

Трансформация команды контроля качества

От ручной проверки к проактивному управлению
клиентским сервисом с помощью автоматизации



Сопова Надежда,
менеджер контроля качества

билайн

Сегодня качество — это уже не про контроль в классическом смысле

Это про **скорость** адаптации
Про влияние на **клиентский опыт**
Про способность бизнеса **меняться раньше**,
чем клиент успеет разочароваться...



Предпосылки трансформации

⚠ Трансформация никогда не начинается «потому что хочется нового»

С одной стороны

Быстрее растут ожидания клиентов...

#быстро #человечно #понятно #привычно

- Почему это произошло?
- Насколько это системно?
- Как влиять предиктивно?

С другой стороны

У нас оставалась классическая модель контроля качества...
Роль функции контролирующая

- Что пошло не так?

Цели трансформации



Ответ стал точкой разворота

Из функции постфактум
в драйвер развития
клиентского сервиса

Ключевые задачи

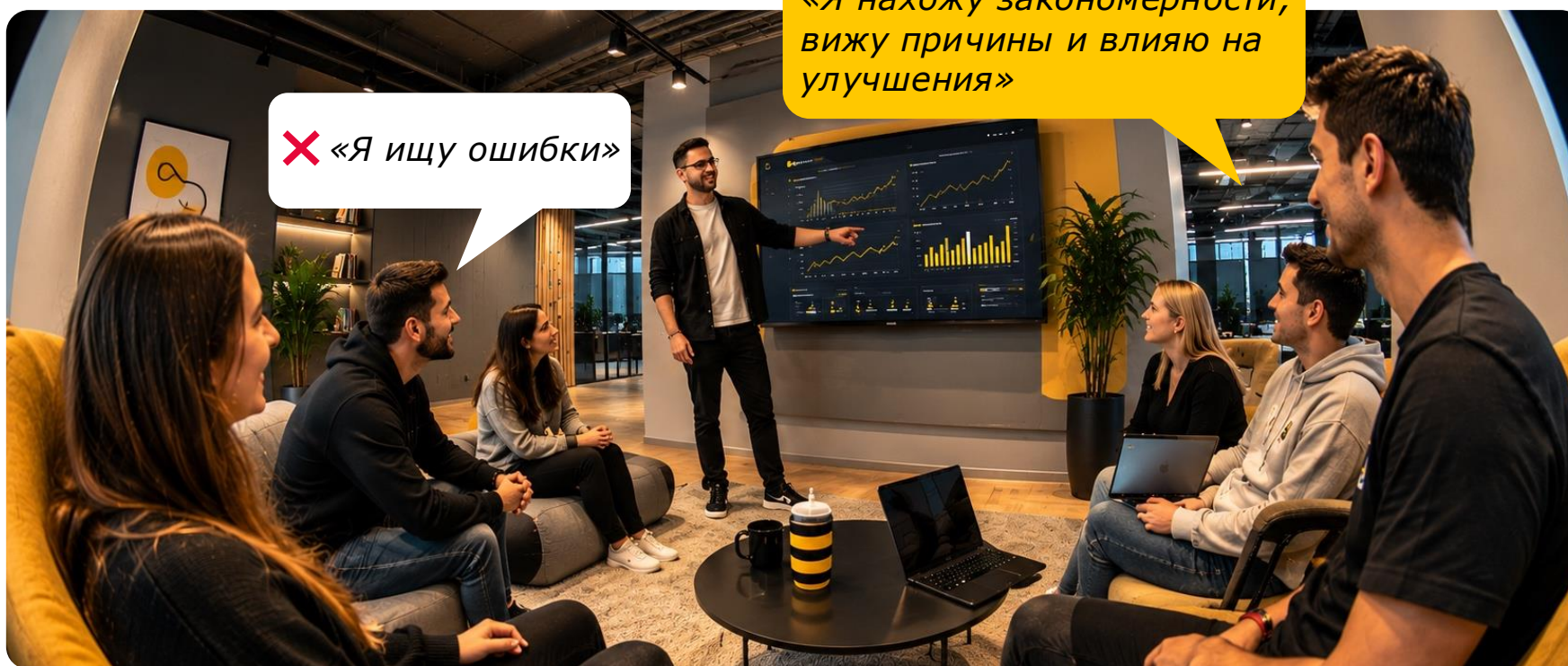
1 Проактивное управление

2 Масштаб через автоматизацию

3 Развить «ДНК перемен»

Самое сложное – не внедрить инструмент

Самое сложное – изменить мышление



Фокус на понимании
контекста, причин и
влияния на
клиентский опыт

=

Изменение
профессиональной
идентичности
специалиста
контроля качества

Как мы развивали ДНК перемен

1. Расширение роли

от аудитора — к аналитику и консультанту

2. Обучение

новая роль не появляется от лозунга, для неё нужна опора в знаниях

3. Мыслить как клиент

развитие клиентского мышления

4. Вовлечение команды

а не спуск изменений сверху...

5. Культура признания

атмосфера, где успехи видны и ценятся

6. Партнёры по развитию

внутренние проводники новой культуры



Амбассадоры



Внедряют новые активности внутри команды



Объясняют смысл изменений



Поддерживают коллег



Сопровождают активность до реализации



Когда сотруднику дают не только задачу, но и доверие, он начинает расти в масштабе ответственности



Спасибо от мамы 🥰

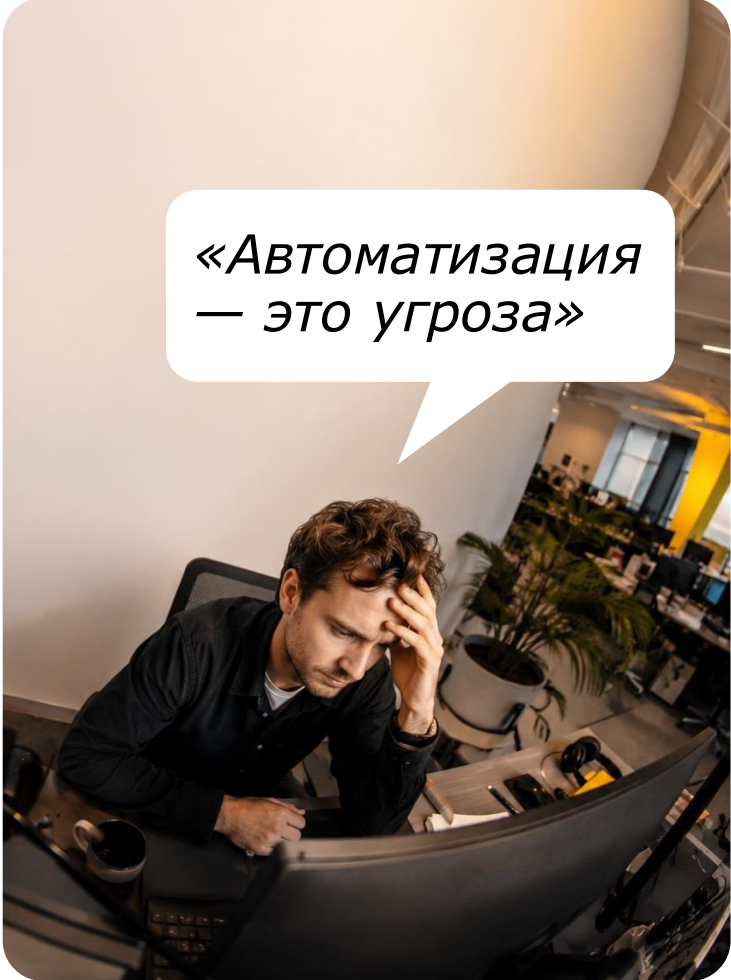
Для меня, как для мамы, нет ничего важнее, чем видеть, что труд и старания моего ребёнка замечены и оценены по достоинству.

Спасибо Вам за создание атмосферы, в которой ценят не только результаты, но и личные устремления сотрудников - их желание расти, искать новые решения и искренне заботиться о людях. Такое отношение вдохновляет и меня, и уверена, самую Юсению на новые свершения.

С глубоким уважением и признательностью,
Татьяна Валентиновна
(мама Юсении)

Смысл и искренность во всем

Как мы подружились с автоматикой?

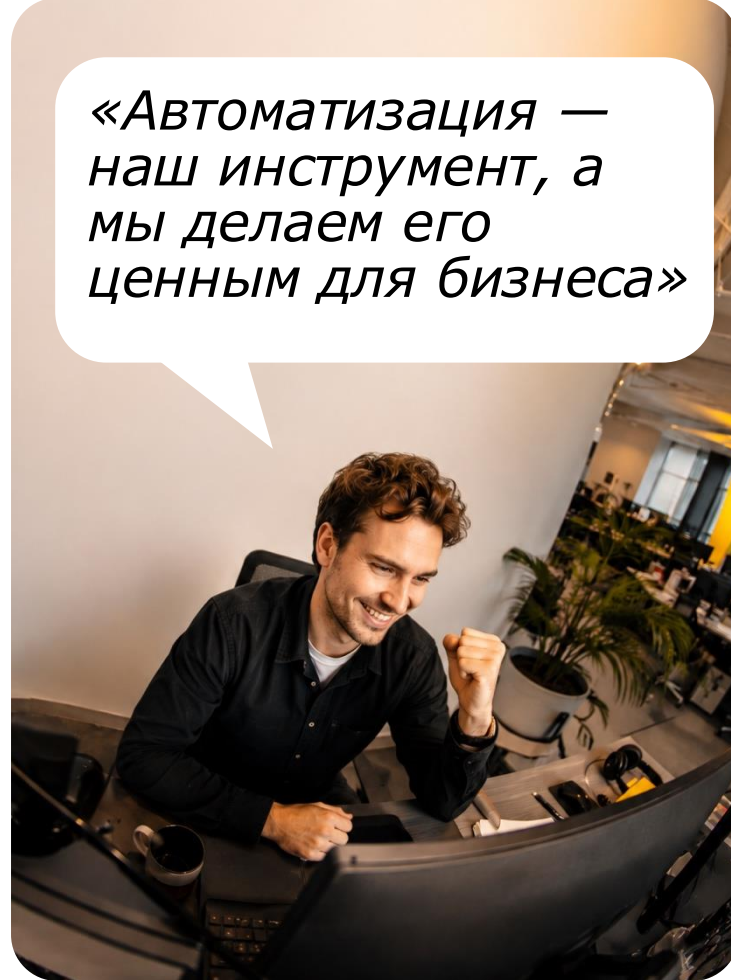


«Автоматизация — это угроза»



Как работали со страхом

открыто
проговорили
↓
показали на
практике
↓
научили видеть в
ней помощника
↓
изменили
роль



«Автоматизация — наш инструмент, а мы делаем его ценным для бизнеса»

Инновационные подходы

Скоринг — система оценки, которая содержит набор качественных показателей, с помощью которых определяется комплексная оценка качества работы

Критерии проверки

Стандарты обслуживания

автоматическая проверка всех обращений на соответствие стандартов обслуживания и внутренних процедур

- # End-User Critical Error
- # Business Critical Error
- # Compliance Critical Error
- # Correct Escalation Rate

Работа с данными

корректность выполнения действий в базе данных (корректность начислений, подключений и пр.)

Триггерные точки

резонансные обращения, системные ошибки, DSAT



Итоговый % качества

Инновационные подходы

Аналитические модели автоматизированного сбора данных

x3

увеличен
% продвижения МП

контроль соблюдения
алгоритма

-8%

сокращение жалоб
в 1 мес внедрения

категоризация жалоб
по причинам и резолюция
по проработке

+2,3%

рост CSAT

база по навыкам
ведения диалога на
чатах

-23

часа в неделю

автоматизация проверки
корректировок и фрода
с начислениями

+53%

динамика снижение
смены ТП

контроль фокусов
преимуществ и структуры
отработки возражений

+28%

рост конверсии

замер метрик продаж
пилота по кросс-
продажам

**Отказ
от ручных
действий**

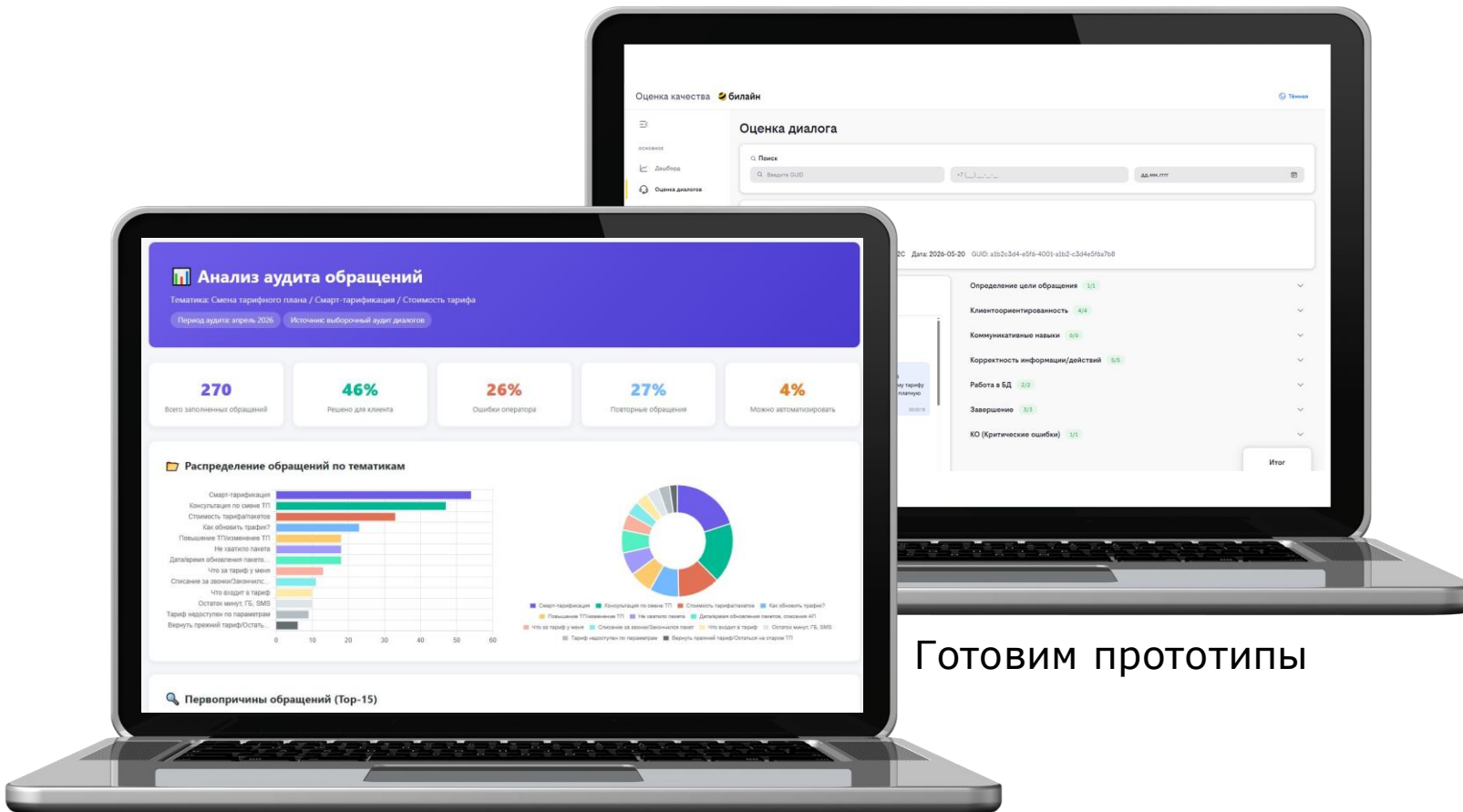
сбор информационного
взаимодействия с клиентом
– **40 сек из звонка**

автоматизирован сбор заявки
«благодарность»
– **80 сек из звонка**

оптимизация фиксации некорректных
переводов
– **150 сек из звонка**

проведение исследований через
платформу AI
– **120 часов в мес**

2026 vibe coding



Готовим прототипы

это не магия!
это ИИ



ВЖУХ и ты прошел
базовый курс по
нейросетям

- ✓ Команда сама создает локальные решения для автоматизации рутинных задач
- ✓ Перестает быть просто пользователем технологий, а становится их соавтором

Изменение цикла качества

Традиционный цикл



**2-5%
выборка**

- ✓ прослушка и оценка
- ✓ обратная связь
- ✓ процедурные изменения

Новый цикл развития



**100%
выборка**

- ✓ авто оценка и анализ триггеров
- ✓ выявление паттернов, CX- радар
- ✓ проактивные действия

Задачи специалиста

Традиционный цикл



Новый цикл развития



Динамика показателей 2025

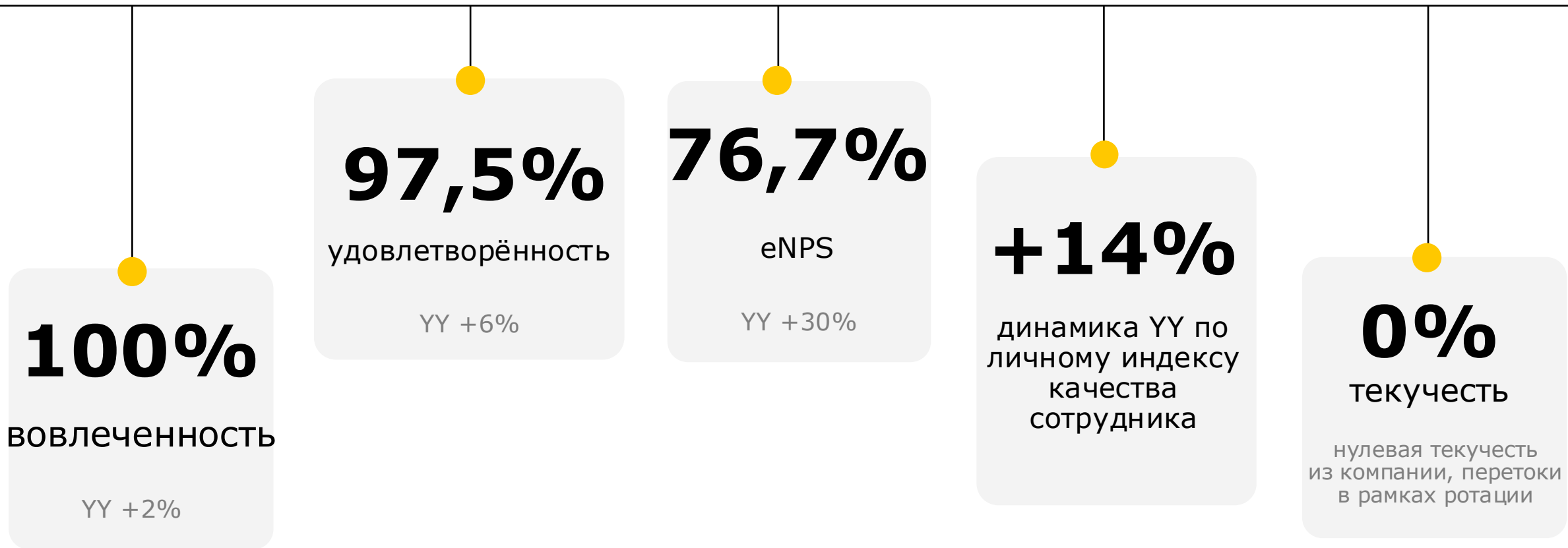


Динамика показателей 2026



Динамика показателей

Метрики команды контроля



Опрос Happy Job: Среди лучших значений в Телекоме



Технологии мы покупаем
Процессы мы строим

Но **культуру изменений – мы
воспитываем**

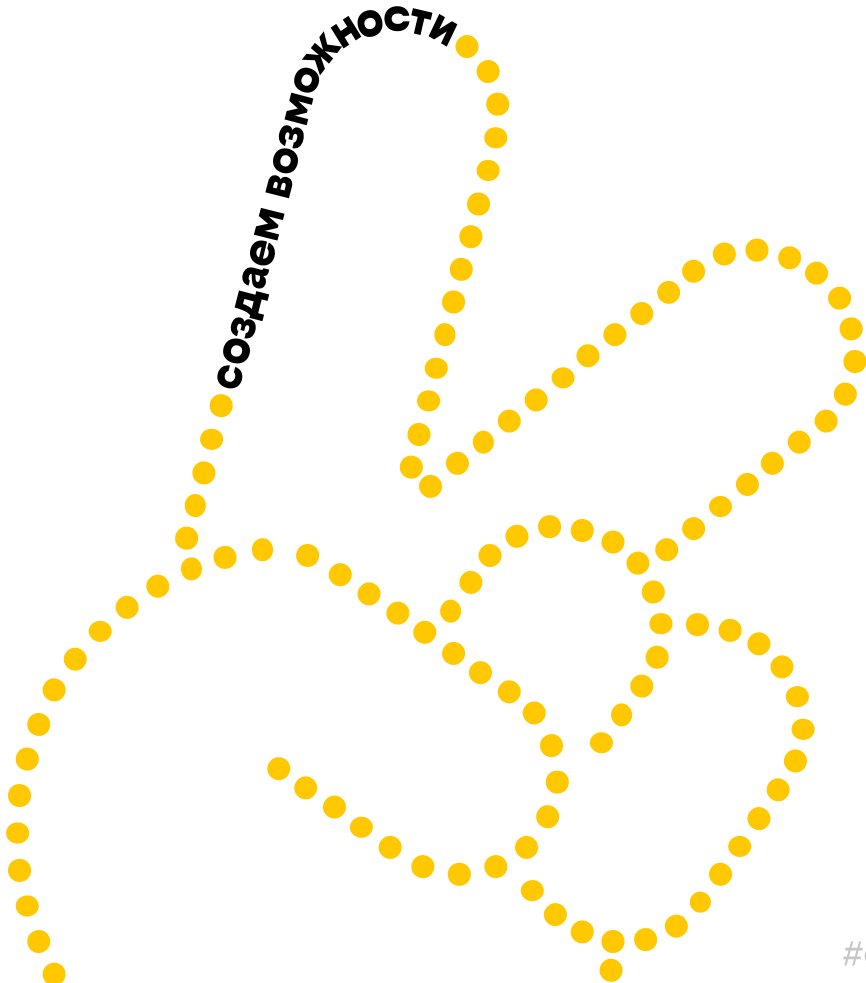
Именно она определяет, станет ли
автоматизация реальным **драйвером
развития** или останется просто
набором инструментов

Когда каждый сотрудник чувствует:
«Я могу изменить то, что вижу»
— изменения перестают быть внешним
требованием.

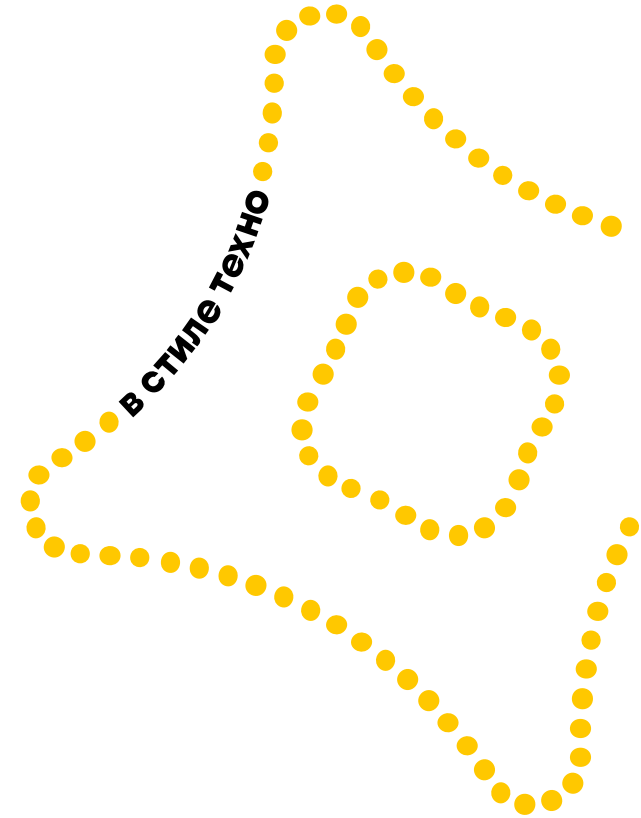
Они становятся частью ДНК



Спасибо за внимание 🧡



создаем возможности



в стиле техно

#смысл и искренность во всём

#создаём возможности

#освобождаем время

#в стиле техно