




ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №10210

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШЕЕ ПРИМЕНЕНИЕ ТЕХНОЛОГИЙ ОПЕРАЦИОННОЙ ПОДДЕРЖКИ

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	НСПК и Колл Инсайт
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Тула
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	90
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://www.nspk.ru/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Интерактивная обучающая платформа Roboschool
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	https://youtu.be/3Arf-Plqw6c

ЭССЕ НОМИНАНТА

Описание, цели и достижения (не более 3600 знаков с пробелами)

Roboschool – интерактивная платформа для онлайн-обучения, разработанная компанией Call Insight. Платформа обучает операторов контактных центров, консультантов торговых залов, продавцов, сотрудников ресепшен правильному ведению диалога с помощью виртуальных роботов-клиентов. Roboschool состоит из трёх взаимосвязанных частей:

- **Учебная часть** – обучающиеся проходят тренинги по различным аспектам ведения диалога и по знанию продукта компании. В каждом тренинге идёт постоянный диалог автоматической системы и учеников с записью ответов для последующей проверки и анализа. Проверка осуществляется автоматической системой, дополнительная проверка – тренером. Roboschool анализирует интонацию и речь учащегося, по результатам проверки ученикам выставляются баллы и направляются комментарии тренера.
- **Речевая аналитика** – система ежемесячно переводит в текст и анализирует N звонков каждого оператора. В результате мы получаем информацию о проблемных зонах оператора и о том, какие тренинги ему необходимы. Список учеников и тренингов направляется супервизорам и руководителям отдела.
- **Контроль качества** – группа контроля качества ежемесячно заполняет чек-листы по нужному количеству звонков каждого оператора. Roboschool проводит анализ на повторяемость ошибок операторов и дополняет список из предыдущего пункта тренингами,

которые нужно пройти.

Наш заказчик АО Национальная система платежных карт и его внешний КЦ ООО «Лонгфилд» сформулировали **ключевые цели** проекта:

1. Повысить качество работы операторов по различным направлениям ведения диалога.
2. Увеличить количество прослушанных и проанализированных диалогов оператор-клиент.
3. Снизить отток новых сотрудников.

Для достижения целей были поставлены следующие **задачи**:

- разработка тренингов на платформе Roboschool;
- внедрение Roboschool в КЦ, обеспечение всех компьютеров КЦ и учебного класса доступом на платформу;
- запуск речевой аналитики (РА). Настройка тематик в РА в соответствии с направлениями обучения;
- обучение персонала КЦ работе в Roboschool с получением данных из CRM Омега-2 (АО НСПК), где заполняются чек-листы по операторам КЦ;
- внедрение тренажера-эмулятора разговора с разными типами клиентов для отработки навыков для новых и опытных операторов.

Результаты:

1. Разработаны 8 тренингов:

- Интервью соискателя
- Навыки ведения диалога
- Работа с возражениями
- Диалог с конфликтным клиентом
- Психологическая разгрузка
- Дополнительные возможности карты Mir Supreme
- Программа туристического кешбэка
- Тематики обращений клиентов

2. На всех компьютерах КЦ проходят тренинги, по каждому оператору автоматически проверяется 100 звонков в месяц речевой аналитикой. Настроены тематики проверки, соответствующие тематикам обучения.

3. 4 тренера и 8 других специалистов КЦ сертифицированы. Чек-листы автоматически поступают в Roboschool с выявлением ошибок по контролируемым тематикам.

4. При выявлении 5 одинаковых ошибок у оператора (по ручной или автоматической проверке в течение месяца) или 8 в течение 2 месяцев оператору назначается курс, соответствующей данной ошибке. В Roboschool супервизор и рук. группы видят, что и с какой оценкой прошел оператор. Если оператор не уложился в отведенные дни, назначение дополнительно подсвечивается красным для принятия мер.

Итого:

1. Контроль диалогов оператор-клиент вырос в 6 раз.
2. CSI вырос для опытных операторов с 90% до 93,8%; для новичков с 76% до 85% (сл.9).
3. Кол-во обоснованных жалоб снизилось на 34% (сл.9).
4. Количество часов обучения на сотрудника выросла в 2,7 раза (сл.10).
5. Отток новых сотрудников в первые 3 месяца работы сократился с 74% до 29% (сл.11)

Влияние (не более 3600 знаков с пробелами)

Внедрение платформы Roboschool оказало значительное влияние на деятельность всей организации. КЦ «Лонгфилд» получил возможность проводить обучение в 2,7 раза больше в расчете на одного сотрудника без привлечения дополнительных тренеров. Это произошло за счёт имплементации системы обучения в рабочее место оператора. Система речевой аналитики и интеграция Roboschool и CRM АО «НСПК» позволили в течение кратчайшего времени понимать, какой тренинг и какому оператору необходимо назначить.

Разработка материалов для тренингов для самых необходимых направлений дала возможность точно давать информацию оператору, а не заставлять его прослушивать многочасовой семинар. Если оператор неправильно заканчивает разговор с клиентом, то он получает для прохождения модуль «Завершение диалога» из тренинга «Навыки ведения диалога», если отработка возражений – тренинг «Работа с возражениями» и т.д.

Длительность модуля составляет от 12 до 25 минут, то есть оператор, потратив немного времени, получает знания и отрабатывает навык на рабочем месте.

В процессе внедрения Roboschool мы интегрировали его с телефонией КЦ для реализации возможности работы в системе обучения во время отсутствия очереди на линии. Если очередь у оператора равна нулю, то можно начать проходить тренинг. Если очередь появляется, то вначале часть операторов выходит из обучения, а затем платформу покинут все операторы для отработки возросшей нагрузки на линии. Это позволило отрабатывать слабые места оператора без отрыва и без вреда для основной деятельности КЦ.

Данные о тематиках обслуживания клиентов разделялись на отдельные направления. Соответственно, появилась возможность существенно более полно анализировать прохождение клиентом диалогов с оператором, что позволило устранить 18% сложностей на клиентском пути в диалогах с операторами.

Эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)

За счет использования речевой аналитики за первые 10 месяцев 2023 года было выявлено более 1800 зон роста, где необходимо улучшить знания и навыки операторов в обслуживании клиентов. Еще более 300 зон роста было выявлено при анализе чек-листов, заполненных при работе контроля качества. Все эти данные были проанализированы платформой Roboschool. Результатом отработки было назначение 680 тренингов операторам в течение 10 месяцев. Из них 207 касалось отработки умений и навыков ведения диалогов, 242 тренинга по работе с конфликтным клиентом и 231 тренинг по отработке слабых зон в одном или нескольких продуктах, по которым операторы выполняли обслуживание.

Прежде всего, такой подход сократил время, в течение которого мы предоставляем тренинг оператору. Особенно это касается навыков ведения диалога, работы с конфликтом или отработки возражений. Вместо постепенного формирования групп и проведения тренингов, мы перешли к точечной работе сразу, как только выявляем проблему.

Отдельным направлением, которое повысило эффективность работы HR службы Контактного центра, стало использование специального тренинга «Интервью соискателя». Мы направляем соискателю на должность оператора КЦ ссылку на интервью, которое он проходит самостоятельно. Результат сразу же доступен HR КЦ. В интервью узнаются все вопросы, которые важны при трудоустройстве, а также уточняется уровень грамотности. С помощью такого быстрого скрининга HR отбирает соискателей на следующий этап собеседования. В результате КЦ смог по-прежнему обходиться одним специалистом HR, хотя ранее планировалась дополнительная единица. Все

запросы на поиск нужного специалиста были отработаны в срок.

Важным вызовом для Контактного Центра было снижение количества обоснованных жалоб от клиентов в 2023 году. За счёт своевременного выявления слабых зон у оператора речевой аналитикой и быстрого прохождения необходимых тренингов, оператором удалось снизить этот показатель на 34% (сл.9), а количество благодарностей стало вдвое больше, чем жалоб.

Клиентский опыт (CX) (не более 3600 знаков с пробелами)

По результатам опросов клиентов были выявлено, что основные составляющие положительного клиентского опыта – это скорость и качество решения вопроса клиента. Для воздействия на них была выбрана следующая стратегия:

1. В речевой аналитике Roboschool настроили дополнительные метрики, направленные на выявление повторных обращений, удовлетворённость клиента решением вопроса после завершения диалога. На их основе были настроены показатели по итогам месяца работы оператора. Таким образом, появилась возможность отслеживать по каждому оператору накопительным итогом эти показатели. Дополнительно к этому анализировался третий показатель – средний CSI по оператору за месяц.
2. Для операторов, которые по итогам ежемесячной оценки имеют максимальные баллы, проводился анализ звонков с целью выявить Best Practice по обслуживанию клиентов.
3. Для операторов с низкими показателями были разработаны тренинги. Как только оператор оказывался в этой группе, ему назначался один из тренингов для помощи в решении вопросов.

В итоге нам удалось:

1. FCR увеличился с 87,5% до 92,84% (сл.9)
2. Начиная с февраля 2023 года, ежемесячно количество благодарностей превышает количество жалоб не менее чем в 1,5 раза (сл.9).
3. CSI вырос для опытных операторов с 90% до 93,8%; для новичков с 76% до 85%. (сл.9).

Опыт сотрудников (EX) (не более 3600 знаков с пробелами)

Работа в контактном центре сопряжена с постоянным стрессом для сотрудника, связанным с тем, что каждый рабочий день он обслуживает сотни обращений клиентов по разным вопросам. Клиенты находятся в разном психоэмоциональном состоянии, не всегда разговаривают корректно.

Стресс сотрудника формируется по нескольким направлениям:

- большое количество общения, необходимость быстро ориентироваться в материале;
- диалоги, в которых необходимо погасить конфликт;
- для новых сотрудников дополнительным источником стресса является само общение. В результате именно среди новичков наблюдается большая текучка.

Для помощи оператору были реализованы следующие тренинги в Roboschool:

1. **«Навыки ведения диалога»** – в данном тренинге даются знания и отрабатываются навыки ведения диалога с клиентом. Оператор отрабатывает последовательно все его основные этапы, начиная от приветствия и последовательно до завершения диалога. Каждому этапу соответствует свой модуль. Вначале оператору дается краткий учебный материал, далее в десятках повторений он доводит свой навык до автоматизма.

2. «**Работа с возражениями**» – отдельным направлением работы является отработка возражений клиента по основным направлениям обращений;

Особое влияние тренинги «Навыки ведения диалога» и «Работа с возражениями» имеет на новичков, так как содержат большое количество диалогов с реальными клиентами, которые обращались ранее на линию НСПК «Мир». Новый сотрудник, прошедший их, по сути уже обладает навыком, который обычно формируется у оператора примерно через месяц работы. Это значительно снижает стресс от начала работы в линии.

3. Тренинг «**Диалог с конфликтным клиентом**» направлен на объяснение оператору трех вещей:

- какое место занимает оператор в конфликте (направленность конфликта не на оператора как на личность; отработка самоощущения оператора в конфликте);
- действия оператора при конфликте (какие действия необходимы, чтобы устранить или снизить конфликт; какие слова, наоборот, могут ухудшить ситуацию);
- методы самовосстановления после тяжелого разговора, позволяющие вернуться оператору в ресурсное состояние;

4. Отдельно был реализован тренинг «**Психологическая разгрузка**» – после тяжелого разговора оператор может пройти короткий трёхминутный модуль, который позволяет снять негативное психическое напряжение. Это крайне важно, так как оператор должен приступать к диалогу со следующим клиентом в хорошем психоэмоциональном состоянии.

Для разработки этих тренингов привлекался профессиональный психолог, который внес в них психологические практики.

Внедрение этих тренингов позволило добиться следующего положительного эффекта:

1. Показатели удовлетворенности среди операторов вырос с 3,2 до 4,17% (сл.11); По отзывам сотрудники отдельно оценили то, что назначенные модули можно пройти в рабочее время. Часто сотрудник только задумывается, что некоторая зона у него слабее, как ему уже назначается тренинг.
2. Средняя длительность работы оператора в КЦ «Лонгфилд» возросла на 29% (сл.11). Мы ожидаем дальнейшее увеличение данного показателя, так как он показывает результат с некоторой задержкой;
3. Средний балл на экзамене после начального обучения вырос с 55 до 80 (сл.10, столбчатая шкала);
4. По итогам 3-х месяцев работы новых операторов проводится оценка, сколько из них не уволилась. Вычисляется отношение количества сотрудников работающих спустя 3 месяца и более в КЦ, к кол-ву сотрудников, которые успешно завершили обучение. Это показатель вырос с 35% в среднем по 2022 году до 71% в 2023 году (сл.11).

Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)

1. Реализация в системе обучения диалогового тренажера с распознаванием речи.

Оператор проходит обучение, состоящее из примеров реальных диалогов. После того, как обучающийся запомнил ключевые фразы, которые нужно говорить клиенту на данном этапе диалога, начинается отработка навыка. Для этого в Roboschool строятся части реальных диалогов клиент-оператор. Тренажёр разговаривает с оператором, используя реальные вопросы клиента, а оператор должен верно отвечать на эти вопросы.

Автоматическая система распознавания речи оценивает правильность ответа оператора. Верных

ответов на вопрос клиента может быть множество, все они программируются в диалоговом тренажёре. Прямо во время прохождения обучения Roboschool сразу сообщает оператору, верен ли ответ. В тестовой части Roboschool фиксирует ответы, но не сообщает о их правильности.

Roboschool записывает каждый ответ оператора. Запись состоит из записи звука, распознанного текста, поставленной оценки за ответ. В дальнейшем все ответы оператора доступны тренеру в специальном рабочем месте платформы Roboschool.

2. Интеграция обучающей платформы Roboschool с АТС позволяет выполнить следующие задачи:

- получить дополнительные данные для анализа (например, количество и длительность холдов). Эти данные также участвуют в анализе звонка;
- когда очередь на линии отсутствует, платформа получает возможность предложить части операторов, кому назначены тренинги, приступить к их прохождению. Если очередь появляется, платформа автоматически нажимает на паузу в тренинге и возвращает оператора на линию.

3. Интеграция с CRM – обогащение анализируемых данных о тематике обслуживания даёт возможность настраивать сценарии проверки в соответствии с тематикой обслуживания данного звонка, а также проверять правильность заполнения тематики оператором.

Лучшие практики (не более 1800 знаков с пробелами)

Благодаря внедрению платформы Roboschool в КЦ наблюдаем следующие улучшения:

1. Объединение в Roboschool системы речевой аналитики и системы обучения позволяют поднять на новый уровень работу с качеством. Система речевой аналитики Roboschool получает данные об ошибках каждого оператора, и при наличии повторяющихся ошибок у оператора принимает решение о назначении ему определённых тренингов или модулей.
2. Запуск автоматического интервьюирования позволило существенно сократить нагрузку на HR. Это высвободило его для других задач и позволило не увеличивать штат, что для контактного центра до 100 рабочих мест является существенной экономией. Особенно, с учетом, что систем автоматического интервьюирования является частью платформы Roboschool и не требует дополнительных вложений.
3. Платформа Roboschool – это прежде всего диалоговый тренажёр, который позволяет оператору отработать навыки на реальных звонках клиентов, в ситуации максимально приближенной к линии обслуживания клиентов. Это позволило снизить стресс для оператора в начале работы.
4. Прохождение тренингов в тренажёре – это не прослушивание длинных и нудных видео. Это, прежде всего, постоянная практическая работа оператора. В среднем, при прохождении тренажёра оператор 2 раза в минуту должен верно ответить на вопрос системы. Если оператор не отвечает своевременно или отвечает ерунду, тренажер фиксирует и предоставляет детальный отчёт тренеру. Это не позволяет заниматься прочими делами и считать, что ты учишься. В результате низкая мотивация к работе становится легко видна. Вы имеете возможность еще на этапе начального обучения сделать вывод, как будет работать этот оператор.

Все это позволяет говорить о лучших практиках собранных в платформе Roboschool, достойных для их повторения в любом контактном центре.

Дополнительная информация и итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

В результате внедрения Roboschool были достигнуты следующие показатели в 2023 году:

Название параметра	Было на сентябрь 2022 года	Стало на сентябрь 2023 года
CSI по опытным сотрудникам	90,33	93,76
CSI по сотрудникам до 6 месяцев работы	75,56	85,02
Общий CSI	90,57	91,76
FCR	87,51%	92,84%
Индекс удовлетворенности сотрудников (EX) 3,20		4,17

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Козин
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Юрий Юрьевич
ДОЛЖНОСТЬ	СЕО