

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.

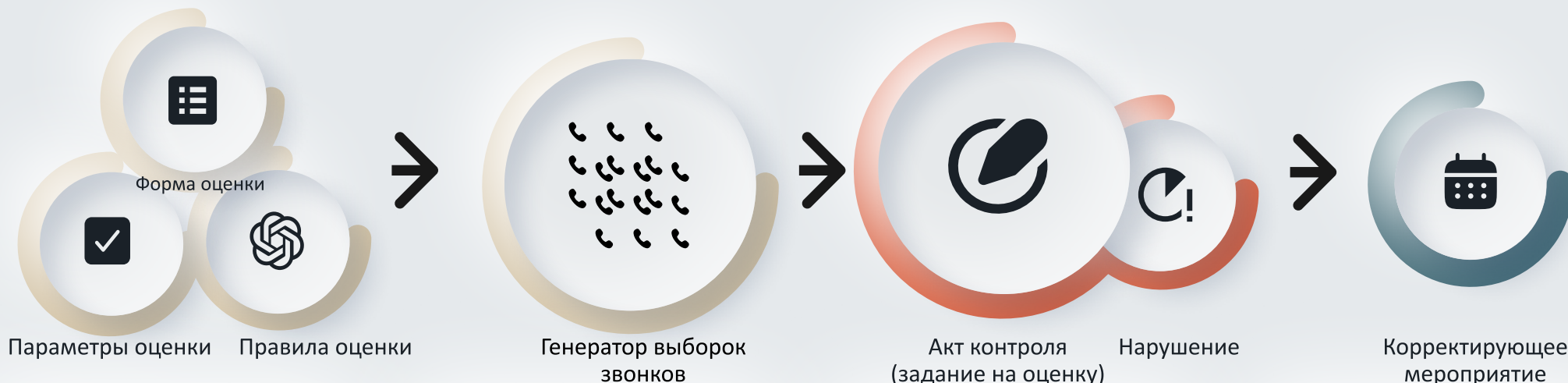
Основные задачи:

- Следит за статистикой: сколько нарушений зафиксировано, какие операторы работают 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.)



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

☰

Управление качеством

✕

📁

Задания на контроль

▼

>

Текущие

>

Завершенные

Текущие задания на контроль

<

>

СЕГОДНЯ

ВЧЕРА

НЕДЕЛЯ

МЕСЯЦ

ГОД

↺ СБРОСИТЬ

🔍 ФИЛЬТР

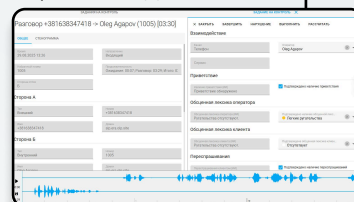
Поиск

📄

⋮

Вре... ↓	Канал	Продо...	Операт...	Сервис	Шаблон	Генера...	Выборка	Аудитор	Авто	Вручную	Метки	Оценка
07.08 0...	Телефон	00:20	Acrobit...		Приме...			Евгени...	В очер...	В очер...		
31.07 1...	Телефон	04:36	Acrobit...		Неценз...	Неценз...	Неценз...	Евгени...	В очер...	В очер...		
31.07 1...	Телефон	08:00	Анаста...		Неценз...	Неценз...	Неценз...	Евгени...	В очер...	В очер...		
31.07 1...	Телефон	03:05	ai		Неценз...	Неценз...	Неценз...	Евгени...	В очер...	В очер...		
31.07 1...	Телефон	02:10	Елена ...		Неценз...	Неценз...	Неценз...	Евгени...	В очер...	В очер...		

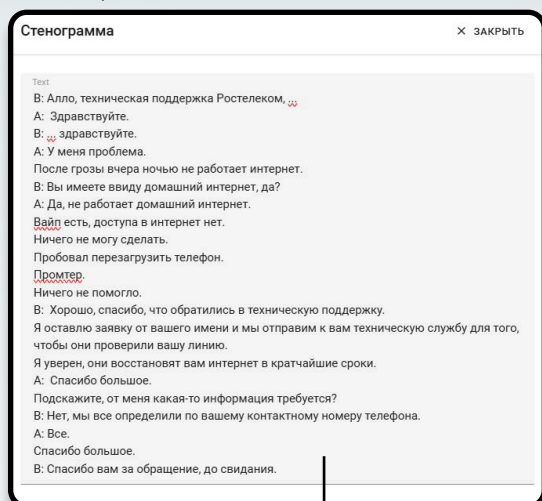
Карточка задания



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

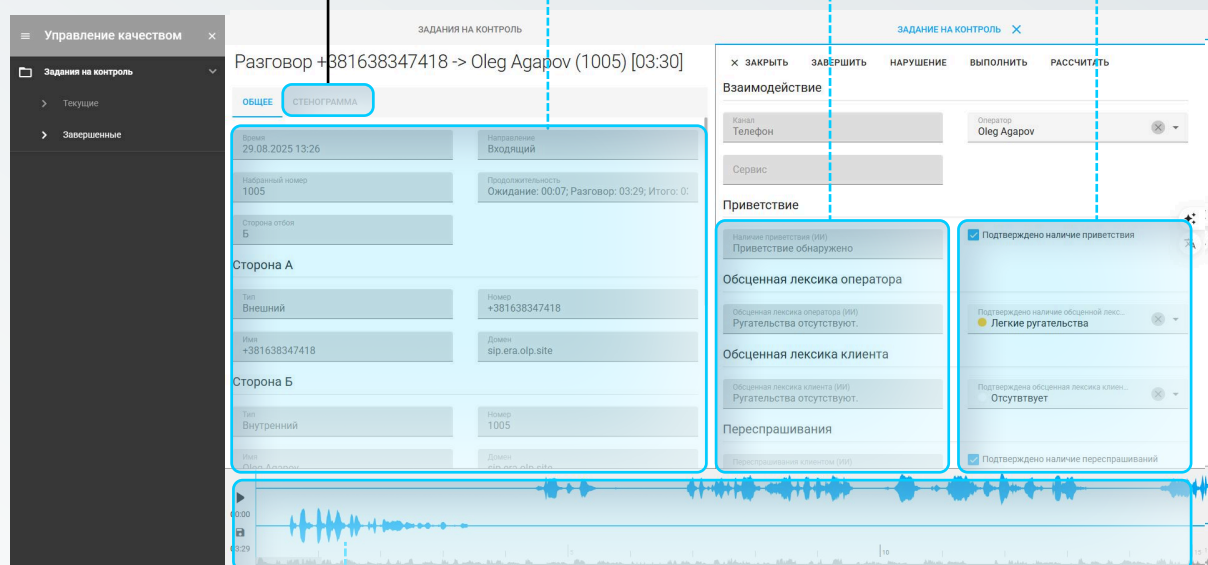
Стенограмма



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 данном примере, базовая оценка 100. Из нее вычитаются 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.

The screenshot shows the evaluation interface with the following elements:

- 1** Points to the **ПРИСТУПИТЬ** button at the top.
- 2** Points to the **ВЫПОЛНИТЬ** button at the top.
- 3** Points to the **Аудитор** (Auditor) section on the right.
- 4** Points to the **Нарушения** (Violations) section at the bottom.

Взаимодействие (Interaction) section:

- Канал: Телефон
- Оператор: Oleg Agarov
- Сервис: ИИ

Аудитор (Auditor) section:

- Приветствие**: ☒ Подтверждено наличие приветствия
- Обценная лексика оператора**: ☒ Подтверждено наличие обценной лексики (Легкие ругательства)
- Обценная лексика клиента**: ☒ Подтверждена обценная лексика клиента (Отсутствует)
- Переспрашивания**: ☒ Подтверждено наличие переспрашиваний
- Негатив от клиента**: ☒ Подтвержден негатив от клиента (0-9) (4)
- Негатив от оператора**: ☒ Подтвержден негатив от оператора (0-9) (4)
- Жалоба на повторные запросы**: ☐ Подтверждена жалоба на повторные запросы
- Жалоба на игнорирование**: ☐ Подтверждена жалоба на игнорирование
- Неформальная речь оператора**: ☒ Подтверждена неформальная речь (Отдельные неформальные слова)
- Прощание**: ☒ Подтверждено наличие прощания

Нарушения (Violations) section:

Выборка	Оператор	Тип	Мероприятие
	Oleg Agarov	Невежливость	Общая планерка по вежли...

Результат (Result) section:

- Комментарий: Комментарий
- Метки: Работа интернета

5



Добавить комментарий
и метки при
необходимости

Метки помогают распределять звонки по разным категориям.

Метки создаются менеджером в разделе Справочники.

6



**Выполнить
расчет**

После окончания оценки выполняется расчет: из базовой оценки система вычитает или прибавляет баллы.

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

8



Завершить

При необходимости,
повторите весь цикл

7

ЗАВЕРШИТЬ

6

РАССЧИТАТЬ

✕ ЗАКРЫТЬ

НАРУШЕНИЕ

ВЫПОЛНИТЬ

Взаимодействие

Канал
Телефон

Сервис

Приветствие

Наличие приветствия (ИИ)
Приветствие обнаружено

Обсценная лексика оператора

Обсценная лексика оператора (ИИ)
Ругательства отсутствуют.

Обсценная лексика клиента

Обсценная лексика клиента (ИИ)
Ругательства отсутствуют.

Переспрашивания

Переспрашивания клиентом (ИИ)
Обнаружены единичные переспрашивания.

Негатив от клиента

Негатив от клиента (ИИ)
6

Негатив от оператора

Негатив от оператора (ИИ)
1

Жалоба на повторные запросы

Жалоба на повторные запросы (ИИ)
Не обнаружено жалоб на повторные запросы.

Жалоба на игнорирование

Жалоба на игнорирование (ИИ)
Обнаружена жалоба на игнорирование.

Неформальная речь оператора

Неформальная речь оператора (ИИ)
Профессиональная речь.

Прощание

Отсутствует прощание (ИИ)
Прощание не обнаружено.

Нарушения

Выборка	Оператор	Тип	Мероприятие
	Oleg Agarov	Невежливость	Общая планерка по вежли...

Оператор
Oleg Agarov

Подтверждено наличие приветствия

Подтверждено наличие обсценной лексики
● Легкие ругательства

Подтверждена обсценная лексика клиента
Отсутствует

Подтверждено наличие переспрашиваний

Подтвержден негатив от клиента (0-9)
4

Подтвержден негатив от оператора (0-9)
4

Подтверждена жалоба на повторные запросы

Подтверждена жалоба на игнорирование

Подтверждена неформальная речь
● Отдельные неформальные слова

Подтверждено наличие прощания

Результат

Комментарий
Комментарий

Метки
Работа интернета

Аудитор
Евгения Виноградова Админ

Оценка
85

Описание

Дата и время: 31.08.2025 00:35:54
Базовая оценка: 100
* 1. Отсутствует приветствие *
Приветствие.Наличие приветствия (ИИ): Оценка для значения Приветствие обнаружено не задана
Приветствие.Подтверждено наличие приветствия: 0
* 3. Обсценная лексика оператора *
Обсценная лексика оператора.Обсценная лексика оператора (ИИ): Оценка для значения Ругательства отсутствуют. не задана
Обсценная лексика оператора.Подтверждено наличие обсценной лексики: -8
* 4. Обсценная лексика клиента *
Обсценная лексика клиента.Обсценная лексика клиента (ИИ): Оценка для значения Ругательства отсутствуют. не задана

Детальный расчет 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 отсутствует.

Пример: диапазон оценки аудитором 0-9 баллов, а аудитор ввел "11".

Для оценки ИИ баллы, как правило, тоже не заданы и не влияют на итоговую оценку разговора.



Зачем?

- Посмотреть результаты работы аудиторов
- Провести оценку качества разговора

Управление качеством

Задания на контроль

Все задания

Выборки

Работа с нарушениями

Нарушения

Оценки

Задания на контроль

<

>

СЕГОДНЯ

ВЧЕРА

НЕДЕЛЯ

МЕСЯЦ

ГОД

СБРОСИТЬ

ФИЛЬТР

КАРТОЧКА

Поиск

Вре...	Канал	Продо...	Операт...	Сервис	Шаблон	Генера...	Выборка	Аудитор	Авто	Вручную	Метки	Оценка
23:07:54	Телефон	02:03	Сергей ...		Приме...	Операт...	Операт...	Букаш...	В очер...	В очер...		
19:39:06	Телефон	03:47	Екатер...		Приме...	Операт...	Операт...	Букаш...	В очер...	В очер...		
19:38:43	Телефон	01:29	Yealink ...		Приме...	Операт...	Операт...	Букаш...	В очер...	В очер...		
19:38:20	Телефон	06:48	Светла...		Приме...	Операт...	Операт...	Букаш...	В очер...	В очер...		
19:33:46	Телефон	07:34	Alex Bl...		Приме...	Операт...	Операт...	Букаш...	В очер...	В очер...		

Карточка задания

Разговор +381638347418 -> Oleg Agarov (1005) [03:30]

ОБЩЕЕ СТЕНОГРАММА

Время: 29.08.2025 13:26 Направление: Входящий

Номерной номер: 1005 Продолжительность: Ожидание: 00:07; Разговор: 03:29; Итого: 0:

Сторона отосл: Б

Сторона А

Тип: Внешний Номер: +381638347418

Имя: +381638347418 Директ: sip-era.olp.site

Сторона Б

Тип: Внутренний Номер: 1005

Имя: sip-era.olp.site

Взаимодействие

Канал: Телефон Оператор: Oleg Agarov

Сервис:

Приветствие

Наличие приветствия (ИИ): Приветствие обнаружено ☒ Подтверждено наличие приветствия

Обсуженная лексика оператора

Обсуженная лексика оператора (ИИ): Ругательства отсутствуют. ☒ Подтверждено наличие обсуженной лекс...

Обсуженная лексика клиента

Обсуженная лексика клиента (ИИ): Ругательства отсутствуют. ☒ Подтверждено наличие обсуженной лекс...

Переспрашивания

Переспрашивания клиентом (ИИ): ☒ Подтверждено наличие переспрашиваний

Timeline: 00:00 03:29

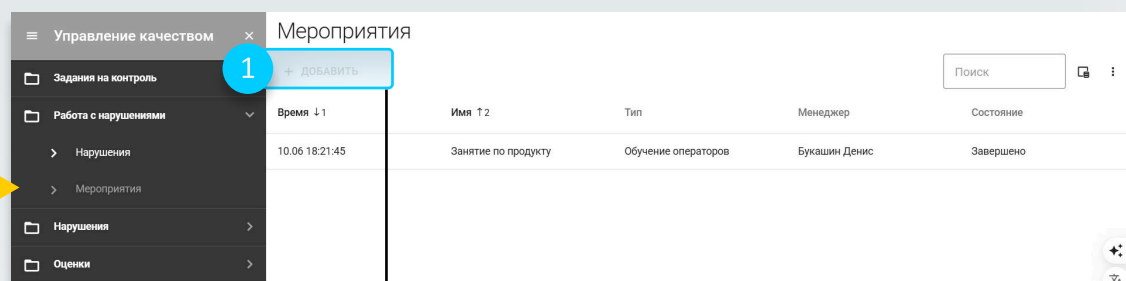


Как работать?

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 проведения необходимо поменять на “Завершено”

Детали мероприятия

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

Выбор менеджера, ответственного за организацию

3 Откройте нарушение

3

Управление качеством ×

Нарушения

← > СЕГОДНЯ ВЧЕРА НЕДЕЛЯ МЕСЯЦ ГОД ↶ СБРОСИТЬ ≡ ФИЛЬТР

Поиск 🔍

Время ↓	Задание на контро...	Сервис	Выборка	Оператор	Тип	Мероприятие
20.07.21:20:23	20.07.21:20:23		Оценка разгово...	Екатерина Молодц...	Несоблюдение ста...	
17.07.13:32:40	17.07.13:32:40		Оценка вежливост...	Екатерина Молодц...	Несоблюдение ста...	
15.07.21:30:52	15.07.21:30:52			Oleg Agarov	Выявленный негат...	

+

4 Заполните карточку и сохраните

4

× ЗАКРЫТЬ

Время 20.07.2025 21:20	Задание на контроль →
Сервис	Выборка →
Оператор Екатерина Молодцова	Тип * Несоблюдение стандартов ▼
Мероприятие ▼	

Выбор мероприятия

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



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

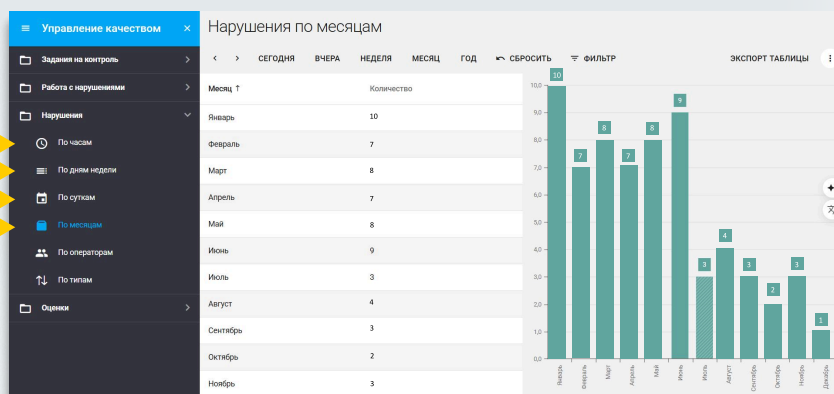
Зачем?

- 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



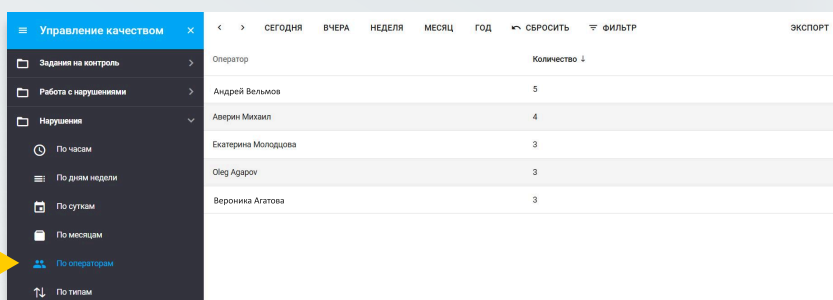
По времени

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



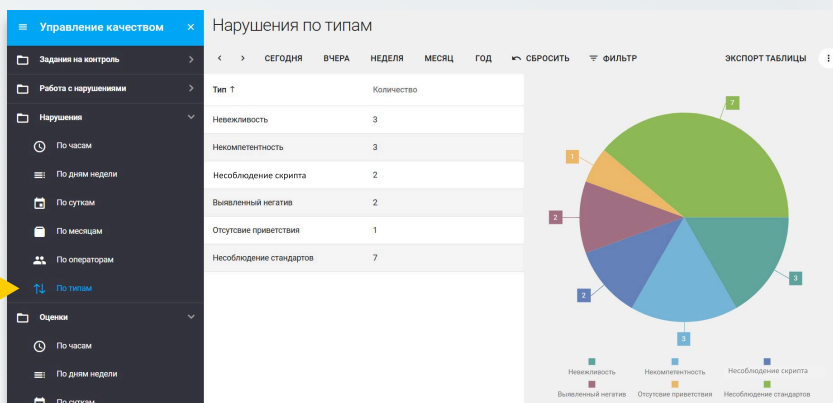
По операторам

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.





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

Зачем?

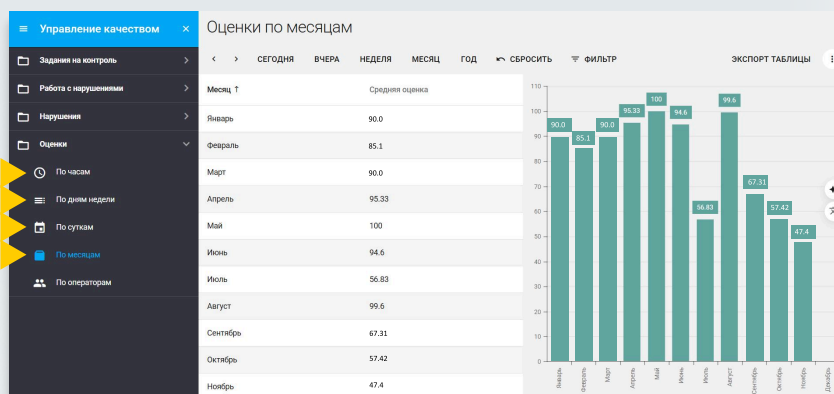
- Удобны для отслеживания среднего качества обслуживания по периодам
- Помогают сравнивать работу операторов
- Дают возможность оценивать эффект изменений скриптов и обучения по динамике средних оценок



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 количество 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.

Оператор	Средняя оценка	Количество
Артём Попов	100	26
Елена Сергеева	100	15
Екатерина Молодцова	97	8
Иван Кривавенко	86.8	25
Светлана Шувалова	70	2
Константин Давыдов	89.1	11
Алексей Кузьмин	90.5	25
Андрей Чернышев	95	22