

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

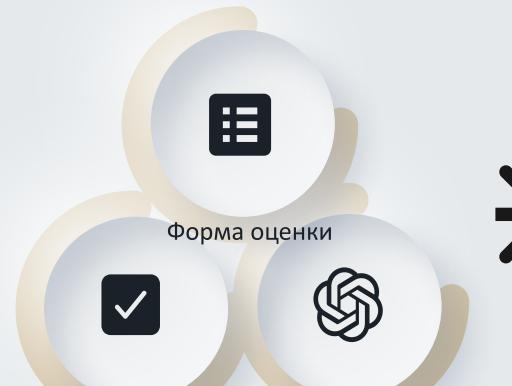
ГЛАВНЫЙ АУДИТОР



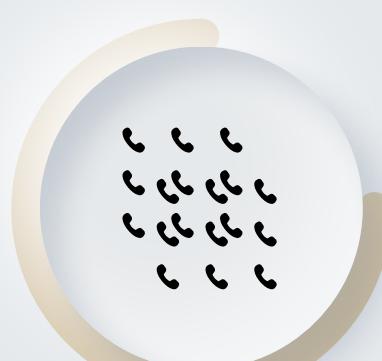
Занимается результатами работы аудиторов. Выявляет основные проблемы в качестве сервиса и предлагает, как их исправить.

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



Параметры оценки Правила оценки



Генератор выборок звонков



Акт контроля
(задание на оценку) Нарушение



Корректирующее мероприятие

0

Шаг

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.

1

Шаг

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.

2

Шаг

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

3

Шаг

Корректирующее мероприятие

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



Акт контроля Нарушение
(задание на оценку)

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

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...				
31.07 1...	Телефон	04:36	Acrobit...	Неценз...	Неценз...	Неценз...	Евгени...	В очер...				
31.07 1...	Телефон	08:00	Анастас...	Неценз...	Неценз...	Неценз...	Евгени...	В очер...				
31.07 1...	Телефон	03:05	ai	Неценз...	Неценз...	Неценз...	Евгени...	В очер...				
31.07 1...	Телефон	02:10	Елена ...	Неценз...	Неценз...	Неценз...	Евгени...	В очер...				

Карточка задания

База №381638347418 - Олег Агаров (1005) [03:30]

Время выполнения

Приоритет

Общее количество ошибок

Общее количество нарушений

Переопределение

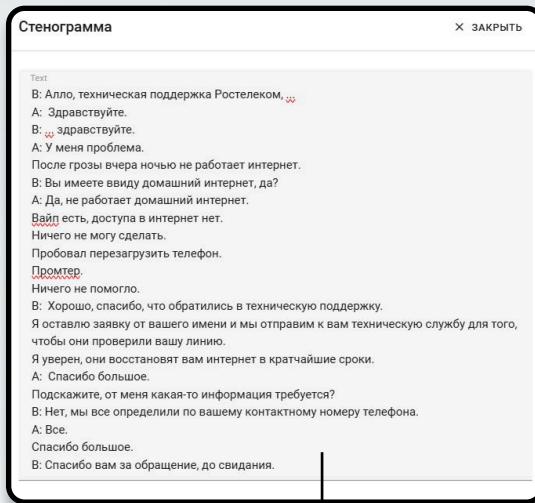
Карточка задания

► 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

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 вычтываются 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.

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

К заданию можно возвращаться (приступать)
неограниченное количество раз.

1

2

3

4

5

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

6

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

28

29

30

31

32

33

34

35

36

37

38

39

40

41

42

43

44

45

46

47

48

49

50

51

52

53

54

55

56

57

58

59

60

61

62

63

64

65

66

67

68

69

70

71

72

73

74

75

76

77

78

79

80

81

82

83

84

85

86

87

88

89

90

91

92

93

94

95

96

97

98

99

100

101

102

103

104

105

106

107

108

109

110

111

112

113

114

115

116

117

118

119

120

121

122

123

124

125

126

127

128

129

130

131

132

133

134

135

136

137

138

139

140

141

142

143

144

145

146

147

148

149

150

151

152

153

154

155

156

157

158

159

160

161

162

163

164

165

166

167

168

169

170

171

172

173

174

175

176

177

178

179

180

181

182

183

184

185

186

187

188

189

190

191

192

193

194

195

196

197

198

199

200

201

202

203

204

205

206

207

208

209

210

211

212

213

214

215

216

217

218

219

220

221

222

223

224

225

226

227

228

229

230

231

232

233

234

235

236

237

238

239

240

241

242

243

244

245

246

247

248

249

250

251

252

253

254

255

256

257

258

259

260

261

262

263

264

265

266

267

268

269

270

271

272

273

274

275

276

277

278

279

280

281

282

283

284

285

286

287

288

289

290

291

292

293

294

295

296

297

298

299

300

301

302

303

304

305

306

307

308

309

310

311

312

313

314

315

316

317

318

319

320

321

322

323

324

325

326

327

328

329

330

331

332

333

334

335

336

337

338

339

340

341

342

343

344

345

346

347

348

349

350

351

352

353

354

355

356

357

358

359

360

361

362

363

364

365

366

367

368

369

370

371

372

373

374

375

376

377

378

379

380

381

382

383

384

385

386

387

388

389

390

391

392

393

394

395

396

397

398

399

400

401

402

403

404

405

406

407

408

409

410

411

412

413

414

415

416

417

418

419

420

421

422

423

424

425

426

427

428

429

430

431

432

433

434

435

436

437

438

439

440

441

442

443

444

445

446

447

448

449

450

451

452

453

454

455

456

457

458

459

460

461

462

463

464

465

466

467

468

469

470

471

472

473

474

475

476

477

478

479

480

481

482

483

484

485

486

487

488

489

490

491

492

493

494

495

496

497

498

499

500

501

502

503

504

505

506

507

508

509

510

511

512

513

514

515

516

517

518

519

520

521

522

523

524

525

526

527

528

529

530

531

532

533

534

535

536

537

538

539

540

541

542

543

544

545

546

547

548

549

550

551

552

553

554

555

556

557

558

559

560

561

562

563

564

565

566

567

568

569

570

571

572

573

574

575

576

577

578

579

580

581

582

583

584

585

586

587

588

589

590

591

592

593

594

595

596

597

598

599

600

601

602

603

604

605

606

607

608

609

610

611

612

613

614

615

616

617

618

619

620

621

622

623

624

625

626

627

628

629

630

631

632

633

634

635

636

637

638

639

640

641

642

643

644

645

646

647

648

649

650

651

652

653

654

655

656

657

658

659

660

661

662

663

664

665

666

667

668

669

670

671

672

673

674

675

676

677

678

679

680

681

682

683

684

685

686

687

688

689

690

691

692

693

694

695

696

697

698

699

700

701

702

703

704

705

706

707

708

709

710

711

712

713

714

715

716

717

718

719

720

721

722

723

724

725

726

727

728

729

730

731

732

733

734

735

736

737

738

739

740

741

742

743

744

745

746

747

748

749

750

751

752

753

754

755

756

757

758

759

760

761

762

763

764

765

766

767

768

769

770

771

772

773

774

775

776

777

778

779

780

781

782

783

784

785

786

787

788

789

790

791

792

793

794

795

796

797

798

799

800

801

802

803

804

805

806

807

808

809

810

811

812

813

814

815

816

817

818

819

820

821

822

823

824

825

826

827

828

829

830

831

832

833

834

835

836

837

838

839

840

841

842

843

844

845

846

847

848

849

850

851

852

853

854

855

856

857

858

859

860

861

862

863

864

865

866

867

868

869

870

871

872

873

874

875

876

877

878

879

880

881

882

883

884

885

886

887

888

889

890

891

892

893

894

895

896

897

898

899

900

901

902

903

904

905

906

907

908

909

910

911

912

913

914

915

916

917

918

919

920

921

922

923

924

925

926

927

928

929

930

931

932

933

934

935

936

937

938

939

940

941

942

943

944

945

946

947

948

949

950

951

952

953

954

955

956

957

958

959

960

961

962

963

964

965

966

967

968

969

970

971

972

973

974

975

976

977

978

979

980

981

982

983

984

985

986

987

988

989

990

991

992

993

994

995

996

997

998

999

1000

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.

6

ГЛАВНЫЙ АУДИТОР



Корректирующее мероприятие

Возможности:



Следить за выполнением 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 количество звонков за какой-либо период, отобранные по определенным параметрам (например, длина разговора)

Поиск выборки нужной даты

Количество звонков, отобранное выборкой

Процент выполнения заданий аудиторами

Процент/количество нарушений

Время	Имя	Сервис	Генератор	Кол-во взв.	Кол-во заданий	Процент контроля	Процент выполнения	Процент нарушений	Кол-во нарушений
11.08 15:07:27	Оценка вежливости 11.08.2025 14...	Оценка вежливости	1 053	320	30.39	2.81	0	0	0
10.08 20:28:37	Форма проверки только приветс...	Форма проверки только приветс...	251	40	15.94	0	0	0	0
10.08 20:23:02	Форма проверки только приветс...	Форма проверки только приветс...	1 053	25	2.37	0	0	0	0
10.08 20:22:51	Оценка компетентности 10.08.202...	Оценка компетентности	802	5	0.62	0	0	0	0
10.08 20:17:54	Ненецурская лексика 10.08.2025 1...	Ненецурская лексика	1 053	1 053	100	0.85	0	0	0
10.08 17:19:40	Операторы бросили трубку 10.08.2...	Операторы бросили трубку	886	886	100	0.23	0	0	0

Общее количество разговоров за период

Процент отобранных звонков (от общего количества)



► Задания на контроль → Все задания

Зачем?

- Посмотреть результаты работы аудиторов
- Провести оценку качества разговора

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

Карточка задания

ЗАДАНИЯ НА КОНТРОЛЬ

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

ОБЩЕЕ СТЕНОГРАММА

Время: 29.08.2025 13:26
Направление: Входящий
Направленный номер: 1005
Предыдущий номер: +381638347418
Сторона отбоя: Б
Сторона А
Тип: Внешний
Имя: +381638347418
Номер: +381638347418
Домен: sip.era.olp.site
Сторона Б
Тип: Внутренний
Имя: Олег.Агаров
Номер: 1005
Домен: sip.era.olp.site

ЗАДАНИЕ НА КОНТРОЛЬ

ЗАКРЫТЬ ЗАВЕРШИТЬ НАРУШЕНИЕ ВЫПОЛНИТЬ РАССЧИТАТЬ

Взаимодействие

Канал: Телефон
Оператор: Oleg Agarov
Сервис:

Приветствие

Наличие приветствия (ИИ): Приветствие обнаружено
Подтверждено наличие приветствия

Обсценная лексика оператора

Обсценная лексика оператора (ИИ): Ругательства отсутствуют
Подтверждено наличие обсценной лекс.: Легкие ругательства

Обсценная лексика клиента

Обсценная лексика клиента (ИИ): Ругательства отсутствуют
Подтверждена обсценная лексика клиента: Отсутствует

Переспрашивания

Переспрашивания клиентом (ИИ):
Подтверждено наличие переспрашиваний

00:00 03:29



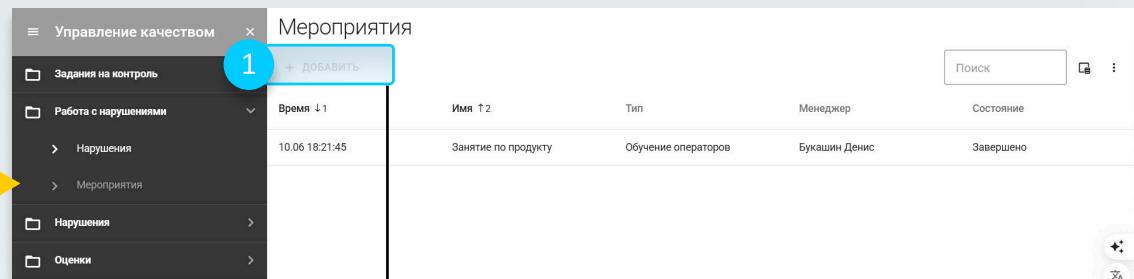
Как работать?

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

2

Выбор предустановленного типа мероприятия. Типы создаются Менеджером 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

4 Заполните карточку и сохраните

4

Выбор мероприятия

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



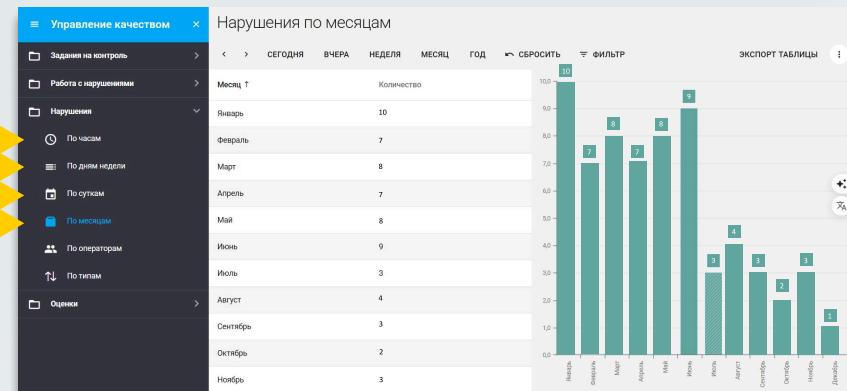
▶ Нарушения → По часам/ По дням недели / По суткам / По месяцам/ По операторам/ По типам

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

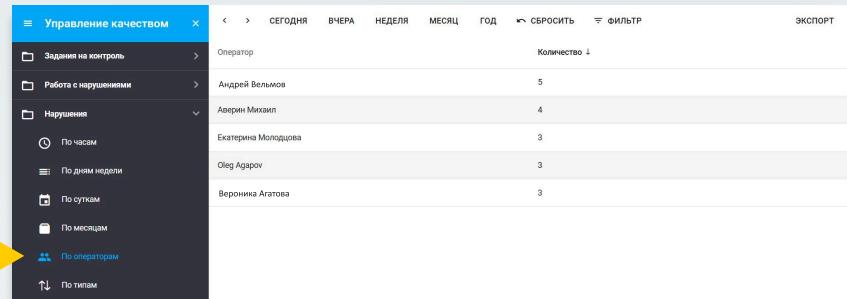
По времени

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



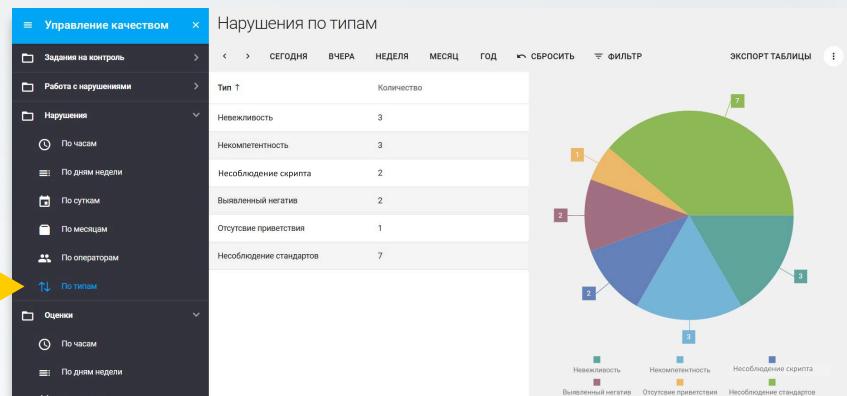
По операторам

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

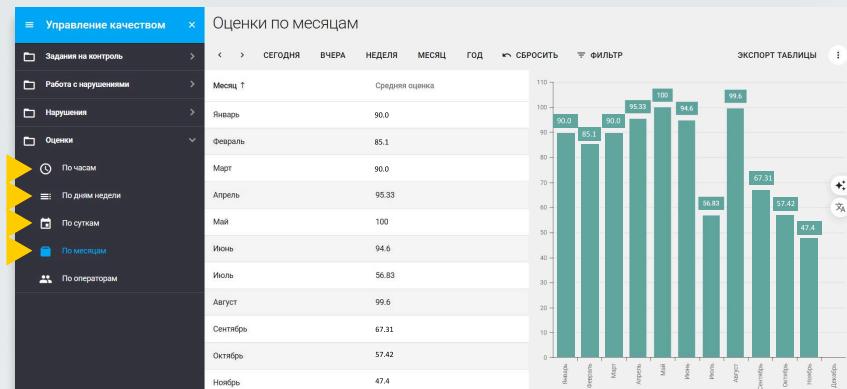
Зачем?

- 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 менеджером 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
Артем Попов	100	26
Елена Сергеева	100	15
Екатерина Молодцова	97	8
Иван Кравченко	86.8	25
Светлана Шувалова	70	2
Константин Давыдов	89.1	11
Алексей Кузьмин	90.5	25
Андрей Чернышев	95	22