

Ручной контроль качества и речевая аналитика

Стираем границу: **бесшовный контроль качества**

Проект НВД · Индекс качества сохранения

Кудрявцев Андрей Александрович

Начальник отдела сохранения клиентов

Валова Татьяна Сергеевна

Руководитель группы сохранения клиентов



Пять вопросов, на которые ответим

- 01 Что закрывает речевая аналитика и какую отчётность она даёт
- 02 Какие типичные ошибки выпадают из зоны контроля речевой аналитики
- 03 В чем задача и методика ручного контроля навыков ведения диалога
- 04 Как устроен проект НВД: структура, критерии, аналитика, влияние
- 05 Как оптимизировать ручной контроль ресурсами речевой аналитики и ИИ



Отдел сохранения: где живёт качество диалога

Оператор за один диалог удерживает клиента, который уже собрался уходить. Цена ошибки - потеря клиента. Качество ведения диалога напрямую влияет на конверсию удержания.

ГЛАВНЫЙ

UR

Конверсия удержания. KPI оператора, группы и функции.

ПАРАЛЛЕЛЬНЫЙ

АП после

Защита от удержания ценой даунгрейда тарифа.

ГИГИЕНИЧЕСКИЙ

FCR

Вопрос клиента решён за один диалог, без повторного обращения.

Что закрывает речевая аналитика



100% охват диалогов

Слушаем не выборку, а весь поток.



Скрипты и стоп-слова

Обязательные блоки и запрещённые формулировки.



Красные линии в масштабе

Некорректная информация, грубость, обещания вне условий, ошибки с финансовым риском.



Отчётность и тренды

Динамика по командам, темам и причинам перехода.

100% потока

речевая аналитика слышит каждый диалог



Речевая аналитика отвечает на вопрос «соблюдён ли стандарт» на всём потоке.

Что за пределами речевой аналитики

Речевая аналитика видит **паттерны**. Не видит **контекст диалога**.



Видит

- Произнесена ли обязательная фраза
- Прозвучал ли стоп-сигнал или красная линия
- Присутствует ли нужный блок диалога



Не видит

- Тот ли вопрос задан в выявлении потребности
- Сильны ли аргументы в работе с возражением
- Проявлен ли индивидуальный подход к клиенту
- Выстроена ли логика этапов диалога
- Продвинул ли оператор клиента к решению остаться

Задача ручного контроля навыков

Инструмент развития навыка, **не KPI оператора.**



Измерить навык

Единая шкала качества диалога для всех операторов и руководителей.



Найти фокус коучинга

Сильнейший и слабейший этап диалога у каждого сотрудника.



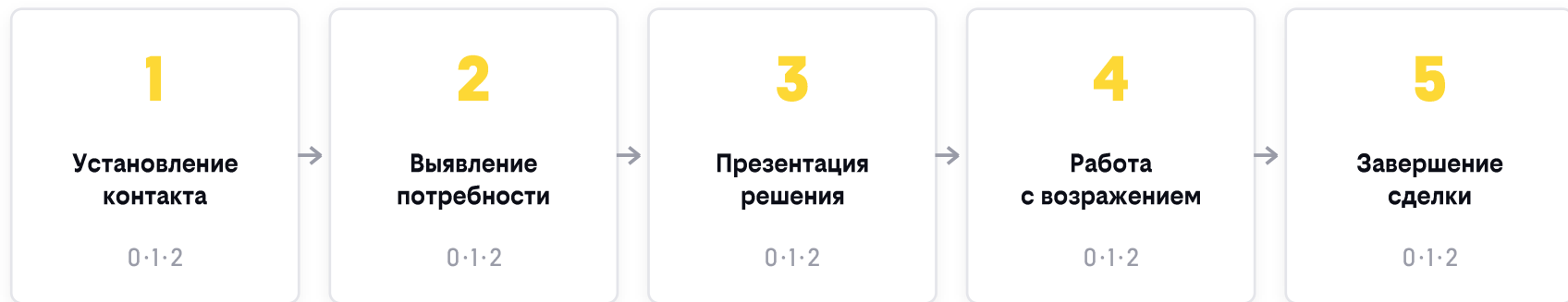
Развивать

Индивидуальный план, разбор по конкретным моментам диалога, банк фраз.

Индекс не привязан к премии. KPI оператора - цель по UR. Прямая привязка индекса к премии разрушила бы методику.

Как устроена оценка диалога

0 — этап не выполнен **1** — этап выполнен частично **2** — этап выполнен качественно



+ А Соблюдение структуры 0·1

+ Б Индивидуальный подход 0·1

Оцениваем наблюдаемое в речи · правило «красной линии» · правило чек-листа · только фактически возможные этапы

Индекс качества: 0–12

$$\text{Индекс} = \left[\frac{\text{фактические баллы}}{\text{максимально возможные}} \right] \times 12$$

шкала всегда нормализована к 12 · считаем только по фактически возможным этапам



Индекс — диагностический показатель качества диалога, а не денежный KPI. Рост индекса = переход в более зрелую зону.

Критерий на примере: работа с возражением

0

не выполнен

- Негативная реакция на возражение
- Меньше одной попытки отработки

1

частично

- 1–2 попытки отработки
- Сохраняет позитивный тон на протяжении всей отработки
- Скрытое возражение не раскрыто

2

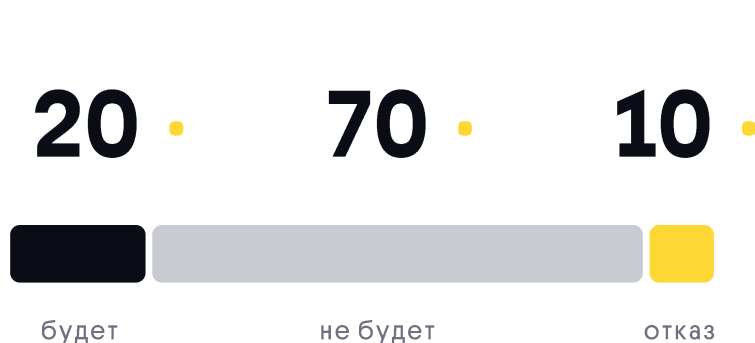
качественно

- Три и более попытки с разными аргументами
- Техника «Риски перехода»
- Скрытое возражение выявлено вопросом

«Красная линия» Негативная информация о конкуренте, сразу 0.

Балл Б · индивидуальный подход Негатив клиента в первые 30 секунд и благодарность в финале. Два маркера, оба обязательны.

Почему оценкам можно доверять



Выборка 20 · 70 · 10

Будет, не будет, отказ. Слушаем не только успешные диалоги.



Два оценщика на оператора

Разброс виден, «персональная строгость» не формируется.



Калибровка раз в 2 недели

Сверяем интерпретации, выравниваем шкалу.



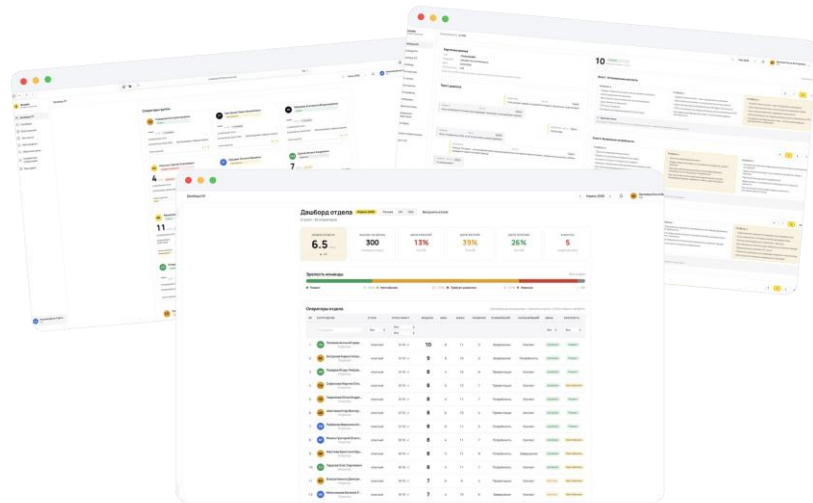
Допустимое отклонение

Средние $\leq 0,5$ балла, по диалогу ≤ 1 балл.

Без калибровки разные оценщики ставят разные оценки за одни и те же действия- сравнивать группы становится бессмысленно.

Что показывает аналитика результатов

- 01 Индекс и динамика**
главная цифра и стрелка к прошлому месяцу
- 02 Светофор зон**
доли красной, жёлтой, зелёной
- 03 Зрелость команды**
Развит · Нестабилен · Требуется развития
- 04 GAP-анализ**
связь навыка с результатом: будет и не будет
- 05 Когортное движение**
вверх, вниз, остались за месяц
- 06 Выполнение цели по UR**
доля операторов, выполнивших цель



интерфейс системы · дашборд

Три экрана · ролевой доступ: начальник отдела, руководитель направления, тимлид, сотрудник.

Влияние на бизнес: пилот против среднего по функции

Выполнение цели по UR

процент выполнения плана

107,5%

Пилотная команда
контроль НВД

+6,8 п.п.

100,7%

Все команды
среднее по функции

Доля операторов, выполнивших цель

за месяц

76%

Пилотная команда
контроль НВД

+14 п.п.

62%

Все команды
среднее по функции

Гипотеза: Рост индекса качества диалога повышает выполнение цели по UR.

Пилотная команда против среднего по всем командам, апрель–май 2026. Сравниваем выполнение цели, а не абсолютный UR — она уже учитывает сезон и контекст. Это ранний сигнал за два месяца, а не финальный вывод.

Дальнейшее развитие: оценка с помощью ИИ

Сейчас



Ручная оценка

Калибруем шкалу на пилотной группе.



Следующий шаг



Калибровка ИИ-оценки

Сверяем оценку ИИ с ручной на размеченных диалогах.



Дальше



ИИ берёт поток на себя

Оценщик переключается на коучинг сотрудников.

Детали реализации с помощью ИИ — за рамками доклада. Важно направление: ручную глубину масштабируем, а освобождённое время уходит в коучинг.

Речевая аналитика, ручной контроль и ИИ усиливают друг друга



Речевая аналитика

Охват 100% потока и отбор диалогов на разбор.

+



Ручной контроль

Глубина: качество навыка, индекс, фокус коучинга.

+



Искусственный интеллект

Масштаб глубины на весь поток диалогов.

Результат

Качество диалога видно, понятно и поправимо. Доля операторов, выполняющих цель по UR, растёт.

Пять ответов

- 01 Речевая аналитика закрывает стандарт на 100% потока диалогов.
- 02 Но не видит контекст диалога.
- 03 Его измеряет ручной контроль — индекс качества 0–12.
- 04 Проект НВД связывает навык с выполнением цели по UR.
- 05 Речевая аналитика и ИИ масштабируют ручную глубину.

Спасибо!

Кудрявцев Андрей Александрович · Начальник отдела сохранения клиентов

Валова Татьяна Сергеевна · Руководитель группы сохранения клиентов