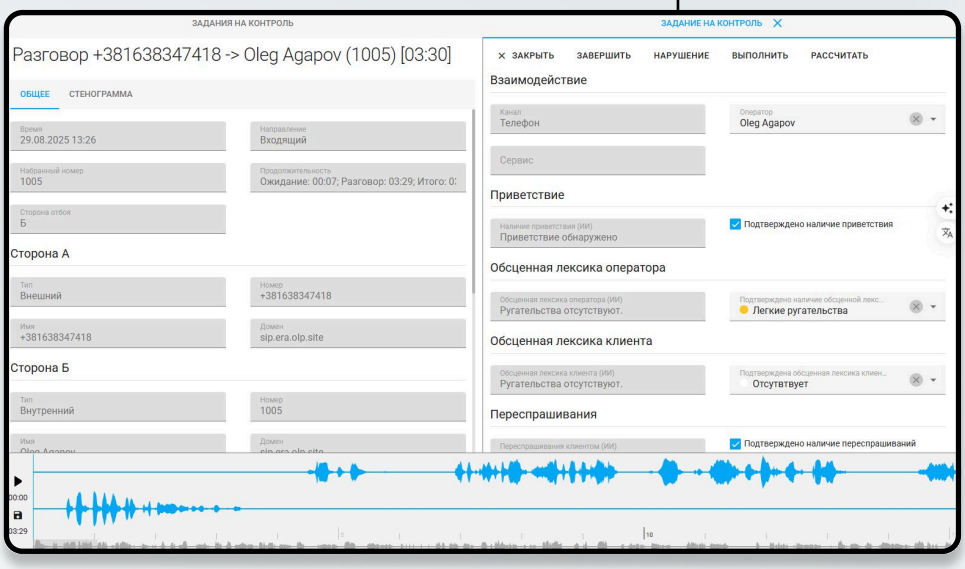
Задания на контроль → Все задания

Зачем?

- Посмотреть результаты работы аудиторов
- Провести оценку качества разговора



Карточка задания

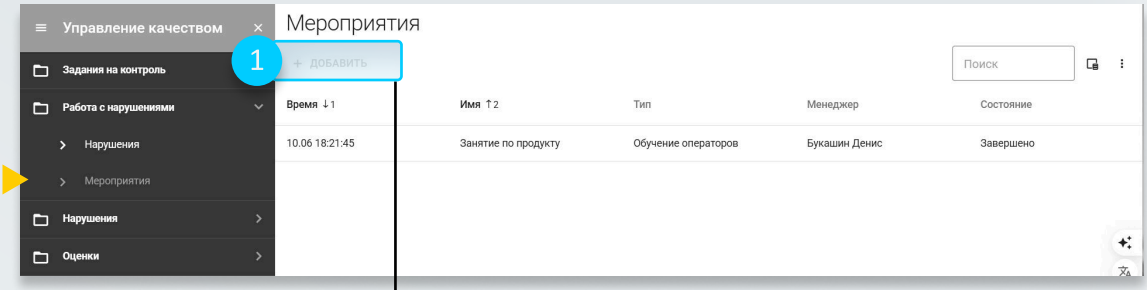


Как работать?

1. Создать корректирующее мероприятие для операторов (например, обучение).
2. Назначить мероприятие нарушению

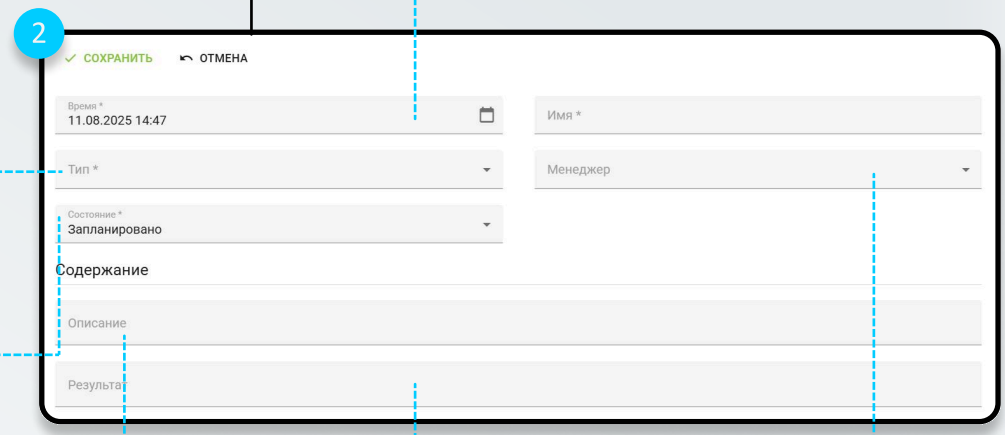
Работа с нарушениями → Мероприятия

1 Нажмите “Добавить” (мероприятие)



2 Заполните карточку и сохраните

Время, когда мероприятие должно начаться



Выбор предустановленного типа мероприятия. Типы создаются Менеджром в разделе “Справочники”

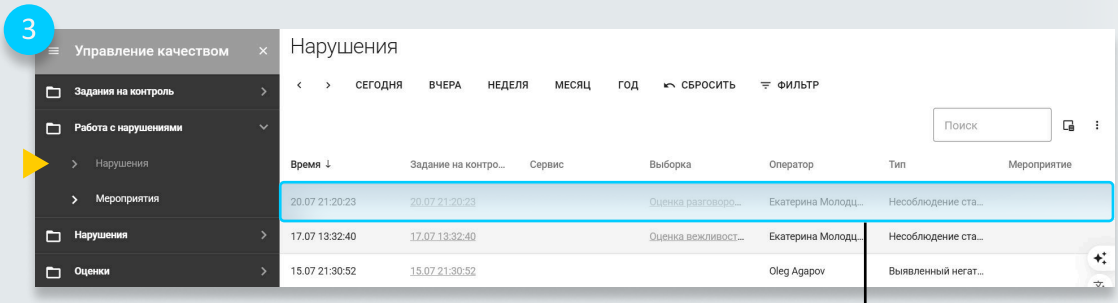
Статус мероприятия. Например, после провдения необходимо поменять на “Завршено”

Детали мероприятия

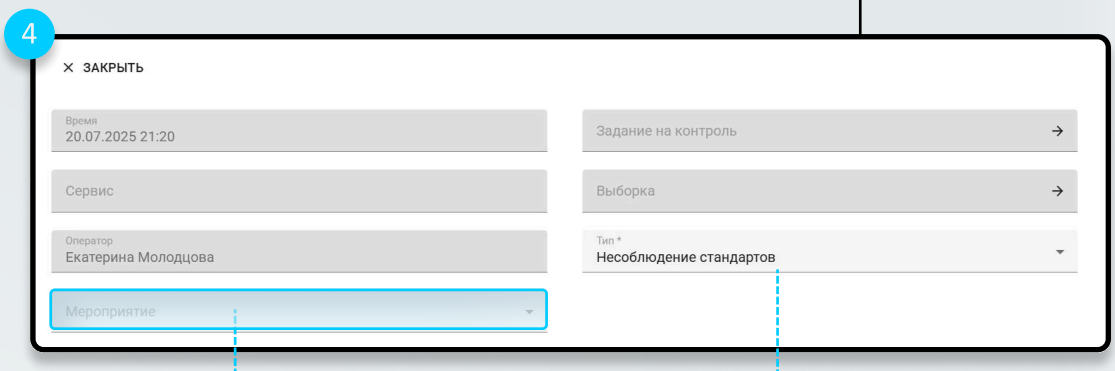
Результат: например, каких нарушений должно стать меньше, как должно повыситься качество обслуживания

Выбор менеджера, ответсвенного за организацию

3 Откройте нарушение



4 Заполните карточку и сохраните



Выбор мероприятия

Тип (название) нарушения. Выбирается аудитором, но может быть отредактировано главным аудитором

Отчеты: Нарушения

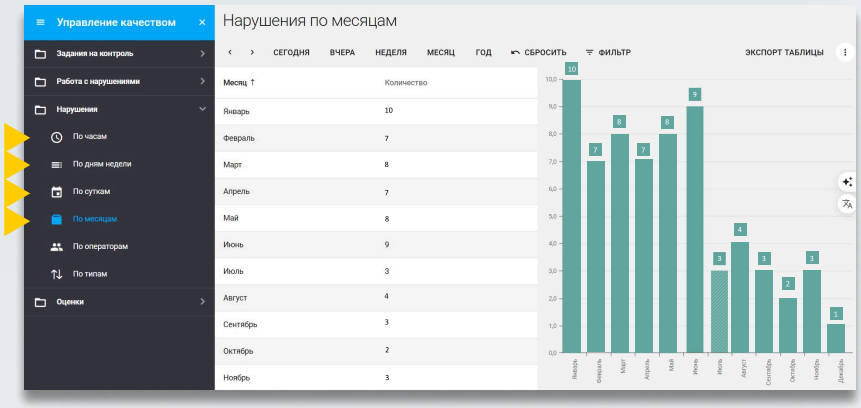
Нарушения → По часам/ По дням недели / По суткам / По месяцам/ По операторам/ По типам

Зачем?

- Помогают выявлять всплески и аномалии в качестве для оперативной реакции
- Позволяют ранжировать типы нарушений, видеть самые частые и критичные
- Показывают операторов с повышенной долей нарушений для адресного контроля и обучения

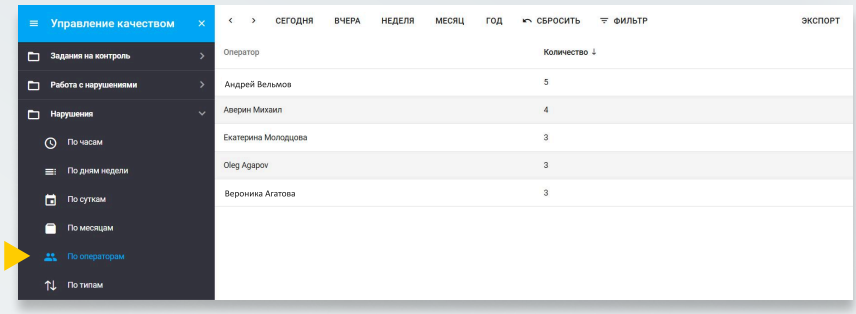
По времени

Отображает нарушения по часам, дням недели, суткам и месяцам в таблицах и графиках.
Позволяет выявлять тренды, например, снижение нарушений к концу лета благодаря обучению.



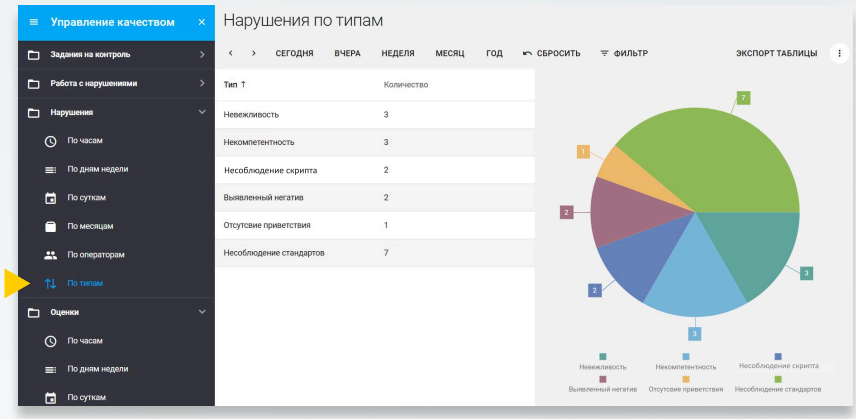
По операторам

Таблица с количеством нарушений на каждого оператора за выбранный период.
Удобна для мониторинга качества работы и выявления проблемных сотрудников.



По типам

Таблица и график с распределением нарушений по категориям.
Позволяет быстро определить доминирующие типы нарушений для приоритетных улучшений.



Отчеты: Оценки

Оценки → По часам/ По дням недели / По суткам / По месяцам/ По операторам

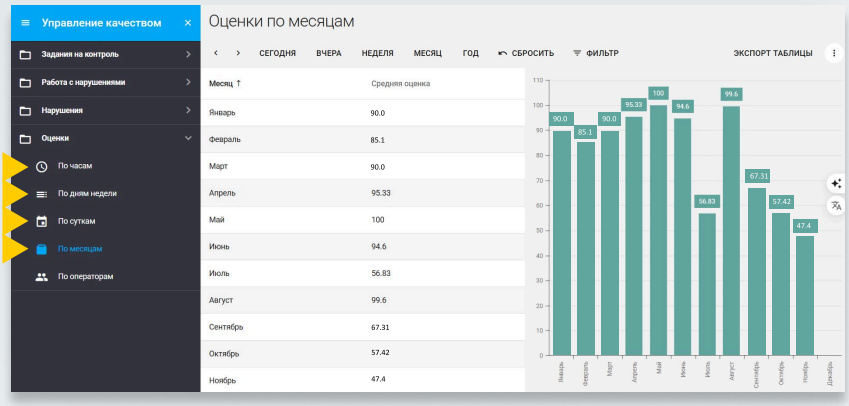
Зачем?

- Удобны для отслеживания среднего качества обслуживания по периодам
- Помогают сравнивать работу операторов
- Дают возможность оценивать эффект изменений скриптов и обучения по динамике средних оценок

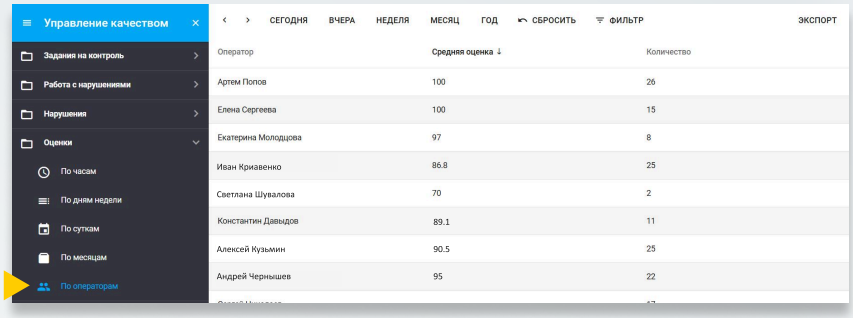
По времени

Таблица и график со средней оценкой разговоров по часам, дням недели, суткам и месяцам. Помогает отслеживать динамику качества, например, снижение к концу лета.

Максимальное количесвто баллов и критерии оценки зависят от настроек менеджром Парметров оценки



По операторам

Список операторов со средней оценкой их разговоров за выбираемый период.

Позволяет выявлять лучших и тех, кто нуждается в обучении.