ООО «365 Консалтинг»

108850, г. Москва,

ул. Лётчика Ульянина, д. 7,

помещение 338, офис 17

www.365consulting.ru

Руководство пользователя программного обеспечения 365 Консалтинг “Симпозиум”

Оглавление

Введение 3
Подготовительные действия 5
Авторизация в системе 5
Описание разделов интерфейса 6
Главный экран 6
Модуль «Пользователи» 8
Модуль «Взаимодействия» 10
Добавление взаимодействия в систему 10
Прослушивание и оценка 12
Проведение оценки сотрудника 14
Модуль «Отчеты» 15
Приложение 1. Роли сотрудников 20

Введение

Система контроля и управления качеством обслуживания «Симпозиум» предназначена для контроля, управления и оптимизации качества обслуживания клиентов в контакт-центрах, диспетчерских службах, бэк-офисах и розничных сетях.

Система контроля и управления качеством обслуживания (Quality Management, QM) необходима для обеспечения высокого уровня качества предоставляемых услуг, улучшения клиентского опыта и повышения конкурентоспособности компании.

Независимо от типа разговора оператора с клиентом поддерживаются следующие виды взаимодействий в любых комбинациях:

- Голосовое (телефонный разговор или разговор в магазине, банковском отделении, офисе продаж и обслуживания);
- Текстовое (чат на сайте, в мессенджере, электронная почта, отзыв клиента);
- Запись экрана как самостоятельно, так и в дополнение к любому из других типов;
- Внешние, позволяющие совершить оценку виртуального взаимодействия, которое не было записано в системе.

Решение позволяет

- Осуществлять поиск записанных разговоров по различным критериям и атрибутам взаимодействия;
- Выборочно прослушивать записи переговоров между представителями организаций и потребителями их продуктов и услуг;
- Составлять формы оценки качества обслуживания, учитывающие бизнес-потребности, варианты верных и неверных ответов на вопросы, назначать веса оценок в зависимости от бизнес-целей;
- Добавлять комментарии к оцененным взаимодействиям;
- Заполнять формы оценки в зависимости от действий сотрудников организации в ходе диалогов;
- Пользоваться отчетами о работе сотрудников, определять узкие места в их знаниях, исправлять и оптимизировать бизнес-процессы.

«Симпозиум» разработана таким образом, чтобы интегрироваться с любыми системами записи, работающими в составе контакт-центров как отечественных, так и иностранных производителей. Интеграция может проводиться как через обмен медиа файлами с мета-данными.

Система обладает доступным и интуитивно понятным интерфейсом для работы.

Интерфейс системы «Симпозиум» рассчитан на пользователей со знанием русского языка, но также возможна локализация под любой другой язык по запросу.

Система имеет обладает ролевой моделью, включает в себя роли администратора, пользователя и оператора.

«Симпозиум» позволяет гибко настраивать и изменять оценочные формы, которые используются как опросники во время прослушивания записанных разговоров. Это дает возможность проводить оценку различных департаментов\отделов или бизнес-подразделений в соответствиями с задачами данной организационной структуры.

Подготовительные действия

Провести мероприятия по инсталляции Системы (см. документ «Инструкция по инсталляции ПО «Симпозиум»).

Получить у Администратора параметры доступа к Системе:

1) Адрес сервера системы <hostname>.
2) Логин.
3) Пароль.

Авторизация в системе

Для авторизации в системе необходимо, используя браузер, перейти на стартовую страницу Системы, ввести логин и пароль.

Формат адреса стартовой страницы – http://<hostname>/login

Параметры доступа по умолчанию:

Логин: admin1@admin.com

Пароль: 12345

Описание разделов интерфейса

Главный экран

Экран системы «Симпозиум» состоит из левой навигационной панели слева и рабочей области справа (Рис. 1.).

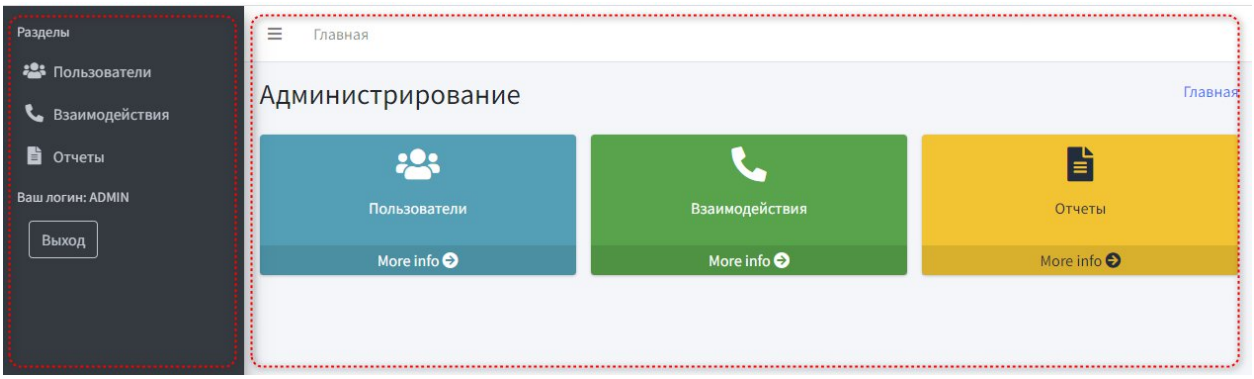


Рис. 1.

При необходимости свернуть левую навигационную панель, нажмите на кнопку Свернуть (Рис. 2.).

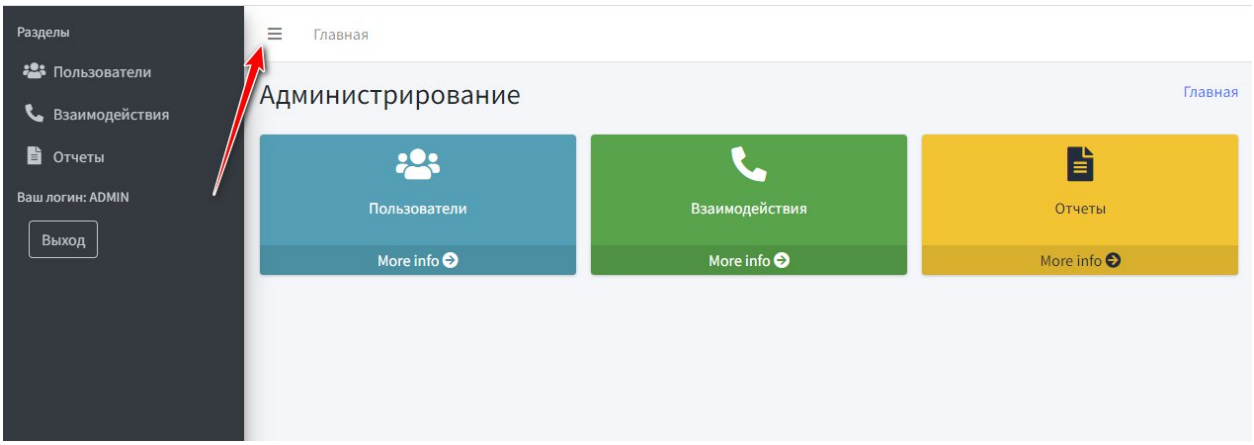


Рис. 2.

Навигационная панель состоит из модулей управления системы :

- Пользователи
- Взаимодействия
- Отчеты

При нажатии кнопкой мыши на их название, автоматически открывается соответствующий раздел на рабочей области экрана.

Кнопка «Выход» осуществляет выход из системы и возвращает на изначальный экран с авторизацией (Рис. 3.).

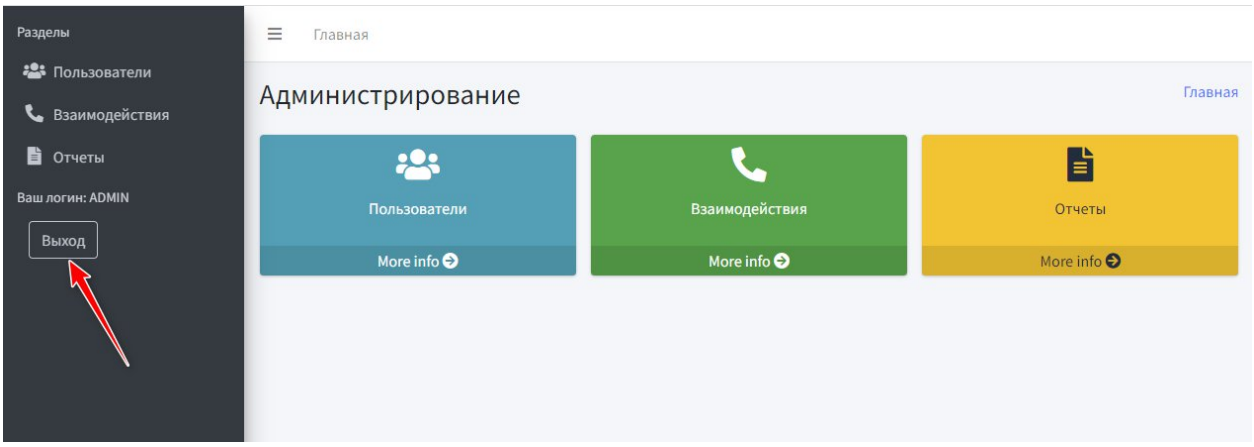


Рис. 3.

При нажатии на кнопку «Главная», система переключает пользователя на главный экран раздела «Администрирование» (Рис. 4.).

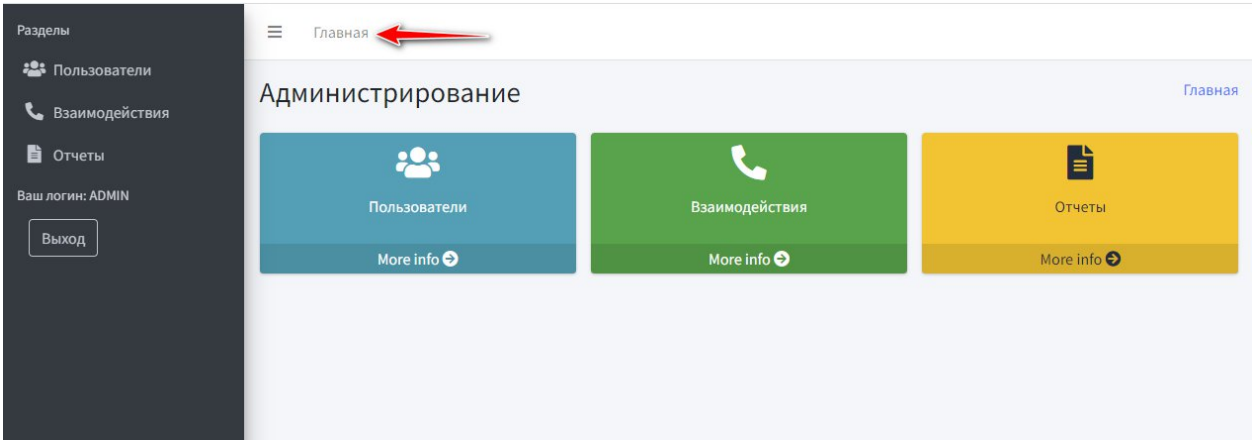


Рис. 4.

Переход в нужный модуль с главной страницы может также осуществляться нажатием на соответствующую ячейку в рабочей области: разделы «Пользователи», «Взаимодействия», «Ответы» (Рис. 5.).

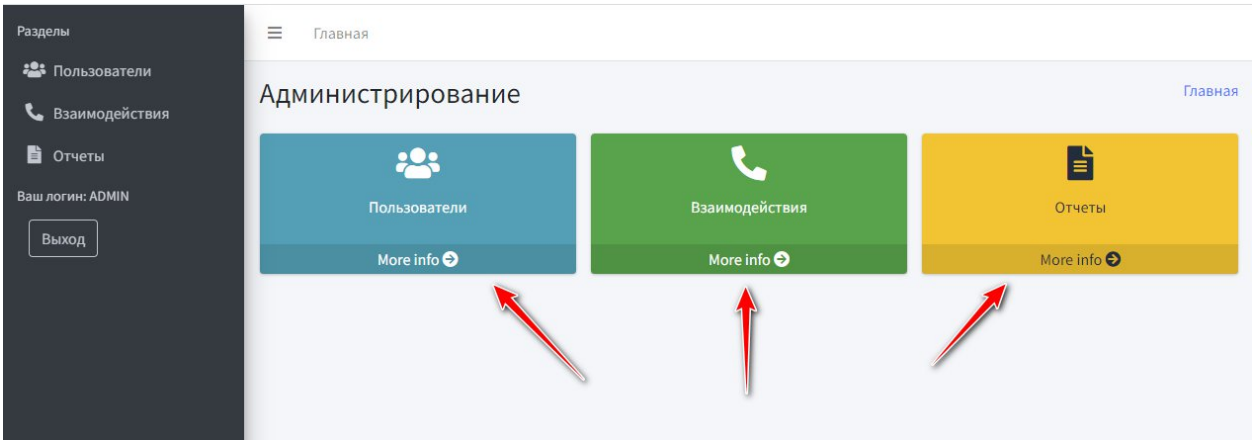


Рис. 5.

Модуль «Пользователи»

Данный модуль позволяет видеть и управлять учетными записями всех пользователей Системы.

Каждый пользователь в системе имеет нумерацию и права доступа.

Для удобства управления экран содержит следующий столбцы:

- ID – внутренний номер сотрудника;
- Пользователь – имя и фамилия пользователя системы;
- Email – идентификатор сотрудника, используемый для входа в систему;
- Создан – дата и время заведения сотрудника в Систему;
- Права – назначенная сотруднику роль: Администратор или Пользователь;
- Действия – позволяет редактировать и удалять существующих сотрудников.

Для добавления в систему учетной записи нового пользователя, нажмите на кнопку «Добавить» (Рис. 6.).

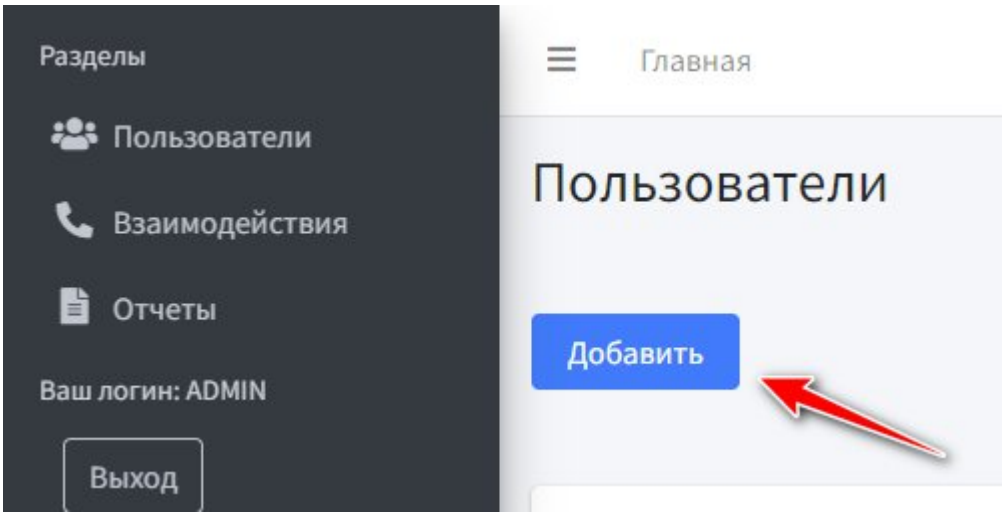


Рис. 6.

В открывшемся окне введите имя пользователя, email, пароль, и выберите роль сотрудника (подробнее о правах доступа для каждой роли описано в Приложении 1). Нажмите «Добавить» для сохранения данных (Рис. 7.).

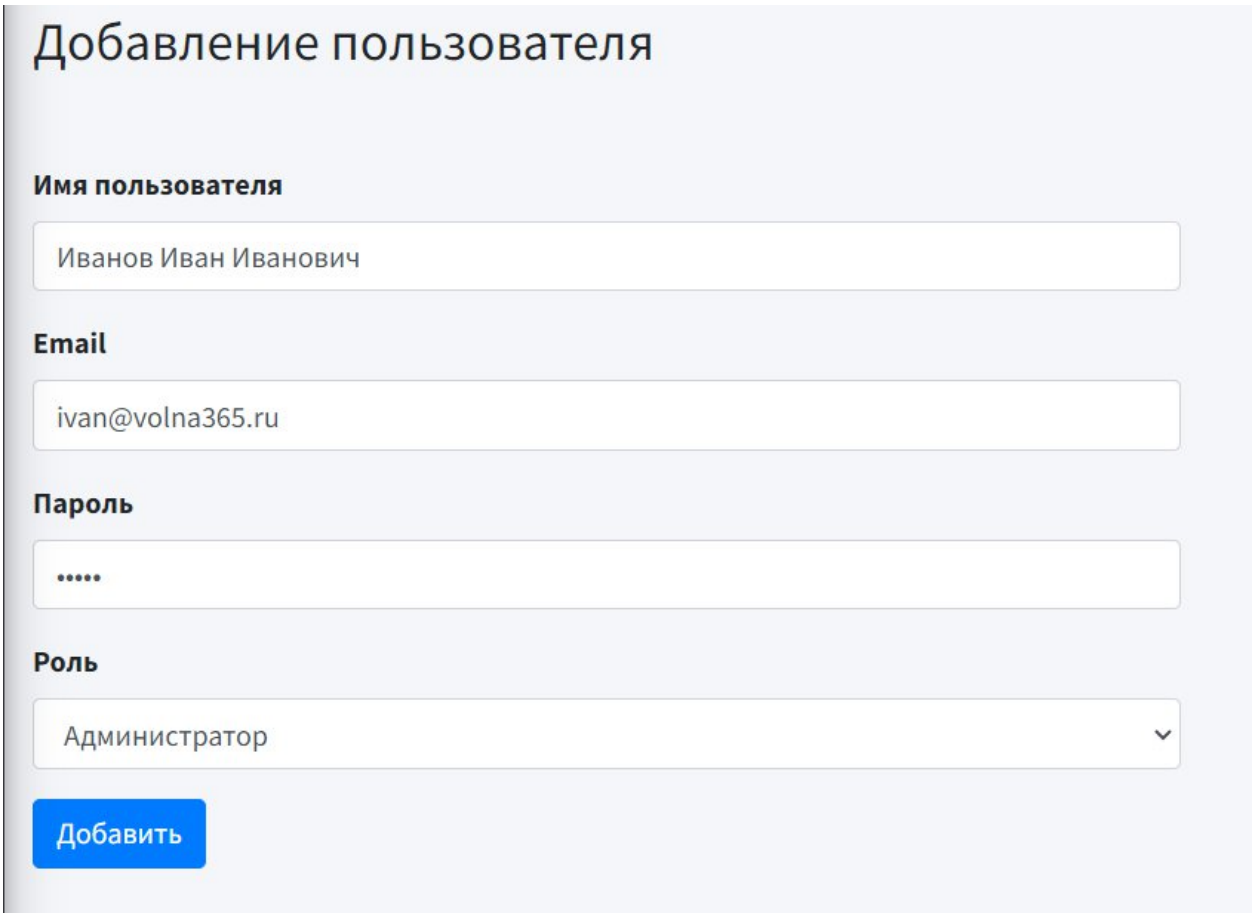


Рис. 7.

Для корректирования данных о сотрудниках используйте кнопку «Редактировать» с изображением карандаша (Рис. 8.).

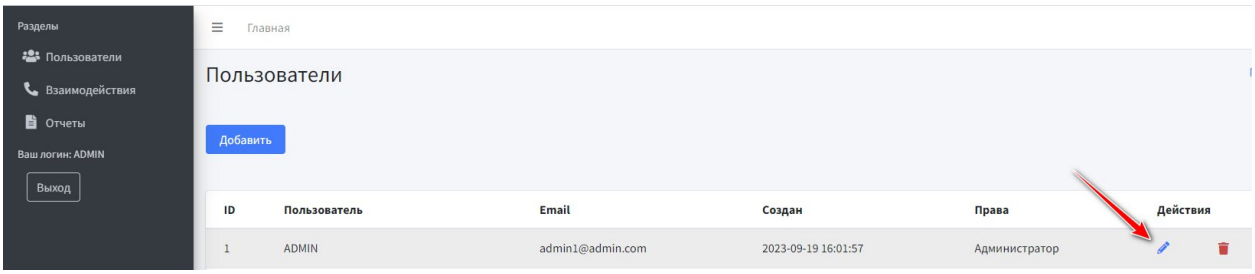


Рис. 8.

Для удаления пользователя из системы нажмите кнопку удалить с изображением корзины (Рис. 9.).

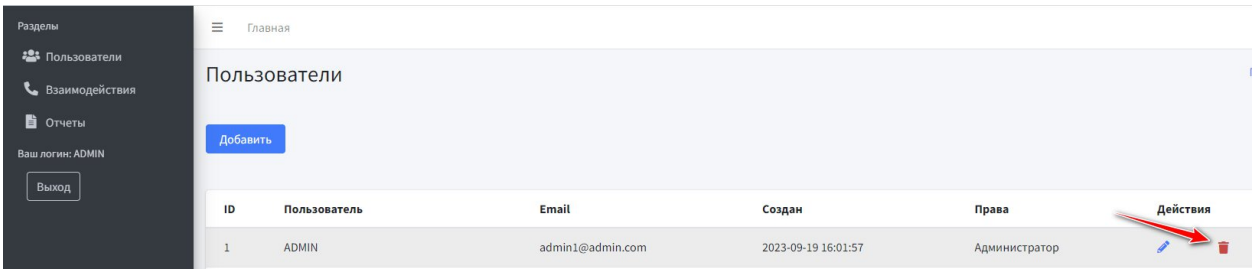
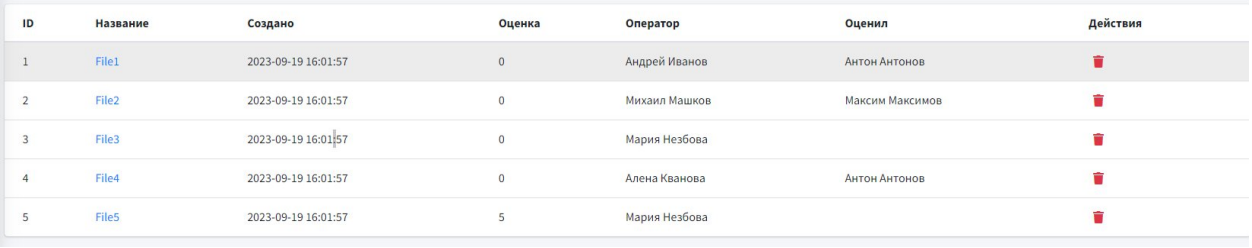


Рис. 9.

Модуль «Взаимодействия»

Данный модуль содержит записанные разговоры операторов и клиентов и используется для их прослушивания и оценки качества работы (Рис. 10.).



ID	Название	Создано	Оценка	Оператор	Оценил	Действия
1	File1	2023-09-19 16:01:57	0	Андрей Иванов	Антон Антонов	
2	File2	2023-09-19 16:01:57	0	Михаил Машков	Максим Максимов	
3	File3	2023-09-19 16:01:57	0	Мария Незбова		
4	File4	2023-09-19 16:01:57	0	Алена Кванова	Антон Антонов	
5	File5	2023-09-19 16:01:57	5	Мария Незбова		

Рис. 10.

Для удобства управления экран содержит следующий столбцы:

- ID – внутренний номер записанного разговора;
- Название – имя файла, содержащего запись разговора;
- Создано – дата и время разговора;
- Оценка – балл оператора в данном звонке. Если звонок еще не был оценен, то балл равен нулю;
- Оператор – сотрудник, который проводил консультацию с клиентом и чей разговор бы записан;
- Оценил – сотрудник команды Контроля Качества, который прослушал и оценил записанный разговор;
- Действия - позволяет удалить запись разговора.

Добавление взаимодействия в систему

Для ручного добавления записанного разговора в Систему, необходимо на главном экране Взаимодействий нажать на кнопку Добавить (Рис. 11.).

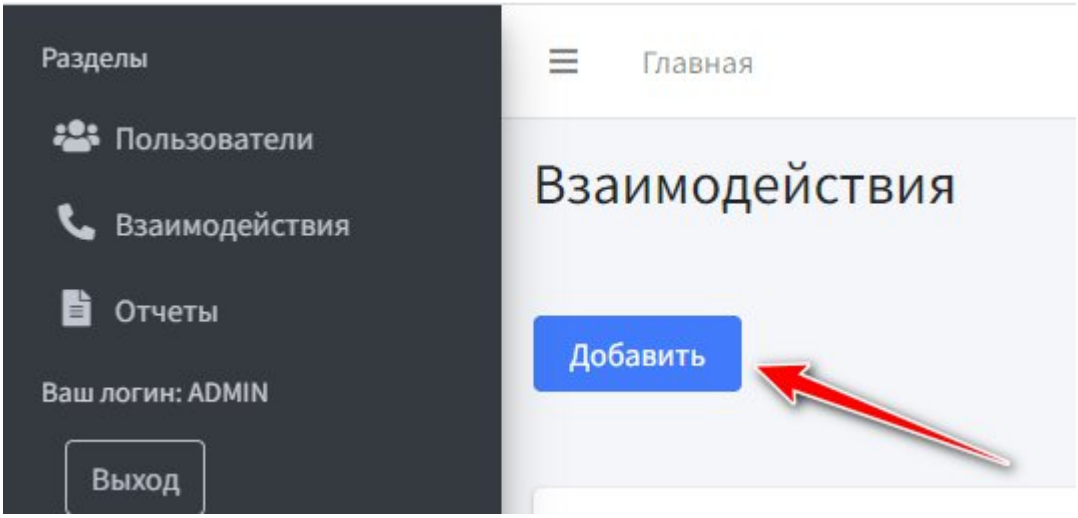


Рис. 11.

В появившемся окне указать необходимые атрибуты и нажать кнопку «Добавить» для сохранения действий (Рис. 12.).

- Название – укажите имя, под которым будет отображаться разговор в списке взаимодействий
- Добавьте файл нажатием на кнопку с обозначением трёх точек слева от надписи «Загрузить».
- Выберите оператора – в раскрывающемся списке укажите оператора, который проводил консультацию с клиентом.
- Ответственный – пользователь, добавляющий данный разговор в систему.

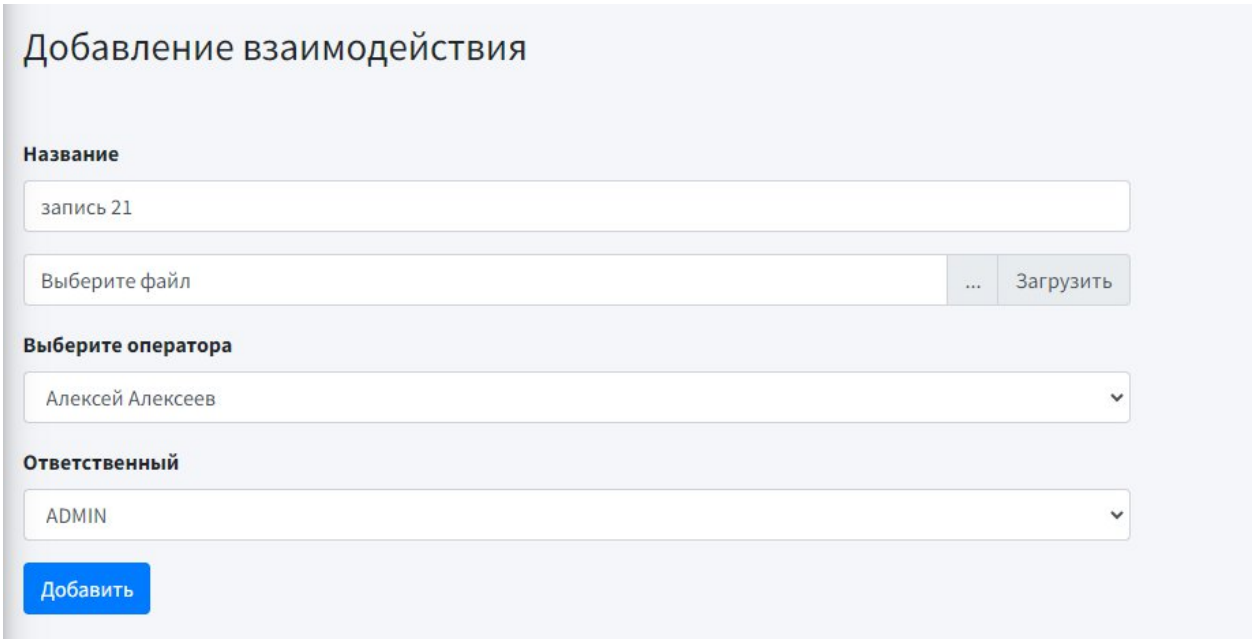


Рис. 12.

Прослушивание и оценка

Для прослушивания и оценки записанного разговора требуется открыть его, нажав на название (Рис. 13.).

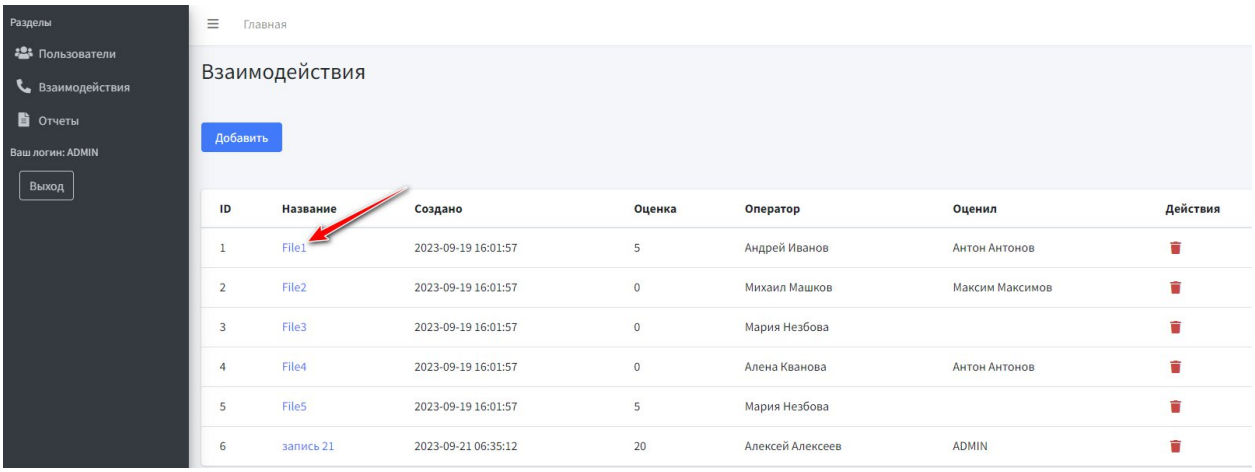


Рис. 13.

При открытии взаимодействия отображается звуковая диаграмма, показывающая речь клиента (сверху по оси X) и оператора (снизу по оси X) (Рис. 14.).

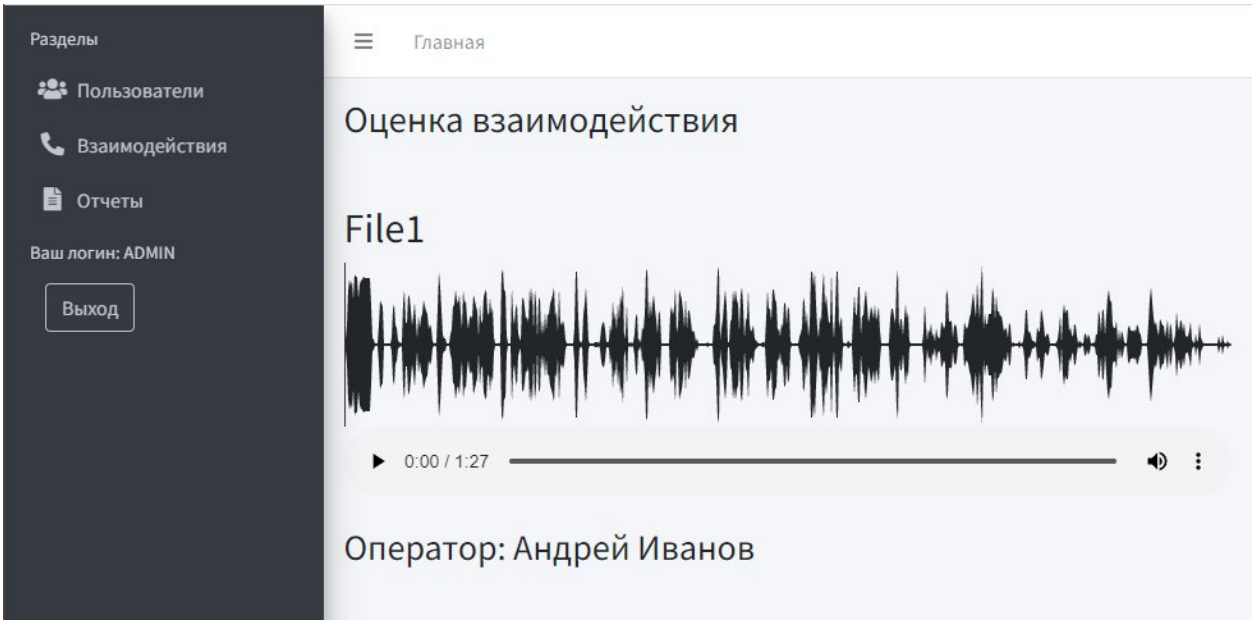


Рис. 14.

Данная диаграмма позволяет наглядно увидеть речь говорящего и оценить громкость и продолжительность его речи.

Проигрывание и пауза – у пользователя есть возможность остановить прослушивание разговора или продолжить его, нажав на кнопку Воспроизведение (Рис. 15.).

Рис. 15.

Нажав в любую точку звуковой диаграммы, проигрывание продолжится именно с этого момента (минуты и секунды разговора).

Управление громкостью осуществляется кнопкой с иконкой громкоговорителя (Рис. 16.).

Рис. 16.

Скачать аудио файл записи разговора на локальный компьютер или установить скорость воспроизведения можно нажатием на символ с тремя точками и выбрав соответствующую функцию (Рис. 17.)

Download – скачать.

Playback speed – Скорость воспроизведения.

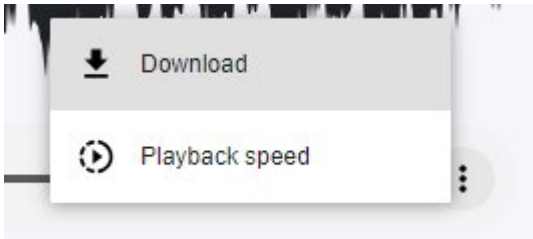


Рис. 17.

Диапазон скорости воспроизведения от 0.25 (медленно) до 2 (быстро) (Рис. 18.)

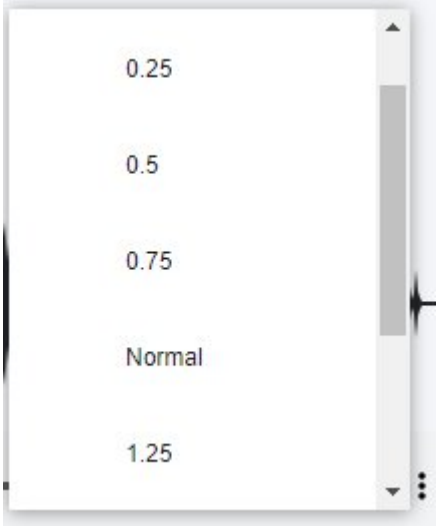


Рис. 18.

Под модулем воспроизведения расположено имя оператора, разговор которого был записан, а также оценочная форма, на основе которой будет сформирован оценочный балл данного сотрудника (Рис. 19.).

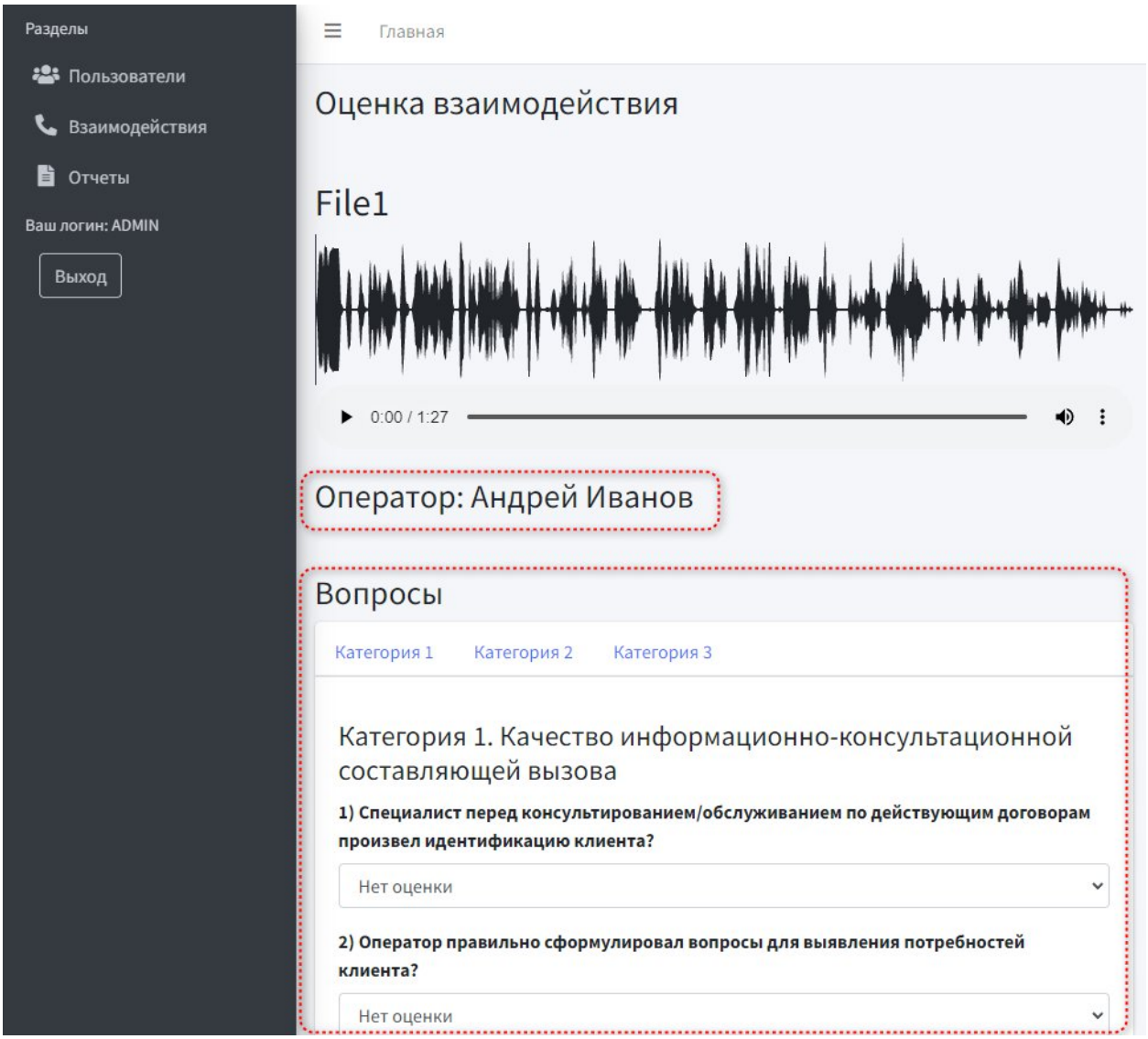


Рис. 19.

Проведение оценки сотрудника

Оценочная форма может содержать от одной до несколько категорий, каждая из которых включает в себя список вопросов (Рис. 20.).

Созданием и наполнением оценочной формы занимается администратор системы.

Пользователю необходимо, прослушивая разговор сотрудника, отвечать на вопросы из открывшейся формы, которые будут прибавлять или вычитать баллы.

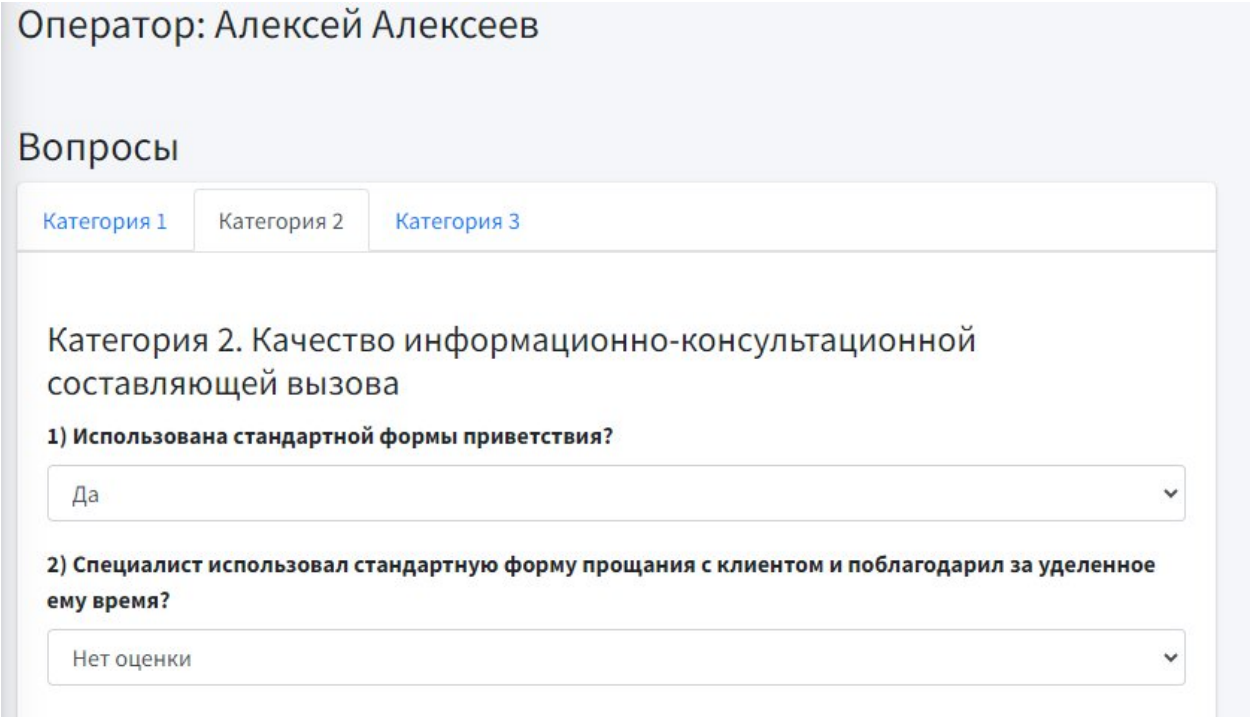


Рис. 20.

В конце страницы отображается текущая оценка по результатам проведенных ответов.

Оценить – сохраняет оценку и возвращает пользователя на главный экран взаимодействий (Рис. 21.).

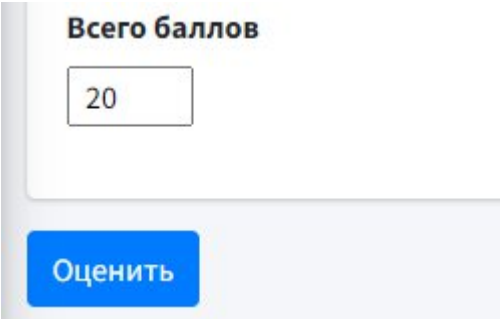


Рис. 21.

Модуль «Отчеты»

Отчеты позволяют отследить качество работы операторов и контролеров. В системе представлены следующие отчеты:

Средний балл по сотрудникам

Отчет "Средний балл по сотрудникам" показывает средние баллы оценки по сотрудникам, включенным в отчет (Рис. 22.). Отчет дает представление о том, какие сотрудники работают лучше, а какие хуже. Используйте эти данные при проведении инструктажа для повышения производительности труда.

Расчет:

Сумма всех оценочных баллов делится на количество проведенных оценок по сотруднику.

«Общая сумма оценок/общее количество оценок».

- ID – внутренний номер оператора;
- Имя – имя оператора;
- Средний балл – Оценка сотрудника за все оцененные разговоры;
- Кол-во оценок – Количество оцененных разговоров данного сотрудника.

Отчеты

Операторы:

ID	Имя	Средний балл	Кол-во оценок
1	Алексей Алексеев	20	1
2	Андрей Иванов	5	1
3	Михаил Машков	0	1
4	Мария Незбова	2.5	2

Рис. 22.

Средний балл оценщика

В отчете "Средний балл оценщика" показаны средние баллы, выставленные каждым оценщиком (Рис. 23.). В отчете анализируются закономерности выставления оценок и выявляются оценщики, постоянно выставляющие высокие или низкие оценки.

В списке для каждого оценщика указывается средний балл и количество выполненных оценок.

Расчет:

Для каждого оценщика, включенного в отчет, рассчитывается средний балл оценки по формуле:

Сумма всех оценочных баллов делится на количество проведенных пользователем оценок.

«Общая сумма оценок/общее количество оценок»

Отчеты

Модераторы:

ID	Имя	Средняя оценка	Кол-во оценок
1	ADMIN	20	1
2	Антон Антонов	2.5	2
3	Максим Максимов	0	1
4	Даниил Данилов	2.5	2
5	Иванов Иван Иванович	0	0

Рис. 23.

Для более детального анализа каждого оценщика перейдите в детали нажав на его имя.

Список доступных полей в отчете:

- Имя пользователя – оценщик;
- Средняя оценка – средний балл, высчитанный на основе всех звонков, которые он оценил;
- Количество оценок – количество совершенных прослушиваний и оценок звонков.

В разделе Оценки отображается детализация по оценщику: список разговоров, которые оценил пользователь, оцененный оператор, и итоговый балл (Рис. 24.).

Рис. 24.

Сотрудники – детально

В отчете "Сотрудники - детально" показаны индивидуальные оценки сотрудников, включенных в отчет (Рис. 25.). Отчет помогает проверить работу отдельных сотрудников в сравнении с другими сотрудниками, выявить несоответствия в работе и возможности для ее улучшения.

Рис. 25

Расчет:

Для каждого сотрудника отчет извлекает и отображает индивидуальные оценки без каких-либо расчетов.

В списке доступны все оцененные звонки каждого сотрудника с итоговыми баллами.

Отчеты по ответам

В отчете "Отчеты по ответам на вопросы" показана разбивка ответов на вопросы. Информация отображается по каждой форме оценки, использованной при оценке каждого сотрудника, включенного в отчет (Рис. 26.).

Отчет дает представление о том, в каких областях сотрудник преуспевает, а в каких - не справляется с работой. Используйте эти данные при проведении коучинга для повышения производительности труда сотрудников.

В отчете отображается список всех сотрудников. Для отображения детализации необходимо перейти в отчет по каждому сотруднику нажав на его имя.

- Имя пользователя – имя оператора, разговор которого был записан и оценен;
- Средняя Оценка – средний арифметический балл на основе всех оценок данного сотрудника;
- Количество Оценок – общее количество оценок, совершенных для данного сотрудника.

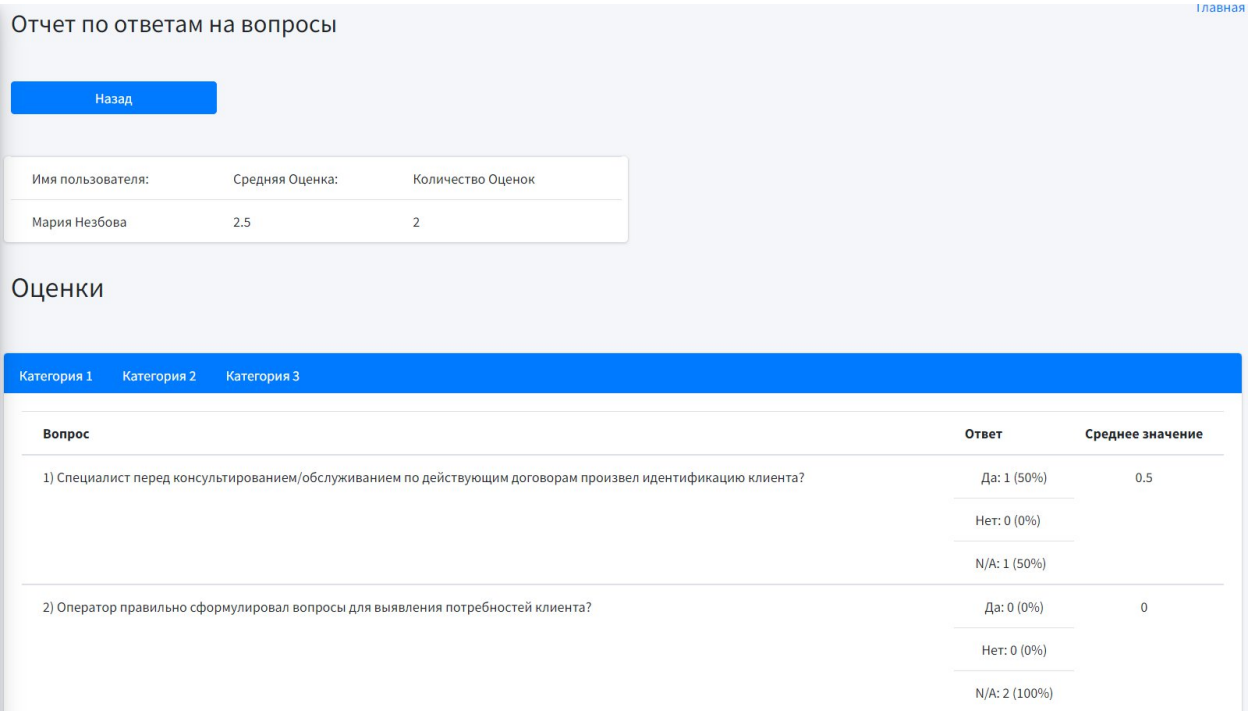


Рис. 26.

Приложение 1. Роли сотрудников

В текущей версии (1.0.0) предусмотрены следующие роли:

Администратор:

- Добавление пользователей;
- Назначение/изменение паролей для существующих пользователей;
- Добавление/удаление взаимодействий;
- Прослушивание взаимодействий;
- Оценка взаимодействий;
- Построение отчётов.

Пользователь:

- Добавление/удаление взаимодействий;
- Прослушивание взаимодействий;
- Оценка взаимодействий;
- Построение отчётов.