

Чек-лист оценки звонка

Axatel Quality Check

Продвинутый инструмент контроля качества звонков и чатов, разработанный для контакт-центров и отделов продаж.

The screenshot displays the Axatel Quality Check interface, which is used for evaluating call quality. It is divided into several sections:

- Задания (Tasks):** A list of tasks with details such as 'Основная линия 3', 'Клиент', 'Номер телефона', 'Оператор', and 'Суперваيزор'.
- Оценка задания (Task Evaluation):** A detailed view of a task evaluation. It shows a score of 7.75 and lists criteria with their respective scores and status:
 - Выполнение стандартных процедур: 7.75 (partially met)
 - соблюдение правил и стандартов приветствия/прием входящего запроса в течение 60 сек. с момента поступления: 12.5 (partially met)
 - соблюдение процедуры установления контакта (уточнил имя, использует имя в диалоге, проинформировал о цели звонка): 10 (partially met)
 - решения разговора: 25 (met)
 - ора на удержание: 25 (met)
 - ра на другого: 5 (met)
 - ра на другого: 5 (met)
- Критерии (Criteria):** A list of evaluation criteria with their maximum scores and status:
 - Выполнение стандартных процедур: 10 (partially met)
 - Стиль ведения диалога: 10 (partially met)
 - управление диалогом: 10 (partially met)
 - Решение вопроса клиента: 60 (partially met)
 - Работа с информационными системами: 10 (partially met)
 - необоснованный перевод на другую линию или сотрудника: Critical (X)
 - отбой вызова: Critical (X)
 - ответ не по запросу клиента/неверный ответ по запросу клиента, влекущий: Critical (X)

Оценка текстовых и голосовых каналов

Кто мы в мире IT для бизнеса

Мы, компания Axata, уже более 10 лет занимаемся автоматизацией бизнес-процессов, внедряем IP-телефонию и создаем сети передачи данных.

Самое главное — мы делаем сложные процессы максимально понятными и удобными, как для руководителей, так и сотрудников.



Контакт-центр Могилевского отделения Белорусской железной дороги работает на базе наших IT-продуктов.

Чего мы добились за 12 лет?

300+

Компаний использует наше ПО

50 000

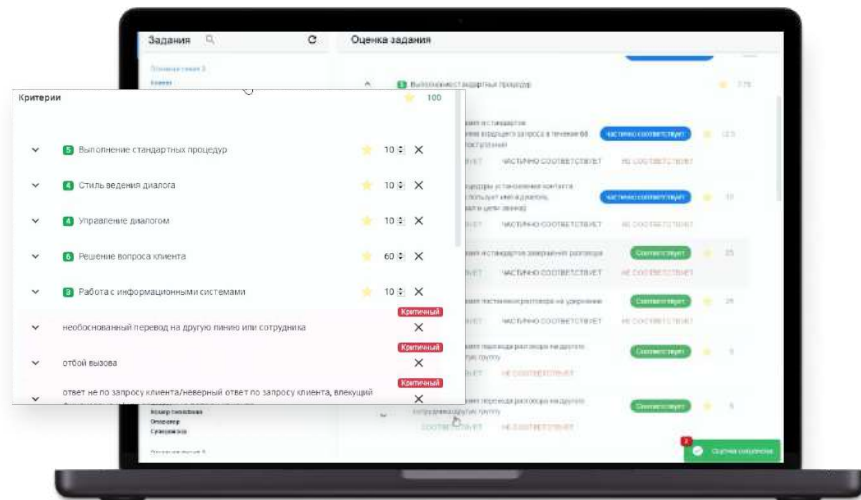
Звонков в день проходит через наши системы

89%

Клиентов становятся постоянными

Что такое Axatel Quality Check?

Это **система ручного контроля качества**, которая упрощает и структурирует процесс оценки звонков и сообщений. Система сама отбирает звонки и смс, требующие контроля, и формирует значения KPI на основе оценки супервизора.



Axatel Quality Check **спроектирован для объективной оценки** работы оператора и придерживается международным стандартам в сфере контакт-центров.

Excel

	A	B
1	Критерий	Оценка
2	Приветствие	Плохо
3	Корпоративные стандарты	Хорошо
4	Решение вопроса клиента	Могло быть лучше
5		

- Не предусмотрена функция с распределением задач на оценку,
- Трудоемкий процесс смены критериев оценки,
- Требуется дополнительная настройка для отображения прогресса оператора,
- Не интегрируется с телефонией и CRM

Axatel Quality Check



Лист оценки

Основная линия 3

Суммарная оценка: 90.3

✓ 1	Выполнение стандартных процедур	10
✓ 2	Стиль ведения диалога	10
✓ 3	Управление диалогом	9
✓ 4	Решение вопроса клиента	12.5
✓ 5	Работа с информационными системами	10
✓	необоснованный перевод на другую линию или сотрудника	

- Автоматическое распределение задач супервизорам на оценку звонков,
- Настраиваемые критерии и листы оценки под каждый канал связи,
- Подробная аналитика по каждому оператору и доступ к его прогрессу,
- Возможность интеграции с другими системами (CRM, телефония).

8 причин попробовать Axatel Quality Check

- Сотрудники знают, что их звонки будут прослушиваться, что стимулирует их работать лучше.

Система выявляет повторяющиеся проблемы, будь то ошибки сотрудников или жалобы клиентов.

- Быстрое решение проблем и компетентные ответы благоприятно влияют на удержание клиентов.

Определенные отрасли требуют соответствия стандартам качества, и система контроля помогает отслеживать соответствие этим требованиям.

- Дает возможность сделать работу над ошибками оператору и улучшить навыки.

- Помогает разработать и внедрить лучшие практики.

Система контроля предоставляет объективные

- данные о работе сотрудников, что позволяет более точно оценивать их производительность.

- Обеспечивает справедливое и прозрачное распределение вознаграждений.

The screenshot displays the 'Оценка задания' (Task Evaluation) interface. On the left, there is a sidebar with fields for 'Описание задания оценки', 'Оператор', 'Клиент', 'Номер телефона клиента', 'Направление', 'Длительность', 'Начало разговора', and 'Прослушать'. Below these fields are buttons for 'ТАЙПЕР', 'ОТПРАВИТЬ НА ОБУЧЕНИЕ', and 'ЗАМЕНИТЬ ЗАДАНИЕ'. The main area shows a list of quality criteria with their corresponding scores and status indicators.

Критерий	Статус	Баллы
Выполнение стандартных процедур	Частично соответствует	12,5
соблюдение правил и стандартов предоставления/приним входящего запроса в течение 60 сек. с момента поступления	Частично соответствует	12,5
соблюдение процедуры установления контакта (булочки или, не пользуется ими в диалоге, проинформировал о цели звонка)	Частично соответствует	10
соблюдение правил и стандартов завершения разговора	Соответствует	25
соблюдение правил постановки разговора на удержание	Соответствует	25
соблюдение правил перевода разговора на другую сотрудницу/другую группу	Соответствует	5

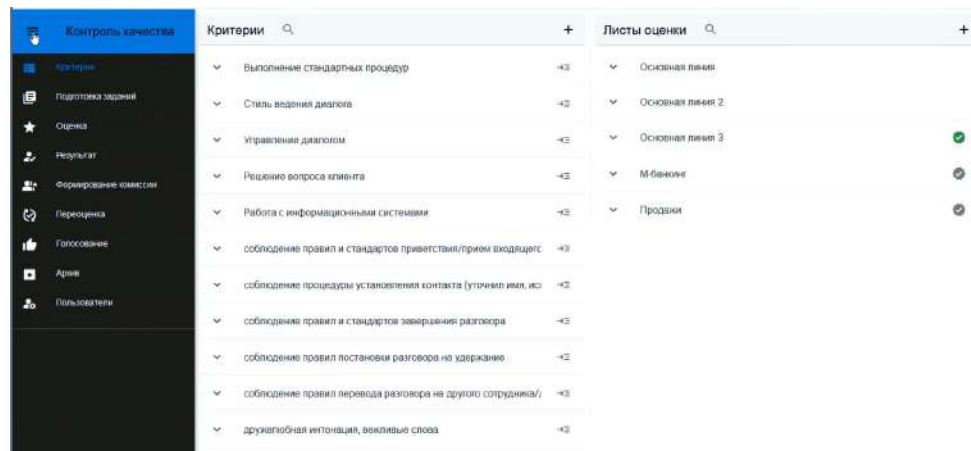
Функционал системы

Критерии и листы оценки

Это один из главных разделов системы. Благодаря ему происходит весь процесс оценки работы операторов.

Здесь супервизор задает критерии и параметры, по которым будут оцениваться коммуникации операторов с клиентами.

Листы оценки подразумевают под собой набор критериев, разработанных под отдельный канал связи. Например, в разговоре по телефону важно время молчания оператора, а в переписке особое внимание уделяется орфографии или скорости ответа.

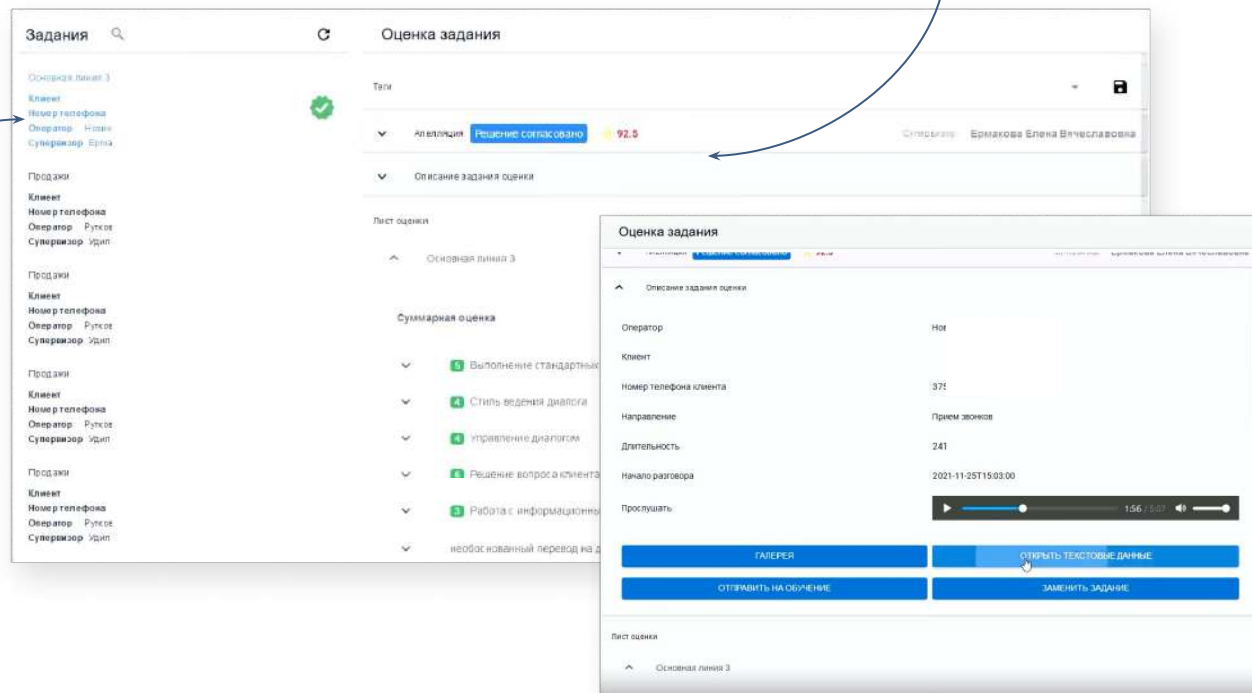


Функционал системы

Задание на оценку

В самой карточке задания доступны категории апелляции оценки, описание задания и сам чек-лист для оценки.

Слева расположен список заданий, где указан ответственный супервизор и оператор, чей разговор будет оцениваться.



Функционал системы

Процесс оценки

Супервизор оценивает разговор по степени соответствия правилам общения.

соблюдение правил и стандартов приветствия/прием входящего запроса в течение 60 сек. с момента поступления	частично соответствует	12.5	
	соответствует	частично соответствует	не соответствует
соблюдение процедуры установления контакта (уточнил имя, использует имя в диалоге, проинформировал о цели звонка)	частично соответствует	10	
	соответствует	частично соответствует	не соответствует
соблюдение правил и стандартов завершения разговора	соответствует	25	
	соответствует	частично соответствует	не соответствует

Далее система высчитывает балл, исходя из оценки супервизора.

Супервизор видит весь контекст разговора: почему клиент обратился, по какому каналу связи и обращался ли он ранее.

Оценка задания

ОТПРАВИТЬ НА ОБУЧЕНИЕ ЗАМЕНИТЬ ЗАДАНИЕ

Текстовые данные

Идентификатор звонка : eff47e04-5da8-4855-8a8b-a2985a93800
Дата начала : Nov 25 2021 3:01PM
номер телефона : 375291214638
Задача : Прием звонков
Продолжительность : 304.227
Фамилия :
Имя :
Отчество :
Комментарий :
Оператор : Новик Екатерина Николаевна
Робот : Робот : Контакт центр приветствует Вас... Стримость звонка согласно тарифам Вашего оператора связи... Оставаясь на линии Вы даете согласие на обработку персональных данных, требуемых для проведения консультации. Подробнее, о процессе обработки персональных данных в Контакт-центре, читайте на сайте банка. Пожалуйста, скажите, что вас интересует?, Клиент : в
Тематика : Блокировка/разблокировка интернет-банкинга
Оценка :
Операция выполнена

Как происходит расчет оценки?

1. **Задание критериев:** Определяются ключевые критерии оценки (например, выполнение стандартов, стиль диалога, решение вопросов).
2. **Присвоение весов:** Каждому критерию задается значимость в процентах (например, решение вопросов важнее приветствия).
3. **Оценка:** Супервизоры выставляют оценки по каждому критерию (из 100 баллов).
4. **Расчет итоговой оценки:** Оценки умножаются на веса и суммируются для получения общей оценки.

Пример:

- Выполнение стандартов (вес 20%) = 80 баллов
- Стиль диалога (вес 30%) = 70 баллов
- Решение вопросов (вес 50%) = 90 баллов

Итого: $80 \times 0.2 + 70 \times 0.3 + 90 \times 0.5 = 16 + 21 + 45 = 82$

Расчет происходит по системе сбалансированных показателей, чтобы руководитель мог объективно видеть качество работы каждого оператора.

Функционал системы

Дополнительные функции:

Предоставление детализированных отчетов и аналитики по каждому оператору.

Формирование комиссии из нескольких супервизоров для совместной оценки сложных случаев.

Проведение голосования среди супервизоров для окончательного решения по спорным вопросам.

Направление оцененных заданий на обучение для быстрого исправления ошибок операторами и повышения их навыков.

Архивирование старых заданий и оценок для последующего анализа и улучшения процессов.

The screenshot displays a software interface for task evaluation. It is divided into two main sections: 'Критерии' (Criteria) and 'Листы оценки' (Evaluation sheets).

Критерии (Criteria):

- Выполнение стандартных процедур (Completion of standard procedures)
- Стиль ведения диалога (Dialogue style)

Листы оценки (Evaluation sheets):

- Основная линия (Main line)
- Основная линия 2 (Main line 2)
- Особые случаи 2 (Special cases 2)

Оценка задания (Task evaluation):

This section shows a list of tasks with their respective scores and status. Each task is accompanied by a green 'Соответствует' (Meets) button and a star icon.

Task Description	Status	Score
Выполнение стандартных процедур	Соответствует	10
соблюдение правил и стандартов приветствия/приветствующий в течение 60 сек. с момента поступления	Соответствует	20
соблюдение процедуры установления контакта (полная имя, использует имя в диалоге, проинформировал о цели звонка)	Соответствует	20
соблюдение правил и стандартов завершения разговора	Соответствует	20
соблюдение правил постановки разговора на удержание	Соответствует	20
соблюдение правил перевода разговора на другого сотрудника/другую группу	Соответствует	5
Стиль ведения диалога	Соответствует	10
Управление диалогом	Соответствует	8
Решение вопроса клиента	Соответствует	52.5
Работа с информационными системами	Соответствует	10

Как использовать систему: сценарии

Ускорение процесса обучения новых сотрудников

Новый оператор проходит обучение и нуждается в быстром освоении стандартов компании.

Реализация:

Назначение учебных заданий: Система автоматически назначает учебные задания на основе реальных звонков.

Оценка и обучение: Супервизоры оценивают звонки и предоставляют рекомендации.

Отправка на тренинг: Задания с ошибками отправляются на тренинг для детального разбора.

Результат:

Новый оператор быстрее осваивает стандарты обслуживания, сокращая время адаптации.

Улучшение качества обслуживания клиентов

Оператор постоянно допускает одинаковые ошибки при обслуживании клиента.

Реализация:

Прослушивание звонка: Супервизор использует Axatel Quality Check для прослушивания записи звонка.

Оценка по критериям: Оценка проводится по критериям, таким как соблюдение стандартов приветствия и прощания, решение вопросов клиента и управление диалогом.

Обратная связь: Оператор получает мгновенную обратную связь с рекомендациями по улучшению.

Результат:

Оператор исправляет ошибки, повышая уровень обслуживания и удовлетворенность клиентов.

Скорее всего вы спросите нас

1 Как интегрировать систему с нашими текущими инструментами?

Наша система поддерживает API-интеграции с более чем 100 популярными CRM и ERP системами, что позволяет безболезненно внедрить её в вашу инфраструктуру.

2 Какие требования к оборудованию?

Система требует стандартных серверных мощностей, подробные требования зависят от объема звонков. Мы предоставляем подробную техническую документацию для быстрого внедрения.

3 Как обеспечивается безопасность данных?

Наша система использует передовые методы шифрования и защиты данных, соответствующие международным стандартам безопасности.

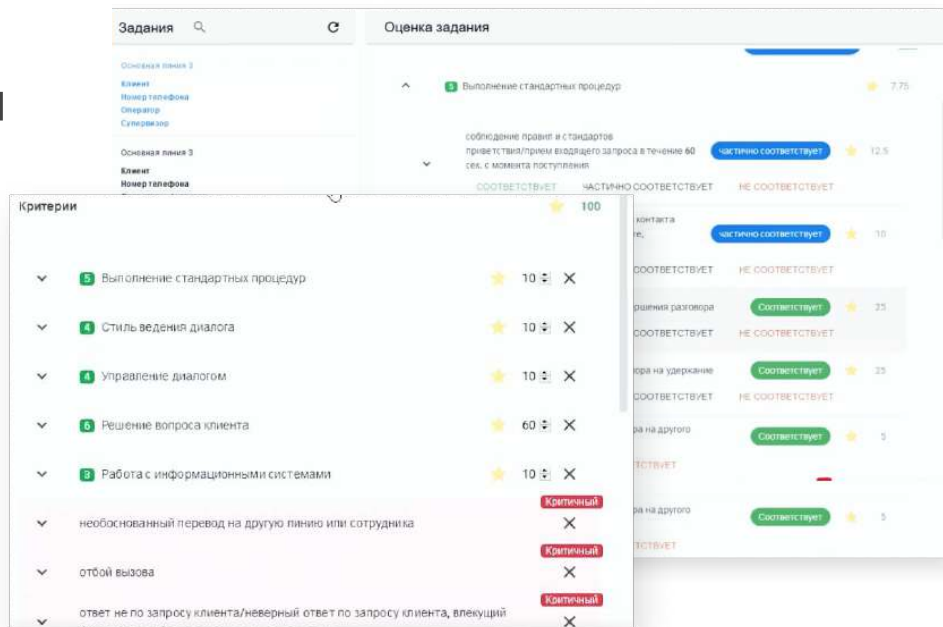
4 Каковы сроки внедрения?

Стандартное внедрение занимает от 2 до 4 недель, в зависимости от сложности интеграции и объема работ.

Кейс внедрения системы

Проблема: Контакт-центр компании ежедневно обрабатывает сотни звонков и чатов с клиентами. Основные задачи включают напоминание о сроках платежей, предложение новых продуктов и проведение опросов для улучшения сервиса.

Операторы часто допускают ошибки, что приводит к неудовлетворенности клиентов и увеличению времени на обработку обращений.



Обучение не решало проблему качества обработки обращений, поскольку контакт-центр не имел успешных и провальных примеров из реальной практики

Кейс: результаты внедрения системы

До внедрения

Средняя оценка обслуживания оценивалась в 3,2 балла из 5

Операторы не делали работы над ошибками

Оценка прогресса оператора была субъективной

Хаотичный онбординг новых операторов



После внедрения

Оценка выросла до 4,3 из 5 баллов

Супервизор видит, кто из операторов “халтурит”

Прогресс оператора по отрезкам времени в виде отчета

Обучение операторов проводится на реальных примерах из практики



АХАТА

Автоматизация контакт-центров под ключ,
разработка речевых роботов, интеграция ИИ, внедрение CRM

Продемонстрируем демо-версию для вас

Свяжитесь с нашим менеджером по номеру:

+375 (44) 579-10-80

Или оставьте заявку на почте:

office@axata.by