



Чек-лист: система контроля качества звонков для руководителя КЦ и РОПа

Девять шагов до запуска контроля качества звонков и шесть проверок через 1–3 месяца. Каждый пункт — галочка и признак «готово, когда» или «провал, если».

Часть 1. Перед запуском

- ☐ **1. Цель.** Выбрана одна бизнес-задача: меньше жалоб и повторных обращений, точнее консультации, больше продаж или соблюдение стандартов. «Контролировать сотрудников» целью не считается.

Готово, когда: цель записана одним предложением.

- ☐ **2. Исходный уровень.** До запуска замеры показатели, по которым потом будет видно результат: повторные обращения, жалобы, конверсия.

Готово, когда: по каждому показателю есть число «до» и дата, когда его сняли.

- ☐ **3. Типы разговоров.** Входящие и исходящие, продажи, поддержка и жалобы оцениваются по разным анкетам: то, что хорошо в продаже, в жалобе может быть ошибкой.

Готово, когда: на каждый тип есть своя анкета.

- ☐ **4. Критерии.** На старте 3–5 критериев: больше вы не успеете откалибровать. Критичные ошибки весят больше мелких: назвали неверную цену или пропустили обязательную проверку — эти ошибки серьезнее, чем забытое «до свидания».

Готово, когда: каждый критерий привязан к цели из пункта 1, у критичных больший вес.

- ☐ **5. Наблюдаемые формулировки и шкала.** Каждый критерий — действие, которое слышно в записи, с примером. Слова «вежливо» и «уверенно» критерием не являются. Шкала простая, например: выполнено, выполнено частично, не выполнено, а если ситуации в разговоре не было, критерий не считается.

Готово, когда: два проверяющих оценивают один и тот же звонок по критерию одинаково.



- ☐ **6. Что слушать.** Слушать все звонки невозможно, а случайная выборка пропускает самое важное. Задайте правила: проблемные переговоры, спорные случаи, первые недели новичков. Чтобы не искать такие звонки вручную, подключите **Речевую аналитику**: она оценивает все диалоги по вашим критериям и показывает проблемные, а проверяющий слушает именно их.

Готово, когда: записаны правила отбора, и проверяющий не тратит время на поиск звонков.

- ☐ **7. Сверка с экспертом.** Два проверяющих или проверяющий и специалист по качеству оценивают одни и те же звонки, расхождения идут на правку формулировок критериев. Не включайте сразу все критерии и все звонки.

Готово, когда: расхождения разобраны, формулировки исправлены, существует договоренность, какая доля расхождений допустима.

- ☐ **8. Действие на каждое отклонение.** Для каждого типа отклонения заранее определено, что с ним делают: тренировка, обновление базы знаний, изменение процесса или дополнительная проверка.

Готово, когда: у каждого типа отклонения есть ответственный и срок.

- ☐ **9. Правила для людей.** Сотрудникам объяснили, зачем нужен контроль, как он устроен и на что влияет. Ожидания записаны в регламенте, разбор разговора проходит один на один, а не публично.

Готово, когда: сотрудники подтвердили, что правила им понятны.

Часть 2. Проверка через 1–3 месяца

Здесь проверяется не то, сколько звонков оценено, а то, можно ли верить оценкам. Пройдитесь по шести вопросам.

- ☐ **1. Критерии связаны с результатом.** Каждый критерий привязан к цели, и список хотя бы раз пересматривали по итогам работы. Главный тест: балл растёт, а повторные обращения, жалобы или конверсия не меняются. Значит, критерии измеряют не то. За 1–3 месяца результат может не успеть проявиться, поэтому дополнительно сравните тот же показатель на звонках с высокими и низкими баллами.

Провал, если: оценки выросли, а показатели из пункта 2 части 1 не сдвинулись и звонки с высокими баллами по ним не отличаются от остальных.



- ☐ **2. Выборка не перекошена.** Вы знаете, какая доля звонков реально оценивается. Правила выборки записаны и соблюдаются: по сотрудникам, времени суток, видам звонков. Рискованные типы (жалобы, отказы, крупные клиенты) проверяются намеренно.

Провал, если: оцениваются только короткие или только «удобные» звонки.

- ☐ **3. Калибровка идёт регулярно.** Хотя бы раз в месяц несколько проверяющих оценивали одни и те же звонки, разногласия записаны. Если есть возможность, считайте согласованность по каппе Козна: по общепринятой шкале Лэндис и Коха значения 0,61–0,80 означают существенное согласие, выше 0,80 — почти полное. Если ниже, критерии сформулированы неоднозначно, начните с тех, где разброс самый большой.

Провал, если: сверок не было или никто не записал, о чём спорили.

- ☐ **4. Работа с ошибками.** Через 2–3 недели после разбора послушайте новые звонки того же сотрудника: повторяется ли та же ошибка. Если да, одного разговора недостаточно, дайте оператору потренироваться с [AI-тренером](#). Он ведёт диалог как настоящий клиент — возражает, нервничает и задаёт вопросы. В конце беседы менеджер получает индивидуальную обратную связь, а руководитель видит рейтинг сотрудников в подробном отчёте.

Провал, если: одни и те же ошибки повторяются месяц за месяцем.

- ☐ **5. У сотрудников есть доверие к системе.** Менеджеры видят свои оценки и могут их оспорить, для разбора задан срок. Оценка для развития отделена от оценки, влекущей наказание.

Провал, если: споров нет совсем. Чаше это значит, что их не подают, а не что оценки идеальны.

- ☐ **6. Данные пригодны для оценки.** Записи есть по всем звонкам, типы разговоров размечены одинаково. Возьмите небольшую случайную выборку записей и посчитайте долю звонков без записи или с неразборчивым звуком.

Провал, если: такая доля заметна, а вы её не считали.

Хотите настроить контроль качества звонков в Скорозвоне? Напишите или позвоните нам:

welcome@skorozvon.ru

[8 800 333 97 02](tel:88003339702)