

От классического контроля к **AlfaQMS**

Новая система управления
качеством коммуникаций



Кристина Розанова

Начальник управления
качества и экспертной аналитики,
Альфа-Банк



Как выглядел классический контроль



Сформировать
репрезентативную
выборку



Создать очередь на
прослушку эксперту



Оценить по чек-листу
коммуникацию



Сформировать
аналитику ошибок



Проработка ошибок с
сотрудником



**Эта модель создавалась в
эпоху, когда:**

- звонков было значительно меньше;
- каналов общения почти не существовало;
- процессы редко менялись;
- основная задача была контролировать соблюдение стандартов.

Ограничения выборочного контроля



Охват

Часть коммуникаций
не показывает всю
картину проблем



Скорость

Обратная связь
приходит после того,
как ситуация произошла



Действие

Оценка фиксирует
ошибку,
но не всегда объясняет
её причину



Что изменилось **сегодня?**



Изменился масштаб

Коммуникаций больше, чем можно прослушать

-  Ручная выборка охватывает только часть потока (1-2%)
-  Транскрибация даёт основу для глубокого анализа диалогов.



Задача контроля качества

Анализировать доступный поток и находить сигналы риска

Изменился клиент



Один вопрос проходит через разные каналы

-  Чат-бот, оператор и звонок становятся частью одного пути.
-  Клиент ждёт сохранения контекста и решения вопроса без повторов.

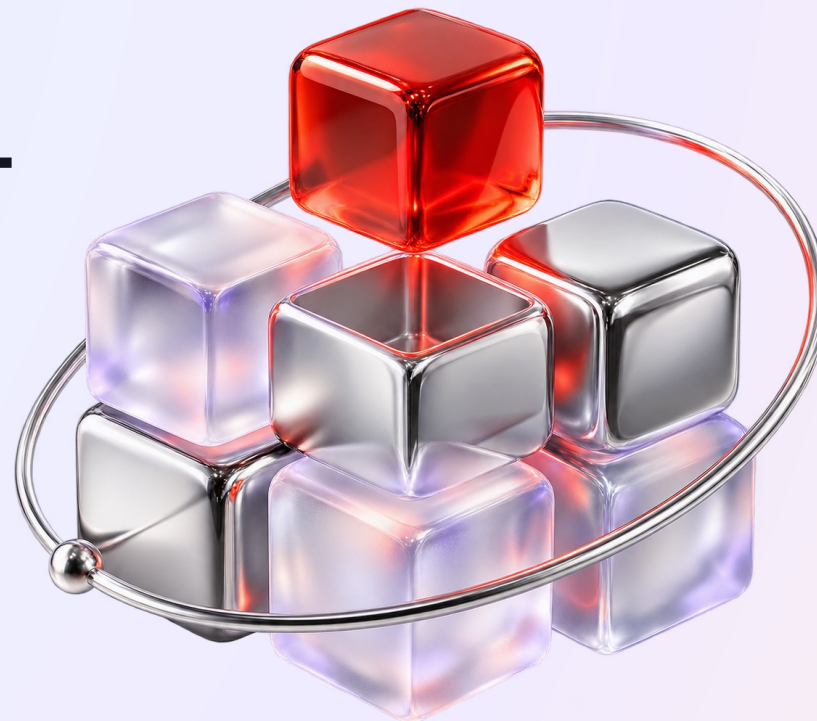
Задача контроля качества

Оценивать решение вопроса на всём клиентском пути

Изменился бизнес

Новые сценарии появляются быстрее, чем обновляется чек-лист

- 🔧 Продукты и процессы регулярно меняют условия общения.
- 🔧 Причина ошибки может быть в самом процессе.



Задача контроля качества

Находить причины отклонений и обновлять критерии вместе с процессом

Изменился сотрудник



Теперь сотрудник работает вместе с ИИ



Подсказки, поиск знаний и саммари помогают в диалоге.



Качество зависит от сотрудника, базы знаний и работы модели.

Задача контроля качества

Проверять ответ ИИ, его применение и результат для клиента

Изменился запрос бизнеса

Бизнесу нужны причины и эффект

-  Почему клиенты жалуются?
-  Где и почему теряем продажи?
-  Какие проблемы повторяются?
-  Что изменить в первую очередь?



Задача контроля качества

Предлагать изменения и подтверждать их влияние на результат



**Сегодня бизнесу нужен
инструмент **управления**
системой обслуживания**





Если старый процесс уже не отвечает потребностям бизнеса, зачем автоматизировать его?



Что является целью функции качества?

**Автоматизировать
старый процесс
или перестроить
систему**



Новая модель управления качеством

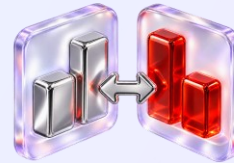
Цель функции качества

Комплексное улучшение системы обслуживания



Непрерывное наблюдение

Анализ 100% коммуникаций,
отказ от микровыборок



Общая система качества

Оценивается не только
сотрудники, но и процессы,
сценарии, ИИ, БЗ, продукты



Клиентский путь

В центре не отдельный звонок,
а единый клиентский путь во
всех каналах



Драйвер решений

Качество становится системой
принятия управленческих
решений.

Новая роль функции качества

БЫЛО

- Контролёр
- Экзаменатор
- Проверяющий

СТАЛО

- Аналитик
- Партнёр бизнеса
- Владелец клиентских инсайтов



Функция качества

Стать аналитическим центром

Аналитика: находить закономерности и проверять гипотезы.

Методология: формулировать понятные критерии и правила оценки.

Работа с ИИ: выявлять ошибки моделей и готовить примеры для корректировки.

Взаимодействие с бизнесом: объяснять проблему через последствия и предлагать выполнимые действия.

AlfaQMS: переход к новой парадигме

Мы перестали воспринимать QMS как систему оценки разговоров.
Для нас это **единая платформа управления качеством коммуникаций**.

1. Единый центр всех коммуникаций: боты, чаты, звонки, SMM, претензии и т.д.



2. Мониторинг всех коммуникаций: телемаркетинг, доставка, сервис, урегулирование и др.



3. Вспомогательные инструменты: транскрибация, суммаризация, автоэкспертиза



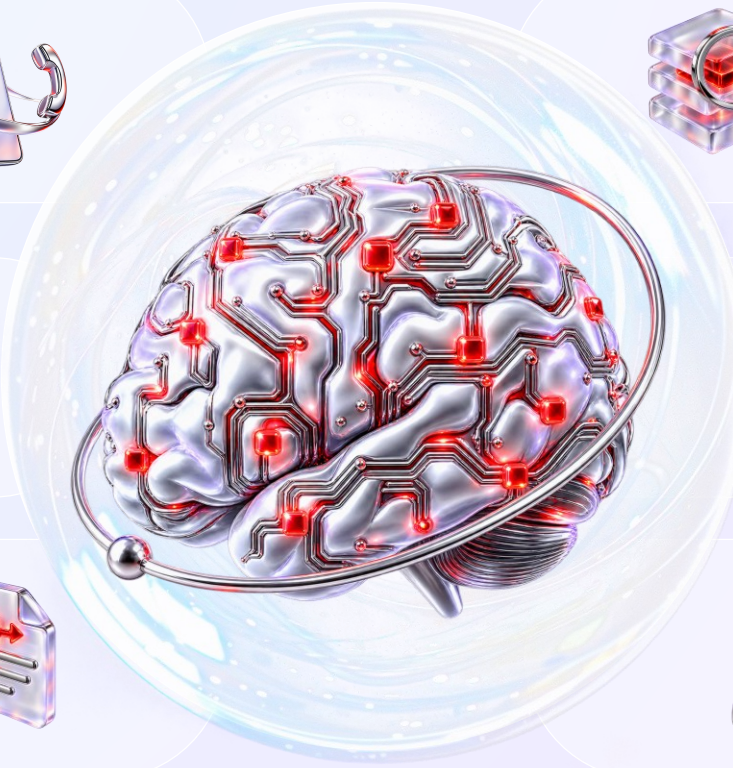
4. Выявление проблем: западающие темы, жалобы, новые паттерны, аномалии и т.д.



5. Управление изменениями: сигнал к изменению процесса, рекомендации к обучению



6. Инсайты: проверка гипотез, выявление паттернов, изменения поведения клиентов и т.д.



Какие уроки мы уже вынесли для себя

1

Не стремитесь автоматизировать каждый критерий

Разделяйте автоматические проверки, проверки с доп. данными и экспертную оценку.

2

Проверяйте реализуемость до масштабирования

Данные, интеграции, инфраструктура и ограничения моделей — до обещания сроков.

3

Не используйте на каждый пункт, отдельную модель

Возникнет сложность с обновлением и сопровождением моделей

4

Применяйте гибридный подход

Словари, теги, разные модели

5

Выделите крутого контроллера для описания БТ

Без понимания процесса сложно описать БТ для модели



ГОРИЗОНТ РАЗВИТИЯ

От реактивного качества — к прогнозному

Эволюция контроля качества от фиксации случившегося негатива к предиктивному управлению всей экосистемой сервиса.



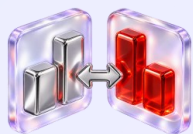
Управление качеством ИИ

Если сегодня система оценивает людей, то завтра главным объектом контроля станут ИИ-модели, боты, ассистенты



Predictive Quality

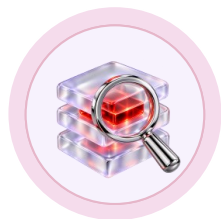
Система прогнозирует будущие проблемы и точки напряжения до появления реальных жалоб



Digital Twin сервиса

Симуляция и оценка влияния изменений скриптов и тарифов до их боевого внедрения.

5 ключевых выводов



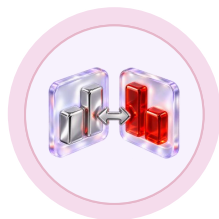
Нельзя улучшить клиентский сервис, контролируя только сотрудников

Смотрите на всю систему обслуживания — процессы, знания, технологии и т.д.



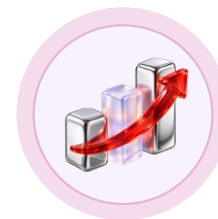
Не автоматизируйте неэффективные процессы

Сначала пересмотр методологии, затем — ИИ.



От выборки — к аналитике всего потока

Коммуникации — источник сигналов и инсайтов.



От ошибки — к измеримому изменению

Не только выявить проблему, но и изменили процесс и подтвердили улучшение.



От контролёра — к партнёру бизнеса

Ценность функции — в решениях, которые она помогает принять.



*«Будущее качества — не в том, чтобы
находить больше ошибок, а в том, чтобы
создавать условия, при которых их
становится меньше».»*



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ



Кристина Розанова

Мои контакты:

+79998582106

kshakarova@alfabank.ru

