



ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №10299

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШАЯ ПРАКТИКА ОБУЧЕНИЯ И РАЗВИТИЯ ПЕРСОНАЛА

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	Практика применения интерактивной обучающей платформы Roboschool
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	https://youtu.be/3Arf-Plqw6c

ЭССЕ НОМИНАНТА

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

Компания Call Insight представляет Вашему вниманию интерактивную платформу Roboschool, созданную для онлайн-обучения операторов контактного центра. Платформа внедрена в КЦ «Лонгфилд» по заданию АО Национальная система платежных карт. Roboschool обучает операторов контактного центра правильному ведению диалога с помощью виртуальных роботов-клиентов и включает в себя три взаимосвязанные части:

- **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:

- Повысить качество работы операторов по различным направлениям ведения диалога.
- Увеличить количество прослушанных и проанализированных диалогов оператор-клиент.
- 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;
- 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 случайных 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 «Омега 2.0» (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 рана 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 в обслуживании клиентов разделялись на отдельные направления. Соответственно, появилась возможность существенно более полно анализировать прохождение оператором диалогов с клиентами, что позволило устранить 18% сложностей на клиентском пути в диалогах с операторами.

Эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)

За счёт использования речевой аналитики за первые 10 месяцев 2023 года было выявлено более 1800 зон роста, где необходимо улучшить знания и навыки операторов. 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 87,51% 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 Платёжной Системы «Мир». Новый сотрудник, прошедший эти тренинги, 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 трёх месяцев работы новых операторов проводится оценка, сколько из них продолжили свою работу в КЦ. 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, построенное по единой методической схеме:

- знакомство с ключевыми фразами,
- многократное произнесение их с нужной интонацией,
- запоминание наизусть,
- отработка навыка применения в реальном диалоге.

Roboschool записывает каждый ответ оператора. Запись состоит из аудиофайла, распознанного текста и автоматически поставленной оценки за ответ. Система распознавания речи оценивает правильность ответа ученика. Верных ответов может быть много, все они программируются в

диалоговом тренажёре. Прямо во время прохождения обучения Roboschool сообщает обучающемуся, верен ли ответ. При значительном количестве неверных ответов Roboschool предлагает ученику пройти данный модуль заново. Все ответы обучающегося доступны тренеру в специальном рабочем месте платформы Roboschool.

Диалоговый тренажёр позволяет запрограммировать и предложить оператору пройти диалог с клиентом от приветствия и до завершения. В зависимости от ответов оператора программируется несколько вариантов прохождений.

2. Интеграция 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;
- при отсутствии очереди на линии платформа предлагает тем операторам, кому назначены тренинги, приступить к их прохождению. При возникновении очереди платформа автоматически ставит тренинг на паузу 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 Roboschool в КЦ «Лонгфилд» мы наблюдаем следующие глобальные улучшения:

1. Объединение в Roboschool системы речевой аналитики и системы обучения позволило поднять на новый уровень работу с качеством. Речевая аналитика Roboschool получает данные об ошибках каждого оператора, и при наличии повторяющихся ошибок принимает решение о назначении оператору определённых тренингов. Все назначения попадают в файл рекомендаций, который предоставляется супервизору. Ему достаточно нажать кнопку в специальном окне, чтобы согласиться с назначениями платформы.
2. Прохождение тренинга в Roboschool – это не просмотр длинных и нудных видео, а постоянная практическая работа. В среднем, при прохождении тренажёра обучающийся 2 раза в минуту должен ответить на вопрос системы. Если оператор саботирует обучение – отвечает не вовремя, молчит или отвечает ерунду, тренажёр фиксирует это и представляет отчёт тренеру и супервизору. Таким образом, Roboschool выявляет операторов с низкой мотивацией и дисциплиной.
3. Платформа Roboschool – это диалоговый тренажёр, позволяющий оператору отработать навыки на реальных звонках клиентов, в ситуации максимально приближенной к линии обслуживания клиентов. Это существенно снижает стресс для оператора в начале работы.
4. Запуск автоматического интервьюирования Roboschool значительно сократил нагрузку на HR, освободив его для других задач. Использование автоматического интервью позволило не увеличивать штат, что для контактного центра до 100 рабочих мест является существенной экономией. Важно, что система автоматического интервьюирования является частью платформы Roboschool и не требует дополнительных вложений.

Всё это позволяет говорить о лучших практиках, собранных в платформе Roboschool. Они достойны внедрения в каждом 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