

КОГДА СЛОВА СТАНОВЯТСЯ КАПИТАЛОМ

**КАК ИИ И РЕЧЕВАЯ АНАЛИТИКА МЕНЯЮТ
КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

ССWeek- 2025



Устюгова Валерия Игоревна

Руководитель отдела контроля качества

- **Управляю качеством** и аналитикой с акцентом на автоматизацию процессов и повышение эффективности.
- **Развиваю команду:** обучаю, мотивирую, применяю психологические подходы в управление персоналом.
- **Опыт стратегического планирования,** внедрение стандартов и оптимизации процессов в службе контроля качества.
- **8+ лет опыта в клиентском сервисе,** включая 7 лет в управлении качеством и развитии стандартов обслуживания.
- **Провожу аудит бизнес-процессов** и разработку стратегий по улучшению.
- **Внедрила технологические решения** для повышения качества и продуктивности работы команды.

*«Качество – это не только процессы, но и люди.
Автоматизация + сильная команда = результат» ©*



Давайте подумаем

Почему выборочный контроль – это как смотреть на мир через замочную скважину?





В чем проблематика выборочного контроля?

Дает нам:

- Отсутствие понимания ситуации
- От 1% до 3% оцениваемых диалогов
- До 99% диалогов не оценивается
- Пропуск инсайтов.

Результат: потеря клиента, конфликт, потеря уникальных инсайтов на рынке.



Цена замочной скважины:

- Пропуск тенденций
- Слепые зоны обучения
- Ошибочные KPI

Речевая аналитика — супергерой в мире контроля качества!



Традиционный контроль

Оценка только по скрипту. Опирается на человеческий фактор.



Речевая аналитика

Эмоции: Анализ тембра и тона, скорость речи, динамика эмоций и др.

Продажи: анализ конверсии, выявление упущенных продаж/кросс-продаж, сокращение оттока клиентов и т.д.

Специфический запрос: оценка метрик, оценка диалогов клиента после перевода на агента/дилерский центр и т.п.



Технология, которая слышит душу



Негативное настроение

В 60% случаев связано с ожиданием на линии.



Улыбка в голосе

Операторы у которых есть улыбка в голосе на 25% чаще получают высокий CSAT.

Эти данные невозможно собрать вручную — только через **речевую аналитику и глубокий анализ.**





Эмоции как новая метрика качества

Речевая аналитика переводит «качество обслуживания» из плоскости формальных показателей в человеческую плоскость.



Эмоциональное
вовлечение
оператора



Тональность
диалога



Эмпатичность
речи

[Эмо-анализ Harvard Business Review — «Новая наука о клиентах и эмоциях»](#)



Пример из практики (крупный федеральный интернет магазин спортивного инвентаря)

Упущенные продажи.



Продажные диалоги

Из 100% продажных диалогов 38% упущенные.



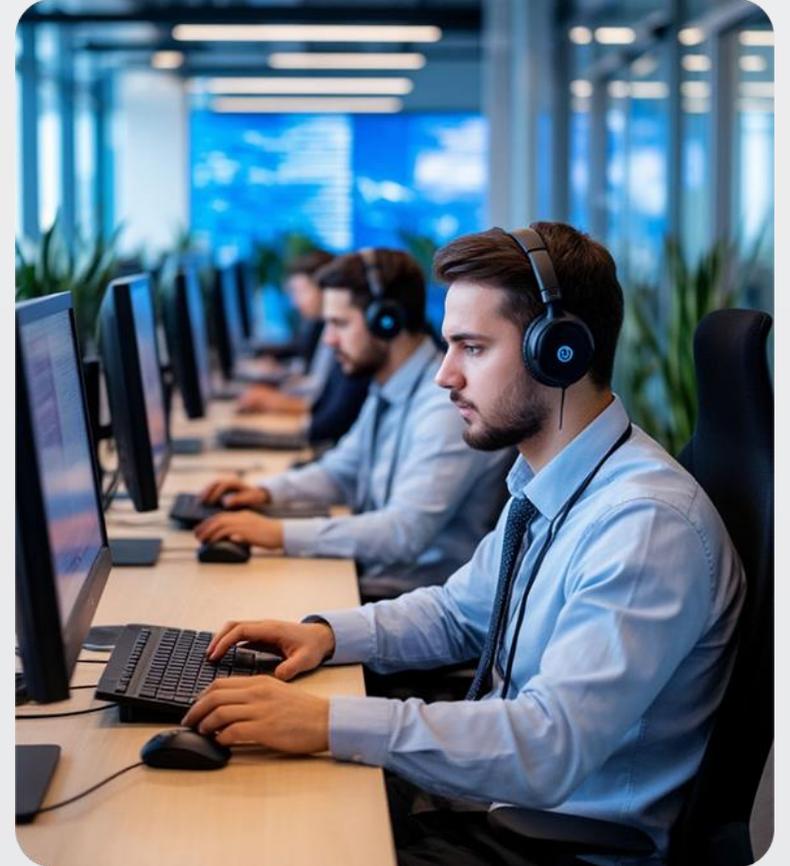
Истинная картина

7% из 38% была ошибка операторов. Остальной 31% - баг системы.



Корректировка

После выявления зон роста снижение с 38% до 3,4%.



Речевая аналитика не вытесняет человека, а ведет его — становится партнёром.



Что если бы вы могли заглянуть в мысли каждого участника разговора?

Искусственный интеллект сегодня умеет делать именно это — **выходить за границу буквального значения слов.**

Позволит понять:

- Цель звонка клиента
- Его эмоциональное состояние
- Его настрой в диалоге



Таким образом, система работает как навигатор для диалога: она не просто показывает текущую ситуацию, а предлагает маршрут к лучшему исходу.

Эмоциональный интеллект важнее, чем кажется

Переконтроль диалогов от речевой аналитики.

Даже самый опытный контролёр качества остаётся живым человеком. Если у него был сложный день, плохое настроение или эмоциональное выгорание — это неминуемо отражается на результате оценки.

Quality Control платформа.

Программа для оценки диалогов

Авторассылка.

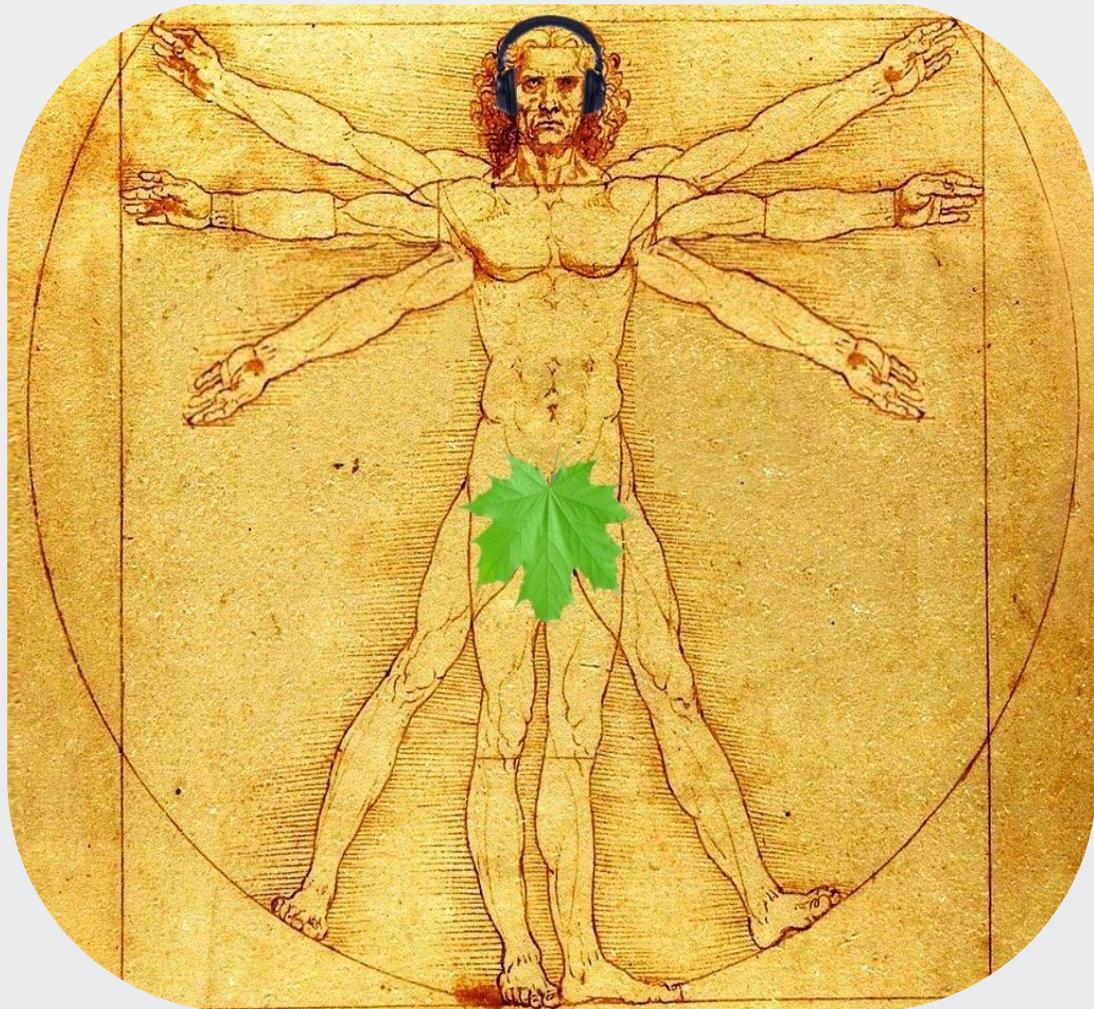
Уведомление оператора о некритической ошибке



Astra Quality Control

в 2024.05.15 [Подробнее](#)

Профиль современного специалиста контроля качества



Эмоциональный интеллект

Аналитические данные

ИИ - компетенции

Гибкость мышления

Коммуникационные навыки

Системное мышление

Когда EQ дополняется технологиями, контроль качества превращается в управление качеством!



Измерять настроение — значит владеть ситуацией

Измерять настроений — это не просто модный тренд, а стратегический инструмент.

Оно позволяет:

Видеть эмоции до возникновения проблем;

Поддержка рекомендаций. Собственное настроение может иметь значение для работы.

Обучать операторов чувствовать и управлять эмоциональным состоянием клиента.

Владея этой информацией, компания контролирует не только процессы, но и атмосферу общения, формируя доверие и долгосрочную лояльность клиента.

Опросник EQ Д.В. Люсина





Статистика – это неоспоримое доказательство

Затраты	Снижение средней длительности диалогов	18%
	Снижение затрат на контроль качества	43%
	Снижение кол-ва повторных звонков	39%
Выручка	Повышение конверсии продаж	23%
	Рост среднего чека кросс – продаж	9%
Лояльность	Снижение оттока клиентов	3%
	Рост удовлетворенности клиентов	14%

Эпоха слушания закончилась — начальная эпоха понимания

Теперь мы не просто слушаем разговоры — мы читаем эмоции, предугадываем состояние, чувствуем настроение.

Контроль качества перестал быть ретроспективной — он стал стратегией развития культуры общения.

Помогаем операторам говорить уверенно и тепло;

Помогаем клиентам быть уникальными;

Помогаем компании почувствовать атмосферу внутри процессов и направляем ее в нужное русло.





Современные технологии изменили подход

Искусственный интеллект — это не просто набор алгоритмов. Он превращает контроль качества из формального процесса в умное управление взаимоотношениями с клиентом.

Рандомайзер – система случайной выборки диалогов по определённым критериям. Устраняет предвзятость и человеческий фактор.

Речевая аналитика - ключевой инструмент современного бизнеса. Это не только про качество — но в первую очередь про прибыль и выручку: оптимизацию расходов, сокращение повторных обращений и рост продаж . Одни из самых эффективных инструментов **для развития бизнеса и экономии бюджета**.

Подарок. [Чек – лист современного специалиста по контролю качества](#).
Проанализируй себя/своих сотрудников. Найди зоны роста.
Иди в ногу со временем.



Контакты

Устюгова Валерия Игоревна
Руководитель отдела контроля качества

+7-996-572-48 -64

Ustyugova@astrapage.ru

