

Опыт внедрения системы мониторинга качества диалогов

Чистяков Сергей

8-777-299-21-53

chisergsan@gmail.com

chistyakov_dku@mail.ru

[linkedin.com/in/chistyakovsergey](https://www.linkedin.com/in/chistyakovsergey)

Зачем нужен мониторинг диалогов?

1. Стандартизация диалогов
2. Выявление успешных диалогов
3. Поиск и устранение ошибок
4. Управление целями в обслуживании
5. Оптимизация скриптов

Проблема

1. Необходимость постоянно управлять качеством диалогов
2. Огромное количество тем диалогов
3. Большое количество новых сотрудников
4. «Обслуживание на автомате» у опытных сотрудников
5. Наличие «неэффективных» звонков от клиентов

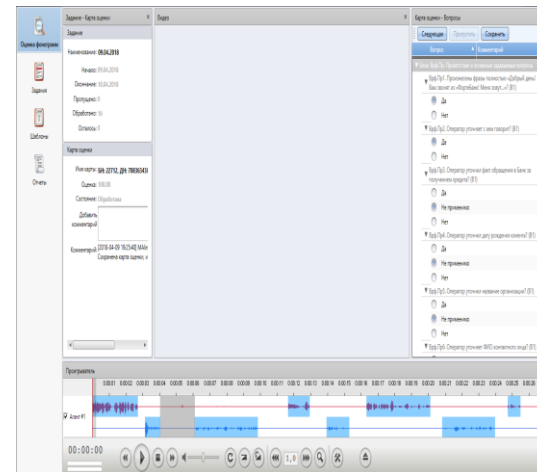


На чём оценивать диалоги?

Чек-лист в Excel

	ответ	Формула	Вес	ИТОГО	
Приветствие					
	Прозвнесены фразы «ФортБанк, добрый день! Имя оператора?»		10%	0,0	безграмотная речь
1	Да		0	25	0,00 Приветствие
	Нет		100	0	0,00 Консультация
	Нет		0	0	0,00 Консультация
1					
	«ФортБанк, добрый день! Имя оператора» четко и разборчиво?		0	25	0,00 Удержание
2	Да		0	100	0,00 Удержание
	Нет		100	0	0,00 Завершение
	Нет		0	0	безграмотная речь Качество
2					
	Оператор поинтересовался как обращаться к Клиенту?		0	25	
3	Да		0	100	
	Нет		100	0	
	Нет		0	0	
3					
	Прозвнес фразу «Очень приятно, а меня зовут (повторяют имя еще раз)?»		0	25	
4	Да		0	100	
	Нет		100	0	
	Нет		0	0	
4					
Консультирование клиента			33%	0	
	Верно ли была проведена идентификация Клиента?		0	33	
1	Да		0	100	
	Нет		100	0	
	Нет		0	0	не применимо
1					
	Оператор предоставил корректную информацию?		0	33	
2	Да		0	100	
	Нет		100	0	
	Нет		0	0	
2					
	Оператор предоставил информацию в полном объеме?		0	34	

Чек-лист в ПО



Речевая аналитика



Низкая стоимость

Средняя
эффективность

Средняя стоимость

Высокая
эффективность

Очень высокая стоимость

Высочайшая
эффективность

Возможности специального ПО для анализа

1. Единая база данных детальных карт оценки
2. Возможность анализа карт оценки в различных направлениях, в т.ч.:
 - возможность расчёта оценок оператора по периодам
 - построение динамики оценок и по операторам, и по вопросам
 - выявление проблемных зон в разрезе каждого оператора
 - выявление проблемных зон в общем по группе операторов
3. Автоматический выбор для прослушивания записей, подходящих под определенные условия

Возможности специального ПО для контроля

1. Контроль объема нагрузки и её исполнения на проверяющих
2. Подробные отчёты по контролёрам
3. Поиск индивидуальных особенностей у каждого контролёра
 - анализ собственных слабых мест у проверяющих
 - пресечение появления «любимчиков» и «гадких утят»
4. Прозрачность оценки
5. Планирование заданий на будущие периоды

Кому оценивать диалоги?

1. Внутренние контролёры
2. Независимые контролёры
3. Руководитель
4. Самоконтроль оператор



<http://vasya-lozhkin.ru/pictures/rodina-slyshit/>

Как оценивать диалоги?

1. Ежедневно
2. Строго и честно
3. Регулярные перекрестные проверки
4. «Калибровка» критериев

Чек-лист

1. Приветствие

2. Консультирование клиента

3. Удержание на линии

4. Предложение уникального продукта

5. Завершение разговора

6. Качество разговора с клиентом

- *Представился ли оператор?*
- *Назвал ли он компанию?*
- *Познакомился ли он с клиентом?*
- *Была ли его речь чёткой и внятной?*

Чек-лист

1. Приветствие
 - 2. Консультирование клиента**
 3. Удержание на линии
 4. Предложение уникального продукта
 5. Завершение разговора
 6. Качество разговора с клиентом
- *Оператор дал корректную информацию?*
 - *Оператор дал полную информацию?*

Чек-лист

1. Приветствие
2. Консультирование клиента
- 3. Удержание на линии**
4. Предложение уникального продукта
5. Завершение разговора
6. Качество разговора с клиентом

- *Предупредил ли оператор об удержании клиента на линии?*
- *Поблагодарил ли оператор клиента за ожидание?*

Чек-лист

1. Приветствие
2. Консультирование клиента
3. Удержание на линии
- 4. Предложение уникального продукта**
5. Завершение разговора
6. Качество разговора с клиентом

- *Предложил ли оператор Ваш уникальный продукт/сервис/услугу?*

Управление клиентским опытом от операторов.

Предоставление уникальных знаний для клиентов

Чек-лист

1. Приветствие
2. Консультирование клиента
3. Удержание на линии
4. Предложение уникального продукта

5. Завершение разговора

6. Качество разговора с клиентом

- *Попрощался ли оператор с клиентом?*
- *Все ли проблемы клиента выявил и решил оператор?*

Чек-лист

1. Приветствие
2. Консультирование клиента
3. Удержание на линии
4. Предложение уникального продукта
5. Завершение разговора
- 6. Качество разговора с клиентом**

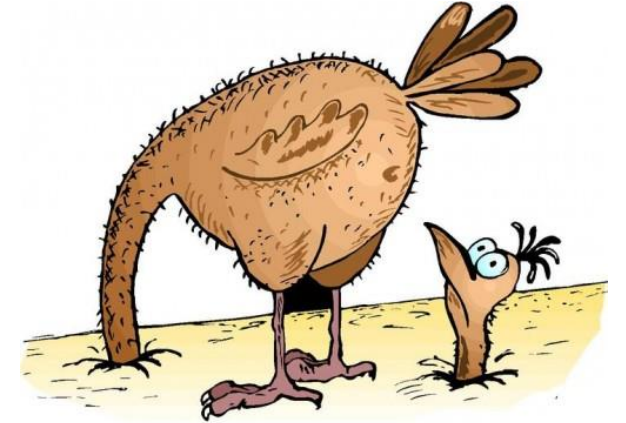
- *Не затягивал ли оператор консультацию?*
- *Была ли грубость у оператора?*
- *Была ли речь оператора грамотной?*
- *Удобен ли был темп речи?*

Работа по улучшению

1. Ежедневное предоставление результатов операторам
2. Распределение операторов на группы и соревнование по качеству между ними
3. Разбор проблем и с операторами, и с их лидерами, и с вашим руководством

Будьте готовы!

- собственный шок от результатов
- сотни отмазок и оправданий
- противодействие персонала
- негативная реакция руководства



Эффект от мониторинга

- Высокое качество диалогов
- Отличное знание продуктов операторами
- Устранение системных недостатков обслуживания
- Повышение продаж и снижение расходов

ДОВОЛЬНЫЕ КЛИЕНТЫ!

Опыт внедрения системы мониторинга качества диалогов



Чистяков Сергей

8-777-299-21-53

chisergsan@gmail.com

chistyakov_dku@mail.ru

[linkedin.com/in/chistyakovsergey](https://www.linkedin.com/in/chistyakovsergey)