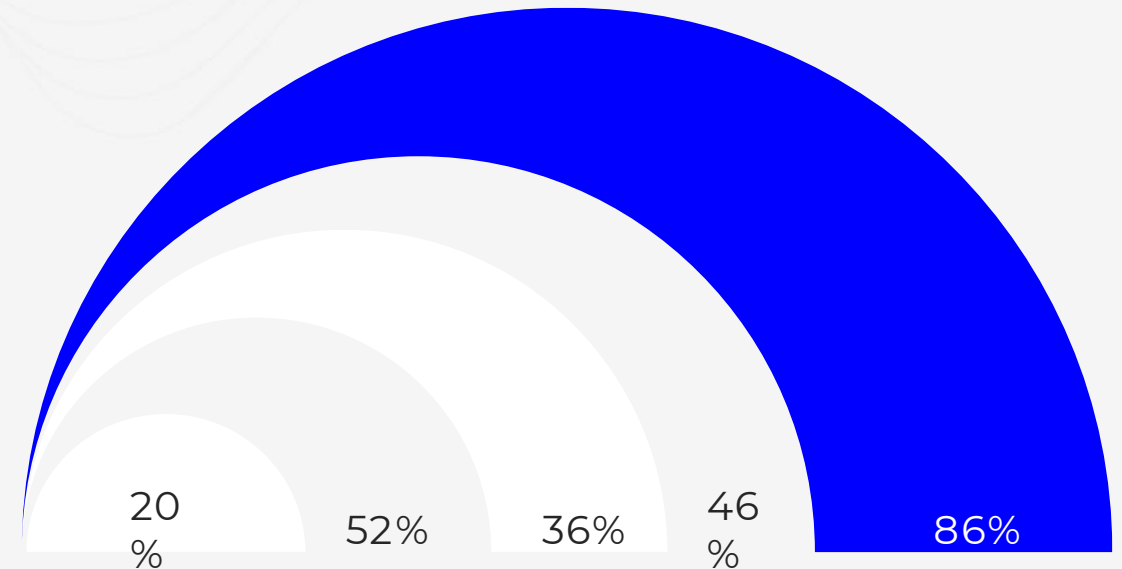


ЕДИНАЯ СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ЦЕНТРАМИ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ



улучшайте
качество сервиса и
контролируйте KPI

Новый подход к
повышению качества работы персонала
в эпоху цифровой трансформации





Мы разработали единую систему управления центрами обслуживания клиентов и ритейлом, которую **уже используют более 3 000 сотрудников по всей России**. Наш продукт помогает компаниям эффективно контролировать качество работы персонала.

Генеральный директор,
Батин А.О.



NO NAME Software является аккредитованной ИТ-компанией Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации



БОЛЕЕ 100 ЧЕЛОВЕК

Команда профессионалов NNS объединяет: консультантов, архитекторов, аналитиков, инженеров и программистов.



5 ГОРОДОВ

Наш головной офис расположен в Москве, а центры разработки и обслуживания клиентов — в 4 городах.

ПРОБЛЕМАТИКА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ УСТАРЕВШИХ ИНСТРУМЕНТОВ КОНТРОЛЯ

1

АУДИТ

Визиты аудиторов не дают
полной картины качества работы
точек

Изменения перед аудитом
дают иллюзию соответствия
нормам

ТАЙНЫЙ ПОКУПАТЕЛЬ

- Высокая стоимость привлечения профессиональных аудиторов
- Субъективность оценки (разные тайные покупатели могут воспринимать сервис по-разному)
- Ограниченность данных: разовые проверки не дают полной картины работы точки
- Риск раскрытия тайного покупателя персоналом (снижение эффективности).

POS-АНАЛИТИКА

- Не учитывает качество взаимодействия с клиентом, операционные показатели
- Возможны ошибки в данных оборудования или неправильного внесения информации
- Требуется грамотная настройка и регулярный анализ, что увеличивает нагрузку на персонал
- Ограниченность в учете внешних факторов (например, сезонность или конкуренция)

ПРОБЛЕМАТИКА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ УСТАРЕВШИХ ИНСТРУМЕНТОВ КОНТРОЛЯ

2

ПОКУПАТЕЛЬ

Важность
я
альных аудиторов
ность оценки (разные
ипатели могут
ть сервис по-разному)
ность данных: разовые
е дают полной картины
ки
тия тайного
персоналом
эффективности).

POS-АНАЛИТИКА

- Не учитывает качество взаимодействия с клиентом, только операционные показатели
- Возможны ошибки в данных из-за сбоя оборудования или неправильного внесения информации
- Требуется грамотной настройки и регулярного анализа, что увеличивает нагрузку на IT-отдел
- Ограниченность в учете влияния внешних факторов (например, сезонность или конкуренция)

РИТЕЙЛ-АУДИТ

- Разовые визиты аудиторов не дают полной картины качества торговых точек
- Временные изменения параметров могут создать иллюзию соответствия стандартам

ПРОБЛЕМАТИКА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ УСТАРЕВШИХ ИНСТРУМЕНТОВ КОНТРОЛЯ

3

АНАЛИТИКА

...дет качество
...ствия с клиентом, только
...нные показатели

...и ошибки в данных из-за сбоя
...ания или неправильного
...информации

...рамотной настройки
...ного анализа, что
...дет нагрузку на IT-отдел

...нность в учете влияния
...факторов (например,
...ть или конкуренция)

РИТЕЙЛ-АУДИТ

- Разовые визиты аудиторов не дают полной картины качества работы клиентских служб.
- Временные изменения перед аудитом могут создать иллюзию соответствия стандартам

ТАЙНЫЙ ПОКУПАТЕЛЬ

- Высокая стоимость привлечения профессиональных аудиторов
- Субъективность оценки (тайные покупатели могут воспринимать сервис по-разному)
- Ограниченность данных проверки не дают полной картины работы точки
- Риск раскрытия тайного покупателя персоналом (снижение эффективности)

ПРОБЛЕМАТИКА СИСТЕМЫ ОБУЧЕНИЯ

Средняя эффективность обучения персонала первой линии **36%**
*(по данным исследовательского холдинга)

Низкая частота проверок

Если тайные проверки проводятся редко, у сотрудника нет постоянной обратной связи. Ошибки не исправляются вовремя

01

ЗАПОЗДАЛАЯ ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

Тайный покупатель посещает точку в один день, а отчет анализируется и передается сотруднику спустя несколько дней или недель. Сотрудник может уже не помнить конкретные ситуации, из-за чего обратная связь теряет эффективность

02

НЕДОСТАТОЧНАЯ ДЕТАЛИЗАЦИЯ ЗАМЕЧАНИЙ

В отчетах часто указывают общий уровень сервиса, но не раскрывают конкретные ошибки. Сотрудник не понимает, что именно ему нужно исправить.

Как это делают сейчас



РЕШЕНИЕ - РЕЧЕВАЯ И ВИДЕО АНАЛИТИКА

Автоматизированная система по обучению и контролю персонала с использованием технологии речевого и видеоанализа.



КАЧЕСТВО СЕРВИСА

Оценка качества сервиса, а также функциональности взаимодействия сотрудника и клиента.

- Рост NPS клиентов за счет контроля стандартов и сервиса обслуживания до 32%



ОБУЧЕНИЕ ПЕРСОНАЛА

Обучение персонала с ежедневной, адресной обратной связью

- Сокращение операционных затрат
- Рост лояльности сотрудников компании NPS
- Прозрачная система мотивации
- Снижение текучки кадров



ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ

Сокращение затрат на инфраструктуру, проверки и обучение персонала

- Сокращение бюджета на контроль до 37%
- Сокращение затрат на выездные проверки до 90%

ЕДИНАЯ СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ТОЧКАМИ ПРОДАЖ (RETAIL CONTROL SYSTEM)

Предоставить бизнесу современные инструменты видео- и речевой аналитики для повышения эффективности, контроля стандартов сервиса и роста удовлетворенности клиентов в розничной сети.

Различные возможности платформы:

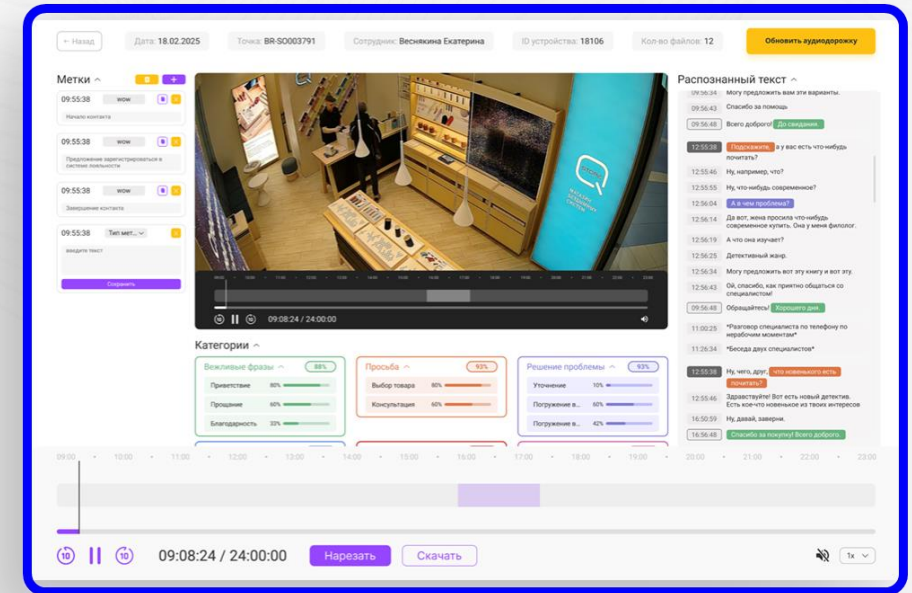
- Централизованный контроль качества обслуживания граждан
- Удалённые проверки и оценки соблюдения регламентов
- Единая карточка результата по каждому сотруднику / отделению / региону:
- Учёт дисциплины и рабочего времени
- Обеспечение единых стандартов обслуживания

3000+

Сотрудников уже используют систему контроля персонала

93%

значение индекса оценки качества обслуживания персонала в клиентских зонах



86%



ЕДИНАЯ СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ МОБИЛЬНЫМИ СОТРУДНИКАМИ

Инструмент речевой и видеоаналитики для контроля качества, дисциплины и прозрачности работы выездных специалистов.

Анализ соответствия регламенту оказания услуг

Система сверяет разговор с типовым скриптом: всё ли было сказано, выполнены ли нормы

Учёт посещений

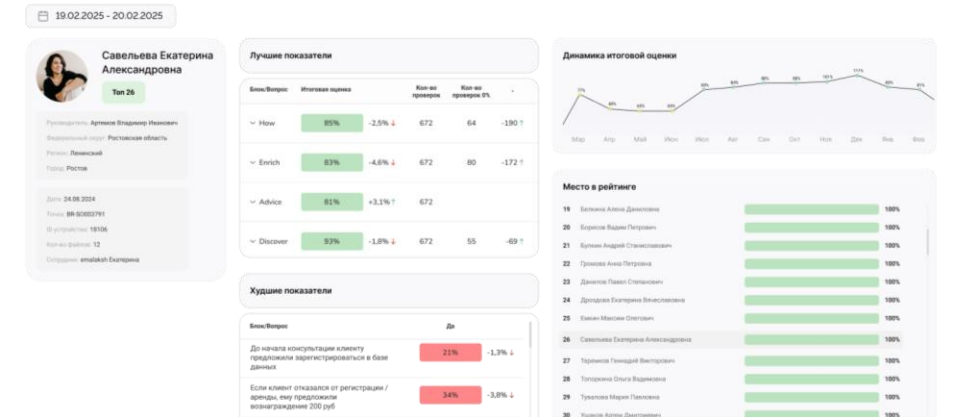
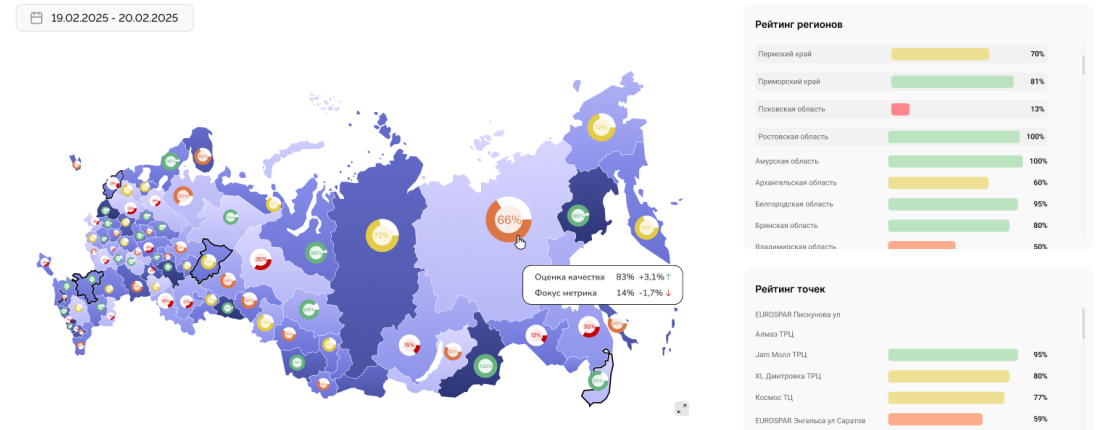
Речевая аналитика автоматически фиксирует, что визит действительно был.

Привязывается к конкретному дню, времени и сотруднику.

Постобработка записей для контроля качества

Руководитель или контролирующий орган может не слушать записи вручную — система уже выдает:

Оценку качества по шкале (например, 0–100).
Список “тревожных маркеров” (слова: жалобы, угроза, отказ, деньги и пр.).

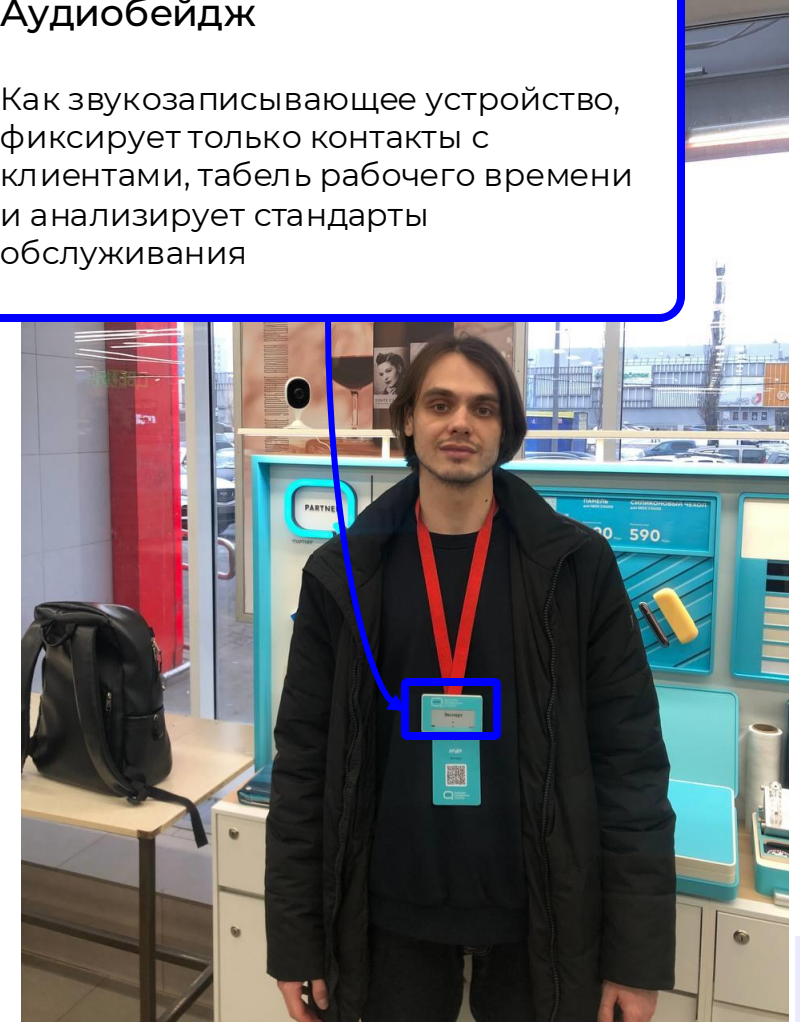


КАК РАБОТАЕТ СЕРВИС АУДИО

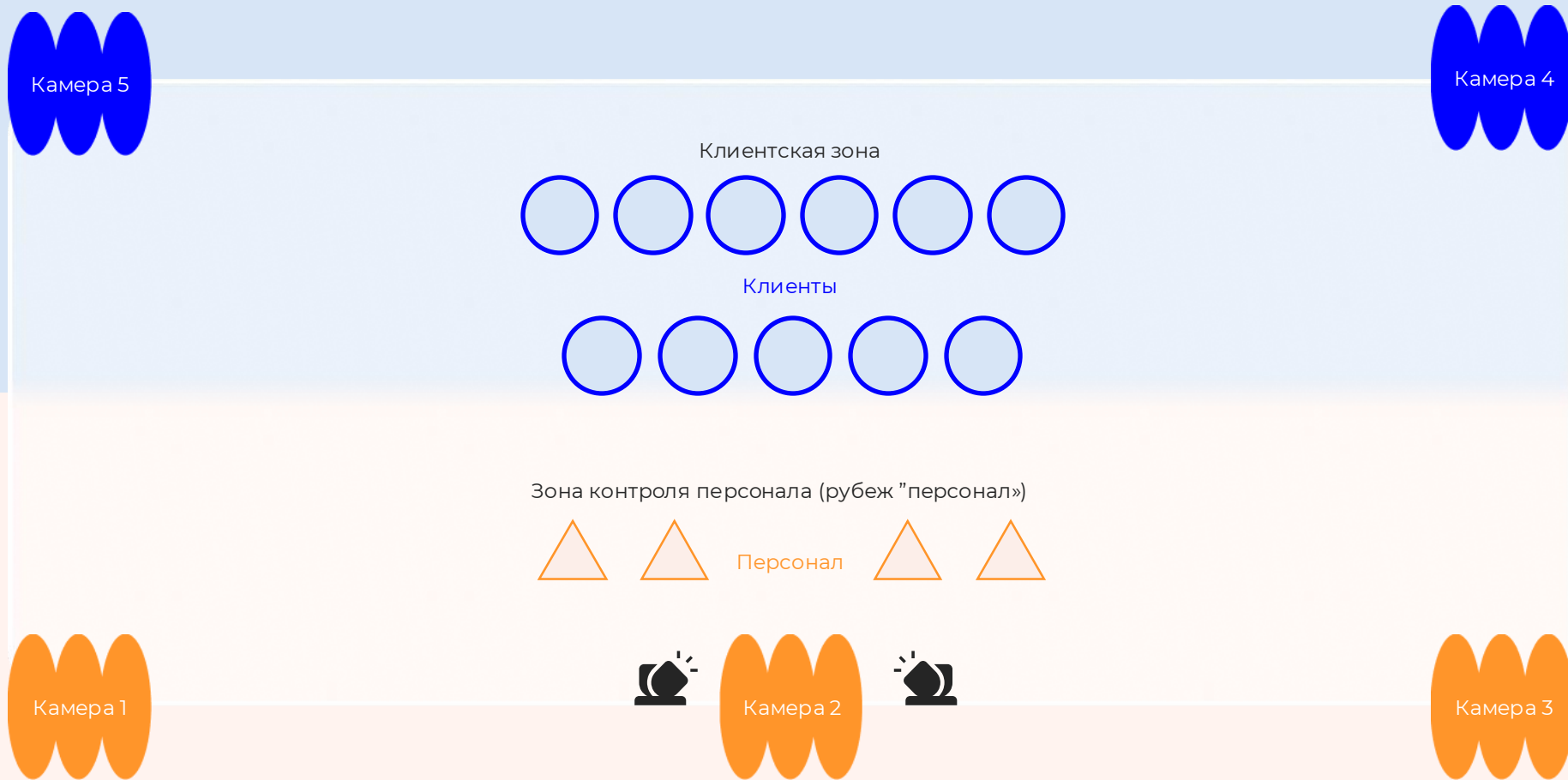


Аудиобейдж

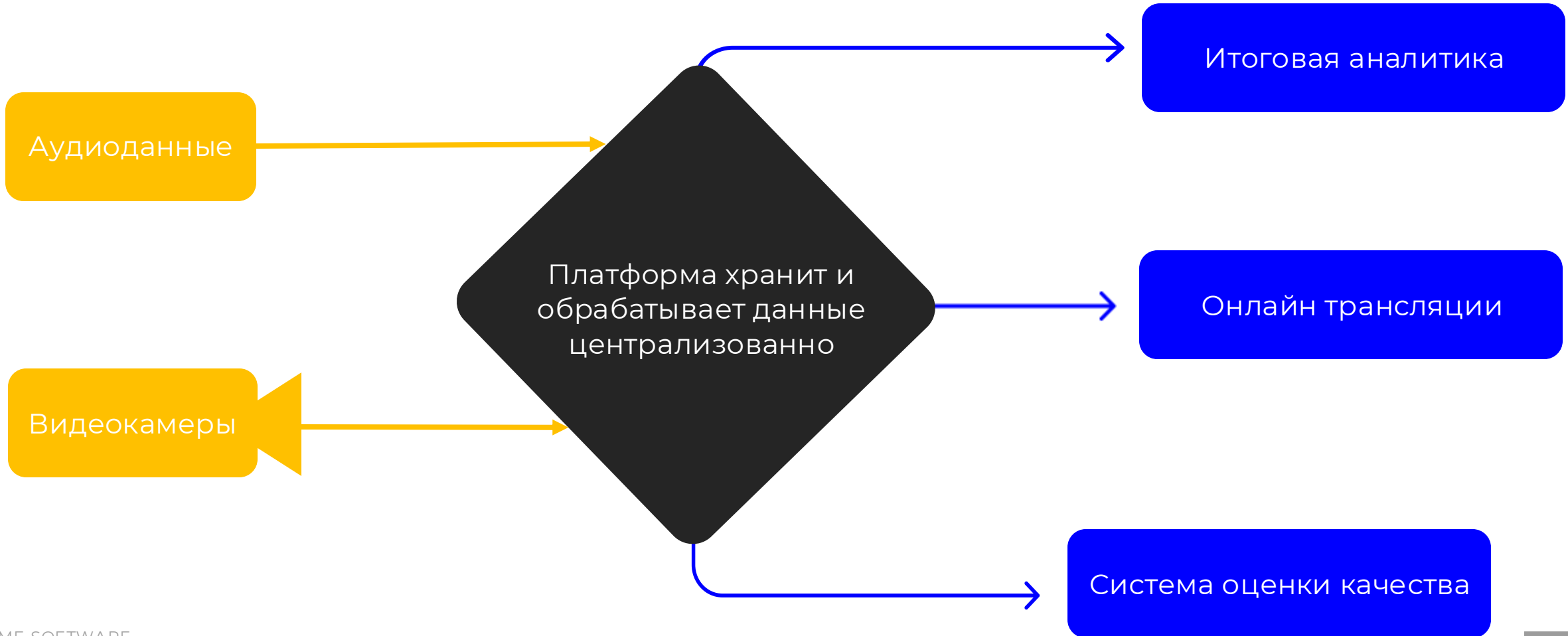
Как звукозаписывающее устройство, фиксирует только контакты с клиентами, таблицу рабочего времени и анализирует стандарты обслуживания



КАК РАБОТАЕТ СЕРВИС ВИДЕОАНАЛИТИКИ



ЕДИНЫЙ ЦЕНТР СБОРА, АНАЛИЗА И ИНТЕРПРЕТАЦИИ ДАННЫХ В РЕЖИМЕ ОНЛАЙН



← Назад Дата: 18.02.2025 Точка: BR-SO003791 Сотрудник: Веснякина Екатерина ID устройства: 18106 Кол-во файлов: 12 Обновить аудиодорожку

Метки ^

09:55:38 wow

Начало контакта

09:55:38 wow

Предложение зарегистрироваться в системе лояльности

09:55:38 wow

Завершение контакта

09:55:38 Тип метки...

Введите текст

Сохранить

09:08:24 / 24:00:00

Распознанный текст ^

09:56:34 Могу предложить вам эти варианты.

09:56:43 Спасибо за помощь

09:56:48 Всего доброго! **До свидания**

12:55:38 **Подскажите**, а у вас есть что-нибудь почитать?

12:55:46 Ну, например, что?

12:55:55 Ну, что-нибудь современное?

12:56:04 **А в чем проблема?**

12:56:14 Да вот, жена просила что-нибудь современное купить. Она у меня филолог.

12:56:19 А что она изучает?

12:56:25 Детективный жанр.

12:56:34 Могу предложить вот эту книгу и вот эту.

12:56:43 Ой, спасибо, как приятно общаться со специалистом!

09:56:48 Обращайтесь! **Хорошего дня**

11:02:25 *Разговор специалиста по телефону по нерабочим моментам*

11:26:34 *Беседа двух специалистов*

12:55:38 Ну, чего, друг, **что новенького есть почитать?**

12:55:46 Здравствуйте! Вот есть новый детектив. Есть кое-что новенькое из твоих интересов

16:50:59 Ну, давай, заверни.

16:56:48 **Спасибо за покупку! Всего доброго.**

Категории ^

<p>Вежливые фразы ^ 88%</p> <p>Приветствие 80%</p> <p>Прощание 60%</p> <p>Благодарность 33%</p>	<p>Просьба ^ 93%</p> <p>Выбор товара 80%</p> <p>Консультация 60%</p>	<p>Решение проблемы ^ 93%</p> <p>Уточнение 10%</p> <p>Погружение в... 60%</p> <p>Погружение в... 42%</p>
--	---	---

09:00 10:00 11:00 12:00 13:00 14:00 15:00 16:00 17:00 18:00 19:00 20:00 21:00 22:00 23:00

09:08:24 / 24:00:00 Нарезать Скачать 1x

Текстовая транскрипция обслуживания сотрудника

Оценка качества обслуживания по стандартам

Единый центр контроля
всей розницы в HQ

Отслеживайте и проводите
удаленные проверки и
оценки качества

В любом регионе онлайн
Или с постобработкой
(оценка) данных на
следующий день

Без выездов и затрат
на командировки



WONDERSCRIBE 🔊 Аудио 📄 Табель 📄 Инструкция ➔

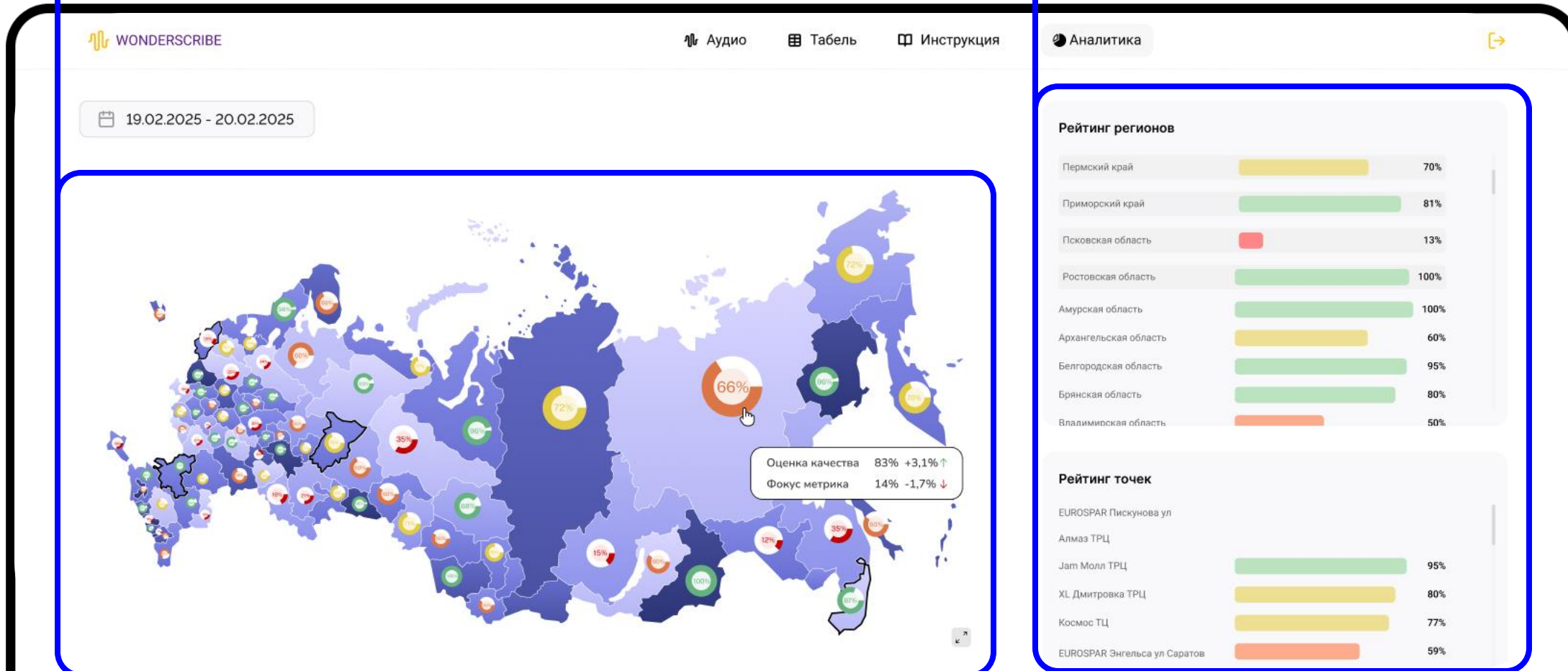
Записи 🔽 Фильтр

ДАТА	ТОРГОВАЯ ТОЧКА	СОТРУДНИК	УСТРОЙСТВО	МЕТКИ	ССЫЛКА
17.02.2025	MS436624	1 Эксперт	7089	-	Смотреть
17.02.2025	KY216784	4 Эксперт	20966	-	Смотреть
17.02.2025	EA103691	1 Эксперт	20218	-	Смотреть
17.02.2025	SP230662	2 Эксперт	20854	-	Смотреть
17.02.2025	MS416116	3 Эксперт	20254	-	Смотреть
17.02.2025	SP243062	3 Эксперт	20859	-	Смотреть
17.02.2025	SP243062	2 Эксперт	20460	-	Смотреть
17.02.2025	SP241706	1 Эксперт	20059	Есть метки	Смотреть
17.02.2025	NO126315	1 Эксперт	20473	-	Смотреть
17.02.2025	NO000591	1 Эксперт	20862	-	Смотреть
17.02.2025	SP241340	1 Эксперт	20857	-	Смотреть
17.02.2025	YR213803	1 Эксперт	20849	-	Смотреть
17.02.2025	SP243062	1 Эксперт	20869	-	Смотреть
17.02.2025	MS298626	3 Эксперт	20642	-	Смотреть
17.02.2025	SM219620	3 Эксперт	21069	-	Смотреть
17.02.2025	MS280903	1 Эксперт	20673	Есть метки	Смотреть
17.02.2025	NO129132	1 Эксперт	20050	-	Смотреть
17.02.2025	SO002725	2 Эксперт	16337	-	Смотреть
17.02.2025	MS429135	1 Эксперт	20256	-	Смотреть

ПОЛУЧАЙТЕ ОЦЕНКУ НА СЛЕДУЮЩИЙ ДЕНЬ, ИСПОЛЬЗУЯ ГОТОВЫЕ АНАЛИТИЧЕСКИЕ ДАШБОРДЫ

Карта с рейтингом качества обслуживания и % выполнения KPI

Рейтинг регионов и центров обслуживания населения




Лучшие и худшие показатели КРІ

Динамика итоговой оценки качества обслуживания

WONDERSCRIBE
Аудио Табель Инструкция Аналитика
→

19.02.2025 - 20.02.2025



Савельева Екатерина Александровна

Топ 26

Руководитель: Артемов Владимир Иванович
Федеральный округ: Ростовская область
Регион: Ленинский
Город: Ростов

Дата: 24.08.2024
Точка: BR-SO003791
ID устройства: 18106
Кол-во файлов: 12
Сотрудник: emalaksh Екатерина


Лучшие показатели

Блок/Вопрос	Итоговая оценка	Кол-во проверок	Кол-во проверок 0%
How	85% -2,5% ↓	672	64 -190 ↑
Enrich	83% -4,6% ↓	672	80 -172 ↑
Advice	81% +3,1% ↑	672	
Discover	93% -1,8% ↓	672	55 -69 ↑

Худшие показатели

Блок/Вопрос	Да
До начала консультации клиенту предложили зарегистрироваться в базе данных	21% -1,3% ↓
Если клиент отказался от регистрации / аренды, ему предложили вознаграждение 200 руб	34% -3,8% ↓

Динамика итоговой оценки



Место в рейтинге

19	Белкина Алена Даниловна	100%
20	Борисов Вадим Петрович	100%
21	Булкин Андрей Станиславович	100%
22	Громова Анна Петровна	100%
23	Данилов Павел Степанович	100%
24	Дроздова Екатерина Вячеславовна	100%
25	Емкин Максим Олегович	100%

Место в рейтинге всех сотрудников центра обслуживания

ВСТРОЕННЫЙ КОНСТРУКТОР АНКЕТ В ИНТЕРФЕЙСЕ ДЛЯ РЕГУЛЯРНЫХ ПРОВЕРОК БЕЗ ВЫЕЗДОВ В ТОЧКИ

Постоянный клиент

Чеклист

Опрос сотрудника

INFO

Дата визита:

Сотрудники соблюдают требования к внешнему виду

Да

- персонал торговой точки выглядит опрятно (одежда, обувь, маникюр, прическа);
- в одежде персонала торговой точки выдержан единый стиль (цвет одежды и обуви, фасон);
- у всех сотрудников торговой точки есть бейджи, на которых написано имя или должность, и они видны

Нет

Сколько посетителей было после Клиента в очереди, пока Клиент общался с экспертом

Чем занимался сотрудник на момент визита клиента

- Работал с планшетом / ноутбуком
- Работал с девайсом (диагностика, чистка)
- Поправлял выкладку / витрину
- Разговаривал по телефону на личные темы
- Пользовался смартфоном в личных целях
- Обслуживал другого клиента
- Другое (укажите, что именно)

Как отреагировал сотрудник на приход клиента

- Прекратил любые действия и обратился к гостю с вопросом
- Продолжил делать то, что делал до их прихода
- Прекратил любые действия, но не обращался к гостю, ожидал
- Другое (укажите, что именно)

ID сотрудника

Резюме визита

Сотрудник справился / 52% успешно

Постоянный клиент

Чеклист

Опрос сотрудника

INFO

10.09.2024

Сотрудники соблюдают требования к внешнему виду

Да

- персонал торговой точки выглядит опрятно (одежда, обувь, маникюр, прическа);
- в одежде персонала торговой точки выдержан единый стиль (цвет одежды и обуви, фасон);
- у всех сотрудников торговой точки есть бейджи, на которых написано имя или должность, и они видны

Нет

Сколько посетителей было после Клиента в очереди, пока Клиент общался с экспертом

Чем занимался сотрудник на момент визита клиента

- Работал с планшетом / ноутбуком
- Работал с девайсом (диагностика, чистка)
- Поправлял выкладку / витрину
- Разговаривал по телефону на личные темы
- Пользовался смартфоном в личных целях
- Обслуживал другого клиента
- Другое (укажите, что именно)

>Lorem ipsum dolor sit amet consectetur. Rius consequat rhoncus orci bibendam suspendisse interdum nulla. Pharetra aenean a mauris maecenas semper aenean viverra sapien. Senectus est eleifend a arcu risus rhoncus mus malesuada ipsum.

Как отреагировал сотрудник на приход клиента

- Прекратил любые действия и обратился к гостю с вопросом
- Продолжил делать то, что делал до их прихода
- Прекратил любые действия, но не обращался к гостю, ожидал
- Другое (укажите, что именно)

ID сотрудника



КАКИЕ МЕХАНИКИ ИСПОЛЬЗУЮТСЯ



01

NPS. КАЧЕСТВО СЕРВИСА

Привязка к NPS, контроль стандартов, клиентского сервиса по типу клиентов и категорий обращений

02

КОНТРОЛЬ ФОКУС МЕТРИК (KPI)

Привязка к фокус метрике KPI и контроль выполнения. Речевки, бонусирование за действие

03

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОБУЧЕНИЯ

Оценка запоминаемости персонала после обучения, практические кейсы и корректировки.

3 СТАДИИ ЗРЕЛОСТИ

Оснащение зон обслуживания микрофонами, сбор аудио

Адаптация персонала

Обучение персонала и привыкание к аудио записи

Обогащение данных с камер, контроль очереди и NPS

Обогащение данных и доп. стандарты

Автоматизация проверок

Исключение инструмента тайные покупателя и полная замена автоматизированной системой контроля качества



Опыт трансформации бизнеса

С ПОМОЩЬЮ
АНАЛИТИКИ

ЭФФЕКТИВНОСТЬ ПРОДАЖ

- Рост уровня конверсии продаж на 5%, и как следствие:
- Реальные поступления выросли на \$80М
- Измеримые показатели производительности обеспечили рост навыков операторов до равно высокого уровня



19



СООТВЕТСТВИЕ НОРМАМ

- Контроль соблюдения законодательных и корпоративных требований в ходе диалога
- Мониторинг 100% взаимодействий
- Сокращение операционных расходов на 50%
- Быстрый и значительный рост уровня конверсии продаж

Morgan Stanley



ОПЕРАЦИОННЫЕ РАСХОДЫ

- Выявление, анализ и устранение ошибок в процессах
- **20% сокращение** среднего времени обработки обращения
- **15% рост** частоты решения проблемы при первом обращении
- Более чем **50% рост** эффективности процесса оценки операторов



УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КЛИЕНТОВ

- Анализ "Усилий клиента" в связке с удовлетворённостью клиента
- Построение модели оттока клиентов на основе анализа взаимодействий
- **30% рост** эффективности выявления клиентов, склонных к уходу
- Сохранение свыше **\$ 10М** годового дохода за счёт удержания клиентов



МОДЕЛИ МОТИВАЦИИ ПЕРСОНАЛА

01

ПООЩРЕНИЕ RANDOM
ВЫБОРОЧНЫХ КОНТАКТОВ
ПРИ НАСТРОЙКЕ СИСТЕМЫ
ЗА СРЕДНИЙ БАЛЛ

Привязка к фокус метрике
KPI и контроль выполнения

Речевки, бонусирование за
действие

02



03

ПООЩРЕНИЕ
ЗА NPS
СОТРУДНИКОВ

Привязка к KPI NPS , оценка
контактов с высокой оценкой
клиента

04

ПООЩРЕНИЕ
ЗА ВЫПОЛНЕНИЕ
ФОКУСНЫХ МЕТРИК

Оценка запоминаемости
персонала после обучения,
практические кейсы
и корректировки.

PHILIP MORRIS INTERNATIONAL

Задача - повысить **прозрачность и объективность оценки работы Brand Retail и MSE).**

Традиционный инструмент — **Mystery Shopping** — не обеспечивал достаточной частоты проверок, имел субъективный характер и высокую стоимость.

- ✓ **Полная замена “Mystery Shopping”** — система анализирует 100% визитов, а не выборочные проверки
- ✓ **Снижение затрат на аудит**
- ✓ **Рост прозрачности** — объективные данные без искажений и субъективной оценки
- ✓ **Повышение качества полевого взаимодействия с торговыми точками**
- ✓ **Быстрая обратная связь и развитие сотрудников** на основе реальных диалогов



DIOR (LVMH МОЁТ HENNESSY)

ЗАДАЧА: Контроль качества сервиса бренд персонала в торговой рознице ЛЕТУАЛЬ, Sephora, РИВГОШ, ЦУМ, ГУМ, ДЛТ и др.

ЦЕЛЬ: Замена инструмента Mystery Shopping и повышение продаж консультантов за счет использования сервиса.

РЕЗУЛЬТАТЫ:

*Адаптация нового персонала сократилась с 2-х месяцев до 11 дней.

CROSS-SALE +24%
СРЕДНИЙ ЧЕК +19%
ПРОДАЖИ +17%



Увеличивайте продажи с использованием технологии распознавания речи

NN

ГОЛОВНОЙ ОФИС

ООО «ЛидерГрупп» Россия,
127434, г. Москва, Проспект мира,
дом 102, стр. 31, эт. 4 офис. 405.

Тел./факс: **+7 (499) 118 23-50**

Email: info@noname.software

Запишитесь на zoom-презентацию

Артем Батин
a.batin@noname.software

NONAME.SOFTWARE

