

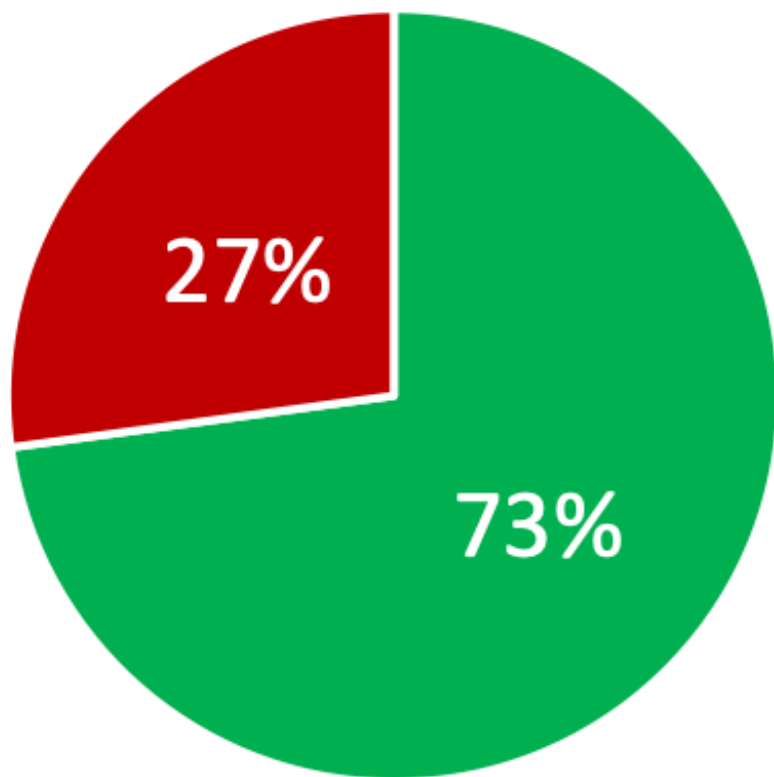
ПСИХОЛОГИЯ В АВТОМАТИЗАЦИИ ПРОЦЕССОВ КЦ

Какой эффект можно ожидать от ИИ, если научить его понимать
поведение сотрудников

Москва 2025

ПРОТИВОРЕЧИВЫЕ ОЦЕНКИ ТРЕНЕРОВ И КЛИЕНТА

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОЦЕНОК
ПЛОХ/ХОР



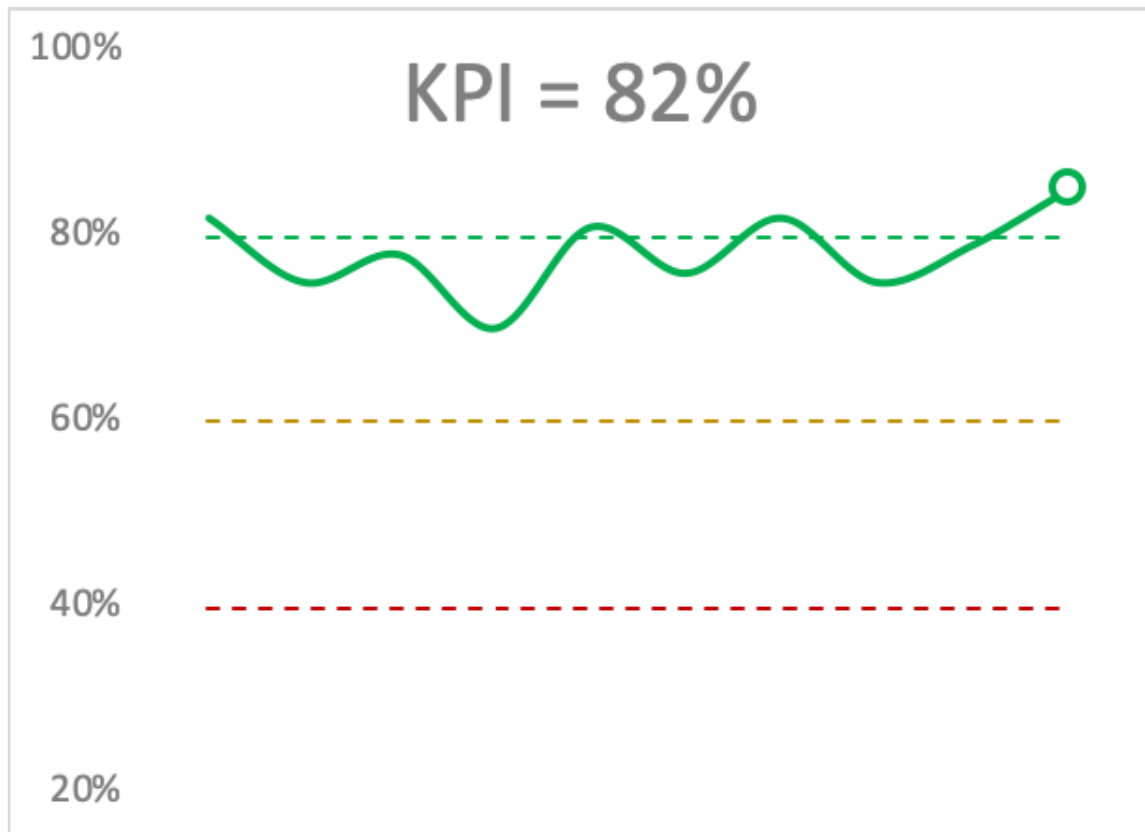
VS

КЛИЕНТ



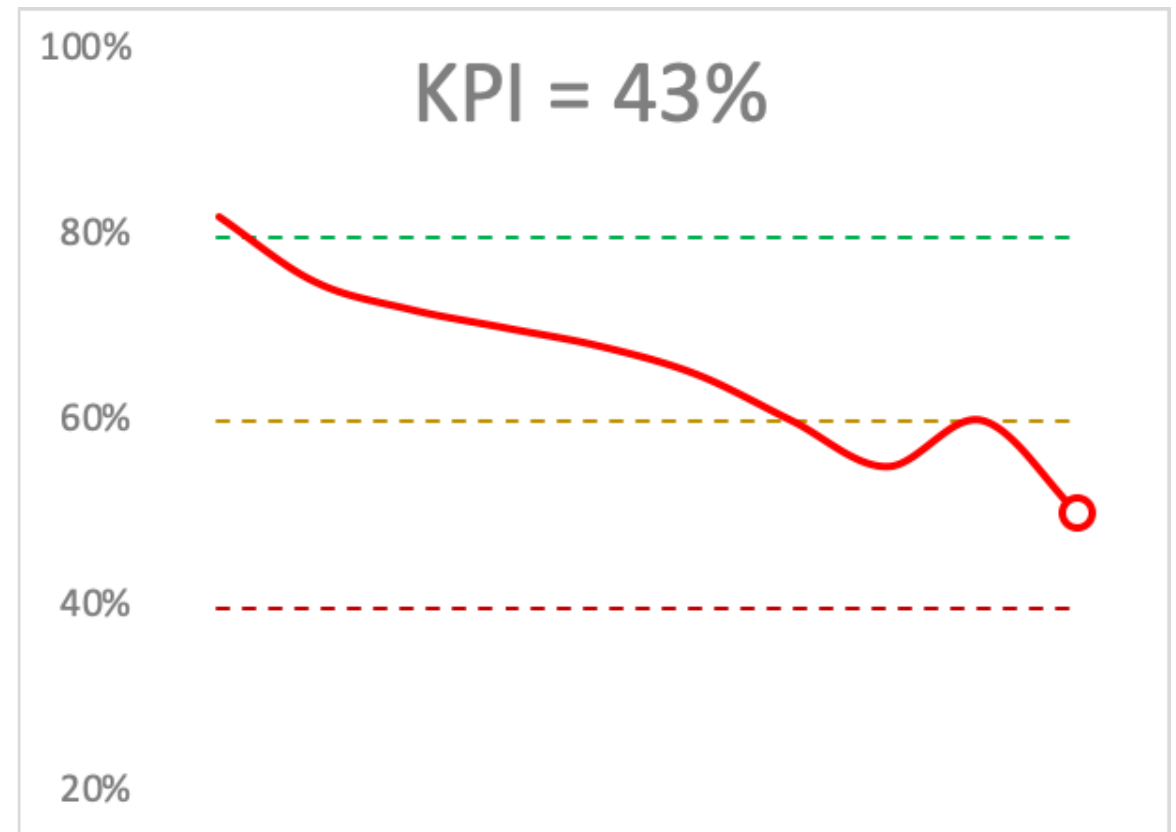
ИЗМЕРЕНИЯ КАЧЕСТВА РАБОТЫ СОТРУДНИКОВ ЗА МЕСЯЦ

ВАРИАНТ 1



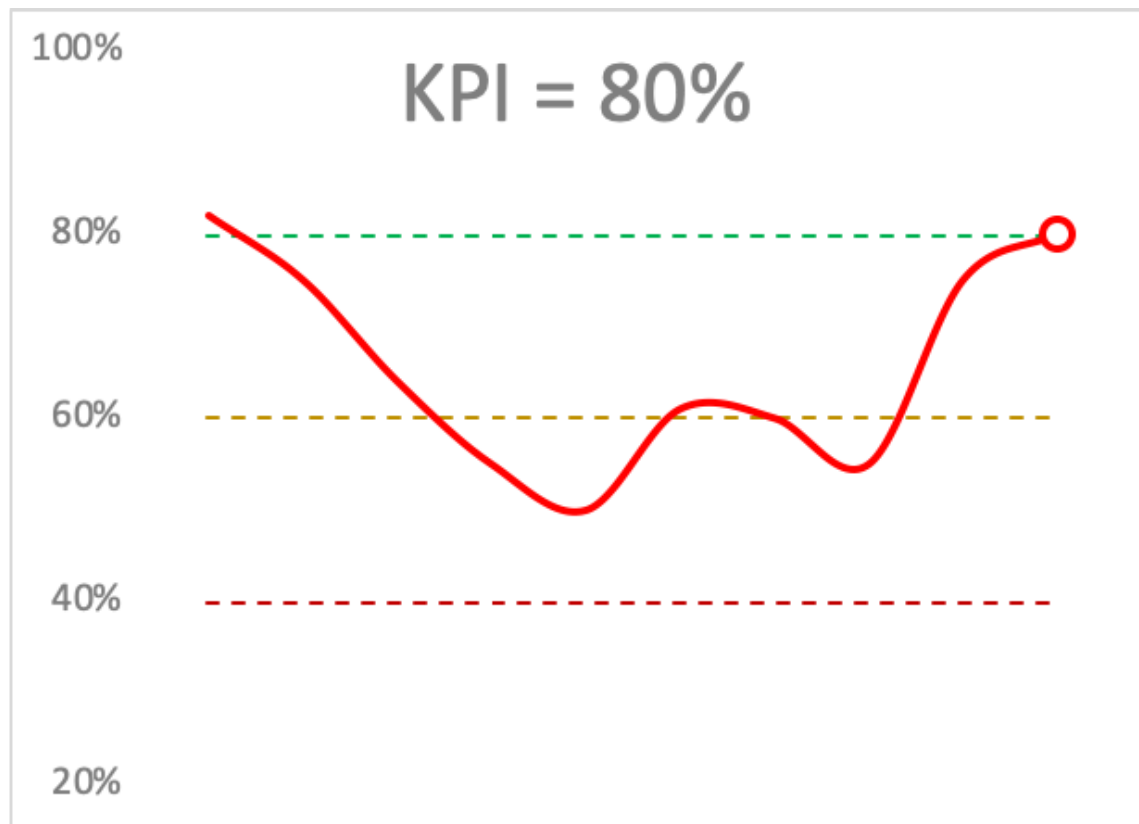
НОРМАЛЬНО

ВАРИАНТ 2

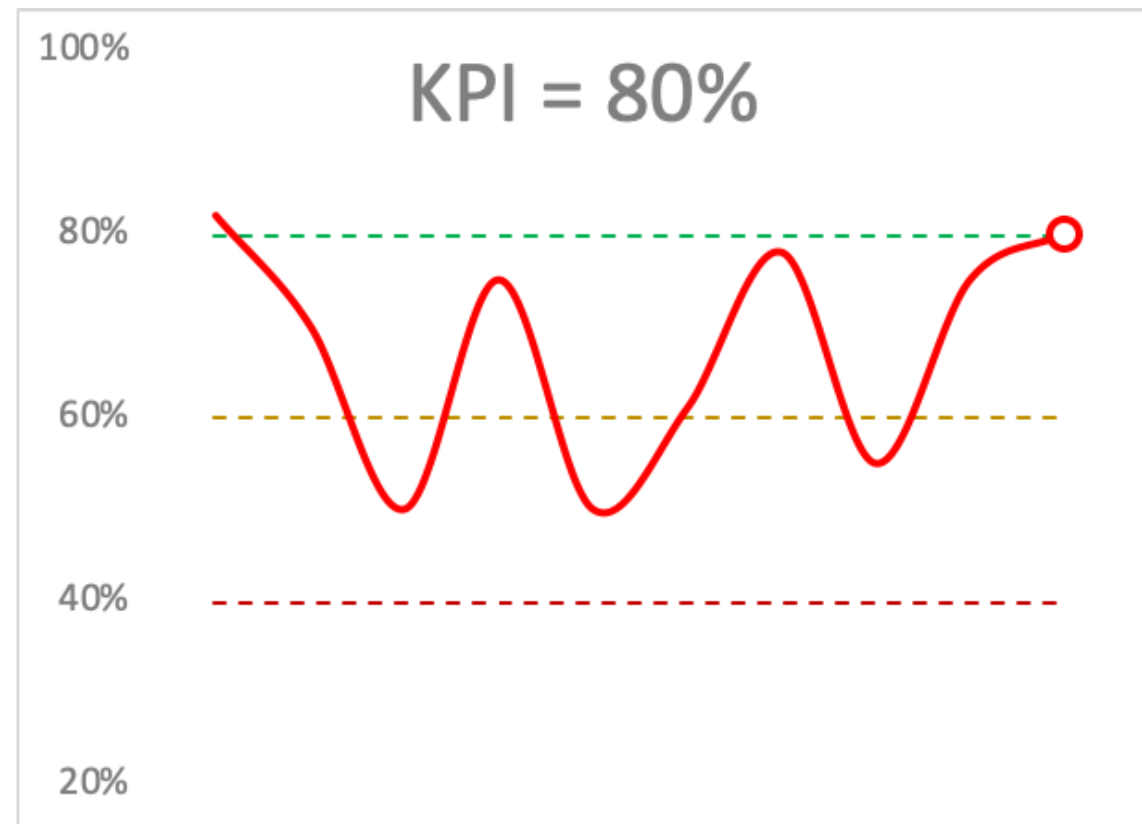


ТОКСИЧНО

ПРИМЕРЫ ТОКСИЧНЫХ ШАБЛОНОВ ПОВЕДЕНИЯ С ВЫСОКИМ КРІ



«ГЛУБОКАЯ ЯМА»



«ИМПУЛЬСЫ»

СРАВНЕНИЕ РАСПРЕДЕЛЕНИЙ ОЦЕНОК ПО РАЗНЫМ МЕТОДИКАМ



КОМПЕТЕНЦИИ

+



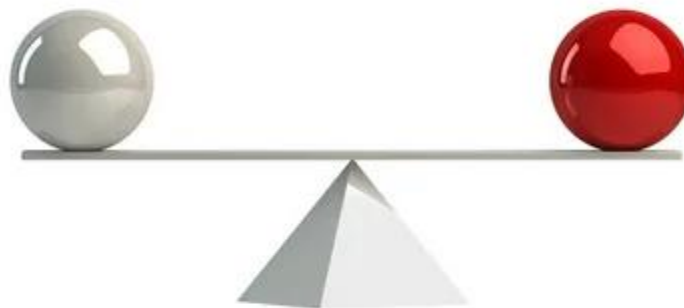
ПОВЕДЕНИЕ

УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ

УПРЕЖДАТЬ ДЕГРАДАЦИЮ
КАЧЕСТВА РАБОТЫ
ОПЫТНОГО ПЕРСОНАЛА

УСКОРИТЬ
ТРАНСФОРМАЦИЮ ОПЫТА
НОВИЧКОВ

20%



80%

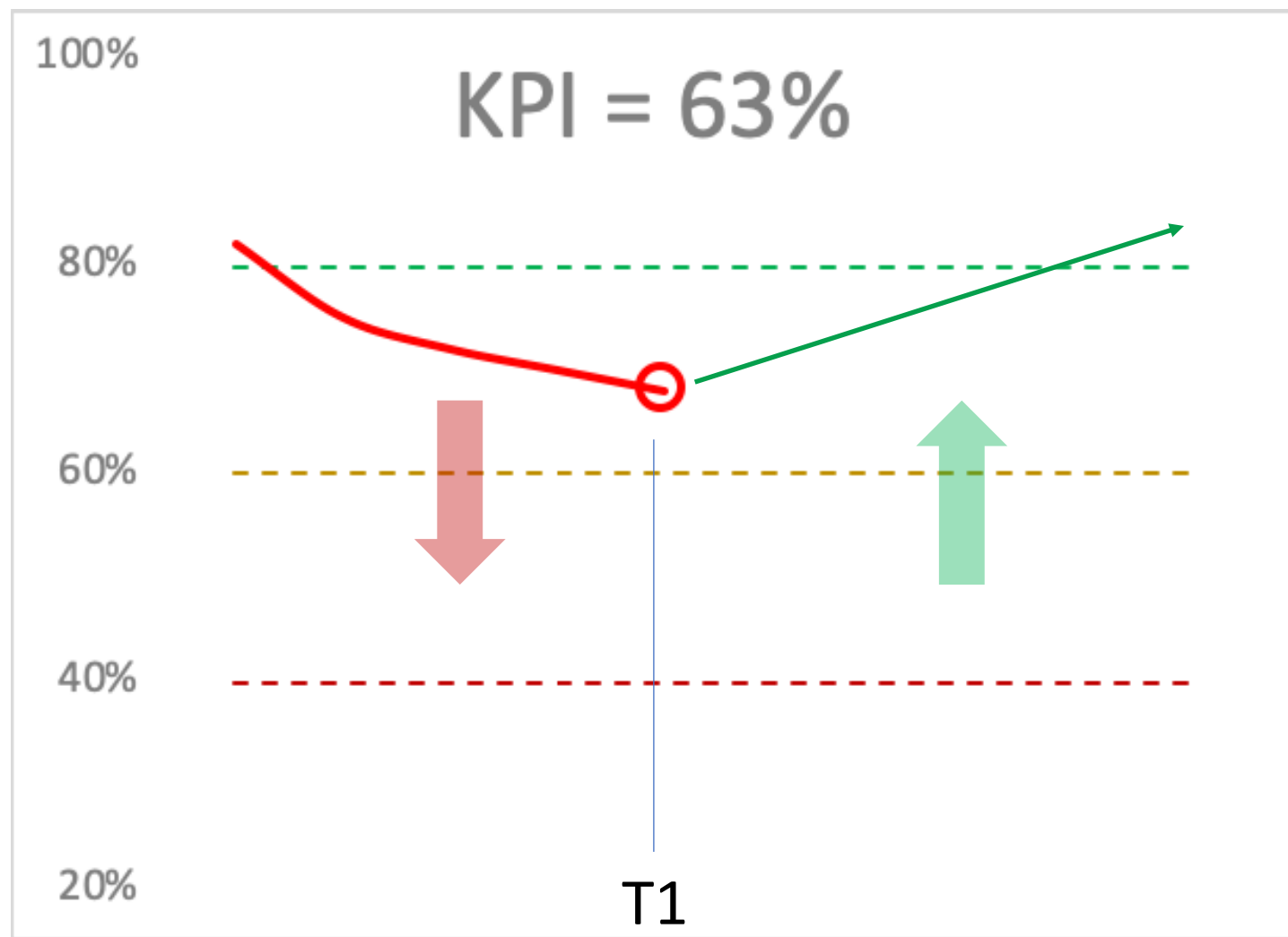
ХАРАКТЕР НОВИЧКА

СТРЕСС

ЗАБЫВЧИВОСТЬ

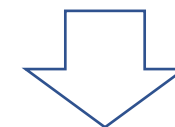
НЕУВЕРЕННОСТЬ

ВОЗМОЖНОСТИ AI ДЛЯ ОЦЕНКИ СИТУАЦИИ



АНАЛИЗ

1. ОЦЕНКА ТРЕНДА
2. ОЦЕНКА СКОРОСТИ ИЗМЕНЕНИЙ
3. МОТИВАТОРЫ



КОРРЕКЦИИ

1. ПОДСКАЗКИ
2. ИНСТРУКЦИИ
3. ТРЕНИНГИ

РОЛЕВАЯ МОДЕЛЬ РОБОТА



НЯНЬКА

- НАПОМИНАНИЯ О СРОКАХ
- ЗАМЕЧАНИЯ ОБ ОТСТАВАНИЯХ
- МОТИВАТОРЫ

НАСТАВНИК

- ПОЛЕЗНЫЕ ЗАМЕТКИ
- ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ
- ПРОГНОЗЫ

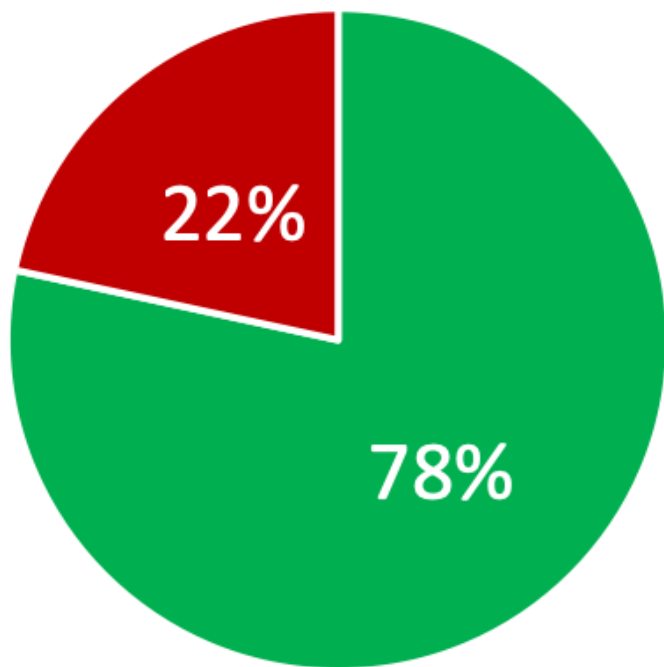
ТРЕНЕР

- ИНСТРУКЦИИ
- ТРЕНИНГИ
- КАЛИБРОВКИ

РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕДРЕНИЯ МОДУЛЯ

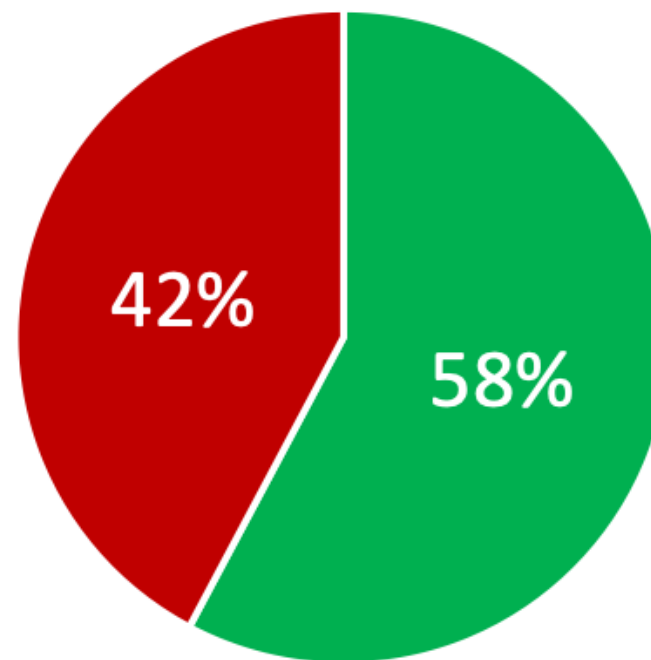
EXP *Trainer*

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОЦЕНОК
ПЛОХ/ХОР



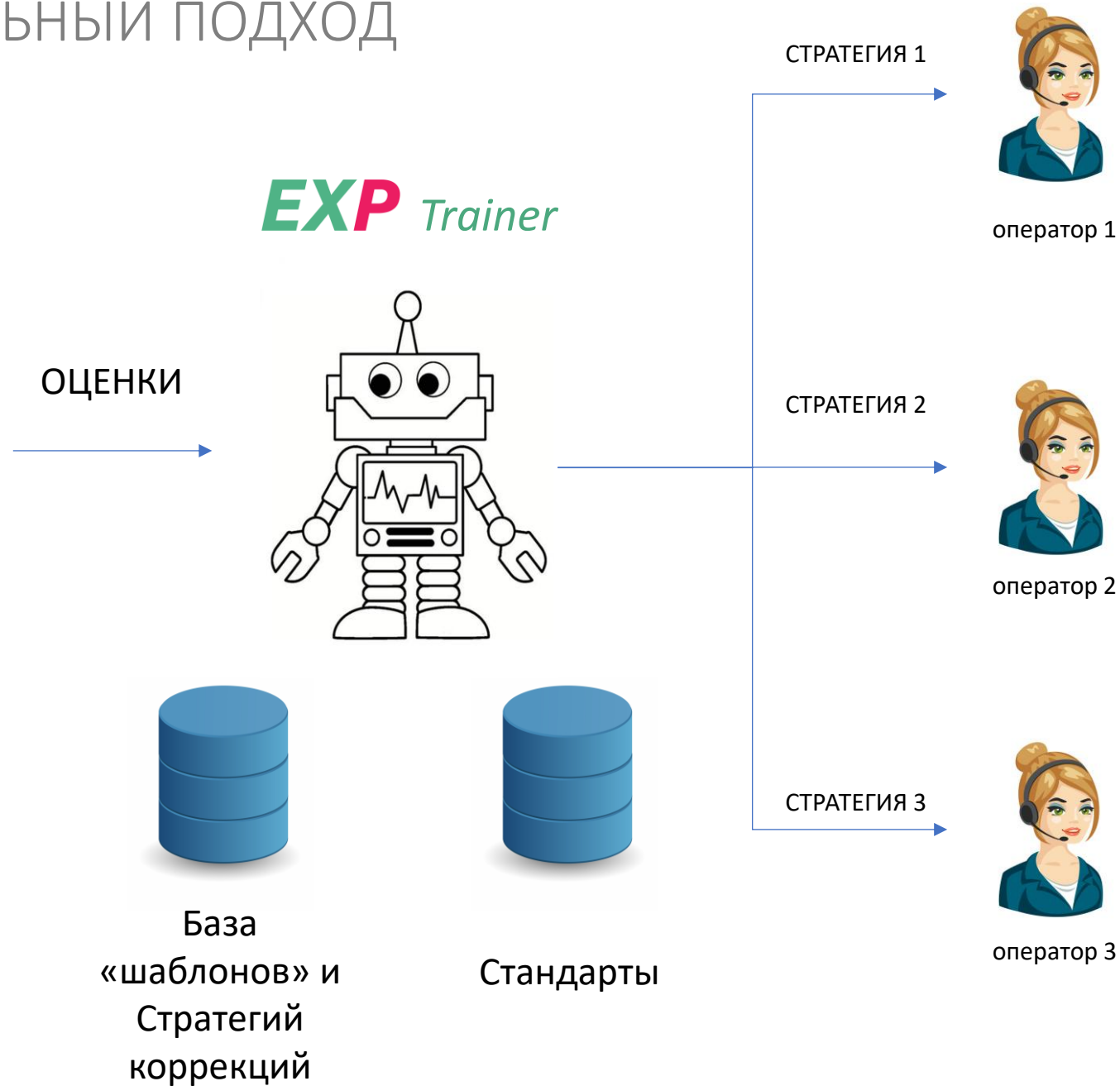
КОМПЕТЕНЦИИ (+10%)

СООТНОШЕНИЯ ШАБЛОНОВ
НОРМ/ТОКС



ПОВЕДЕНИЕ (+15%)

ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПОДХОД



ОПЫТ ВНЕДРЕНИЯ МАСШТАБА 100+ ОПЕРАТОРОВ

Средняя скорость трансформации опыта для новичков увеличилась в 2,5 раза, более 20% токсичных новичков изменили свой тип поведения. В частности:

- ✓ Устойчиво снижается время пауз
- ✓ Стандарты этикета усваиваются быстрее
- ✓ Число переключений снизилось в 2-3 раза
- ✓ Параллельная речь (перебивания) снизилась в 1,5 раза
- ✓ Персональный FCR вырос на 5-6%
- ✓ Улучшилась дисциплина
- ✓ Снизилась нагрузка на тренеров в 3 раза

Опытные сотрудники повысили свой KPI на 6%

ПРЕИМУЩЕСТВО ПОДХОДА УПРАВЛЕНИЯ ПОВЕДЕНИЕМ

- ✓ РЕШАЕТСЯ ПРОБЛЕМА УТЕЧКИ ЗНАНИЙ
- ✓ СУЩЕСТВЕННО УТОЧНЯЮТСЯ СТАНДАРТНЫЕ СИСТЕМЫ КРІ
- ✓ ШАБЛОНЫ ПОДХОДЯТ К ЛЮБЫМ ЧЕК-ЛИСТАМ
- ✓ НЕ ТРЕБУЮТ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ РОБОТА
- ✓ АКЦЕНТ УПРАВЛЕНИЯ СМЕЩАЕТСЯ НА ПСИХОЛОГИЮ СОТРУДНИКОВ
- ✓ СУЩЕСТВЕННО СНИЖАЕТСЯ ПОТРЕБНОСТЬ В «АНАЛИТИКЕ»

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

ПАВЕЛ ЛИНЮЧЕВ

pl@infoqubes.ru

+7 903 738 08 30

