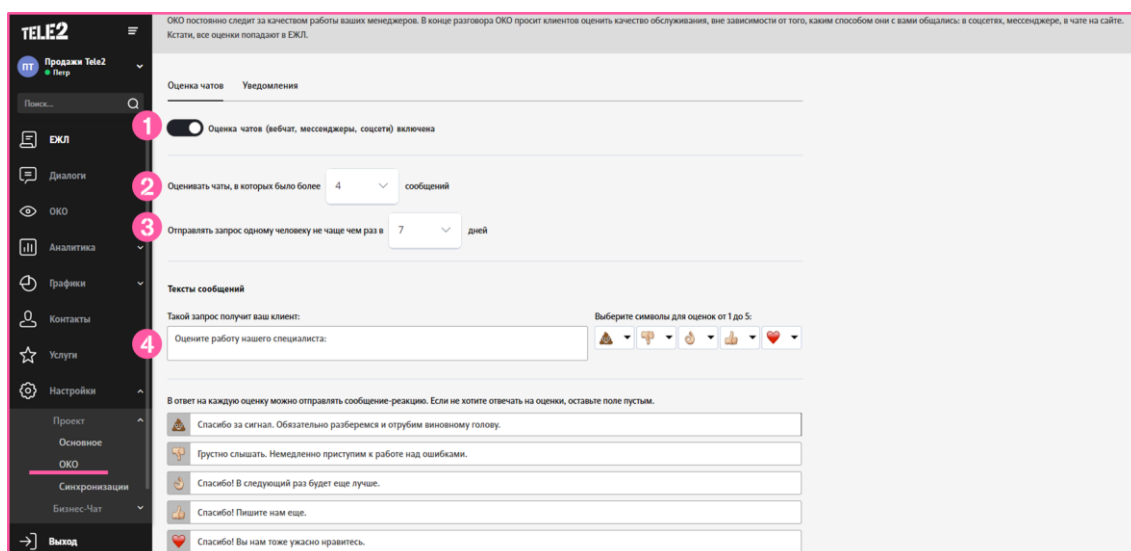


КАК РАБОТАТЬ С ОЦЕНКОЙ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ

ОКО — это Оценка Качества Обслуживания. ОКО показывает, как ваши менеджеры работают с клиентами: насколько быстро отвечают, как долго разговаривают с ними и нравятся ли они им.

Перейдите в Настройки – Проект – ОКО. Вы окажетесь на вкладке Оценка чатов.

1. Переместите бегунок в положение «включен».
2. Выберите, какие чаты оценивать. Это также нужно, чтобы не запрашивать оценку у спамеров.
3. Укажите, как часто Бизнес-Чат может запрашивать оценку. Вообще, если запрашивать оценку в чате каждый раз, ничего страшного не произойдет. Но мы все равно советуем выставить интервал.
4. Напишите текст запроса и выберите символы для оценок.



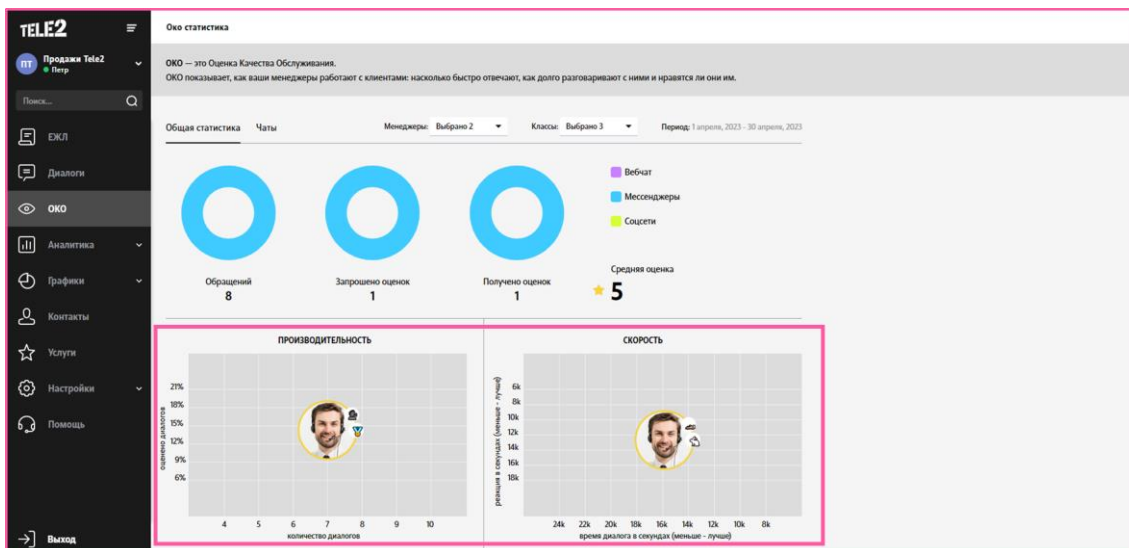
Напишите сообщения-реакции или оставьте поля пустыми, если не хотите отвечать на оценки.

Всю статистику ОКО выводит на дашборд, он находится в отдельном разделе ОКО. Вот какие нюансы в нем есть:

В статистике ОКО есть специальный рейтинг менеджеров. Он позволяет быстро оценить, кто из операторов работал лучше всех в заданный вами период времени.

ОКО раздает награды в пяти категориях:

- Самый общительный (больше всего обращений)
- Самый вовлекающий (максимальный процент отклика)
- Самый быстрый (минимальное время реакции)
- Самый расторопный (минимальное время диалога)
- Лучший сервис (самая высокая средняя оценка)



Первый график показывает производительность. Горизонтальная ось — количество закрытых диалогов, вертикальная — процент полученных оценок относительно обращений, которые обработал менеджер.

Соответственно самая правая аватарка получает 🏆, а самая верхняя 🏆.

На втором графике оцениваем скорость. По горизонтали — время диалога, а по вертикали время реакции. Обе шкалы идут от большего к меньшему, т.к. меньше — лучше. Тут самый верхний получает 🏆, а самый правый 🏆.

Размер аватарок соответствует среднему баллу. Менеджер с самым высоким баллом самый большой на графике + имеет желтую обводку. Он же получает 🏆. В этом «соревновании» участвуют только менеджеры с репрезентативными данными. Поэтому вы можете смело поощрять сотрудников на основе этих наград.

Почему некоторые менеджеры не учитываются в отчетах ОКО?

В статистике сервиса ОКО (Оценка Качества Обслуживания) вы можете увидеть три отчета:

- Статистика по обращениям, запросам и реакциям клиентов.
- Таблица с данными по каждому менеджеру.
- Пузырьковые диаграммы с достижениями.

В последнем отчете каждому менеджеру присуждаются награды, поэтому мы учитываем в нем только менеджеров с репрезентативными данными.

В статистику не попадают менеджеры:

- средний балл которых меньше, чем 60% от медианного среднего балла,
- которые обработали обращений меньше, чем 60% от медианного среднего количества диалогов.

В таблице их данные выделены полупрозрачным. При этом они учитываются в статистике по обращениям и запросам.

Мы сделали это для того, чтобы хитрецы не ломали статистику (отработал один день, закрыл собственные чаты с высшей оценкой и получил все призы). Поэтому вы можете спокойно поощрять своих сотрудников на основе данных ОКО.