CloudContact

ОБЛАЧНЫЙ

контакт-центр

отечественный облачный сервис | с 2013 года

ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ OMNI QM

ИНСТРУКЦИЯ



ООО «Клауд Контакт»
127521 г.Москва 17-й проезд Марьиной рощи,
д.4, корп.1, офис 715

https://cloudcontact.ru
support@cloudcontact.ru
+7 (495) 927-01-41

ВАЖНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

По всем вопросам, связанным с работой *Облачного контакт центра*, обращайтесь в **службу поддержки** ООО Клауд Контакт по адресу электронной почты: support@cloudcontact.ru

📖 Полный комплект документации по настройке, конфигурации, работе и обслуживании сервиса «*Облачный Контакт-центр*» расположен на *Справочном портале* .

🎥 Видео-инструкции *«Облачный Контакт центр за 1 час»* по настройке основных компонент и порядку работы сервиса *Облачный Контакт центр* смотрите в специальном разделе на *Справочном портале* или на специализированных каналах: RuTube и YouTube .

Данная инструкция описывает работу ПО *Облачного Контакт Центра* версии 5.x

Все клиентские данные, приведенные в Инструкции, являются вымышленными

Содержание

Условные обозначения 6
1. Участники процесса оценки качества и их взаимодействие 8
1.1. Основные этапы процесса оценки 9
1.2. Роли участников процесса 12
1.3. Взаимодействие участников оценки качества 15
1.4. Разница между обычной оценкой и калибровкой 15
1.5. Самооценка Оператора 16
2. Работа Руководителя (контроля качества) 17
2.1. Подготовка Руководителя и Оценщиков к работе 18
2.2. Рабочее место Руководителя 20
2.2.1. Области вкладки «Оценки: начальный экран» 22
2.2.1.1. Предустановленные виджеты-кнопки 23
2.3. Поиск обращений для оценки 25
2.3.1. Секции и критерии поиска 31
2.3.2. Как лучше отбирать обращения 37
2.3.3. Персональные и общедоступные поиски: создание и удаление 38
2.4. Работа с результатами поиска 40
2.5. Назначение обращения Оценщику 43
2.6. Контроль назначенных оценок 45
2.6.1. Статусы как инструмент контроля 45
2.7. Подтверждение результатов оценки 46
2.8. Назначение калибровки 47
2.9. Удаление оценок 49
2.10. Типовой сценарий полного цикла оценки 50
2.11. Типичные ошибки и рекомендации по организации процесса контроля качества 51
3. Работа Оценщика 52
3.1. Рабочее место Оценщика 52
3.2. Получение назначенного задания 54
3.3. Самостоятельный выбор обращения 55
3.4. Вкладка Оценка обращения 56
3.4.1. Заголовок 57
3.4.2. Область записи экрана 58
3.4.3. Область записи чата / email ; транскрипции разговора 59
3.4.4. Временная шкала 61

3.4.5. Область оценки 64
3.5. Заполнение формы оценки 65
3.5.1. Контроль текущего результата 67
3.5.2. Комментарии и вложения к оценке 68
3.5.3. Сохранение незавершённой оценки (черновик) 72
3.5.4. Завершение оценки 74
3.5.5. Действия при подтверждении оценки 76
3.5.6. Действия при отклонении оценки 76
3.5.7. Рекомендации при оспаривании оценки 78
3.6. Участие Оценщика в калибровке 79
3.7. Удаление оценки 80
3.8. Дополнительные действия по работе с записью обращения 81
3.8.1. Вкладка Оценка 82
3.8.2. Вкладка Запрос 82
3.8.3. Вкладка Подробности 83
3.8.4. Вкладка Все оценки 87
4. Работа Супервизора и Оператора с результатами оценки 89
5. Работа Супервизора 90
5.1. Рабочее место Супервизора 91
5.2. Поиск обращений Операторов 92
5.3. Просмотр обращения 93
5.4. Просмотр результатов оценки 94
5.5. Подтверждение / отклонение оценки 95
5.5.1. Подтверждение оценки 97
5.5.2. Отклонение оценки 97
5.5.3. Что происходит после Отклонения 98
5.6. Работа с оценками со статусом «Неудачно» 99
5.7. Использование результатов для обратной связи 99
6. Работа Оператора 100
6.1. Просмотр собственной оценки 102
6.2. Подтверждение Оператором 103
6.3. Оспаривание Оператором 104
6.4. Самооценка Оператора 105
6.5. Что делать при повторном несогласии 106
6.6. Просмотр ранее принятых и отклоненных оценок 106
6.7. Практические рекомендации 107
7. Калибровка оценок 108

7.1. Когда следует проводить калибровку 108
7.2. Выбор обращения для калибровки 109
7.3. Назначение калибровки 110
7.4. Получение задания Оценщиком 111
7.5. Как проводить калибровочную оценку 112
7.5.1. Почему нельзя заранее согласовывать ответы 112
7.6. Что анализируется после калибровки 113
7.7. Отчет по калибровкам 115
7.8. Что делать после обнаружения расхождений 115
7.9. Разница между калибровкой и оспариванием 116
7.10. Как часто проводить калибровку 116
7.11. Типичные ошибки 117
8. Отчетность OMNI QM 118
9. Контроль качества. Общие настройки работы 120
10. Индивидуальные настройки контроля качества 130
10.1. Виджет «Группа: оценка качества» на р.м. Супервизора 130
10.2. Виджет «Оценки качества» на р.м. Оператора 132

Условные обозначения

В данном документе используются следующие обозначения:

сайт – ссылки на разделы данной Инструкции и web страницы;

«Облачный Контакт-центр» - название сервиса; названия разделов и понятия, используемые в документации;

Настройки – названия элементов меню (кнопки, пункты, разделы);

⚠ или ❗ **Обращаем внимание …** - важная информация;

[язык] – вводимые/выбираемые из списка данные;

Название новое / **Название старое** - актуальное название параметра / предыдущее название параметра.

В данной инструкции описывается **порядок работы персонала**, отвечающего за контроль качества, с помощью приложения ***OMNI QM***.

***OMNI QM (Omni Quality Management)* - это набор современных инструментов управления качеством,** предназначенных для оценки и повышения качества взаимодействия операторов Контакт Центра с клиентами во всех каналах связи.

Omni QM расширяет существующие возможности *Облачного Контакт Центра* по управлению качеством, добавляя такие функции, как:

- создание форм оценки;
- определение процесса проведения оценок;
- выполнение операторами самооценки;
- выставление оценок операторам;
- проведение калибровок для повышения качества процесса оценки.

📖 Порядок **настройки функционала** OMNI QM , включая формы оценки и порядок подсчета баллов формы приведен в инструкции *OMNI QM - настройка форм оценки*, размещенной на Справочном портале.

Также доступна видео-инструкция по расчету баллов формы оценки.

ВАЖНО ⚠️: Omni QM является дополнительной платной опцией, входящей в состав сервиса Облачный Контакт Центр.

Для ознакомления с условиями использования *Omni QM* и его включения обратитесь к *Провайдеру сервиса*.

1. Участники процесса оценки качества и их взаимодействие

OMNI QM предназначен для организации полного цикла контроля качества обслуживания: от определения критериев оценки и выбора обращений до проведения оценки, ознакомления с её результатами и последующего анализа качества работы операторов.

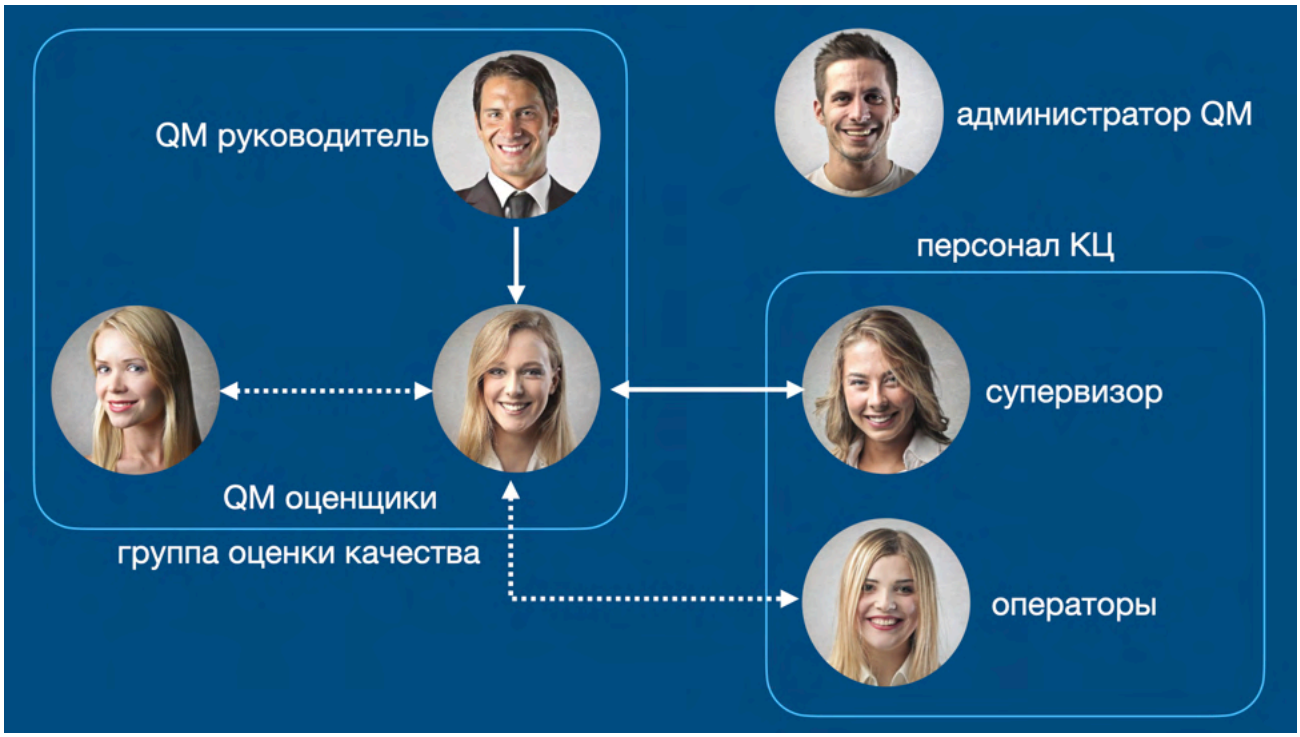
В процессе оценки качества участвуют несколько категорий пользователей, каждая из которых выполняет свою функцию:

Администратор - Руководитель (контроля качества) - Оценщик - Супервизор - Оператор.

При этом данную последовательность не следует воспринимать как строгую административную иерархию. Она показывает прежде всего распределение функций в процессе оценки качества.

Например, *Оценщик* не является непосредственным руководителем *Оператора*, а *Супервизор* может участвовать в подтверждении оценки, выполненной *Оценщиком*. *Руководитель (контроля качества)*, в свою очередь, организует процесс оценки и контролирует работу *Оценщиков*.

Общая схема взаимодействия участников процесса оценки качества показана на диаграмме ниже.

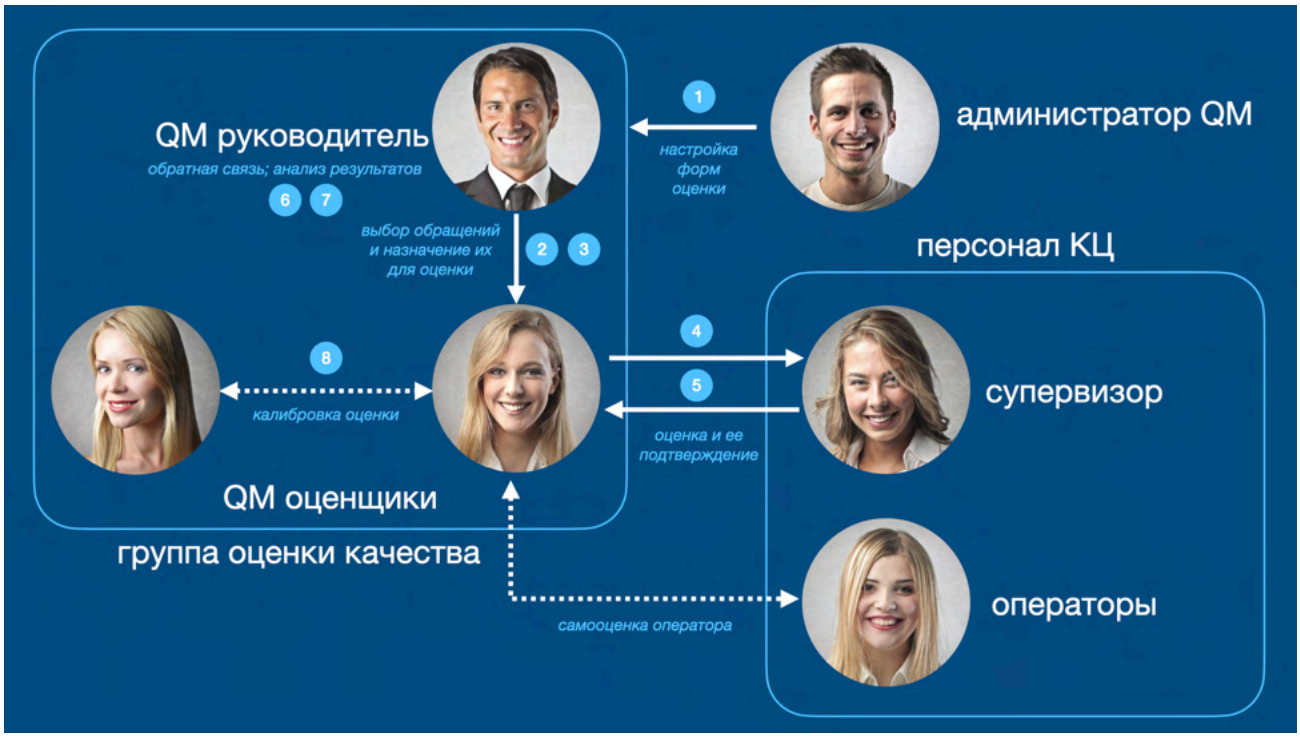


1.1.Основные этапы процесса оценки

В общем случае работу с *OMNI QM* можно представить в виде следующей последовательности:

❶ Настройка форм оценки → ❷ Выбор обращений → ❸ Назначение → ❹ Оценка → ❺ Подтверждение → ❻ Обратная связь → ❼ Анализ результатов → ❽ Калибровка.

Последовательность основных действий показана на диаграмме ниже.



В таблице ниже приводится описание всех этапов процесса оценки. Подробно они рассматриваются в последующих разделах.

№	название	описание
1	**Настройка**	Перед началом проведения оценок необходимо подготовить *OMNI QM* к работе. *Администратор* обеспечивает необходимые системные настройки, в том числе назначение пользователям соответствующих ролей и привилегий. *Руководитель (контроля качества)* определяет организацию процесса оценки, используемые формы, *Оценщиков* и порядок проведения контроля качества. **Формы оценки** создаются на основании критериев качества, которые компания считает существенными: соблюдение стандартов общения, выполнение обязательных процедур, правильность решения вопроса клиента, полнота ответа и т. п. ‼ **Настройка и расчёт результатов форм** подробно рассматриваются в отдельной инструкции *OMNI QM - настройка форм оценки*, размещенной на Справочном портале. Также доступна видео-инструкция по расчету баллов формы оценки.

№	название	описание
2	**Выбор обращений**	Для проведения оценки необходимо определить обращения, которые будут проверяться. *OMNI QM* позволяет искать обращения по различным критериям в рабочем пространстве окна *Контроль качества* приложения *Супервизора*. Это позволяет организовать выборку, например, по оператору, группе, сервису, каналу обслуживания или другим доступным параметрам. *OMNI QM* предусматривает как непосредственную оценку найденного обращения, так и назначение обращения другому *Оценщику*.
3	**Назначение оценки**	*Руководитель (контроля качества)* может распределять выбранные обращения между *Оценщиками*. Таким образом, *Оценщик* получает конкретный набор заданий, которые необходимо выполнить. Такой подход позволяет организовать централизованный процесс контроля качества: *Руководитель* определяет объём проверки и распределяет работу, а *Оценщики* выполняют назначенные оценки.
4	**Проведение оценки**	Оценщик открывает обращение в окне *Контроль качества* приложения *Супервизора*, изучает материалы обращения и заполняет назначенную форму оценки. В зависимости от типа обращения при оценке могут использоваться: • запись разговора; • запись экрана; • транскрипция записи разговора; • переписка в чате; • электронное письмо; • другие доступные материалы обращения. *Оценщик* последовательно отвечает на вопросы формы. При необходимости он может добавлять комментарии и вложения, которые впоследствии помогают *Оператору* и *Супервизору* понять причины выставленной оценки. Незавершённую оценку можно сохранить как черновик.
5	**Подтверждение оценки**	После завершения оценки может выполняться процедура её подтверждения. Необходимость использования подтверждения определяется внутренним регламентом работы Контакт-Центра . В зависимости от положений регламента результат оценки может потребовать подтверждения *Оператором* или *Супервизором*. При подтверждении пользователь знакомится с результатами оценки и принимает либо отклоняет её. Если оценка отклонена, она возвращается *Оценщику* для дальнейшей работы. Таким образом, подтверждение позволяет организовать обратную связь между *Оценщиком*, *Оператором* и *Супервизором*.

№	название	описание
6	**Обратная связь и работа с результатами**	Полученная оценка используется не только для определения итогового балла. *Оператор* может ознакомиться со своими результатами и понять, какие элементы обслуживания выполнены правильно, а какие требуют улучшения. *Супервизор* получает дополнительную информацию для анализа работы сотрудников своей группы, проведения обучения и индивидуальной работы с *Операторами*. ❗ Результаты оценки в приложении *OMNI QM* рекомендуется рассматривать, как инструмент обратной связи, обучения и повышения качества обслуживания.
7	**Анализ результатов**	Накопленные оценки позволяют анализировать качество работы не только по отдельному обращению, но и за определённый период. *OMNI QM* предоставляет специализированные он-лайн виджет и исторические отчёты, позволяющие анализировать результаты операторов, вопросы и области форм оценки, оспоренные оценки, работу Оценщиков и другие показатели процесса контроля качества.
8	**Калибровка**	Отдельным опциональным элементом процесса является **калибровка**. При калибровке одно и то же обращение оценивается несколькими *Оценщиками*. Цель состоит не в повторной оценке *Оператора*, а в проверке того, насколько одинаково разные *Оценщики* понимают критерии формы и применяют правила оценки. Результаты калибровки не изменяют оценку обращения и показатели работы *Оператора*. Они используются для выявления расхождений между *Оценщиками*, корректировки подходов к оценке, дополнительного обучения и, при необходимости, уточнения формы оценки.

1.2.Роли участников процесса

Описание основных действий , выполняемых участниками процесса оценки качества, представлено в таблице ниже.

роль	описание
Администратор	**Основная задача:** обеспечить техническую готовность *OMNI QM* к работе. *Администратор* отвечает за системную настройку контакт-центра и создание условий, необходимых другим участникам процесса. В рамках настройки *OMNI QM* его работа может включать: • назначение пользователям необходимых ролей и привилегий; • настройку групп пользователей; • предоставление доступа к функциям *OMNI QM*; • настройку параметров, необходимых для работы *OMNI QM*; • контроль доступности функций *QM* соответствующим пользователям. **Администратор отвечает прежде всего за техническую организацию среды, а не за ежедневное распределение и проведение оценок.**
Руководитель (контроля качества)	**Основная задача:** организовать и контролировать процесс оценки качества. *Руководитель (контроля качества)* имеет расширенные возможности *OMNI QM*. Помимо возможностей обычного *Оценщика*, эта роль позволяет управлять процессом контроля качества в целом. В частности, *Руководитель* может: • создавать и изменять формы оценки; • работать с общедоступными поисками обращений; • искать и отбирать обращения для оценки; • назначать оценки *Оценщикам*; • назначать калибровки; • контролировать оценки различных групп; • управлять оценками; • анализировать результаты процесса контроля качества. **Руководитель отвечает не столько за выполнение отдельных оценок, сколько за организацию всего процесса Контроля качества.**

роль	описание
Оценщик	**Основная задача:** непосредственно проводить оценку качества обращений. Оценщик работает преимущественно в окне *Контроль качества* приложения *Супервизора*. Основными рабочими областями в окне *Контроль качества* являются: • вкладка Оценки: начальный экран - поиск обращений и работа со списками оценок; • вкладка с конкретным обращением - просмотр обращения и заполнение формы оценки. В процессе работы *Оценщик*: • получает назначенные ему задания; • выбирает обращение; • прослушивает запись разговора или изучает материалы другого канала; • заполняет форму оценки; • добавляет комментарии и при необходимости вложения; • сохраняет незавершённые оценки; • завершает оценку; • работает с отклонёнными оценками; • участвует в калибровках. Результаты работы *Оценщика* впоследствии могут просматриваться *Оператором* и *Супервизором*.
Супервизор	**Основная задача:** использовать результаты оценки для контроля, обратной связи и развития *Операторов* своей группы. *OMNI QM* дополняет стандартные средства контроля КЦ. *Супервизор* может: • искать обращения сотрудников контролируемых групп; • просматривать обращения; • просматривать выполненные оценки; • подтверждать оценки, если это предусмотрено правилами; • отклонять оценки; • использовать результаты оценок при работе с *Операторами*; • контролировать показатели качества сотрудников группы. **Супервизор выступает связующим звеном между формальной процедурой оценки и практической работой по повышению качества обслуживания.**

роль	описание
Оператор	**Основная задача**: ознакомиться с результатами оценки своей работы и использовать полученную обратную связь. После проведения оценки *Оператор* может получить уведомление о том, что результат требует его внимания. В *OMNI QM Оператор* может: • просматривать оценки своих обращений; • знакомиться с заполненной формой; • просматривать комментарии; • анализировать свои показатели качества; • подтверждать или отклонять оценку, если соответствующая процедура предусмотрена настройками; • использовать полученные результаты для улучшения работы. В *Облачном КЦ* функционал *OMNI QM* для *Оператора* является не только механизмом контроля, но и инструментом, позволяющим увидеть области, в которых требуется дополнительное обучение или улучшение навыков.

1.3.Взаимодействие участников оценки качества

Типовой процесс взаимодействия представлен на диаграмме ниже:



Конкретная последовательность действий зависит от регламента, действующего в КЦ. Например, процедура подтверждения может быть настроена таким образом, что участие *Оператора* или *Супервизора* в подтверждении оценки будет обязательным.

1.4.Разница между обычной оценкой и калибровкой

Для правильной организации процесса контроля качества необходимо различать эти процессы.

- **Обычная оценка** отвечает на вопрос: *«Насколько качественно Оператор обработал конкретное обращение?».* Её результат относится к работе оцениваемого сотрудника и используется при анализе качества.
- **Калибровка** отвечает на другой вопрос: *«Насколько одинаково разные Оценщики оценивают одно и то же обращение?».* Поэтому калибровочная оценка не должна рассматриваться как дополнительная оценка *Оператора* и не влияет на его оценку.

Практически это можно представить следующим образом:

- **Обычная оценка** включает в себя следующие этапы:

  Одно обращение → **один** *Оценщик* → Оценка *Оператора*

- **Калибровка** включает в себя следующие этапы:

  Одно обращение → **несколько** *Оценщиков* → сравнение результатов *Оценщиков*

1.5.Самооценка Оператора

OMNI QM также предусматривает возможность **самооценки** операторов.

Если *Оператору* предоставлена соответствующая привилегия, он может самостоятельно выбрать своё обращение, просмотреть его материалы и заполнить форму оценки так же, как это делает *Оценщик*.

Для проведения самооценки *Оператор*:

1. открывает окно Контроль качества в приложении *Оператора*;
2. в вкладке Оценки: начальный экран использует предустановленный поиск Мои обращения;
3. выбирает своё обращение;
4. прослушивает запись, просматривает переписку или другие материалы;
5. отвечает на вопросы формы оценки;
6. сохраняет результат.

Если в контакт-центре используются правила подтверждения, то выполненная *Оператором* самооценка впоследствии проверяется *Супервизором* или *Оценщиком* и может быть принята либо отклонена.

Самооценка позволяет привлечь *Оператора* к анализу собственной работы и сравнить его представление о качестве обслуживания с оценкой специалистов по контролю качества.

⚠ **Самооценка** является дополнительным опциональным сценарием использования *OMNI QM*. Если данный процесс в Контакт-Центре не используется, предоставлять *Операторам* соответствующую привилегию и включать самооценку в рабочий процесс не требуется.

2. Работа Руководителя (контроля качества)

Руководитель (контроля качества) организует процесс оценки качества и контролирует его выполнение.

В отличие от *Оценщика*, основной задачей которого является непосредственная оценка обращений, *Руководитель* отвечает за организацию процесса: определяет, какие обращения необходимо проверить, распределяет их между *Оценщиками*, контролирует выполнение назначений и организует калибровку.

Облачный Контакт-центр включает предустановленную роль ***QM Руководитель***, которая предоставляет расширенные административные возможности *OMNI QM*. В частности, *Руководитель* может создавать и изменять формы оценки, назначать оценки и калибровки, создавать общедоступные поисковые запросы и удалять оценки, выполненные другими пользователями.

В ежедневной работе удобно разделять задачи *Руководителя* на четыре направления:

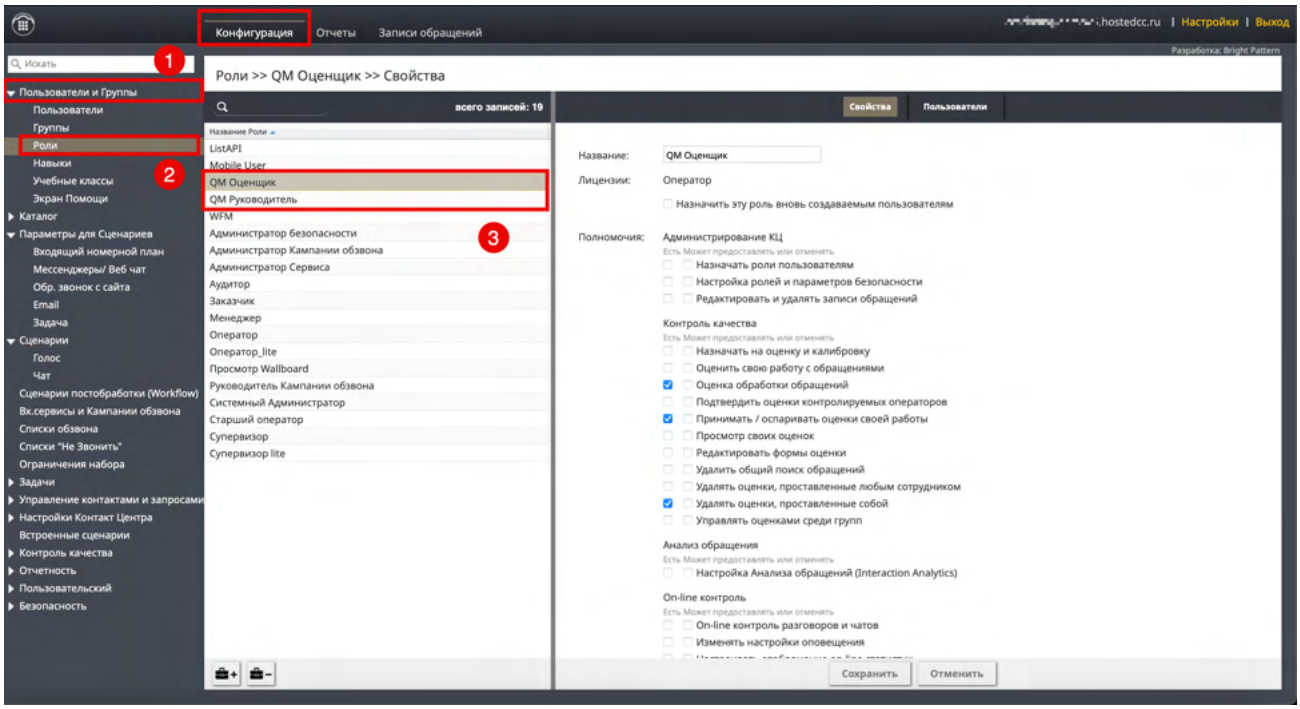
- Отбор обращений;
- Назначение *Оценщиков*;
- Контроль выполнения;
- Анализ и калибровка.

2.1.Подготовка Руководителя и Оценщиков к работе

> ! До начала работы необходимо убедиться, что *Руководителю* и *Оценщикам* назначены необходимые *роли*, *полномочия* и *группы*.

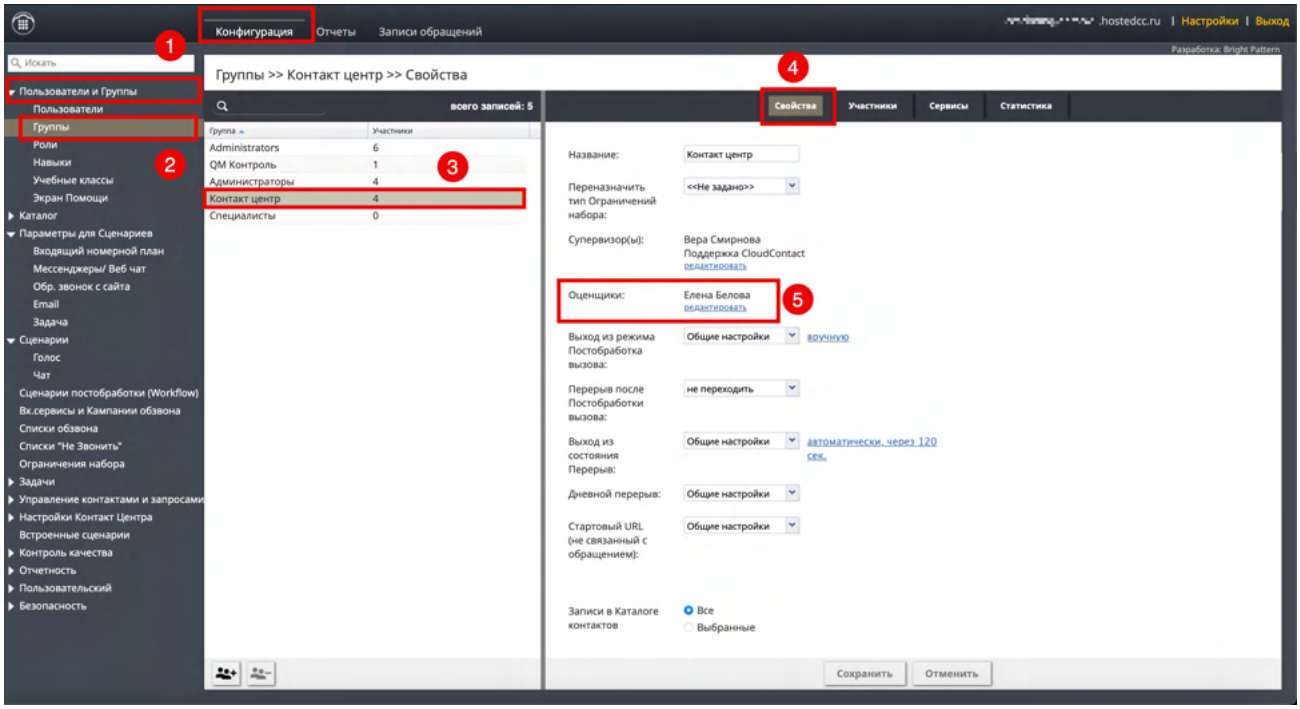
Настройка обычно выполняется *Администратором* в приложении *Администратора*.

Облачный Контакт-центр включает предустановленные роли `QM Руководитель` и `QM Оценщик` (3) с типовыми полномочиями. Рекомендуется использовать эти роли для назначения нужным сотрудникам.



При назначении пользователю одной из этих ролей его также необходимо назначить *Оценщиком* соответствующей *группы*. Это определяет группы, обращения которых он сможет оценивать.

Для назначения *Оценщика* перейдите в раздел Пользователи и Группы (1) / Группы (2) и выберите нужную *группу* (3). Во вкладке Свойства (4) в п. Оценщики (5) нажмите редактировать и добавьте нужного сотрудника.



⚠ Одного назначения роли QM Оценщик недостаточно. Пользователь должен быть также назначен *Оценщиком* соответствующей *группы*.

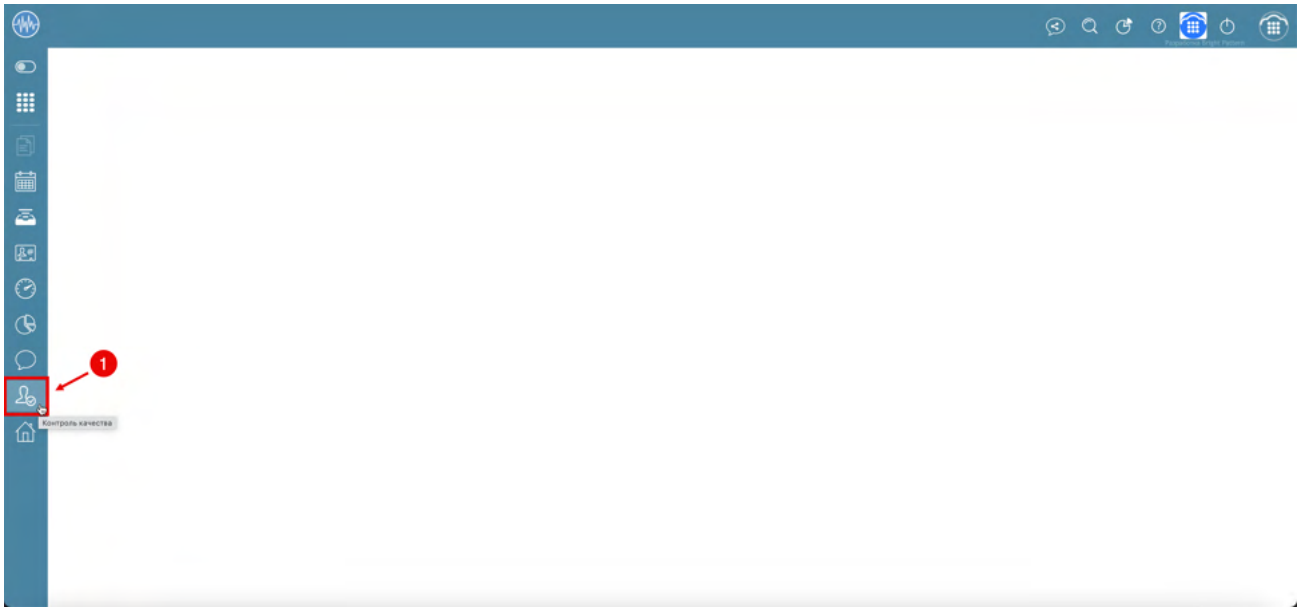
Это особенно важно учитывать при первоначальной настройке *OMNI QM*.

⚠ Если *Оценщик* имеет необходимую *роль*, но не назначен на нужную *группу*, ему может быть недоступна оценка нужных *операторов*.

2.2.Рабочее место Руководителя

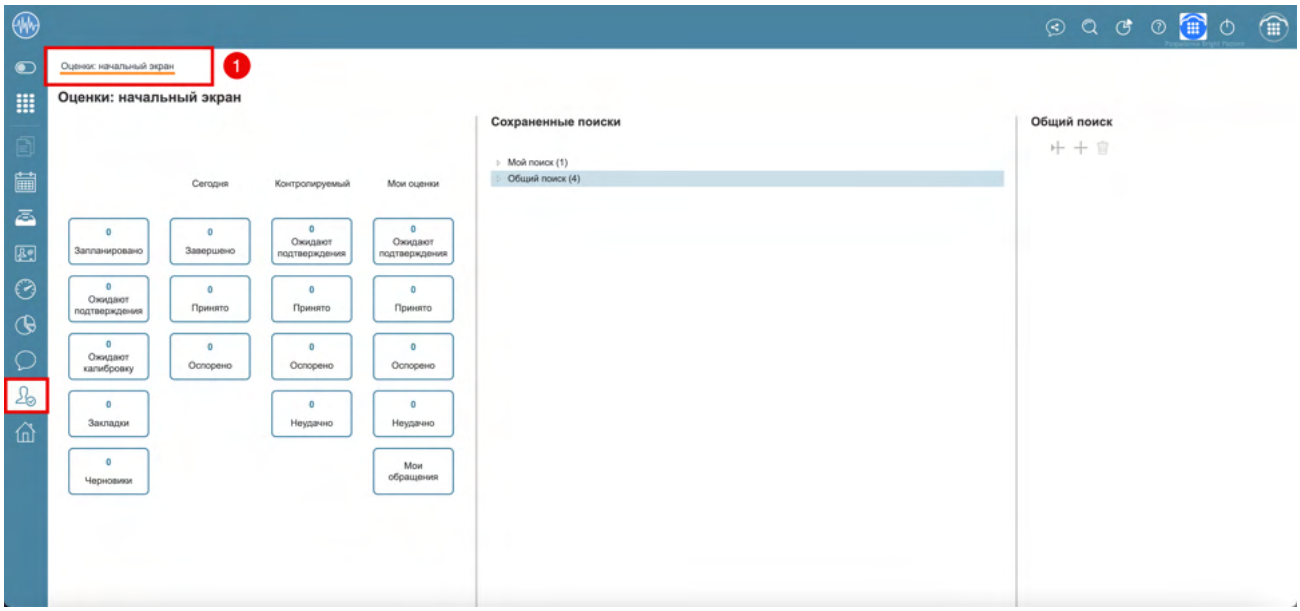
Основная оперативная работа *Руководителя* с оценками выполняется не в *приложении Администратора*, а в *приложении Супервизора*, в окне Контроль качества.

Для открытия окна Контроль качества нажмите соответствующую кнопку  (1).



Откроется рабочая область с вкладкой Оценки: начальный экран (1). Данная вкладка является основным рабочим пространством *OMNI QM* для:

- поиска обращений;
- поиска уже выполненных оценок;
- работы с сохранёнными поисками;
- просмотра статусов оценок;
- назначения обращений *Оценщикам*;
- назначения калибровок;
- перехода к просмотру конкретного обращения.



Состав доступных элементов вкладки Оценки: начальный экран зависит от ролей и привилегий пользователя.

2.2.1.Области вкладки «Оценки: начальный экран»

В классическом интерфейсе вкладки Оценки: начальный экран можно выделить следующие рабочие области:

(1). **Предустановленные виджеты-кнопки.**

Позволяют видеть количество заданий / результатов оценок и быстро получать доступ к ним.

(2). **Сохранённые поиски.**

Позволяют использовать заранее подготовленные критерии отбора обращений.

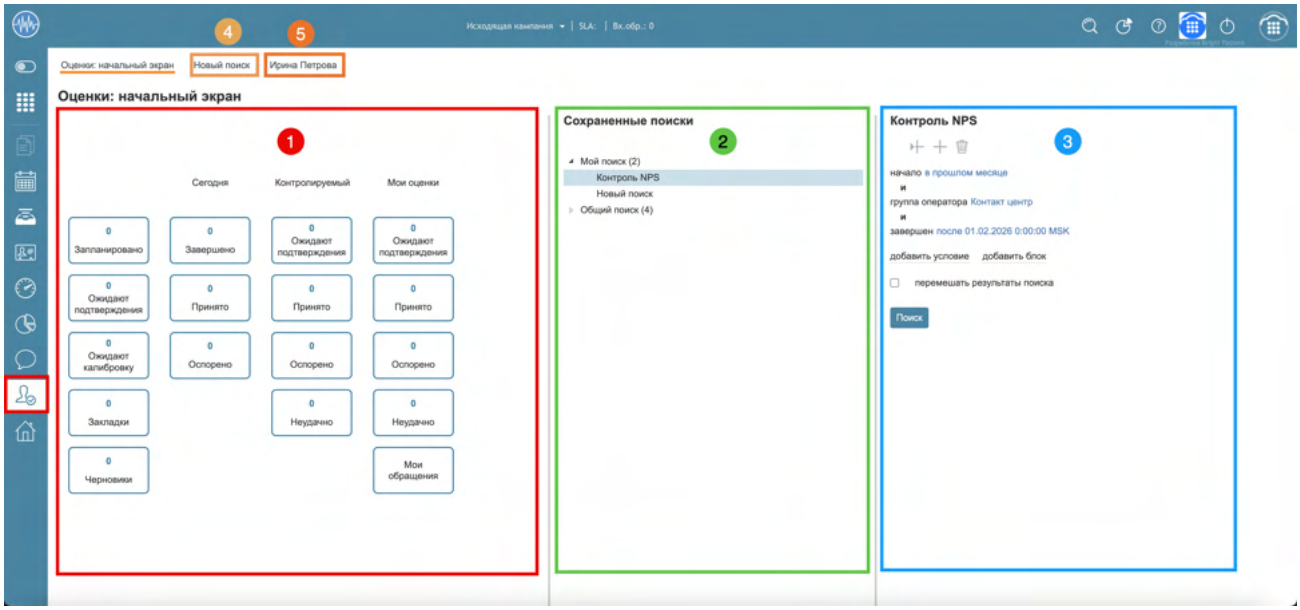
(3). **Область создания поиска.**

Используется для формирования собственных условий отбора.

(4). **Вкладки результатов поиска.**

Каждый открытый поиск отображается в отдельной вкладке, что позволяет одновременно работать с несколькими выборками.

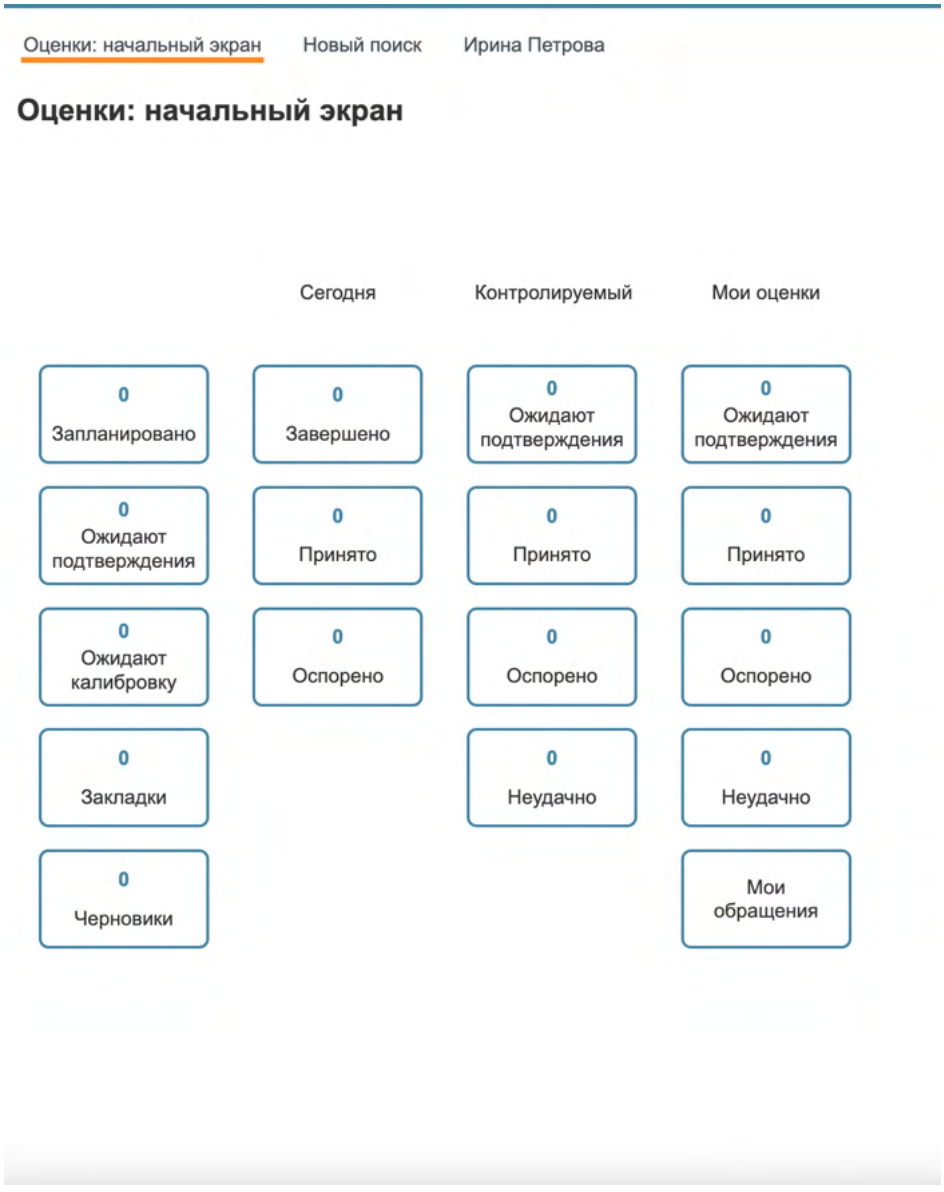
(5). Также в отдельной вкладке показывается выбранная во вкладке результатов поиска (4) **запись обращения** для выполнения оценки.



2.2.1.1.Предустановленные виджеты-кнопки

Предустановленные виджеты-кнопки показывают количество заданий или выполненных оценок, а также позволяют быстро перейти к обращениям или оценкам определённого типа.

Вид области для *Руководителя* показан на снимке ниже.



Для *Руководителя* и *Оценщика* особенно важны следующие виджеты-кнопки:

название	описание
Запланировано	Оценки, назначенные пользователю для выполнения
Ожидают подтверждения	Оценки, ожидающие подтверждения
Ожидают калибровку	Назначенные пользователю калибровки
Черновики	Начатые, но ещё не завершённые оценки
Завершено	Завершённые оценки
Принято	Подтверждённые оценки
Оспорено	Отклонённые/оспоренные оценки
Закладки	Обращения/оценки, добавленные пользователем в закладки

Наличие конкретных кнопок определяется *ролями* и *привилегиями* пользователя. Пример вида области для *Оценщика* показан на снимке ниже.



Для организации работы особенно важна кнопка Запланировано: именно здесь *Оценщик* получает обращения, которые *Руководитель* назначил ему для оценки. При появлении нового назначения *OMNI QM* может отображать соответствующее уведомление.

2.3.Поиск обращений для оценки

Первым практическим этапом работы *Руководителя* является определение обращений, которые необходимо проверить.

Для этого в вкладке Оценки: начальный экран можно использовать:

предустановленные поиски в разделе Общий поиск (1) → **сохранённые** поиски в разделе Мой поиск (2) → **новые** поисковые запросы или изменять существующие (3).

Система поиска позволяет комбинировать несколько условий и создавать папки , содержащие несколько условий поиска. Для добавления отдельного условия используется кнопка Добавить поиск (4) , а для создания папки условий - Добавить папку (5).



Набор доступных параметров достаточно широк. Например, можно отбирать обращения по:

- сервису;
- типу канала;
- дате;
- оператору;
- группе;
- супервизору;
- результатам оценки;
- статусу оценки;
- Оценщику;
- наличию записи;
- содержанию обращения;
- различным показателям качества.

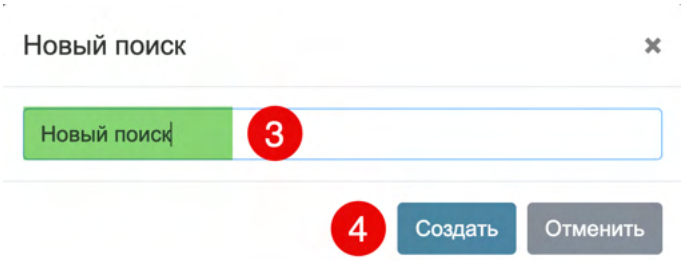
Таким образом, *Руководитель* может формировать выборки под различные задачи контроля качества.

Рассмотрим настройку поиска обращений на примере: предположим, *Руководителю* требуется проверить работу с обращениями для следующих условий: оператор Ирина Петрова; за предыдущую неделю; продолжительностью более 60 секунд, для которых имеется запись разговора.

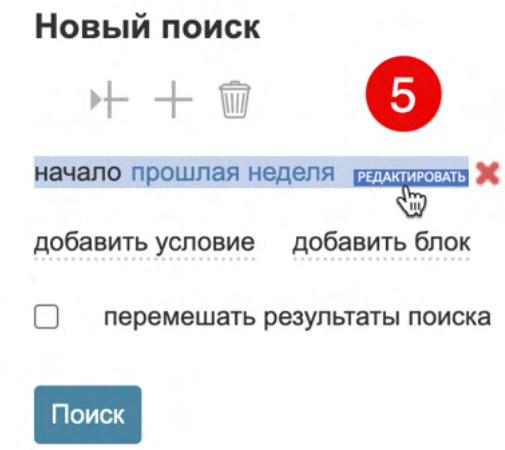
Вместо просмотра всех записей контакт-центра следует **создать новый поиск**. Для этого выберите раздел Мой поиск (1) и нажмите кнопку Добавить поиск (2).



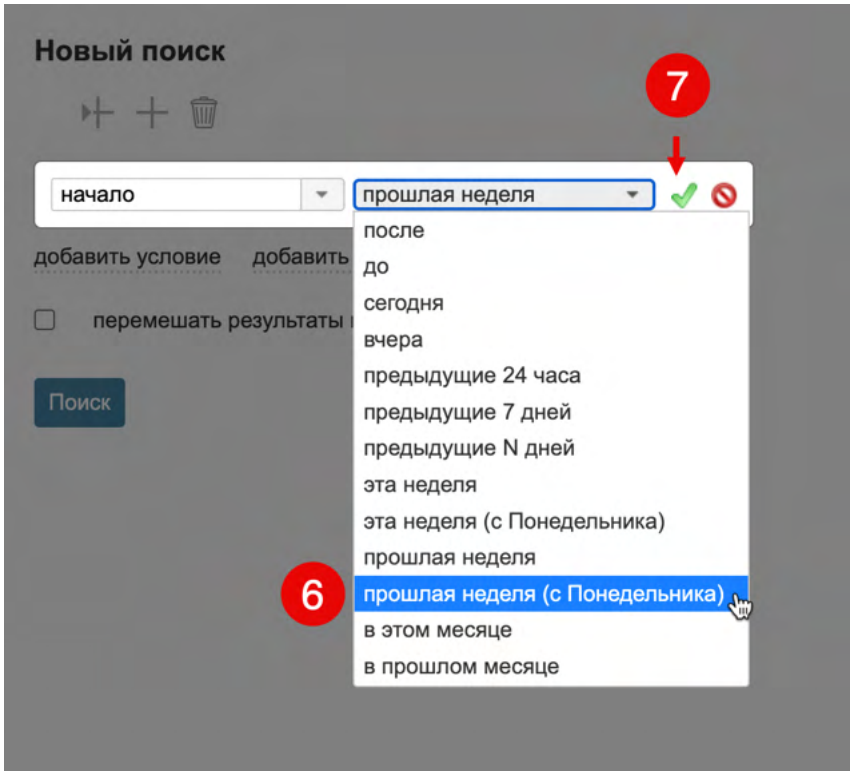
В новом окне введите название поиска (3) и нажмите Создать (4).



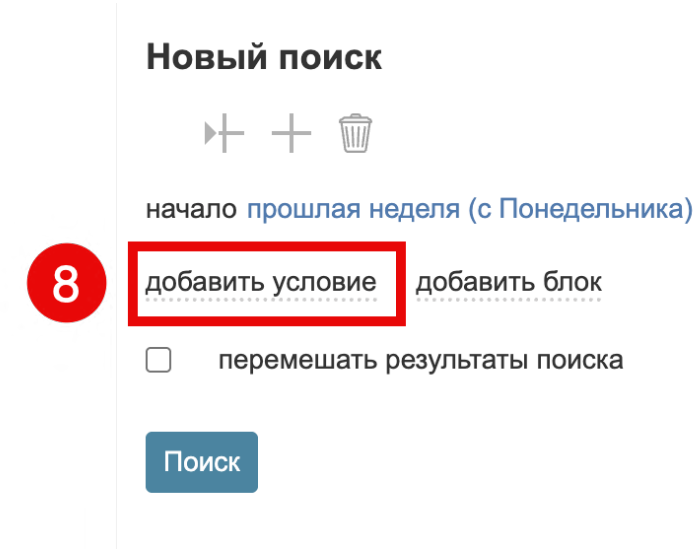
В п. начало выберите начало нужного интервала времени для поиска (5). Нажмите редактировать .



В открывшемся окне выберите нужный период из списка (6). Подтвердите выбранные настройки (7).

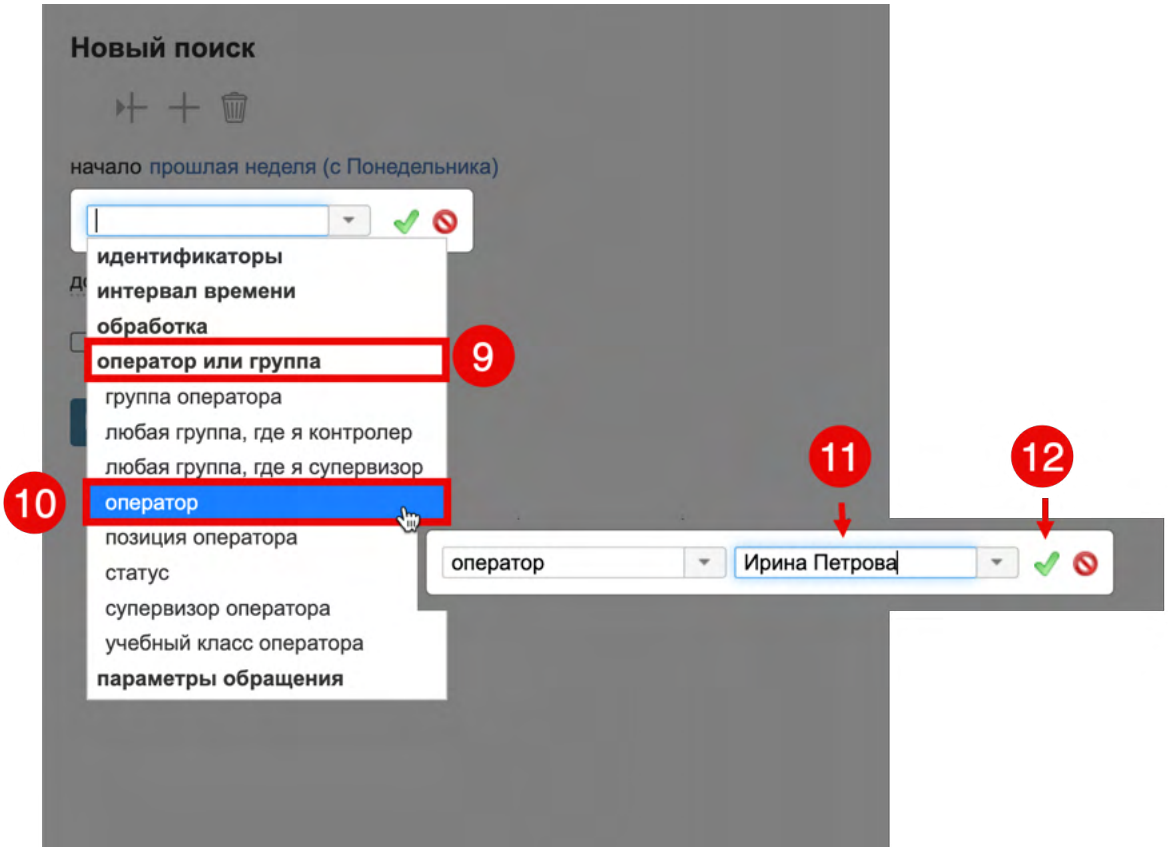


Нажмите добавить условие (8).

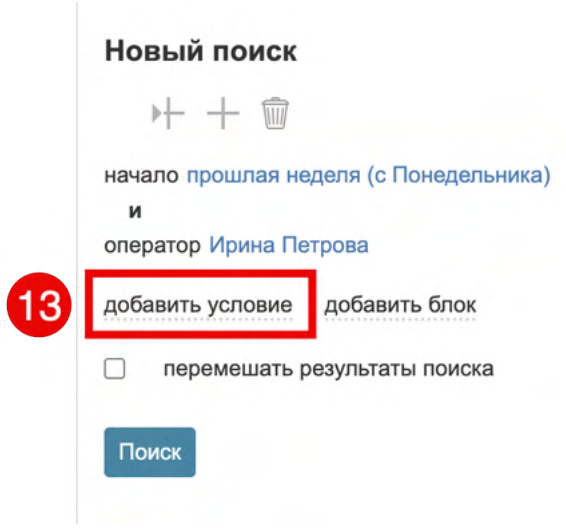


Условия поиска разбиты на *секции*. Полный перечень описаний *секций* и доступных *условий* поиска представлен в разделе Секции и критерии поиска.

Для выбора *Оператора* в выпадающем списке выберите секцию оператор или группа (9), далее оператор (10) , выберите нужного оператора из списка (11) и подтвердите настройки (12).

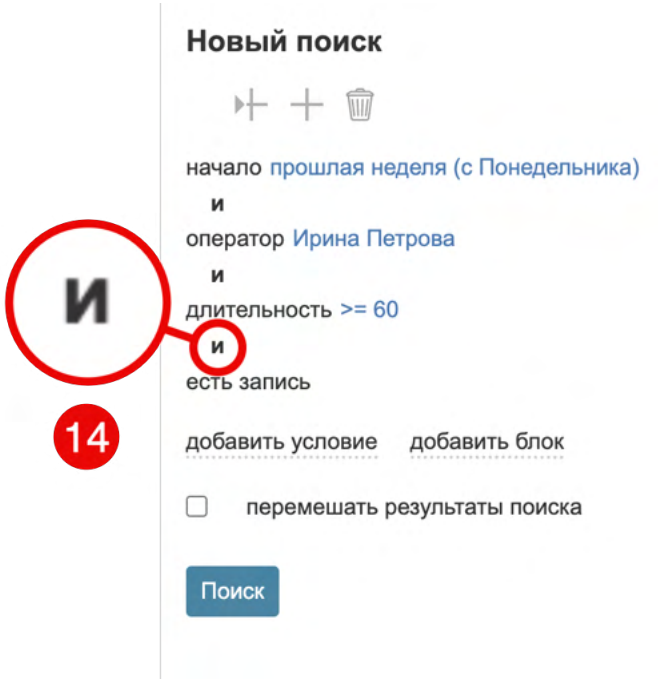


Для добавления последующих условий поиска нажмите добавить условие (13) и выберите нужные условия.



В итоге, набор условий поиска будет выглядеть , как показано на снимке ниже.

⚠️ Обратите внимание, что условия поиска объединяются с помощью логических операторов И / ИЛИ (14).

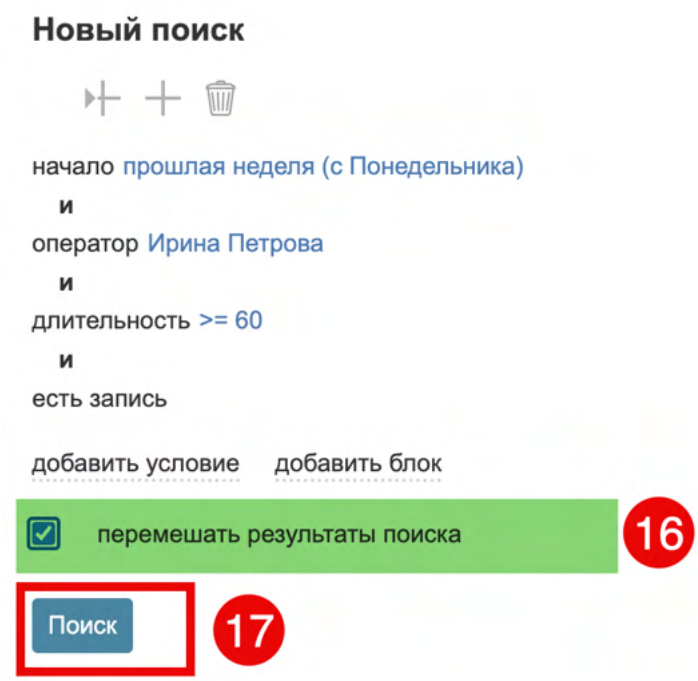


Для изменения И на ИЛИ и наоборот наведите курсор на область с логическим оператором и нажмите на нужный логический оператор (15).

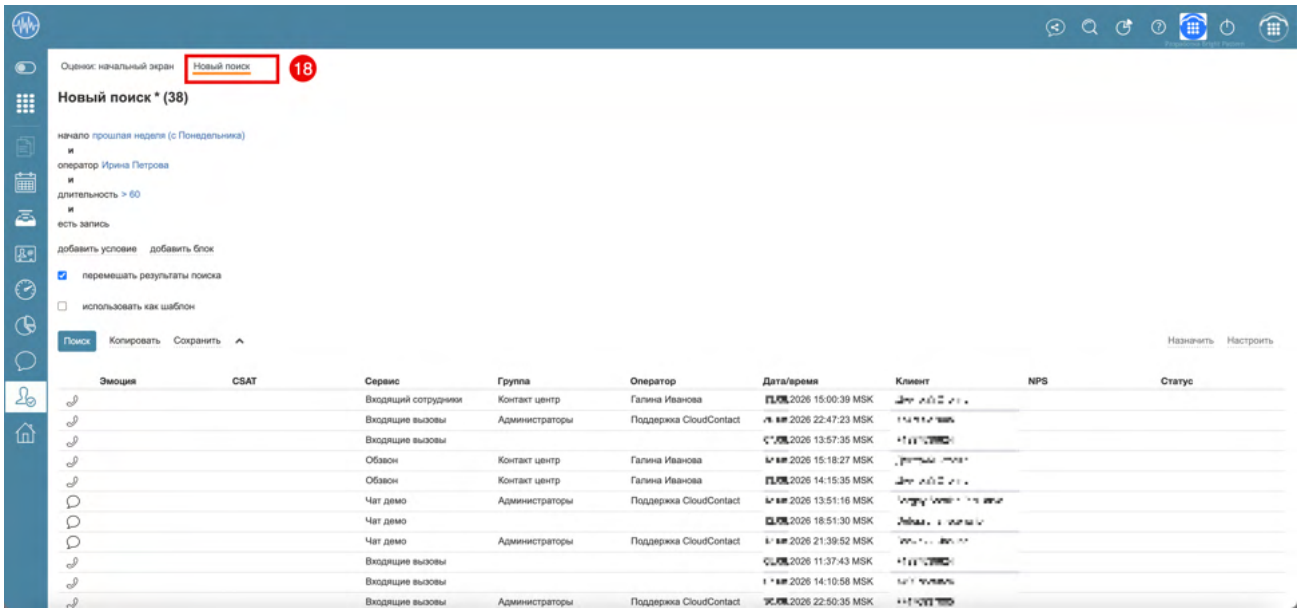


После того, как все условия будут добавлены в поиск, нажмите кнопку Поиск (17) для выполнения поиска записей по заданным условиям.

⚠️ Для повышения объективности оценок можно сразу **перемешать случайным образом** результаты поиска. Для этого предварительно включите селектор перемешать результаты поиска (16).



Обращения, соответствующие заданным условиям поиска будут отображаться в отдельной вкладке (18).



2.3.1.Секции и критерии поиска

Функционал *OMNI QM* предоставляет большой набор *условий* поиска обращений для формирования точной выборки, соответствующий актуальным задачам контроля качества. Для удобства выбора условий они сгруппированы по *секциям*.

В таблице ниже приводится описание всех *секций* и доступных *условий* поиска. Порядок следования *секций* и *условий* соответствует порядку их отображения в поле поиска.

название (русс.)	название (англ.)	описание
Идентификаторы	**Identifiers**	
номер аккаунта	account number	Поиск попыток вызовов, относящихся к записи списка обзвона, в поле типа Учетная запись / Account Number которой содержится указанное значение.
GIID	GIID (global interaction ID)	Поиск обращения или нескольких записей обращения по глобальному идентификатору обращения (GIID).
ID записи	record ID	Поиск обращений по уникальному идентификатору записи списка обзвона. Этот идентификатор создаётся при импорте списка.
ID запроса	case ID	Поиск email-обращений, связанных с указанным запросом (Case).
ID цепочки	thread ID	Поиск email-обращений, относящихся к указанной цепочке писем (Email Thread).
Интервал времени	Time Range	Настройки данного раздела позволяют найти обращения по времени наступления определённого события. Условие состоит из двух параметров: *событие* (1) и *период времени* (2). 
события:		
Завершен	Ended	Время завершения обращения.
Квота	Quota	Позволяет исключать из результатов поиска *Операторов*, которые уже были оценены заданное количество раз за установленный период. В условии задаётся количество оценок и число дней, за которые это количество учитывается. Этот критерий особенно полезен *Руководителю (контроля качества)* при формировании регулярной выборки: он помогает не выбирать повторно сотрудников, для которых требуемое количество оценок за рассматриваемый период уже выполнено.

название (русс.)	название (англ.)	описание
Начало	Started	Время начала обращения.
Оценен(о)	Evaluated	Время выполнения оценки.
Оценка завершена	Eval Completed	Время завершения оценки.
период времени:		
после	after	после указанной даты и времени
до	before	до указанной даты и времени
сегодня	today	
вчера	yesterday	
предыдущие 24 часа	last 24h	
предыдущие 7 дней	last 7 days	
эта неделя	this week	
эта неделя (с Понедельника)	this week from Monday	
прошлая неделя	last week	
прошлая неделя (с Понедельника)	last week from Monday	
в этом месяце	this month	
в прошлом месяце	last month	
Обработка	**Processing**	
использовался конкретный шаблон БЗ	specific KM template used	Поиск текстовых обращений, при обработке которых использовалась конкретная указанная статья Базы знаний.
использован шаблон БЗ	KM template used	Поиск текстовых обращений, при обработке которых использовалась любая статья Базы знаний.
не использовался шаблон БЗ	no KM template used	Поиск текстовых обращений, при обработке которых статьи Базы знаний не использовались.
Сервис	service	Поиск обращений, относящихся к указанному сервису.
Оператор или Группа	**Agent or Team**	
Группа оператора	agent team	Поиск обращений, обработанных Операторами указанной группы. Доступные для выбора группы определяются правами пользователя.
Любая группа, где я контролер	any team I evaluate	Поиск обращений во всех группах, для которых текущий пользователь назначен *Оценщиком*.

название (русс.)	название (англ.)	описание
Любая группа, где я супервизор	any team I supervis	Поиск обращений во всех группах, на которые текущий пользователь назначен *Супервизором*.
Оператор	agent	Поиск обращений, обработанных указанным Оператором. Список доступных для выбора Операторов зависит от ролей и привилегий пользователя.
Позиция оператора	agent's rank	Поиск обращений Операторов с указанной *позицией (Rank)*. Требуемое значение позиции задаётся в условии поиска. *Позиция (Rank)* является дополнительным атрибутом Оператора и может использоваться для внутренней классификации сотрудников, например по уровню квалификации или опыту.
Статус	disposition	Поиск обращений, обработка которых была завершена с указанным статусом (результатом).
Супервизор оператора	agent's supervisor	Поиск обращений Операторов, относящихся к указанному Супервизору.
Учебный класс оператора	agent's training class	Поиск обращений по учебному классу (Training Class), назначенному Оператору.
Параметры обращения	**interaction attributes**	
Длительность	duration	Поиск обращений, общая продолжительность которых больше или меньше указанного значения. Например, критерий можно использовать для поиска необычно коротких или длинных обращений.
Есть голосовая подпись	has voice signature	Поиск вызовов, во время которых у клиента была получена голосовая подпись (Voice Signature). В отличие от критерия «есть запись», этот поиск может возвращать и обращения, аудиозаписи которых уже удалены из системы в соответствии со сроком хранения. Если такие записи ранее экспортировались во внешнее хранилище, сведения о найденном обращении, например GIID, можно использовать для поиска соответствующей записи во внешнем хранилище.
Завершен	hung up by	Поиск голосовых вызовов по тому, какая сторона завершила разговор. В условии можно указать вызывающую (caller) или вызываемую (callee) сторону.

название (русс.)	название (англ.)	описание
Кому	to	Поиск обращений по их первоначальному адресу назначения. Значение зависит от типа обращения: - для входящего вызова: номер, первоначально набранный клиентом; - для чата: название Конфигурации для Сообщений/Чата (Messaging/Chat Scenario Entry).
Направление	direction	Поиск обращений по направлению: входящее, исходящее или внутреннее. Следует учитывать, что не все варианты направления применимы ко всем типам обращений.
От	from	Поиск обращений по адресу, с которого они поступили. Значение зависит от типа обращения: - для входящего вызова: АОН (Caller ID) вызывающего абонента; - для исходящего или внутреннего вызова: внутренний номер, с которого был выполнен вызов; - для чата: IP-адрес компьютера, с которого был инициирован чат.
С переадресацией	transferred	Поиск обращений, в процессе обработки которых выполнялась переадресация. Критерий можно использовать, например, для формирования отдельной выборки обращений, передававшихся между Операторами или другими адресатами.
Соединен с	connected to	Поиск голосовых вызовов, на которые ответили по указанному номеру телефона. То есть условие позволяет найти вызовы по номеру, на котором фактически произошло соединение.
Показатели качества	**Quality Metrics**	
опрос клиента: CSAT	customer survey CSAT	Поиск обращений, для которых получена оценка удовлетворённости клиента CSAT. Можно искать значения меньше или больше заданного.
опрос клиента: FCR	customer survey FCR	Поиск обращений по результату FCR (First Call Resolution). Значение «да» позволяет найти обращения, удовлетворяющие критерию решения вопроса при первом обращении, «нет» - не удовлетворяющие ему.
опрос клиента: NPS	customer survey NPS	Поиск обращений, для которых получена оценка NPS. Можно задать условие меньше или больше определённого значения.

название (русс.)	название (англ.)	описание
эмоции	sentiment	При использовании интеграции Natural Language Understanding позволяет искать обращения по показателю эмоциональной окраски. Значение характеризует степень отрицательной или положительной эмоциональной окраски обращения; можно использовать условия ≤ и ≥.
Содержание	**Content**	
в теме email	in email subject	Поиск email-обращений, в теме которых содержится заданный текст.
заметки оператора содержат	agent notes contains	Поиск обращений, в заметках Оператора к которым содержится указанный текст.
Имя	first name	Поиск обращений, обработанных Операторами с выбранным именем.
Комментарий содержит	comment contains	Поиск обращений, в комментариях к оценке которых содержится указанный текст.
Настраиваемое поле данных о вызове	custom call detail field	Поиск обращений по значениям пользовательских полей отчётности, используемых в Скриптах разговора.
Текст	text search	Полнотекстовый поиск по содержанию голосовых обращений и чатов. О возможности использования такого поиска в КЦ узнайте у провайдера сервиса.
Специальные параметры	**Special Attributes**	
есть запись	has recording	Поиск вызовов, для которых в системе доступна аудиозапись. Вызовы, записи которых уже удалены из-за ограничений срока хранения, этим условием не находятся.
есть запись экрана	has screen recording	Поиск вызовов, для которых в системе доступна запись экрана Оператора.
запрос помощи	was flagged	Поиск обращений, которые были отмечены Оператором как требующие внимания/ помощи (нажат «флажок»).
под наблюдением	was monitored	Поиск обращений, которые контролировались Супервизором.
проблема с вызовом	has call problem	Поиск вызовов, которые Оператор отметил как имеющие проблемы с качеством. Можно выбрать конкретный тип проблемы либо все типы.
QM	**QM**	
Запланирована оценка на	scheduled for eval for	Поиск обращений, назначенных для оценки указанному Оценщику.
Неудовлетворительная оценка	eval failed	Поиск обращений с неудовлетворительной оценкой.
Отмечен	bookmarked	Поиск обращений, добавленных в закладки при прослушивании / просмотре конкретного обращения.

название (русс.)	название (англ.)	описание
Оцениваемый оператор	evaluated agent	Поиск обращений , обработанных оператором, по которому производилась оценка.
Оценка	score	Поиск оценённых обращений по полученному баллу. Можно задать диапазон, значение меньше указанного (≤) или больше указанного (≥).
Оценка выполнена	evaluated by	Поиск оценённых обращений по имени - фамилии Оценщика, выполнившего оценку.
Самооценка	self-evaluated	Поиск обращений, для которых была выполнена самооценка.
Статус оценки	eval status	Поиск обращений по текущему состоянию оценки. Одна оценка одновременно может иметь несколько состояний. Предусмотрены следующие варианты: Назначено, Черновик, Ожидают, Оспорено, Завершено. Ожидают включает ожидающие выполнения калибровки и ожидающие подтверждения оценки. Описание статусов приведено в разделе Статусы как инструмент контроля.
Тип оценки	eval type	Поиск по типу процедуры: *обычная* оценка или *калибровка*.

2.3.2.Как лучше отбирать обращения

При организации контроля качества важно определить не только **сколько** обращений проверять, но и **какие** именно.

Рекомендуется обращать внимание на обращения, выделяющиеся из общей массы. Например, это могут быть необычно короткие или длинные обращения, обращения с определёнными статусами (результатами) или другими признаками, заслуживающими дополнительного анализа.

На практике целесообразно сочетать несколько принципов отбора:

- **Случайная выборка:** позволяет получить более объективное представление об обычной работе Оператора.
- **Целевая выборка:** используется для проверки конкретной проблемы или навыка.
- **Выборка отклонений:** позволяет обратить внимание на необычные обращения.
- **Тематическая выборка:** например, проверка обращений определённого сервиса, продукта или типа вопроса.
- **Повторная проверка:** используется после обучения или корректирующей работы с *Оператором*.

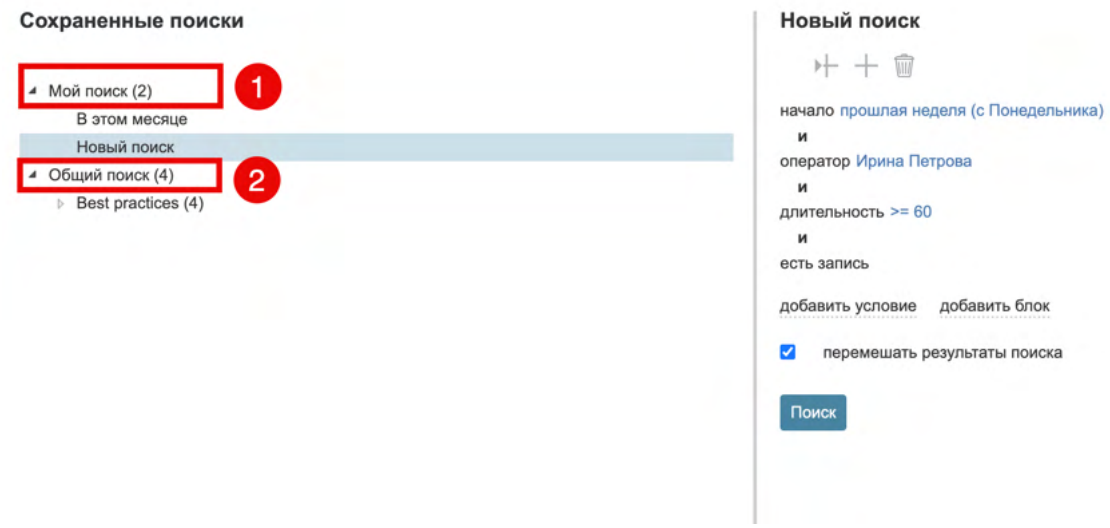
> ! **Рекомендация**: не следует формировать всю выборку исключительно из проблемных обращений. В этом случае итоговые результаты контроля качества могут давать искажённое представление об обычном уровне работы *Оператора*.

2.3.3.Персональные и общедоступные поиски: создание и удаление.

Если одни и те же критерии поиска используются регулярно, поисковый запрос целесообразно сохранить.

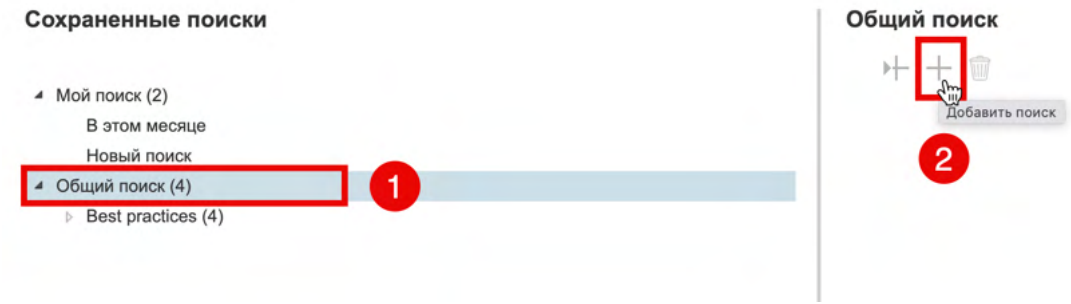
В вкладке Оценки: начальный экран предусмотрены две основные категории сохранённых запросов:

- Мой поиск (1) : личные поиски пользователя; все новые созданные поиски помещаются в эту папку.
- Общий поиск (2) : общедоступные поиски, подготовленные для совместного использования.

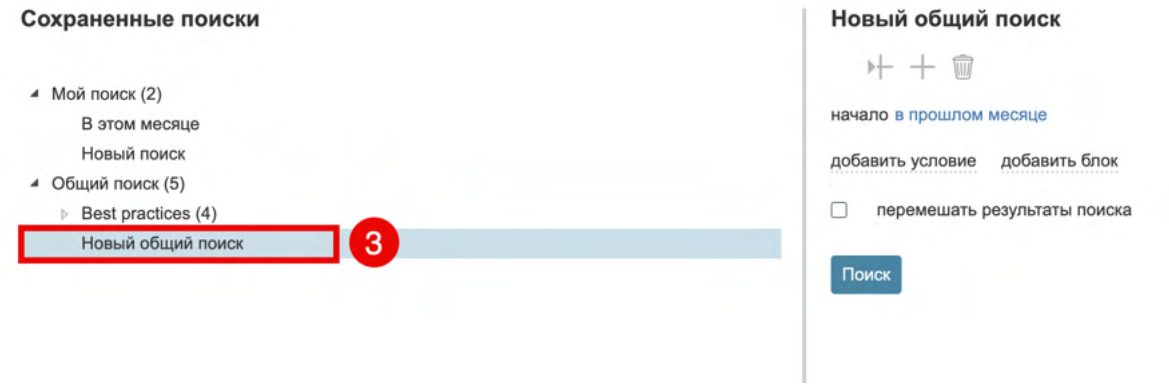


Создание и изменение **общедоступных** поисков зависит от наличия полномочия *Редактировать общий поиск обращений* . Он входит в типовой набор полномочий роли *QM Руководитель*.

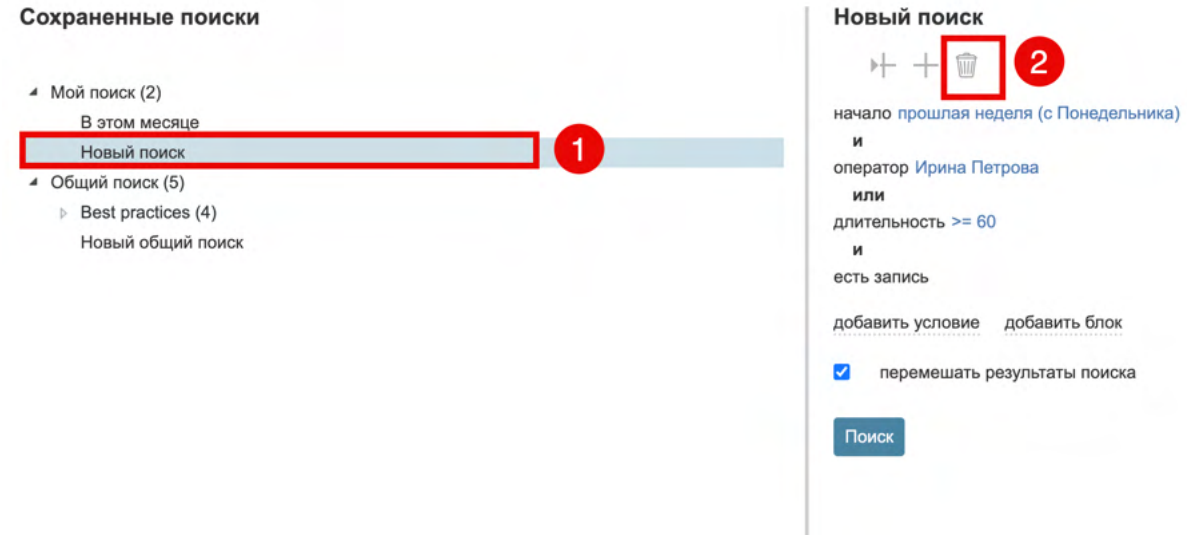
Для создания нового общего поиска выберите папку Общий поиск (1) и нажмите кнопку Добавить поиск (2). Далее задайте название поиска и критерии поиска , как описано в разделе [Поиск обращений для оценки](#).



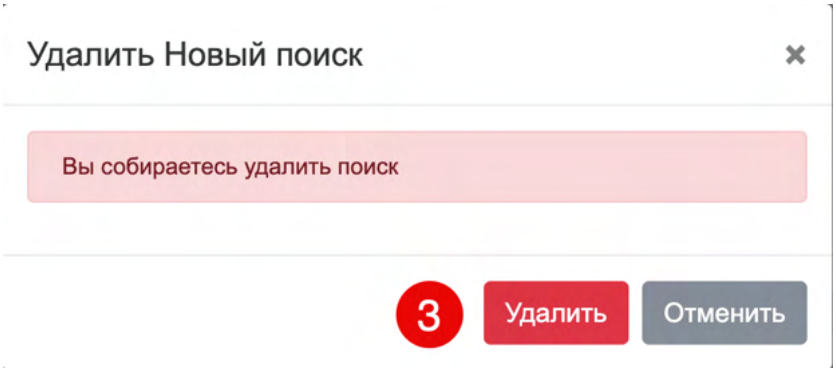
Новый поиск будет сохранен в папке Общий поиск (3).



Для **удаления** сохраненного поиска выберите его (1) и нажмите кнопку Удалить (2).



Подтвердите удаление (3).



⚠ **Будьте внимательны: данное действие нельзя отменить.**

2.4.Работа с результатами поиска

При нажатии кнопки Поиск в области настройки поиска начинает выполняться поиск обращений , удовлетворяющих заданным критериям. Результаты поиска отображаются в отдельной вкладке с названием выбранного поиска (1).

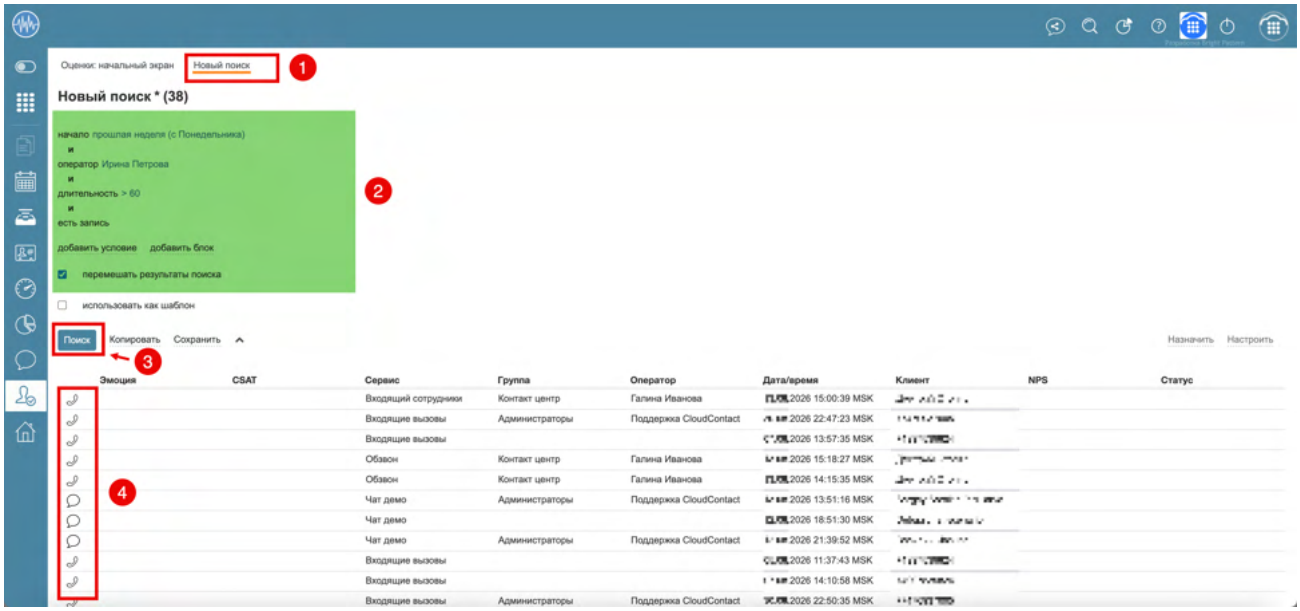
Здесь же можно изменить настройки поиска (2) и выполнить повторный поиск с новыми условиями нажав кнопку Поиск (3).

Пиктограммами показывается тип обращения (4):

 - телефонный вызов (входящий и исходящий);

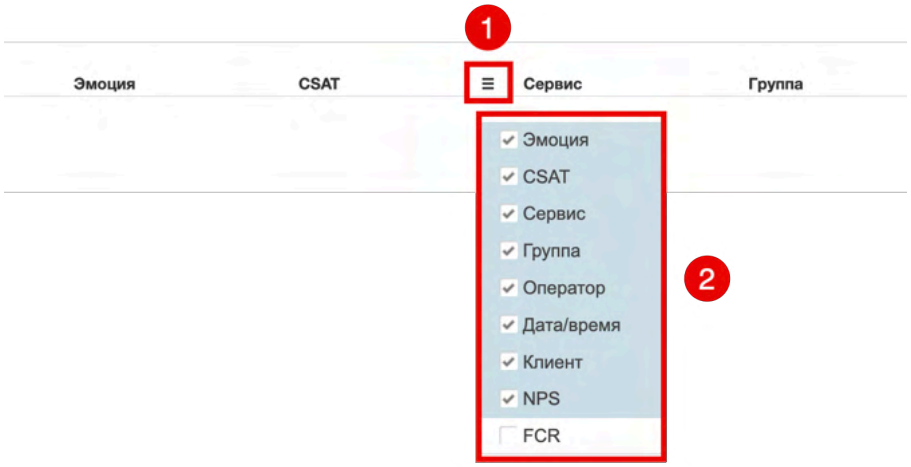
 - чат;

 - email .

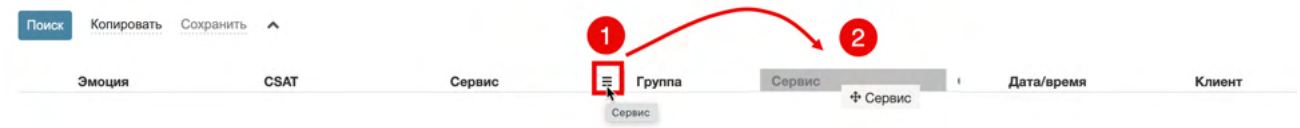


Состав столбцов можно настраивать: ненужные столбцы скрывать, необходимые добавлять, изменять их расположение и сортировать результаты. Настройка расположения столбцов сохраняется вместе с поиском.

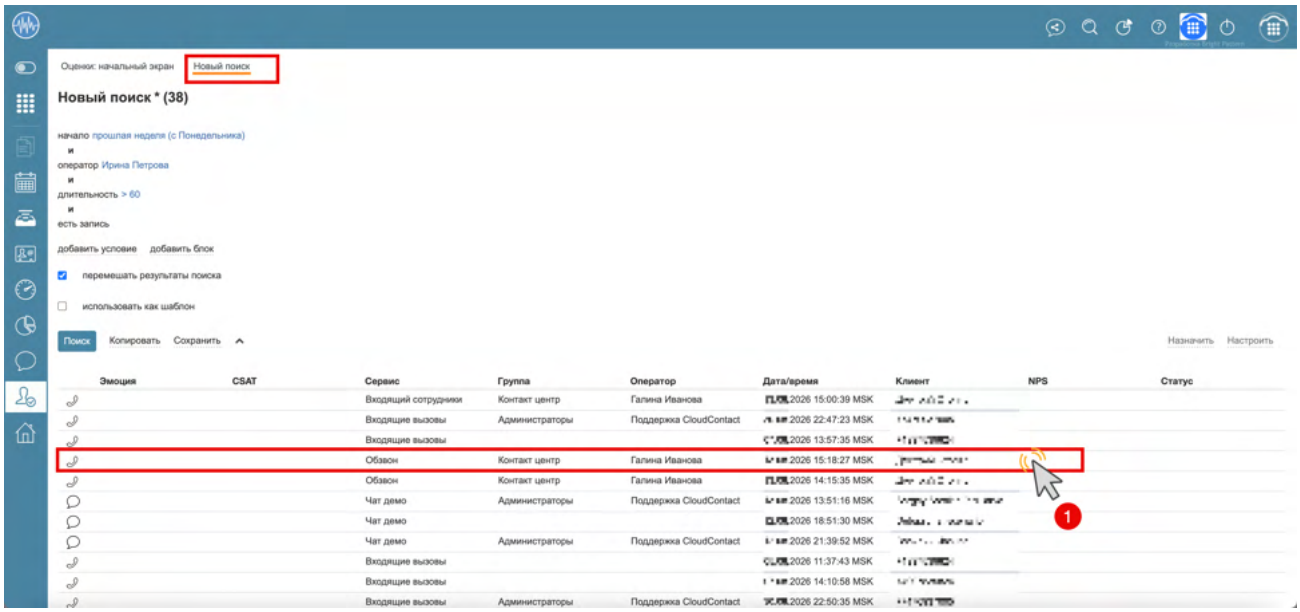
Для изменения **состава столбцов** наведите курсор на нужный столбец и нажмите кнопку (1). В выпадающем списке (2) снимите селектор с ненужных столбцов или включите его для добавления новых.



Для изменения **порядка расположения** столбцов нажмите на кнопку (1) и перетащите столбец в нужное место (2).

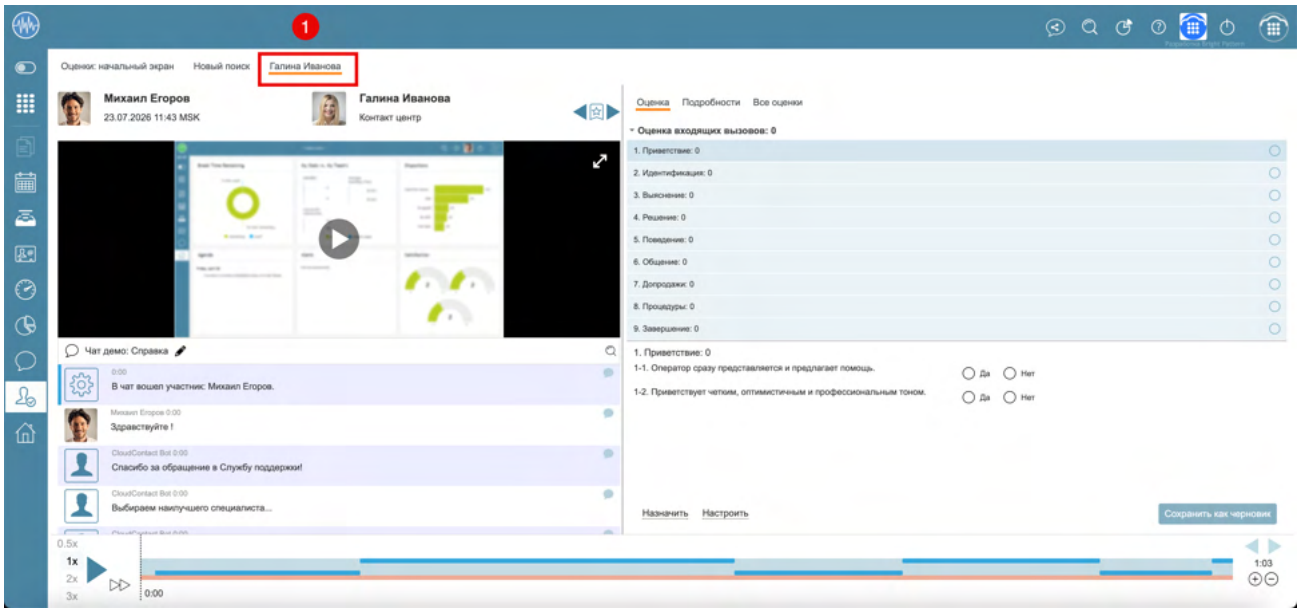


Для открытия конкретного обращения дважды нажмите на строку с ним (1).



Обращение откроется в новой вкладке, в названии будет указан *оператор*, обработавший данное обращение (1) .

Каждое открытое обращение отображается в отдельной вкладке.



Это позволяет *Руководителю* сначала просмотреть обращение и только затем принять решение:

оценить самостоятельно → назначить *Оценщику* → использовать для калибровки → не включать в проверку.

2.5.Назначение обращения Оценщику

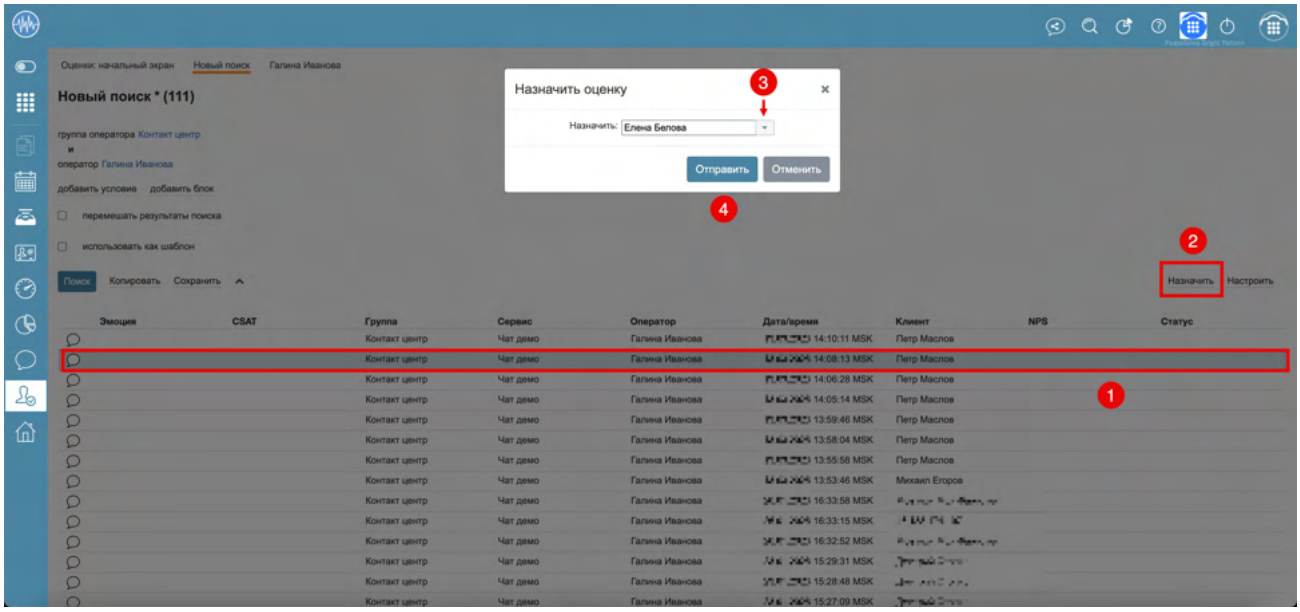
После выбора подходящего обращения *Руководитель* может назначить его конкретному *Оценщику*.

Назначение можно выполнить **двумя способами**:

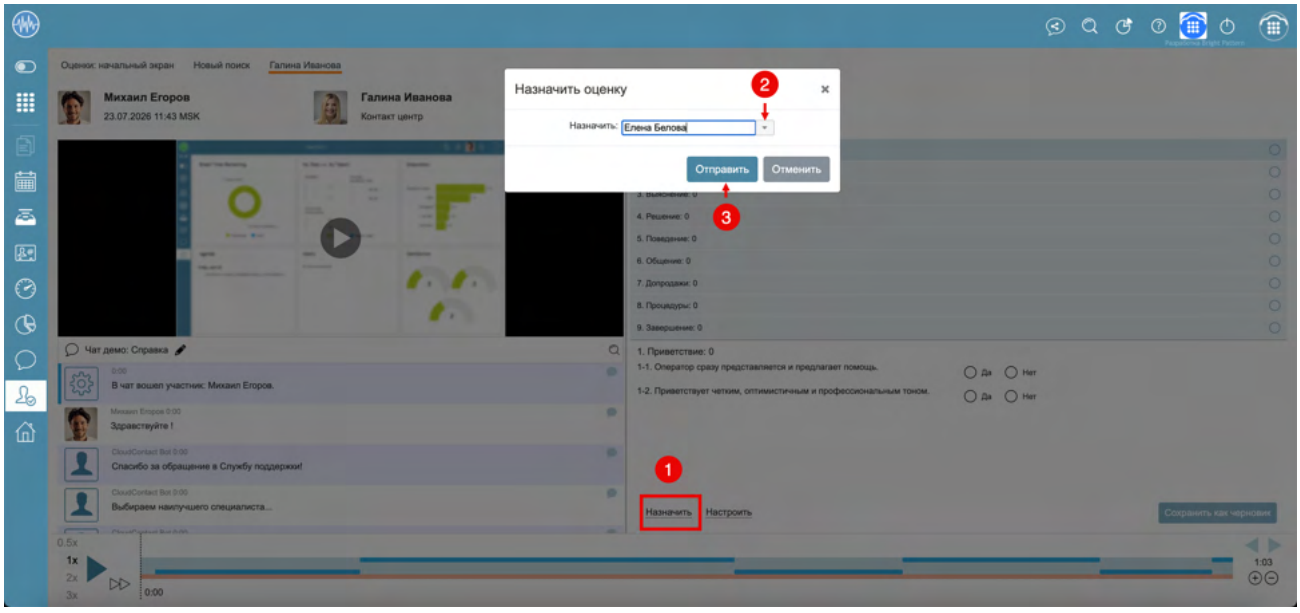
1 - из списка результатов поиска ;

2 - непосредственно при просмотре обращения.

- Для назначения из **списка результатов поиска** выберите обращение (1); нажмите Назначить (2); в новом окне выберите Оценщика (3) и нажмите Отправить (4).



- Для назначения *Оценщика* непосредственно при **просмотре обращения** нажмите Назначить (1); в новом окне выберите Оценщика (2) и нажмите Отправить (3).



После этого назначение становится доступно *Оценщику* через предустановленный виджет Запланировано (1).



Назначение удобно использовать не только для передачи отдельного обращения, но и как основу централизованного распределения работы.

Например, *Руководитель* планирует проверить за неделю:

4 Оператора × 5 обращений = 20 оценок.

Если работают два *Оценщика*, *Руководитель* может распределить задания:

Оценщик 1: 10 обращений

Оценщик 2: 10 обращений

При этом необязательно делить работу только по количеству. Можно использовать распределение:

- по группам;

- по сервисам;

- по типам обращений;

- по направлениям;

- по компетенциям *Оценщиков*.

Большой выбор параметров позволяет *Руководителю* справедливо и равномерно распределять нагрузку между *Оценщиками*.

2.6.Контроль назначенных оценок

Для этого можно использовать поиск по параметрам *QM*. Полный список доступных параметров приводится в разделе Секции и критерии поиска , *секция QM*.

Рекомендуется использовать следующие условия :

- Статус оценки: состояние оценки;
- Запланирована оценка на: кому назначена оценка;
- Оценка выполнена: кем фактически выполнена оценка;
- Оценка: полученный результат;
- Тип оценки: обычная оценка или калибровка.

Например:

- чтобы проверить работу конкретного Оценщика, можно сформировать запрос:

  Запланирована оценка на = (Оценщик) Елена Белова и дополнительно ограничить период времени.

- для анализа уже выполненных работ можно использовать:

Оценка выполнена = Галина Иванова и нужный диапазон дат.

Таким образом, *Руководитель* может получить два показателя: что было **назначено** *Оценщику* и что он **фактически** оценил.

2.6.1.Статусы как инструмент контроля

При подготовке условий поиска и анализе полученных результатов полезно понимать и использовать *статусы* состояний оценки.

Описание статусов в порядке их применения представлено в таблице ниже.

название (русс.)	название (англ.)	описание
Назначено	Scheduled	Обращение назначено Оценщику, но работа ещё не начиналась.
Черновик	Draft	Оценщик начал заполнение формы, но ещё не отправил результат.
Ожидает	Pending	Существует незавершённый этап процесса, в частности подтверждение или калибровка.
Завершено	Completed	Оценка выполнена и отправлена.
Оспорено	Disputed	Оценка отклонена сотрудником , который должен был её подтвердить;

Использование *статусов* позволяет *Руководителю* определить, на каком этапе находится каждая оценка.

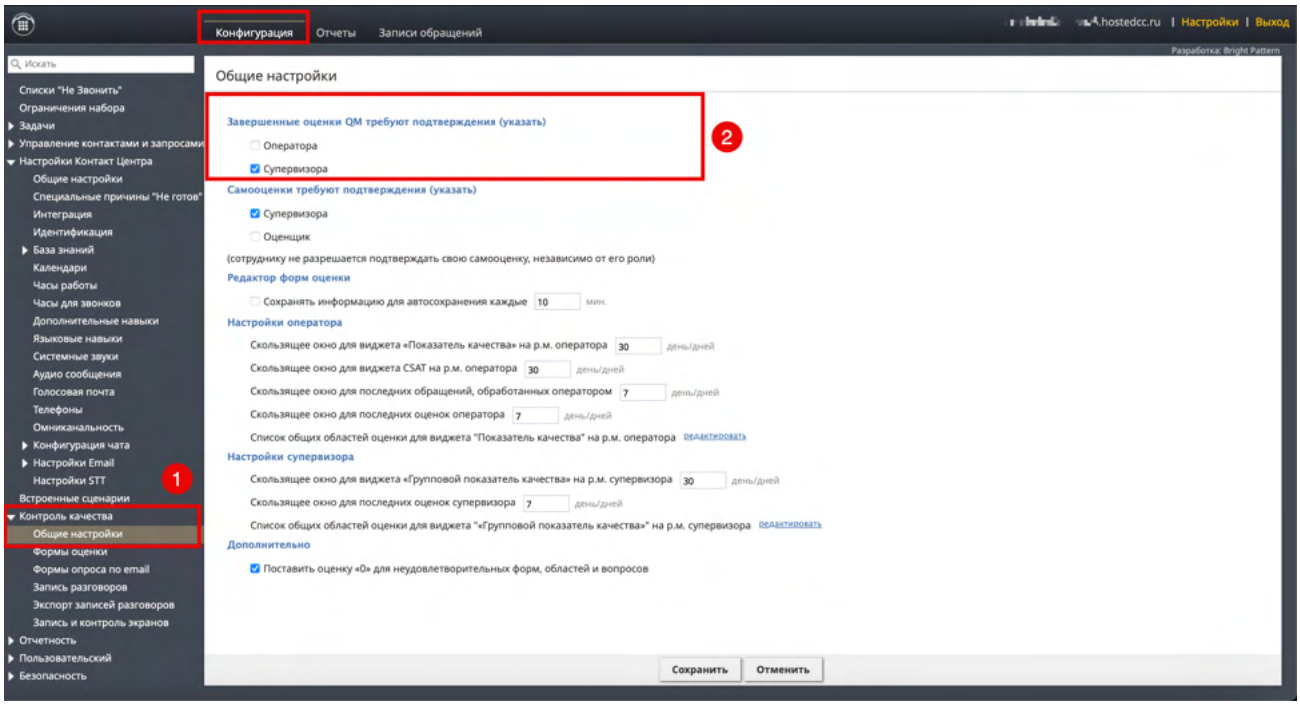
2.7.Подтверждение результатов оценки

В настройках *OMNI QM* можно включить обязательное **подтверждение** результатов оценки , проставленной *Оценщиком*, со стороны *Супервизора* оцениваемого оператора или самого *Оператора*, если этого требуют бизнес-правила компании.

В этом случае, завершение работы *Оценщика* ещё не означает окончательного завершения процесса оценки. Оценка может быть направлена *Супервизору* или *Оператору* для подтверждения.

Если получатель принимает оценку, она становится окончательной. Если отклоняет - оценка возвращается *Оценщику*. Подробнее подтверждение результатов оценки рассматривается в разделах, связанных с работой *Супервизора* и *Оператора*.

Правила подтверждения результатов оценки задаются в приложении *Администратора* / Контроль качества / Общие настройки (1) / Завершенные оценки QM требуют подтверждения (указать) (2). Включите селектор для выбора, кто может подтверждать оценку: Супервизор и/или Оператор (можно выбрать оба варианта).



❗ Подробное описание всех настроек раздела Контроль качества / Общие настройки приведено в разделе Контроль качества. Общие настройки работы.

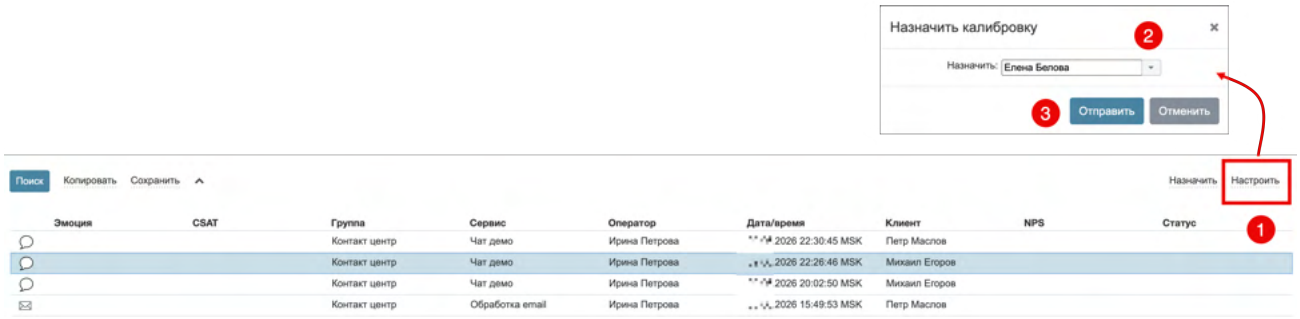
2.8.Назначение калибровки

При калибровке одно и то же обращение оценивается несколькими *Оценщиками*. Цель состоит не в повторной оценке *Оператора*, а в проверке того, насколько одинаково разные *Оценщики* понимают критерии , содержащиеся в форме и применяют правила оценки.

Результаты калибровки не изменяют оценку обращения и показатели работы *Оператора*. Они используются для выявления расхождений между *Оценщиками*, корректировки подходов к оценке, дополнительного обучения и, при необходимости, уточнения формы оценки.

В отличие от обычной оценки, при калибровке одно обращение назначается **нескольким** *Оценщикам*.

Для **назначения калибровки** выберите обращение и нажмите Калибровка / Настроить (1). В новом окне выберите нескольких *Оценщиков* (2) и нажмите Отправить (3).



После назначения уведомление о калибровке появится у *Оценщиков* в виджете `Ожидают калибровку` (1).

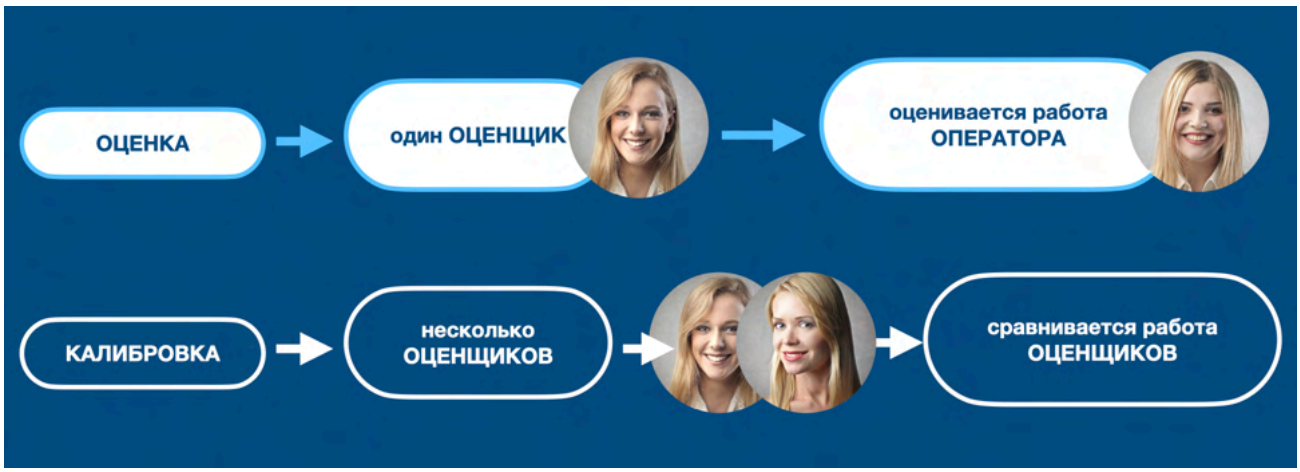


⚠️ Результаты отдельных калибровочных оценок не входят в оценку обращения и **не изменяют оценку работы** *Оператора.*

Калибровки используются для сравнения работы *Оценщиков* и доступны в отчёте *OMNI QM: КАЛИБРОВКИ / Calibrations*. Описание отчёта содержится в инструкции *5.x. Перечень стандартных отчетов Облачного контакт центра*, размещенной на Справочном портале.

📖 Дополнительную информацию о калибровке можно получить в разделе Калибровка оценок.

В заключение приведем диаграмму , показывающую **различие между оценкой и калибровкой**:

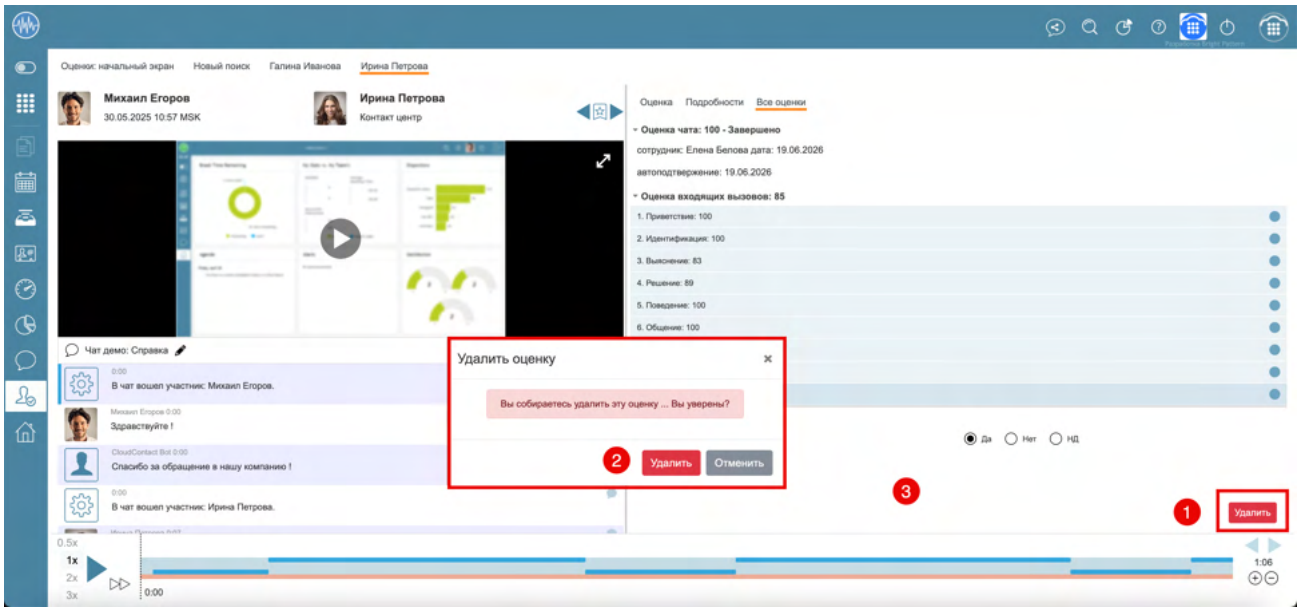


2.9.Удаление оценок

Роль *QM Руководитель* имеет расширенное право удаления оценок: он может удалять оценки, выполненные другими пользователями. Обычный *Оценщик* имеет более ограниченные возможности и может удалять только собственные оценки.

⚠ Данную функцию следует использовать осторожно.

Для **удаления** оценки откройте обращение и нажмите кнопку `Удалить` (1). В новом окне подтвердите удаление (2).



⚠ Удалять оценку следует только при наличии понятной причины - например, если оценивалось ошибочно выбранное обращение или оценка была создана некорректно. Не следует использовать удаление как обычный способ исправления неудобного результата оценки.

2.10.Типовой сценарий полного цикла оценки

Рассмотрим типовой сценарий: *Руководителю* необходимо провести еженедельную проверку качества работы *Оператора* Петровой.

1. Отбор.

В вкладке Оценки: начальный экран *Руководитель* формирует поиск обращений Петровой за предыдущую неделю.

2. Выбор.

Из найденных обращений выбираются пять вызовов, представляющих обычную работу *Оператора*.

3. Назначение.

Три обращения назначаются *Оценщику* Ивановой, два - *Оценщику* Сидоровой.

4. Получение задания.

У Ивановой и Сидоровой назначения появляются в виджете Запланировано.

5. Оценка.

Оценщики открывают обращения в отдельных вкладках , изучают записи и заполняют формы.

6. Завершение.

После отправки формы оценка получает соответствующий статус Завершено.

7. Подтверждение.

Если настроено подтверждение результатов оценки , результат направляется *Оператору* или *Супервизору* для подтверждения.

8. Контроль.

Руководитель проверяет выполнение назначенных заданий и полученные результаты.

9. Анализ.

Если результаты показывают систематическую проблему, информация может использоваться для обратной связи и обучения.

10. Калибровка.

Если *Руководитель* замечает, что два *Оценщика* существенно по-разному трактуют одинаковые критерии, он может назначить отдельное обращение обоим для калибровки.

Таким образом, использование OMNI QM позволяет построить управляемый цикл:

Отбор → Назначение → Оценка → Подтверждение → Контроль → Анализ → Улучшение (калибровка)

2.11. Типичные ошибки и рекомендации по организации процесса контроля качества

На практике при организации процесса рекомендуется обратить внимание на несколько **типовых ошибок,** которые приведены в таблице ниже.

ошибки	рекомендации
Оценщику назначили роль, но не назначили его группе.	Наличие роли QM Руководитель или QM Оценщик должно сочетаться с назначением пользователя *Оценщиком* соответствующей группы.
Не используется виджет Запланировано**.**	Если *Руководитель* распределяет обращения через назначить, *Оценщику* целесообразно начинать работу с виджета Запланировано: именно там отображаются назначенные ему оценки.
Все обращения выбираются вручную без сохранённых поисков.	При регулярных проверках лучше подготовить стандартные поисковые запросы.
Проверяются только проблемные обращения.	Такая выборка полезна для расследования конкретных проблем, но может искажать общую оценку качества работы *Оператора*.
Завершено **воспринимается как окончательный результат.**	Если настроено подтверждение оценки после её проставления *Оценщиком,* то будет требоваться ещё подтверждения со стороны *Супервизора* и/ или *Оператора*.
Калибровка воспринимается как ещё одна оценка Оператора.	Это неверно: её задача — сравнить подходы *Оценщиков*; результаты калибровки не входят в оценку обращения.

Для регулярного процесса контроля качества рекомендуется *Руководителю* заранее определить три вещи:

правила выборки → правила распределения → правила контроля.

Например: еженедельно для каждого *Оператора* выбираются пять обращений: три случайных и два по заданным критериям. Обращения распределяются между *Оценщиками* с помощью кнопки Назначить. В конце недели *Руководитель* проверяет назначенные и завершённые оценки, а спорные случаи рассматриваются отдельно.

Такой порядок делает оценку воспроизводимой: результат меньше зависит от того, кто именно в конкретный день выбирал обращения.

Также целесообразно подготовить несколько стандартных Общих поисков для наиболее частых сценариев оценки. Это позволяет *Руководителю* и *Оценщикам* работать с одинаковыми критериями отбора и уменьшает вероятность случайных различий в выборке.

Важно разделять контроль качества работы *Операторов* и контроль качества работы самих *Оценщиков*. Первый осуществляется с помощью обычных оценок, второй — прежде всего с помощью калибровок. Это два взаимосвязанных, но разных процесса *OMNI QM*.

3. Работа Оценщика

Оценщик непосредственно проводит оценку качества обслуживания. Его задача - изучить выбранное обращение, сопоставить действия *Оператора* с установленными критериями и заполнить соответствующую форму оценки.

Работа *Оценщика* включает следующие основные этапы:

Получение задания → Просмотр обращения → Выбор формы → Заполнение оценки → Комментарии → Проверка результата → Сохранение или завершение → Работа с результатом

Оценщик работает с *OMNI QM* в *приложении Супервизора*, в окне Контроль качества.

3.1.Рабочее место Оценщика

Для открытия окна Контроль качества нажмите соответствующую кнопку  (1). Откроется рабочая область с вкладкой Оценки: начальный экран (2). В классическом интерфейсе вкладки Оценки: начальный экран можно выделить следующие рабочие области:

(3). **Предустановленные виджеты-кнопки.**

Позволяют видеть количество заданий / результатов оценок и быстро получать доступ к ним.

(4). **Сохранённые поиски.**

Позволяют использовать заранее подготовленные критерии отбора обращений.

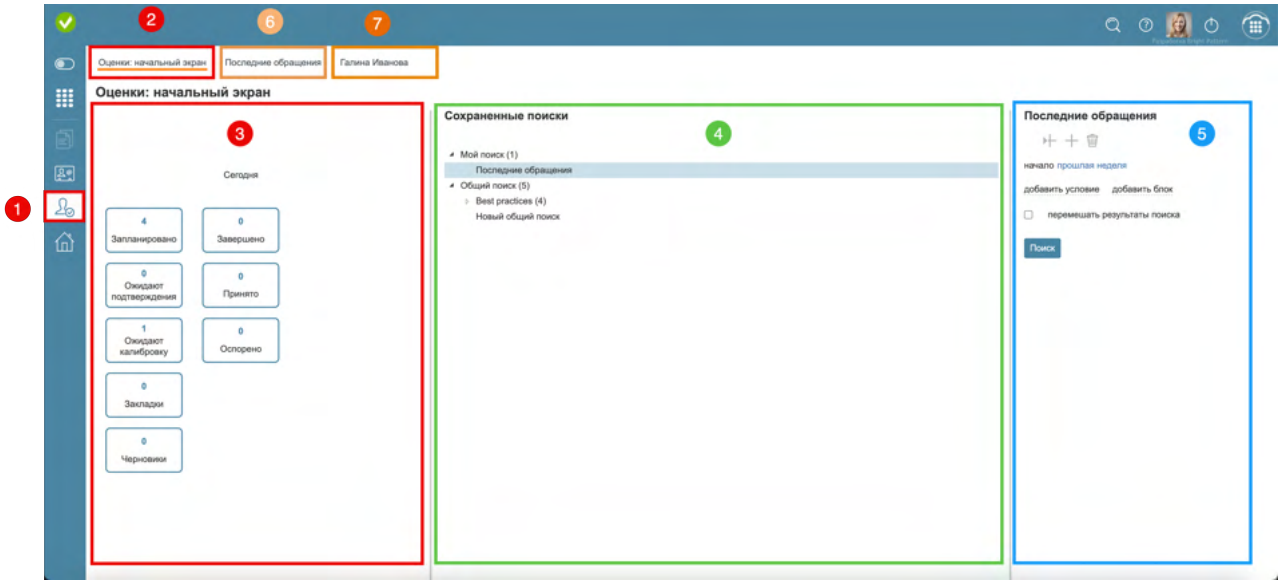
(5). **Область создания поиска.**

Используется для формирования собственных условий отбора.

(6). **Вкладки результатов поиска.**

Каждый открытый поиск отображается в отдельной вкладке, что позволяет одновременно работать с несколькими выборками.

(7). Также в отдельной вкладке показывается выбранная во вкладке результатов поиска (6) **запись обращения** для выполнения оценки (*Оценка обращения*).



Для повседневной работы *Оценщика* особенно важны следующие виджеты-кнопки:

название	описание
Запланировано	Назначенные *Оценщику* задания
Ожидают подтверждения	Оценки, ожидающие подтверждения
Ожидают калибровку	Назначенные пользователю калибровки
Черновики	Начатые, но ещё не завершённые оценки
Завершено	Завершённые оценки
Принято	Подтверждённые оценки
Оспорено	Отклонённые/оспоренные оценки
Закладки	Обращения/оценки, добавленные пользователем в закладки

Вид области с виджетами-кнопками для *Оценщика* показан на снимке ниже.



Оценщик также может самостоятельно искать доступные ему обращения и проводить их оценку, если это предусмотрено организацией процесса контроля качества и предоставленными ему полномочиями.

❗ Рекомендация: если оценки централизованно назначаются *Руководителем*, рабочий день *Оценщика* целесообразно начинать с проверки виджетов-кнопок Запланировано, Черновики, Оспорено.

3.2.Получение назначенного задания

Если *Руководитель* назначил обращение конкретному *Оценщику* с помощью кнопки Назначить (см. раздел Назначение обращения Оценщику), оно становится доступно этому *Оценщику* в виджете-кнопке Запланировано (1). Цифра на виджете показывает количество обращений, назначенных *Оценщику*.



Рекомендуемая последовательность действий:

Шаг 1. Откройте в *приложении Супервизора* окно Контроль качества.

Шаг 2. Во вкладке Оценки: начальный экран нажмите виджет-кнопку Запланировано.

Шаг 3. Просмотрите список назначенных обращений.

Шаг 4. Выберите обращение, которое требуется оценить.

Шаг 5. Откройте его для работы. Обращение открывается в отдельной вкладке и является основным рабочим пространством для проведения оценки.

! При централизованной организации контроля качества виджет-кнопка Запланировано фактически представляет собой очередь заданий *Оценщика*.

3.3.Самостоятельный выбор обращения

Помимо назначенных *Руководителем* заданий, *Оценщик* с соответствующими полномочиями может самостоятельно найти обращение для проверки.

Для этого используется поиск во вкладке Оценки: начальный экран . Процедура поиска аналогична описанной в разделе Поиск обращений для оценки.

После выполнения поиска выберите необходимое обращение , оно откроется в отдельной вкладке.

❗ При самостоятельном выборе обращения рекомендуется придерживаться установленных в организации правил формирования выборки. *Оценщику* не следует произвольно выбирать только наиболее удачные или, наоборот, только проблемные обращения, если такая задача специально не поставлена *Руководителем*.

3.4.Вкладка Оценка обращения

Вкладка *Оценка обращения* объединяет в одном рабочем пространстве материалы обращения и инструменты проведения оценки.

Состав отображаемой информации зависит от типа обращения и доступных данных.

Во вкладке *Оценщик* может работать с:

- информацией об обращении;
- записью разговора;
- историей чата;
- перепиской по email ;
- транскрипцией разговора;
- записью экрана, если она доступна;
- формой оценки;
- комментариями и другими материалами *OMNI QM*.

Основной принцип работы состоит в том, чтобы *Оценщик* мог одновременно изучать обращение и заполнять форму оценки, не переключаясь между независимыми приложениями.

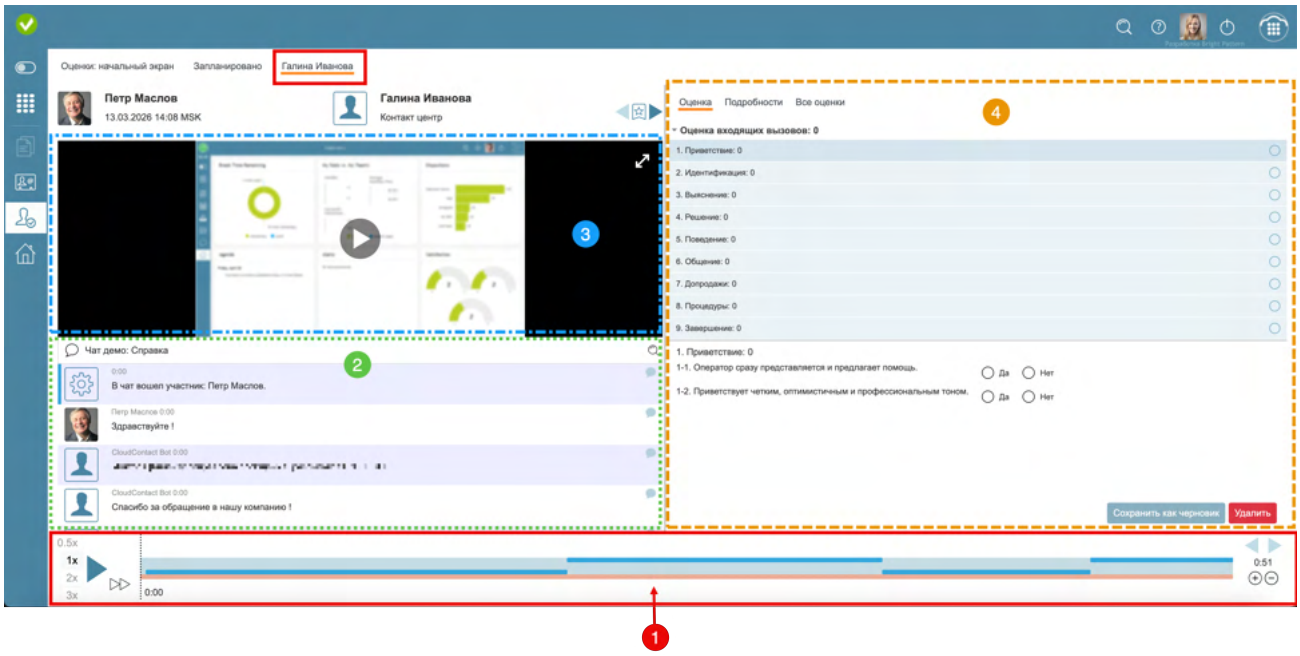
Пример вида вкладки оценки обращения показан на снимке ниже. Она включает в себя следующие основные области (наличие конкретной области зависит от настроек и доступного функционала КЦ):

1 - временная линейка обращения (для голоса и чата); область прослушивания записи разговора на разных скоростях;

2 - запись чата ; цепочка переписки по email ; транскрипция записи разговора (если доступна);

3 - запись экрана оператора (если доступна);

4 - область отображения формы оценки и дополнительных действий по работе с записью обращения.



Рассмотрим подробно отдельные области вкладки *Оценка обращения*.

3.4.1.Заголовок

В заголовке отображается основная информация об обращении:

(1) - имя Оператора;

(2) - группа Оператора;

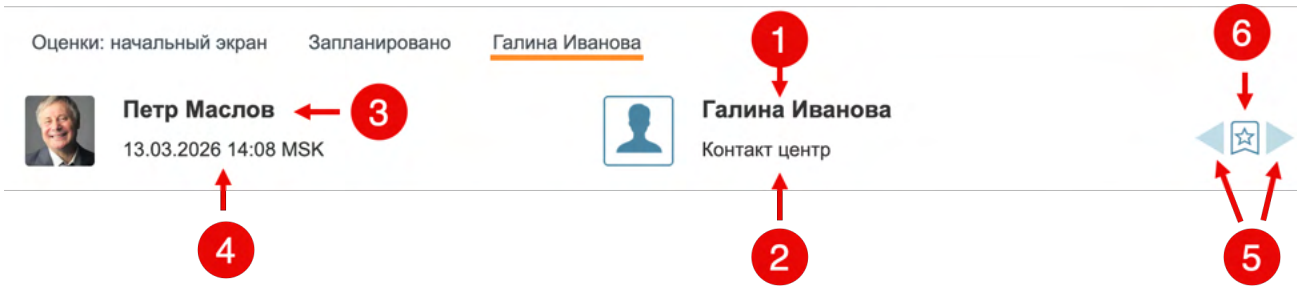
(3) - имя клиента - если для клиента есть карточка контакта (функционал CRM)

или

(3) - номер телефона или адрес электронной почты (если контакт анонимный);

(4) - дата и время обращения.

Кроме того, в заголовке находятся кнопки навигации (5) и кнопка Закладка (Bookmark) (6).



Кнопки навигации

Кнопки навигации позволяют последовательно просматривать обращения из открытого списка результатов поиска.



Кнопка Назад открывает предыдущее обращение в списке, а кнопка Вперёд - следующее. Таким образом, при последовательной оценке нескольких обращений возвращаться каждый раз к списку результатов поиска не требуется.

Закладка

Кнопка Закладка (Bookmark) позволяет отметить обращение, чтобы впоследствии быстро к нему вернуться.

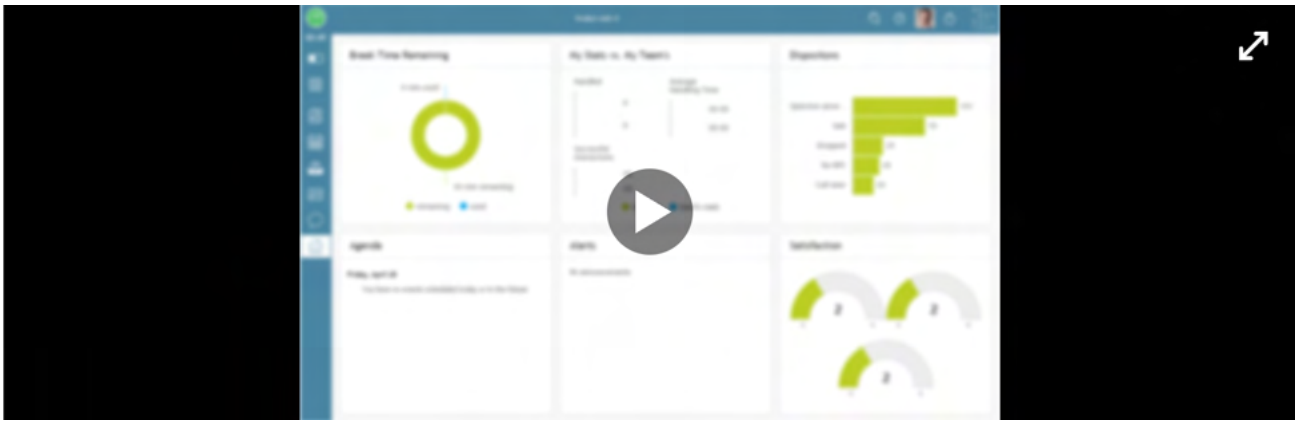
Все отмеченные таким образом обращения доступны через условие поиска Отмечен в секции QM (см. раздел Секции и критерии поиска).

Если обращение не добавлено в закладки, значок отображается пустым ; после добавления обращения значок становится заполненным .

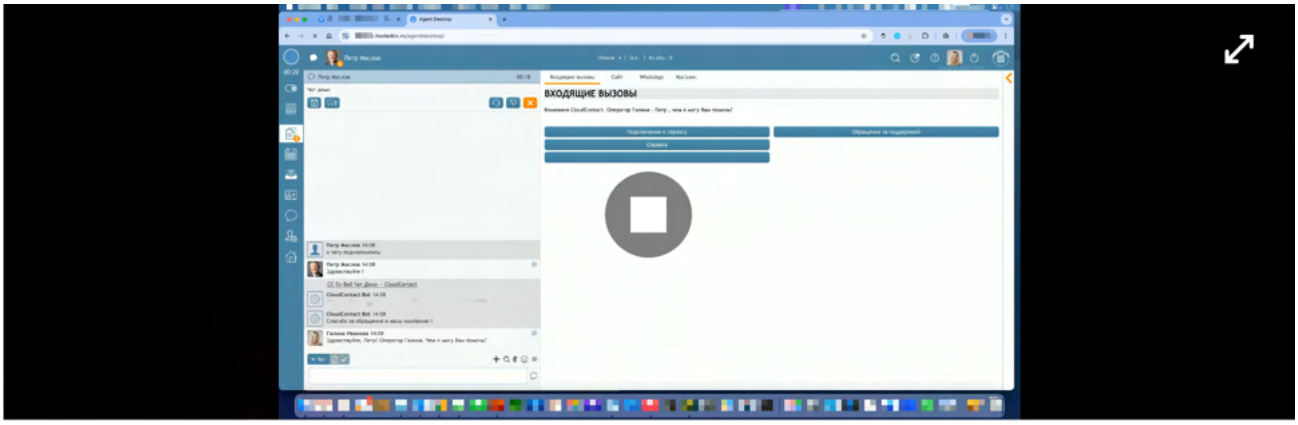
3.4.2.Область записи экрана

Если в контакт-центре включена функция записи экрана, *Оценщик* может просматривать запись экрана пользователя, сделанную во время обращения.

До запуска воспроизведения в этой области отображается размытое типовое изображение домашнего экрана, как на снимке ниже.



После нажатия кнопки воспроизведения запись экрана синхронизируется с временной шкалой обращения. Пример вида области записи экрана при воспроизведении записи показан на снимке ниже.



Воспроизведение записи экрана можно остановить отдельно нажатием кнопки Стоп. При этом воспроизведение самого обращения по временной шкале продолжится.

Для более подробного просмотра запись экрана можно открыть в отдельном окне браузера с помощью кнопки Развернуть . Чтобы вернуть отображение в вкладку *Оценка обращения*, достаточно закрыть отдельное окно браузера.

3.4.3.Область записи чата / email ; транскрипции разговора

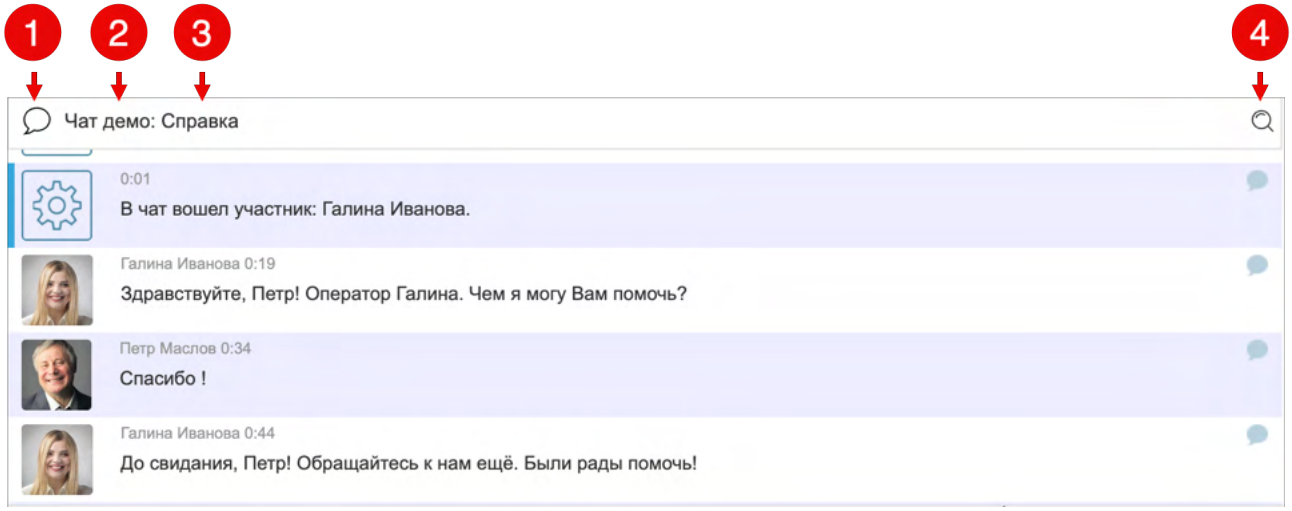
Данная область отображает не только текст общения клиента и оператора , но и дополнительную информацию:

(1) - значок типа канала (голос, чат, email);

(2) - название сервиса, в рамках которого обрабатывалось обращение;

(3) - статус обращения (для чатов и голосовых обращений).

Также предусмотрен поиск (4), позволяющий быстро находить необходимые слова и фразы.



Содержимое этой области зависит от типа обращения:

- 💬 **Для чатов** отображается вся переписка, включая системные сообщения.
- ✉️ **Для электронной почты** отображается вся цепочка писем вплоть до последнего завершённого ответа.
- 📞 **Для голосовых обращений** может отображается транскрипция разговора начиная с момента соединения вызова с Оператором. ⚠️ Для отображения таких транскрипций в Контакт-Центре должна быть предварительно настроена интеграция с системой *Speech To Text (STT)*.

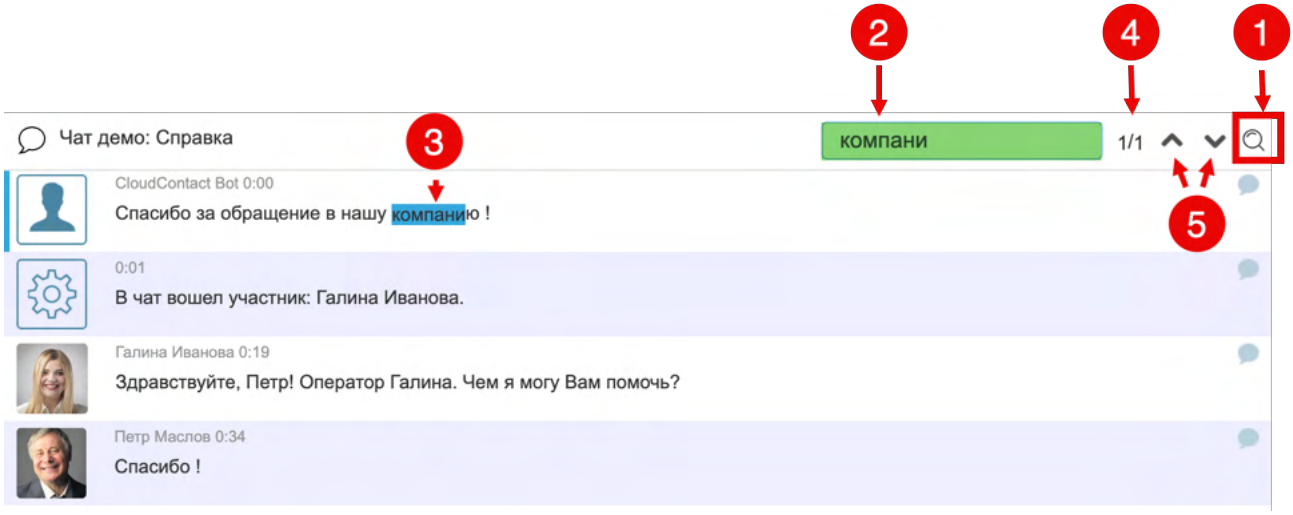
Поиск по транскрипции: функция поиска позволяет находить в записи обращения отдельные слова или фразы. Для поиска:

(1) - нажмите значок Поиск;

(2) - в появившемся поле введите слово или фразу;

(3) - система подсветит найденные совпадения и покажет их количество (4);

(5) - используйте кнопку со стрелкой вниз для перехода к следующему совпадению; стрелку вверх для возврата к предыдущему совпадению.

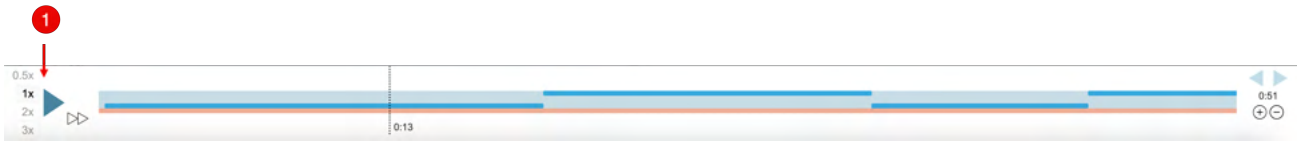


3.4.4.Временная шкала

Временная шкала управляет воспроизведением обращения.

При запуске воспроизведения по кнопке  Воспроизведение все доступные компоненты обращения (запись экрана, транскрипция и аудиозапись) - синхронизируются. Благодаря этому *Оценщик* может анализировать обращение практически в той же последовательности, в которой оно происходило в реальном времени.

Для голосовых обращений прослушивание аудио возможно только в том случае, если в контакт-центре была включена запись разговоров.



Информация на временной шкале

На временной шкале используются визуальные обозначения, позволяющие понять, что происходило во время обращения:

(1) - пунктирный индикатор воспроизведения показывает текущую позицию;

(2) - тёмно-синяя линия показывает, кто и когда говорил (для голосового обращения), либо когда отправлялось сообщение (для чата); длина линии соответствует продолжительности речи или активности участника;

- значок видео обозначает участок веб-чата, который был переведён в аудио- или видеовызов;

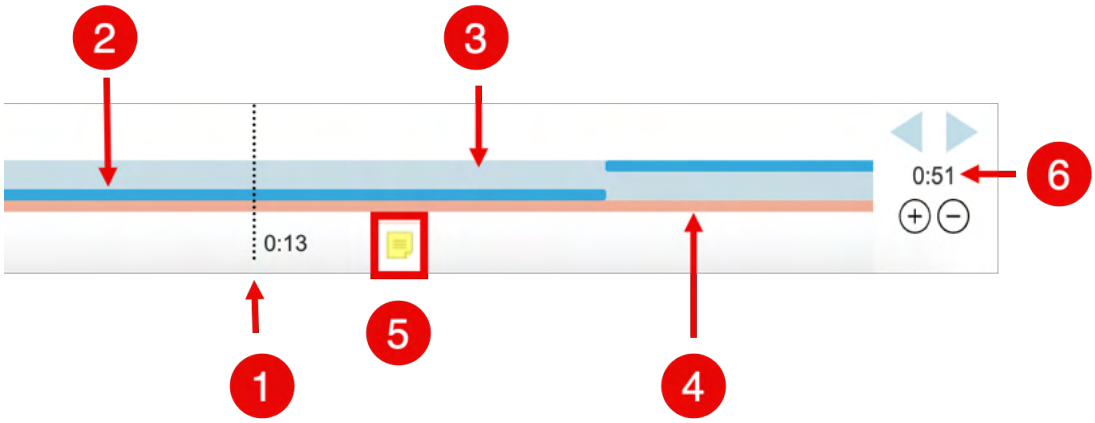
(3) - светло-синий фон обозначает удержание голосового вызова и/или тишину;

(4) - оранжевая линия в нижней части показывает наличие записи экрана;

- светло-оранжевая линия показывает период отсутствия записи экрана;

- если к вопросу формы оценки была добавлена заметка, под временной шкалой отображается соответствующий значок  ; он располагается в той точке, где находился индикатор воспроизведения в момент создания заметки;

(5) - для голосовых обращений и чатов в конце справа отображается общая продолжительность обращения.



Управление воспроизведением

На временной шкале доступны следующие элементы управления:

(1) - Воспроизведение : запускает воспроизведение обращения.

- Пауза : приостанавливает воспроизведение.

(2) - Скорость воспроизведения : позволяет изменить скорость. Доступны значения **0,5×** (самая медленная) ; **1×** (нормальная скорость) ; **2×** и **4×** (самая быстрая).

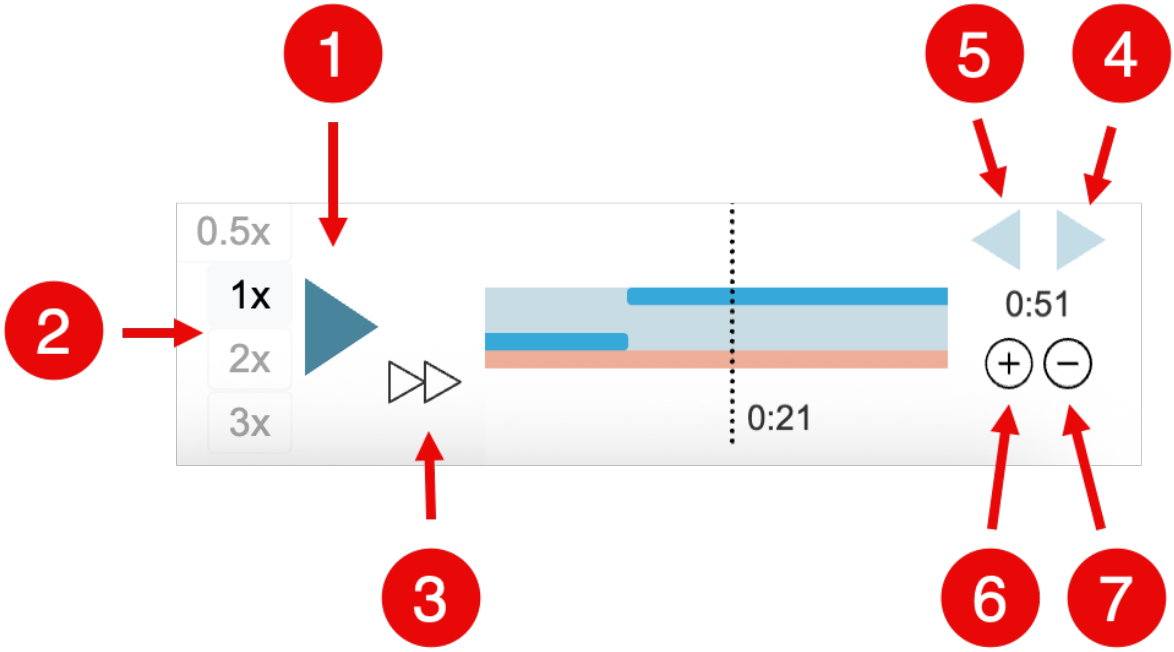
(3) - Пропустить : позволяет пропускать участки записи, в которых вызов находился на удержании или отсутствовала речь.

(4) - Следующий сегмент : если во время вызова выполнялся консультационный вызов или переадресация, позволяет перейти к следующему сегменту разговора.

(5) - Предыдущий сегмент : позволяет вернуться к предыдущему сегменту обращения при наличии консультации или переадресации.

(6) - Увеличить : увеличивает участок временной шкалы, на котором расположен текущий индикатор воспроизведения. После увеличения в нижней части шкалы появляется полоса прокрутки.

(7) - Уменьшить : уменьшает масштаб временной шкалы.



Циклическое воспроизведение фрагмента записи

Если необходимо несколько раз прослушать один и тот же участок - например, при плохом качестве записи или для точной проверки фразы *Оператора* - можно создать цикл воспроизведения.

Для этого:

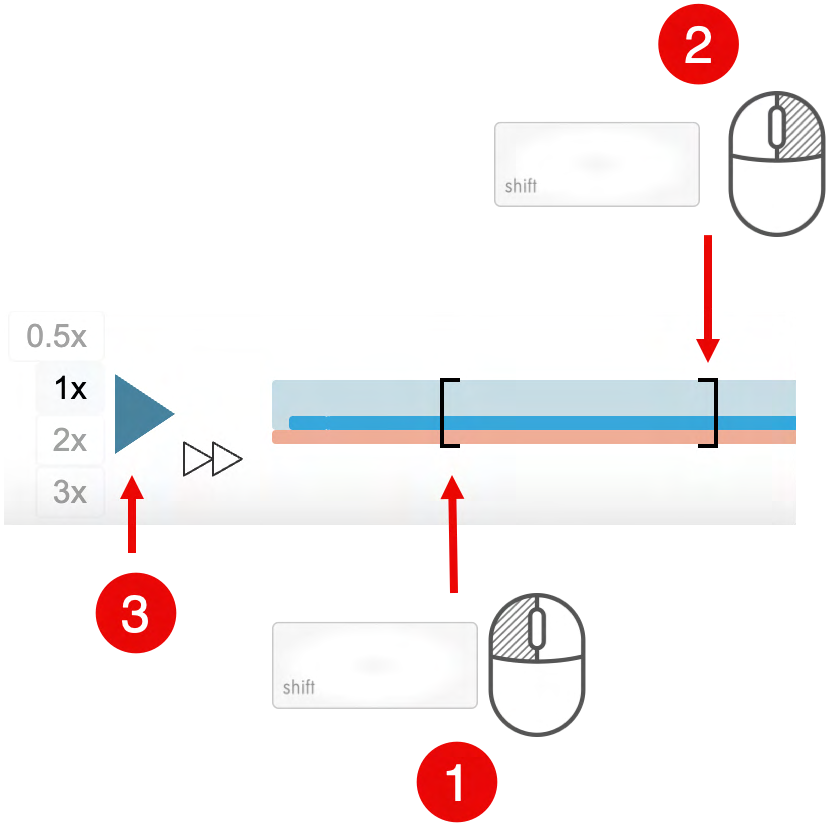
(1) - удерживая клавишу SHIFT, щёлкните **левой кнопкой мыши** по временной шкале в точке начала фрагмента - появится значок левой границы **[** ;

(2) - удерживая SHIFT, щёлкните **правой кнопкой мыши** в точке окончания фрагмента — появится значок правой границы **]** ;

(3) - нажмите Воспроизведение : выбранный фрагмент будет воспроизводиться циклически.

Чтобы удалить цикл, щёлкните по временной шкале за пределами установленных границ.

Воспроизведение выбранного фрагмента будет повторяться до постановки записи на паузу или удаления границ цикла.



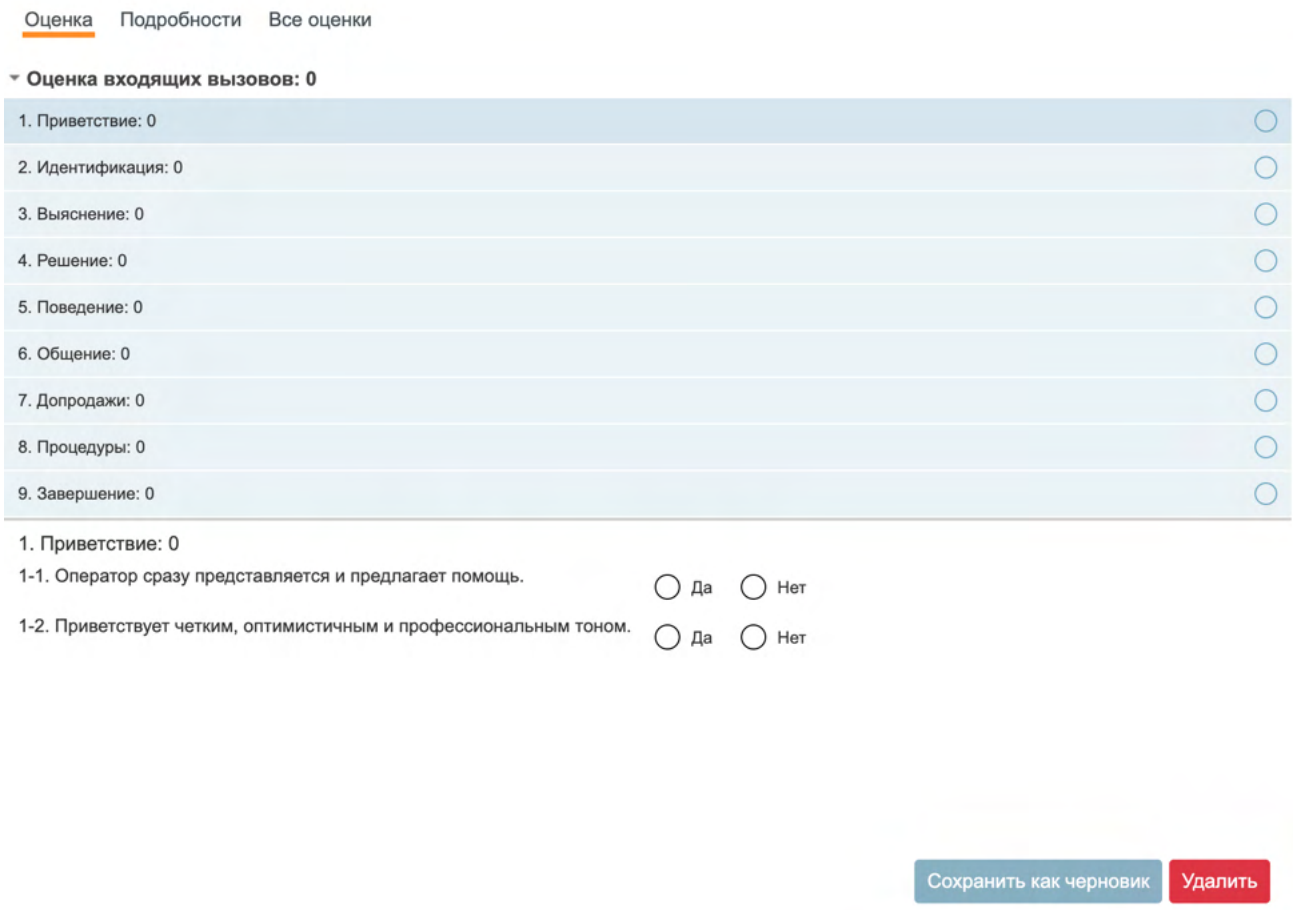
3.4.5.Область оценки

В правой части вкладки *Оценка обращения* расположена область оценки.

Здесь *Оценщик* может:

- заполнять формы оценки;
- просматривать связанные запросы;
- добавлять комментарии;
- скачивать аудио- и видеофайлы обращения;
- просматривать все оценки данного обращения.

При наличии соответствующих полномочий пользователь (обычно *Руководитель*) также может непосредственно из этой области назначить обращение *Оценщику* или назначить его для проведения калибровки.



3.5.Заполнение формы оценки

Для заполнения формы *Оценщик* последовательно проходит её области и вопросы.

Для каждого вопроса необходимо выбрать вариант ответа, соответствующий фактическим действиям *Оператора*.

В зависимости от настройки формы это могут быть:

- флажки;

- переключатели;

- горизонтальные переключатели;

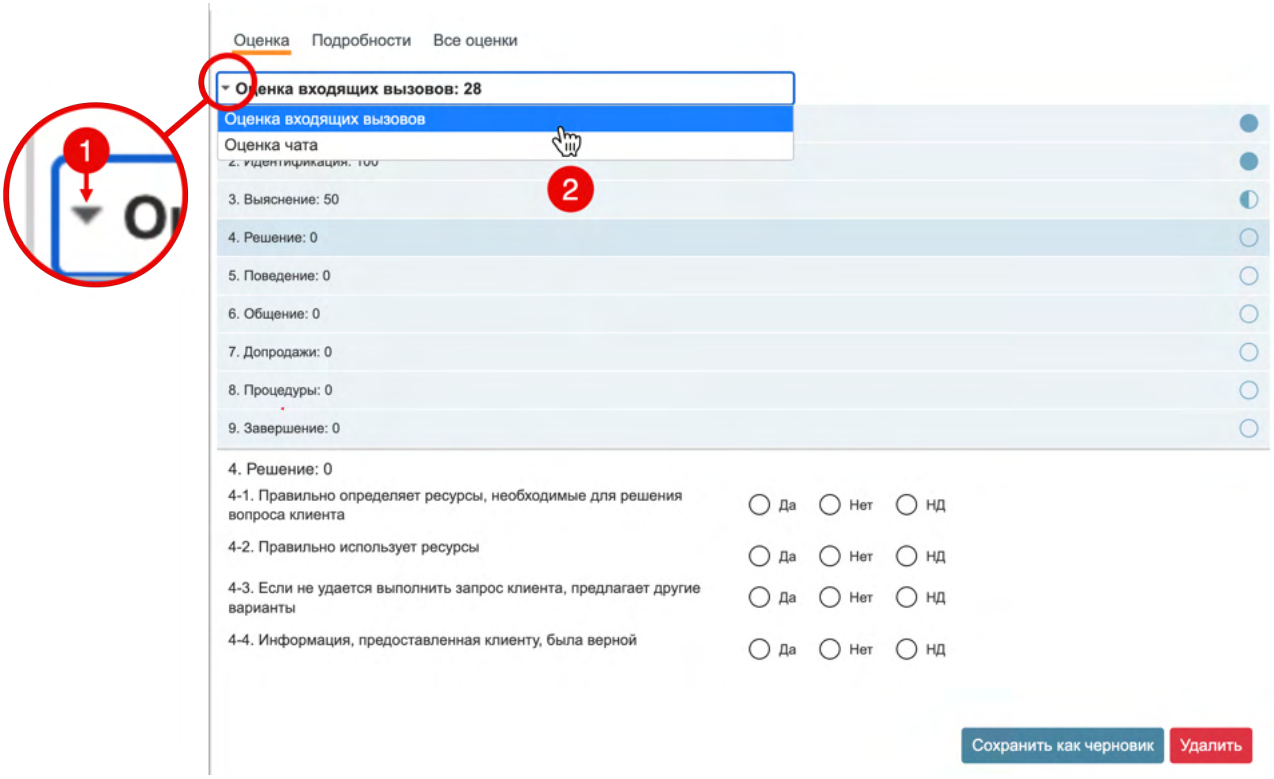
- выпадающие списки;

- Да / Нет;

- Да / Нет / Н/Д;

- другие заранее настроенные варианты.

Для проведения оценки должна использоваться форма, соответствующая проверяемому обращению. Формы назначаются заранее на *сервис* при настройке формы. *Оценщик* может выбрать необходимую форму оценки из доступных ему форм. Для этого нажмите на ▼ (1) рядом названием формы. Выберите нужную форму из списка (2).



Важно: после начала оценки следует убедиться, что выбрана правильная форма. Использование формы, предназначенной для другого сервиса или типа обслуживания, может сделать результат оценки некорректным.

При выборе ответа *OMNI QM* учитывает назначенное ему значение и вес вопроса и автоматически пересчитывает результат соответствующей области и всей формы.

Оценщику не требуется вручную рассчитывать проценты.

❗ Правила расчета значений весов вопросов и областей оценки подробно рассматриваются в 📖 инструкции OMNI QM - настройка форм оценки и соответствующем обучающем 📹 видео , размещенных на Справочном портале.

В данной инструкции только кратко рассмотрим **разницу между вариантами «**Нет**» и «**Н/Д**»** , а также Неудовлетворительная область.

Разница между вариантами «Нет» и «Н/Д»

- «Нет» следует выбирать, если критерий применим к данному обращению, но *Оператор* его не выполнил.
- «Н/Д» используется, если критерий объективно неприменим к конкретному обращению.

  Например, форма содержит вопрос: «Оператор сообщил клиенту срок выполнения заявки».

  Если в данном обращении создавалась заявка и *Оператор* должен был сообщить срок, но не сделал этого: → выбирается «Нет».

  Если обращение вообще не предполагало создания заявки и необходимость сообщать срок отсутствовала: → может быть выбрано «Н/Д».

❗ Различие принципиально: ответ «Нет» остаётся в расчёте с соответствующим результатом, тогда как «Н/Д» исключает вопрос из расчёта, после чего доли оставшихся вопросов пересчитываются.

❗ Важно: не следует использовать «Н/Д» вместо отрицательной оценки только потому, что критерий не был выполнен. Это искусственно повышает результат оценки.

Неудовлетворительная область

Некоторые варианты ответов могут быть настроены как Неудовлетворительная область (Неуд. область). Выбор такого ответа приводит к **провалу соответствующей области**.

Если для этой области дополнительно установлен параметр Неудовлетворительная форма (Неуд. форма), то провал области приводит к **провалу всей формы оценки**.

Поэтому при выборе критического ответа *Оценщику* следует особенно внимательно убедиться, что критерий действительно нарушен.

При необходимости рекомендуется добавить комментарий, объясняющий причину критической оценки. Это особенно полезно, поскольку последствия такого ответа могут быть значительно выше, чем обычного снижения нескольких баллов.

3.5.1.Контроль текущего результата

По мере заполнения формы *OMNI QM* автоматически рассчитывает результат.

Оценщик может видеть:

(1) - результаты отдельных вопросов;

(2) - оценки областей;

(3) - итоговый результат формы.

Это позволяет ещё до завершения оценки проверить, соответствует ли полученный результат фактическому качеству обслуживания.

Однако сам итоговый процент не должен служить основанием для изменения отдельных ответов.

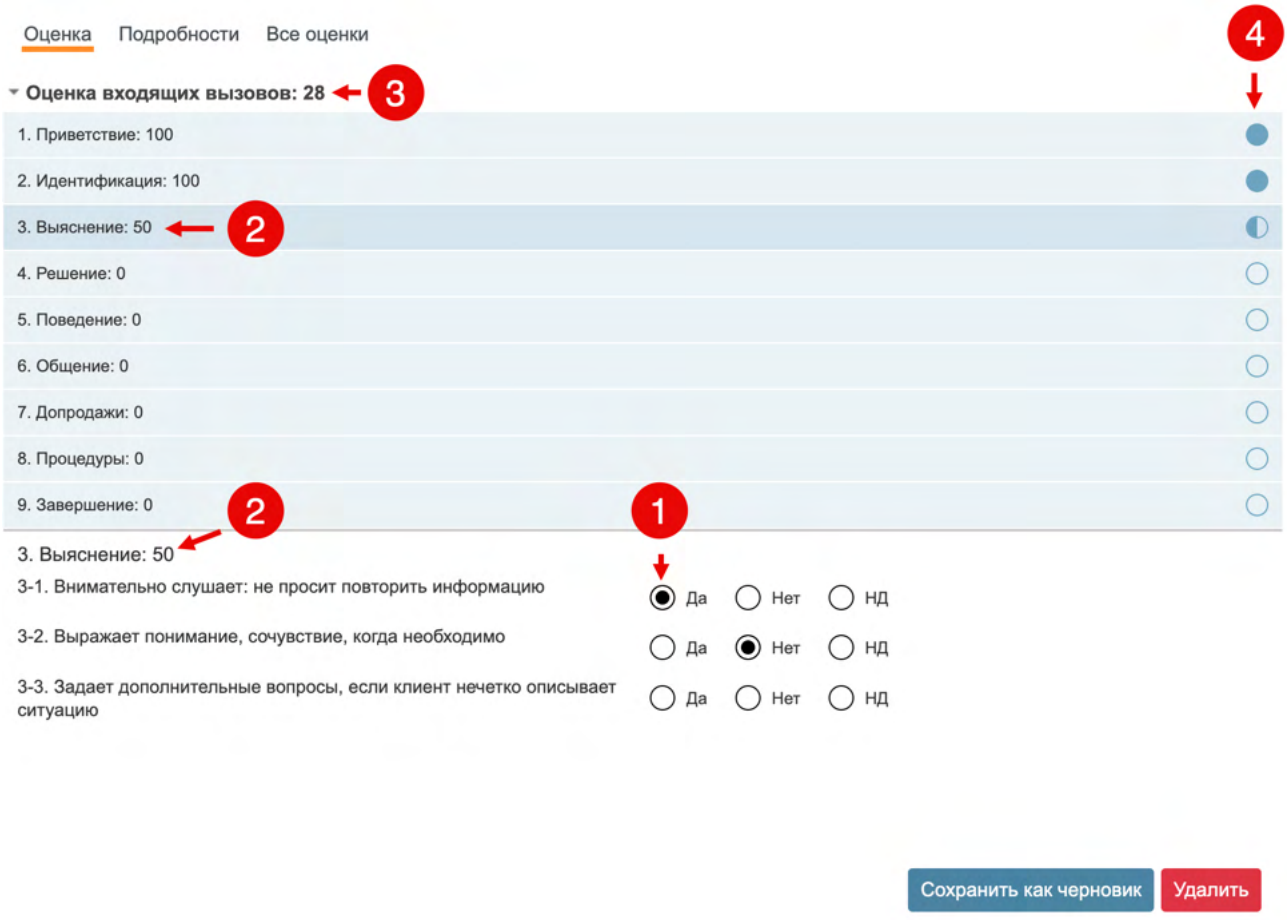
❗ Не следует корректировать ответы только для того, чтобы получить ожидаемый итоговый процент.

Специальные индикаторы справа (4) помогают проконтролировать , проставлены ли ответы на все вопросы в каждой области. Это особенно полезно, если в форме много вопросов. Индикаторы имеют следующие значения:

 - все вопросы в области оценки еще не отвечены;

 - вопросы в области оценки отвечены частично;

 - все вопросы в области оценки отвечены полностью (независимо от значения ответа).



3.5.2.Комментарии и вложения к оценке

Комментарии являются важной частью процесса контроля качества. Их задача — не просто зафиксировать мнение *Оценщика*, а помочь *Оператору* и *Супервизору* понять причину выставленного результата.

Комментарий особенно полезен:

- при отрицательном ответе;

- при критическом нарушении;

- в неоднозначной ситуации;

- при отклонении от стандартной процедуры;

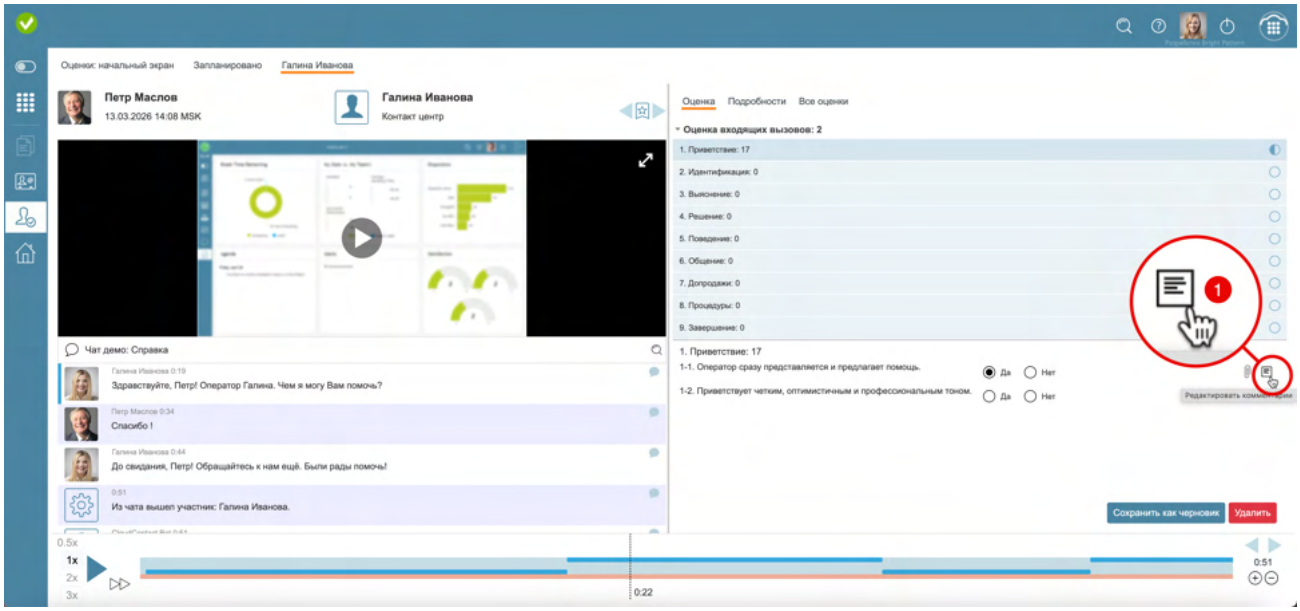
- когда требуется указать конкретный фрагмент разговора;

- когда результат может вызвать вопросы у *Оператора*.

Хороший комментарий должен быть конкретным. Вместо: «Плохо проведён разговор», лучше написать: «После уточнения причины обращения Оператор не подтвердил понимание проблемы клиента и сразу перешёл к предложению решения».

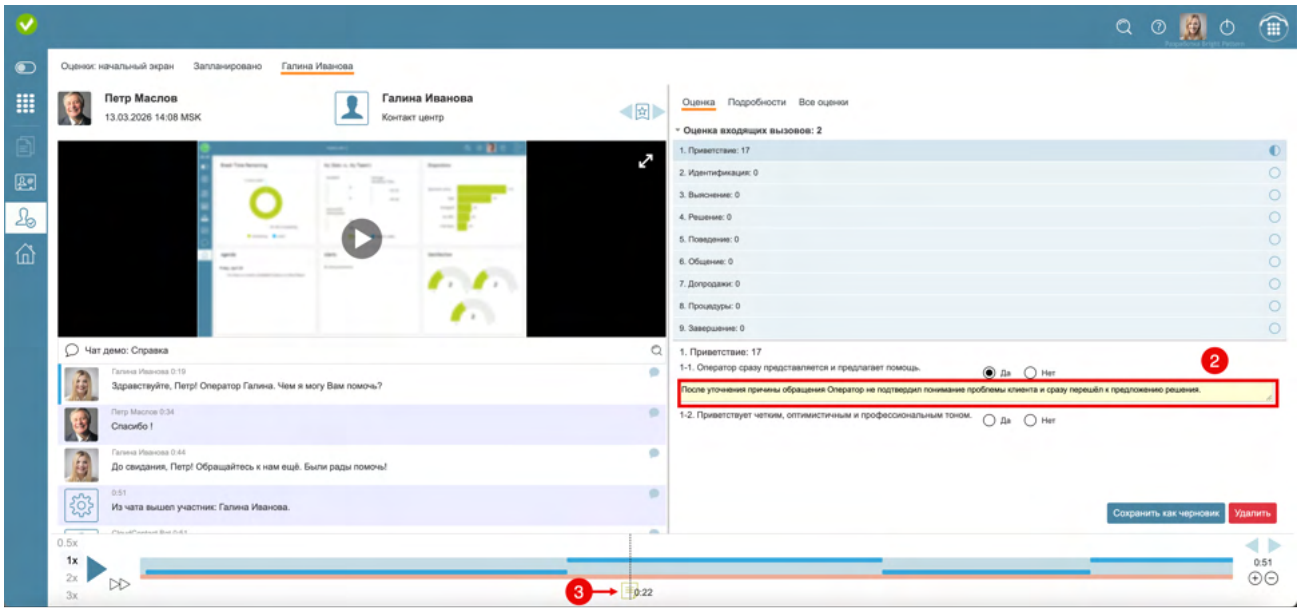
Комментарий должен описывать наблюдаемое действие, а не личную характеристику сотрудника.

Чтобы добавить комментарий, наведите курсор на вопрос; появится  значок комментария (1) . нажмите на него.



Под вопросом появится текстовое поле для ввода текста (2). Обратите внимание, что заметки могут содержать кликабельные URL-адреса. Чтобы удалить комментарий, просто удалите содержимое текстового поля.

В каждом вопросе анкеты есть возможность оставить комментарий; они отображаются на временной шкале и располагаются там, где в момент проверки находилась пунктирная линия воспроизведения (3).



OMNI QM предусматривает возможность использования **вложений** (дополнительных материалов) при работе с оценкой.

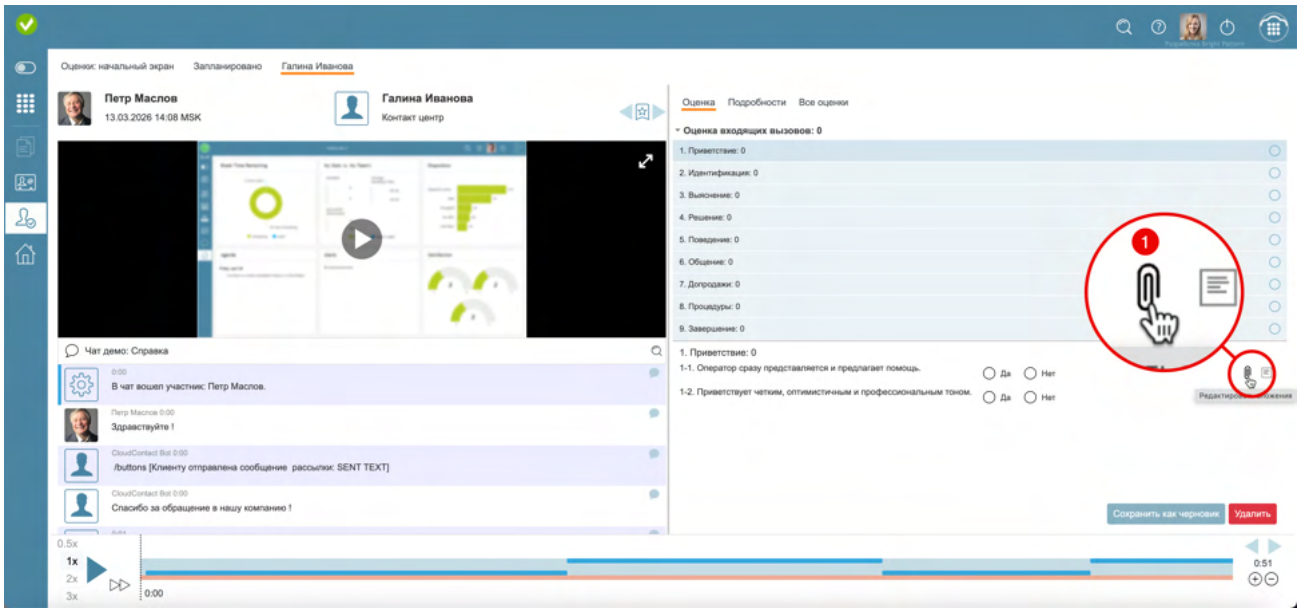
Например, это может потребоваться, если необходимо:

- приложить подтверждающий материал;

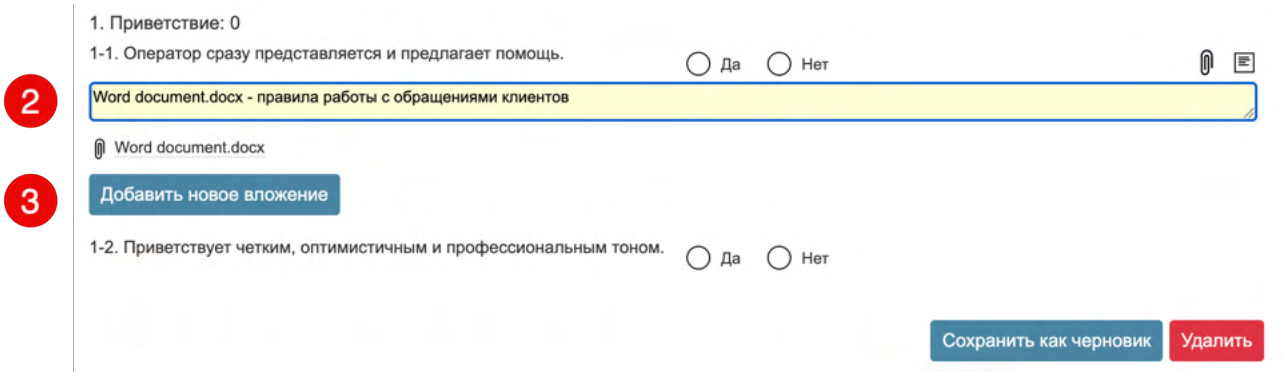
- предоставить материалы при рассмотрении спорной оценки.

Следует учитывать, что **вложения** становятся частью рабочего процесса оценки, поэтому в них не рекомендуется размещать информацию, не относящуюся непосредственно к проверяемому обращению.

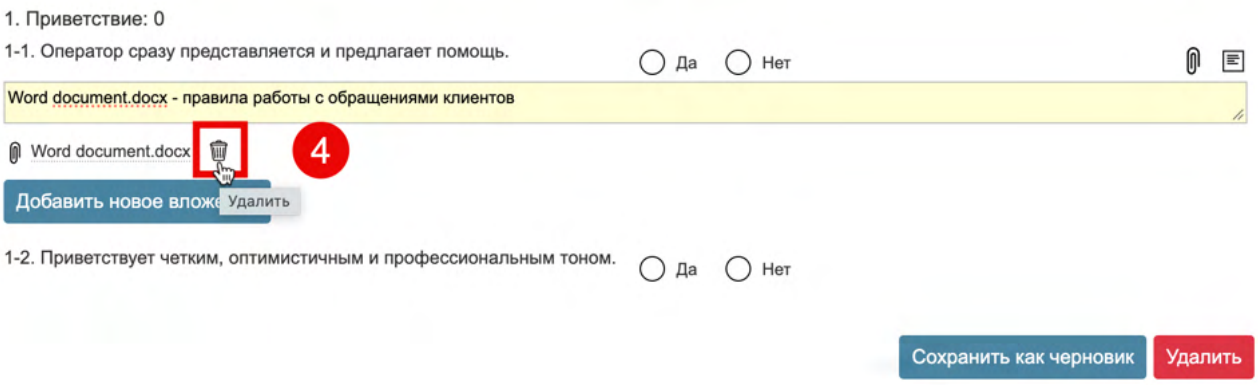
Для **добавления вложения** наведите курсор на вопрос; появится  значок вложения (1) ; нажмите на него.



В новом окне выберите нужный файл . После добавления вложения можно ввести комментарий в произвольной форме (2) - по умолчанию в него подставляется название файла. Также можно добавить дополнительные вложения, нажав на кнопку Добавить новое вложение (3).



Для **удаления вложения** наведите на него курсор и нажмите на значок корзины (4).



3.5.3.Сохранение незавершённой оценки (черновик)

Оценку необязательно завершать за один сеанс. Если требуется прервать работу, её можно сохранить как **черновик**.

Это удобно, например, если:

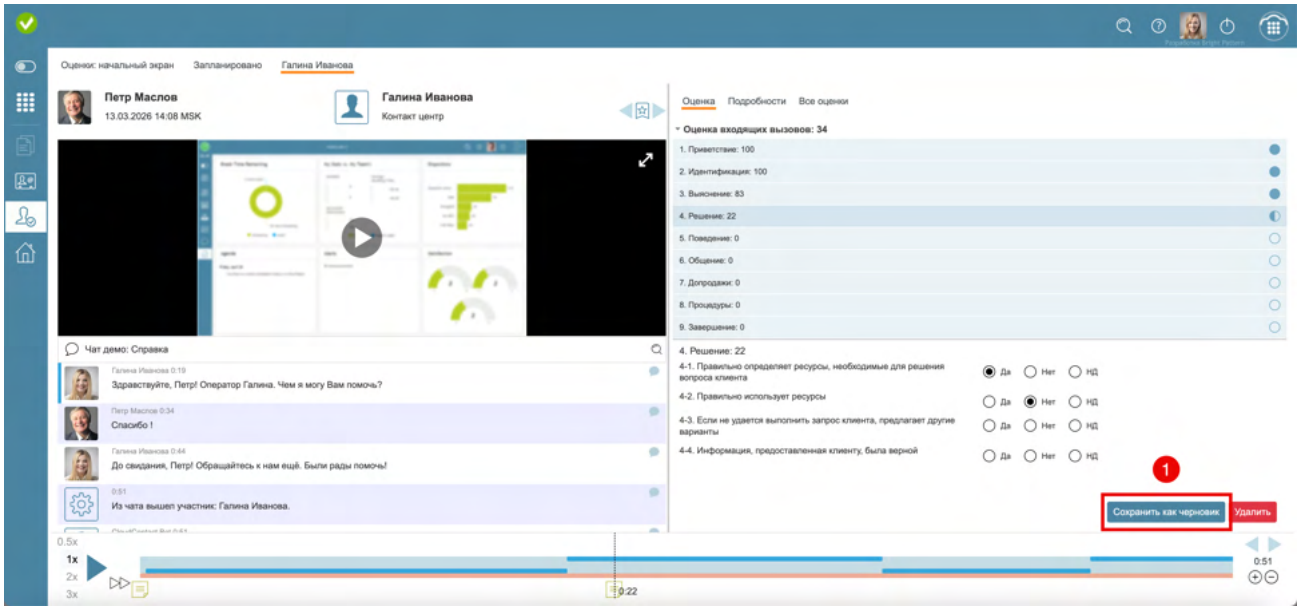
- обращение длинное;

- требуется дополнительная проверка;

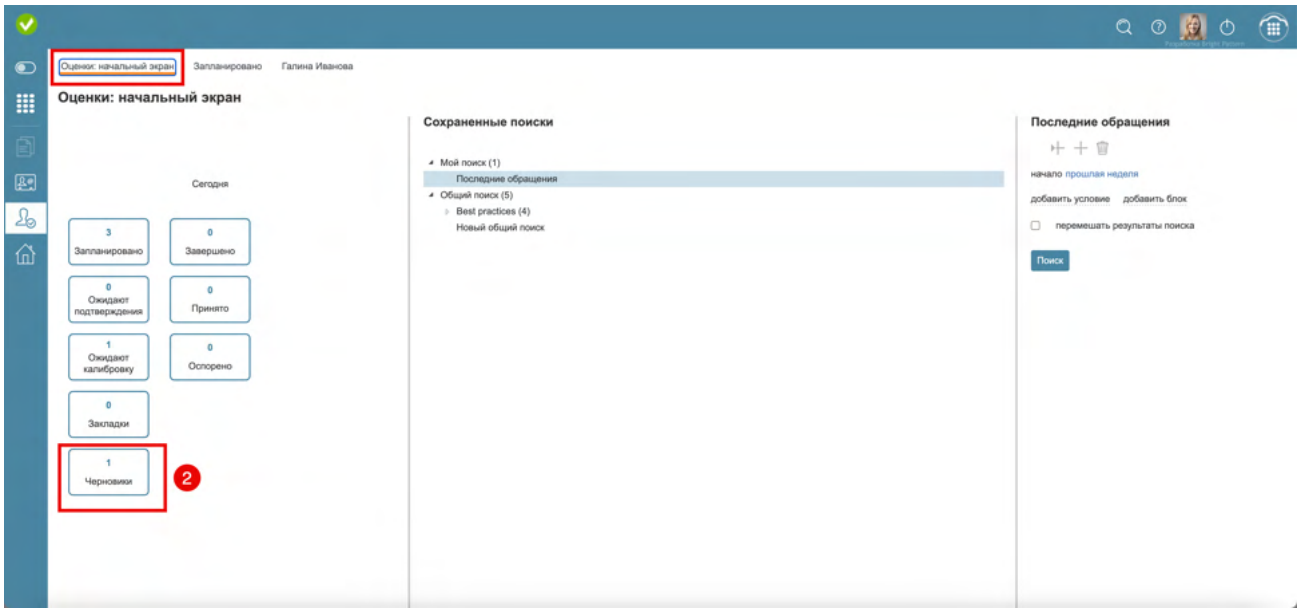
- необходимо уточнить критерий;

- работу приходится временно прервать.

Для **сохранения** незавершённой оценки как черновика нажмите кнопку Сохранить как черновик (1) .



Доступ к сохранённым черновикам возможен по виджету-кнопке Черновики (1) во вкладке Оценки: начальный экран; цифра на виджете показывает количество черновиков.



Для продолжения работы с черновиком:

1. Откройте вкладку Оценки: начальный экран.
2. Нажмите виджет-кнопку Черновики .
3. В новой вкладке Черновики выберите нужное обращение.
4. Откройте её в вкладке *Оценка обращения* .
5. Продолжите заполнение формы.

> ! Важно: Черновик не является завершённой оценкой. Пока форма находится в этом состоянии, процесс оценки не считается законченным.

3.5.4.Завершение оценки

Перед завершением оценки рекомендуется выполнить финальную проверку. Убедитесь, что:

① выбрана правильная форма;

② просмотрены необходимые материалы обращения;

③ заполнены все требуемые вопросы;

④ вариант ответа «Н/Д» используется только для действительно неприменимых критериев;

⑤ критические нарушения проставлены обоснованно;

⑥ необходимые комментарии добавлены;

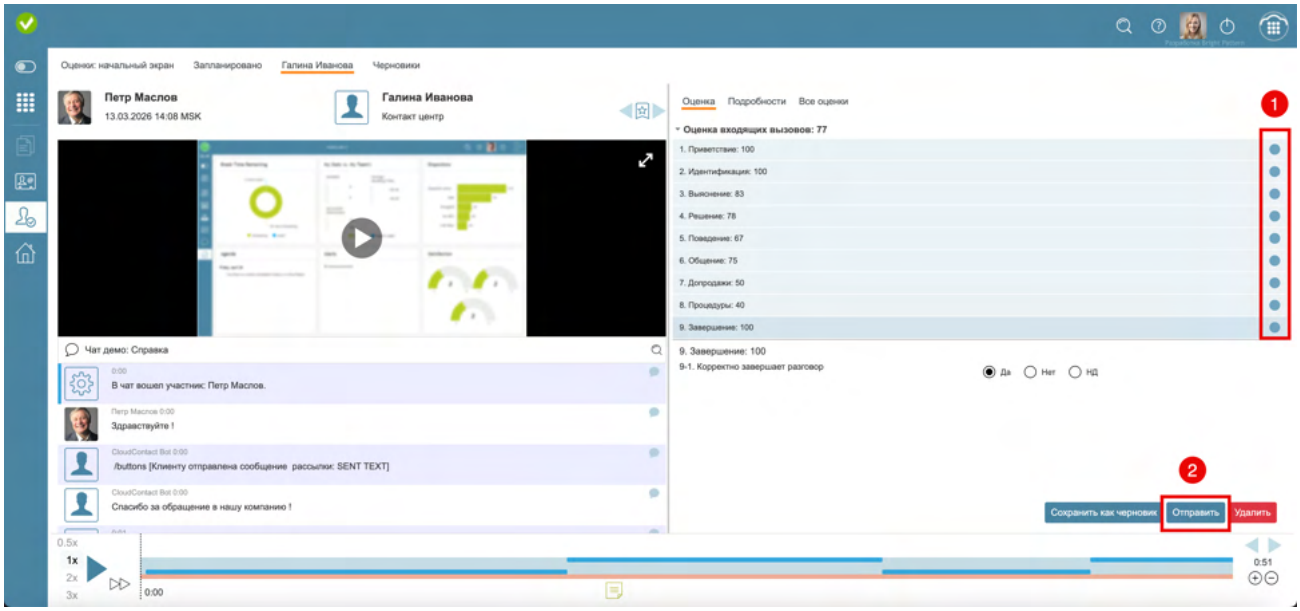
⑦ итоговый результат не содержит очевидных противоречий с выставленными ответами.

❗ Особенно внимательно рекомендуется проверять формы, содержащие критические вопросы и вопросы с большим весом.

Форма становится доступной для завершения оценки только если **на все вопросы** даны ответы:

индикатор заполнения формы для каждой области имеет вид  (1).

Для завершения оценки и отправки формы нажмите кнопку Отправить (2). После этого внизу формы появится сообщение Спасибо и результат сохраняется в *OMNI QM*.



Дальнейший процесс зависит от настроенных **правил подтверждения** оценки. Возможны два основных сценария:

сценарий	действия
Подтверждение не требуется	Оценка после завершения становится итоговой и может использоваться в показателях качества и отчётности.
Подтверждение требуется	Оценка передаётся соответствующему участнику процесса: *Супервизору* и / или *Оператору* для ознакомления и подтверждения.

Действия *Оценщика* при необходимости подтверждения оценки рассматриваются далее в разделе Действия при подтверждении оценки .

3.5.5.Действия при подтверждении оценки

- Если *Оператор* или *Супервизор* **согласен с результатом**, он подтверждает оценку. После подтверждения оценка получает соответствующий окончательный статус и становится частью результатов *OMNI QM*.

Оценщик, как правило, дополнительных действий в этом случае не выполняет.

Результат может далее использоваться:

- *Оператором* для анализа собственной работы;

- *Супервизором* для обратной связи и обучения;

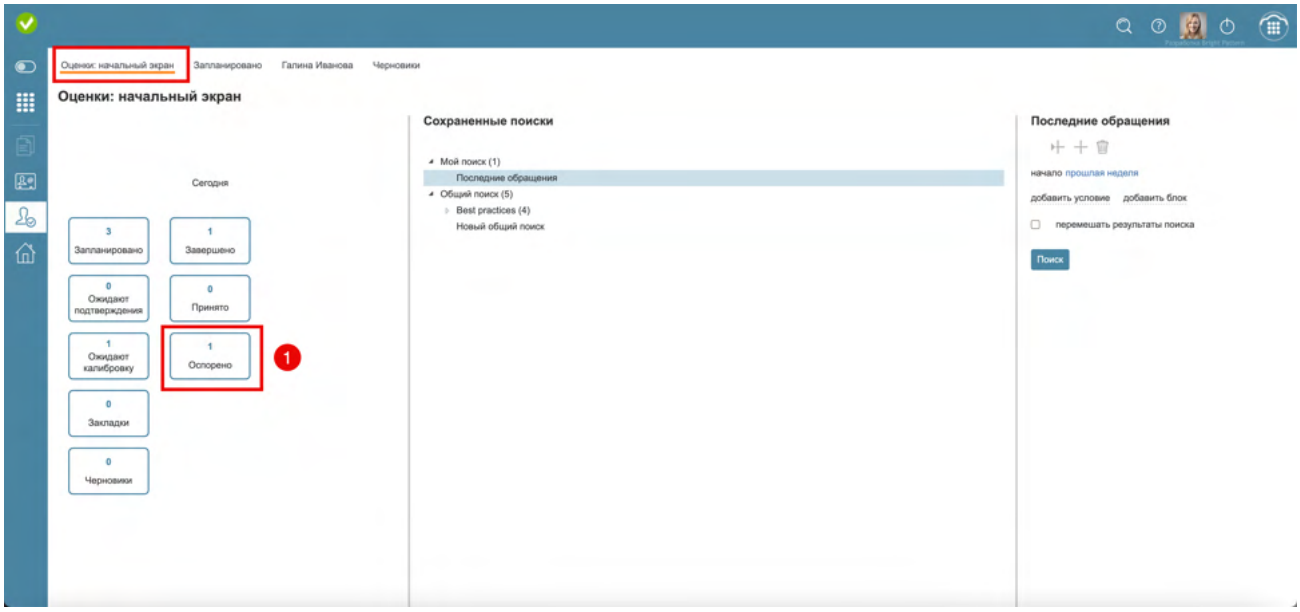
- *Руководителем* для анализа качества;

- в отчётах *OMNI QM*.

3.5.6.Действия при отклонении оценки

Если пользователь, которому направлена оценка для подтверждения, не согласен с ней, он может её **отклонить**. Такая оценка становится спорной и требует дальнейшего рассмотрения.

Информация об отклоненных оценках отображается в виджете-кнопке Оспорено (1) вкладки Оценки: начальный экран. Цифра на виджете показывает количество спорных оценок.



Нажатие на виджет открывает в новой вкладке список отклоненных оценок. Откройте нужное обращение.

> ! Рекомендация: сам факт отклонения оценки не означает, что *Оценщик* должен автоматически изменить результат. Необходимо повторно проверить факты и критерии оценки.

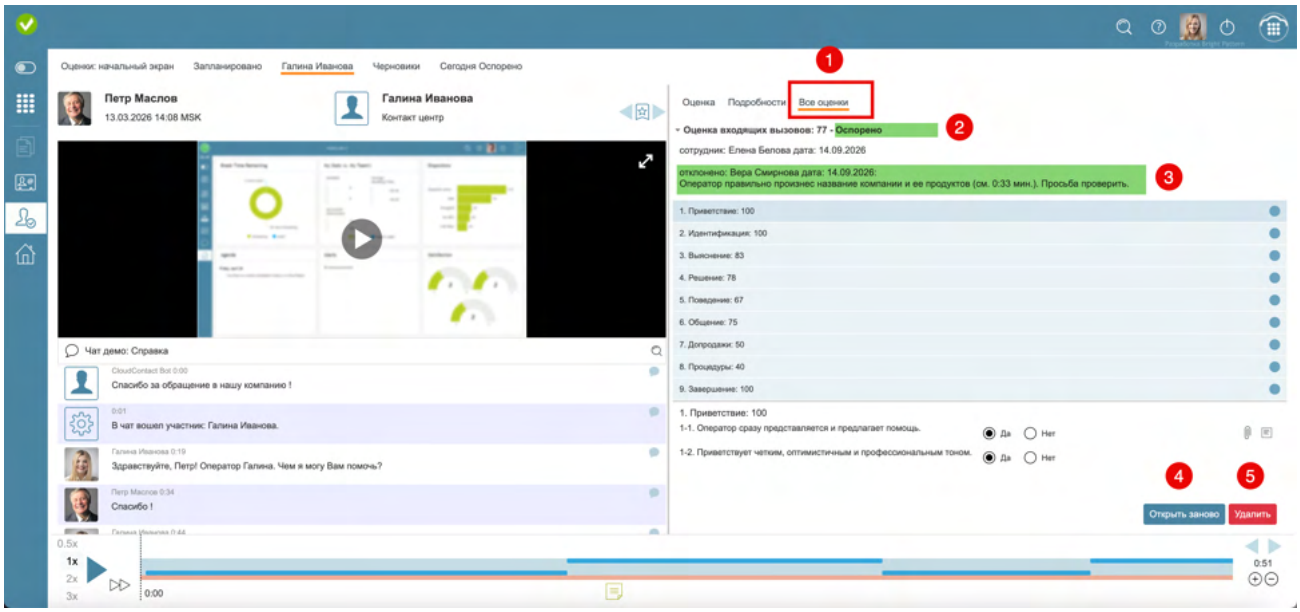
В области формы оценки будет открыта вкладка Все оценки (1). В ней будет показан статус оценки - Оспорено (2) , кто и когда отклонил оценку и комментарий этого сотрудника (3).

Оценщик может выбрать два варианта действия:

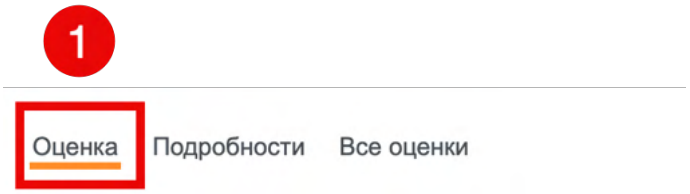
❶ - еще раз проанализировать сделанные оценки во вкладке Все оценки; затем нажать кнопку Открыть заново (4) и во вкладке Оценка при необходимости скорректировать оценку. Далее во вкладке Оценка нажать кнопку Отправить для повторной отправки формы на подтверждение. Также можно ничего не менять и отправить форму на повторное подтверждение.

Этот вариант действий используют, когда *Оператор* или *Супервизор* оспорил результат, а *Оценщик* считает нужным скорректировать оценку. В данном случае **сохраняются** все предыдущие варианты оценки .

❷ - **удалить** все прежние оценки формы и начать оценку **заново**; после этого уже полностью новые оценки формы будут отправлены на подтверждение. Для этого нажмите кнопку Удалить (5). Этот вариант имеет смысл, если оценка была создана ошибочно, проведена не по той форме, не тому обращению или её вообще не следует учитывать.



Независимо от выбранного варианта, как для редактирования существующей формы (при варианте ❶) так и для создания новой формы (при варианте ❷) необходимо открыть вкладку Оценка (6).



❗ Важно: Удалить рекомендуется рассматривать как исключительное действие, а не как обычный способ реакции на несогласие с оценкой. При содержательном споре правильнее сначала использовать действие Открыть заново и пересмотреть спорные пункты.

3.5.7.Рекомендации при оспаривании оценки

Если разногласия по одному и тому же вопросу возникают регулярно, причина может заключаться не в конкретной оценке, а в недостаточно однозначной формулировке критерия.

Например, разные *Оценщики* могут по-разному понимать: «Оператор проявил заинтересованность в решении вопроса клиента». Такой критерий содержит значительную долю субъективной интерпретации.

Более однозначными являются критерии, основанные на наблюдаемом поведении: «Оператор уточнил причину обращения и подтвердил понимание вопроса клиента».

Если Оценщик обнаруживает систематическую неоднозначность, целесообразно сообщить об этом *Руководителю (контроля качества)*.

В дальнейшем вопрос может быть:

- уточнён;

- дополнен пояснением;

- рассмотрен на калибровке;

- изменён при следующей редакции формы.

3.6.Участие Оценщика в калибровке

Помимо обычных оценок *Оценщику* могут назначаться **калибровки**. Они отображаются в виджете-кнопке Ожидают калибровку (1) во вкладке Оценки: начальный экран. Цифра на виджете показывает количество обращений для калибровки. Нажатие на виджет открывает в новой вкладке список обращений для калибровки. Выберите нужное обращение - оно откроется в отдельной вкладке *Оценка обращения*.



При калибровке *Оценщик* анализирует обращение и заполняет форму по тем же принципам, что и при обычной оценке. Однако **цель калибровки другая**:

Обычная оценка: *Оценщик* → оценивает работу *Оператора*.

Калибровка: несколько *Оценщиков* → независимо оценивают **одно обращение** → сравниваются результаты *Оценщиков*.

Поэтому во время калибровки *Оценщик* должен самостоятельно выставить результат, не пытаясь заранее согласовать ответы с *другими* участниками.

Иначе калибровка потеряет основное назначение: выявить различия в понимании критериев.

Результаты калибровочных оценок не изменяют реальные оценки работы *Оператора*.

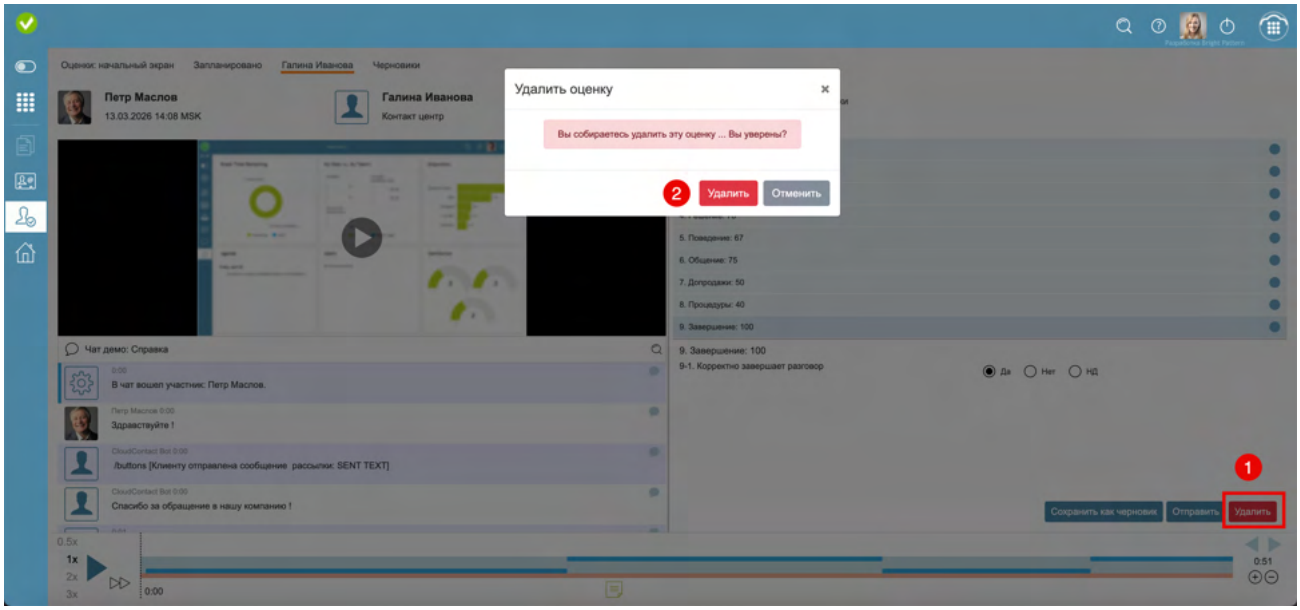
Подробно проведение и анализ калибровок будут рассмотрены в отдельной части инструкции.

3.7.Удаление оценки

Руководители и *Оценщики* могут **удалять** оценки.

> ⚠ Для удаления необходимо наличие полномочий *Удалять оценки, проставленные любым сотрудником* или *Удалять оценки, проставленные собой*. Типовые настройки роли QM Руководитель включают **оба** полномочия; типовые настройки роли QM Оценщик включают **только** полномочие *Удалять оценки, проставленные собой*.

Для удаления оценки нажмите на кнопку Удалить (1). В появившемся окне подтвердите удаление (2).



> ⚠ **Удаление оценки нельзя отменить.**

3.8.Дополнительные действия по работе с записью обращения

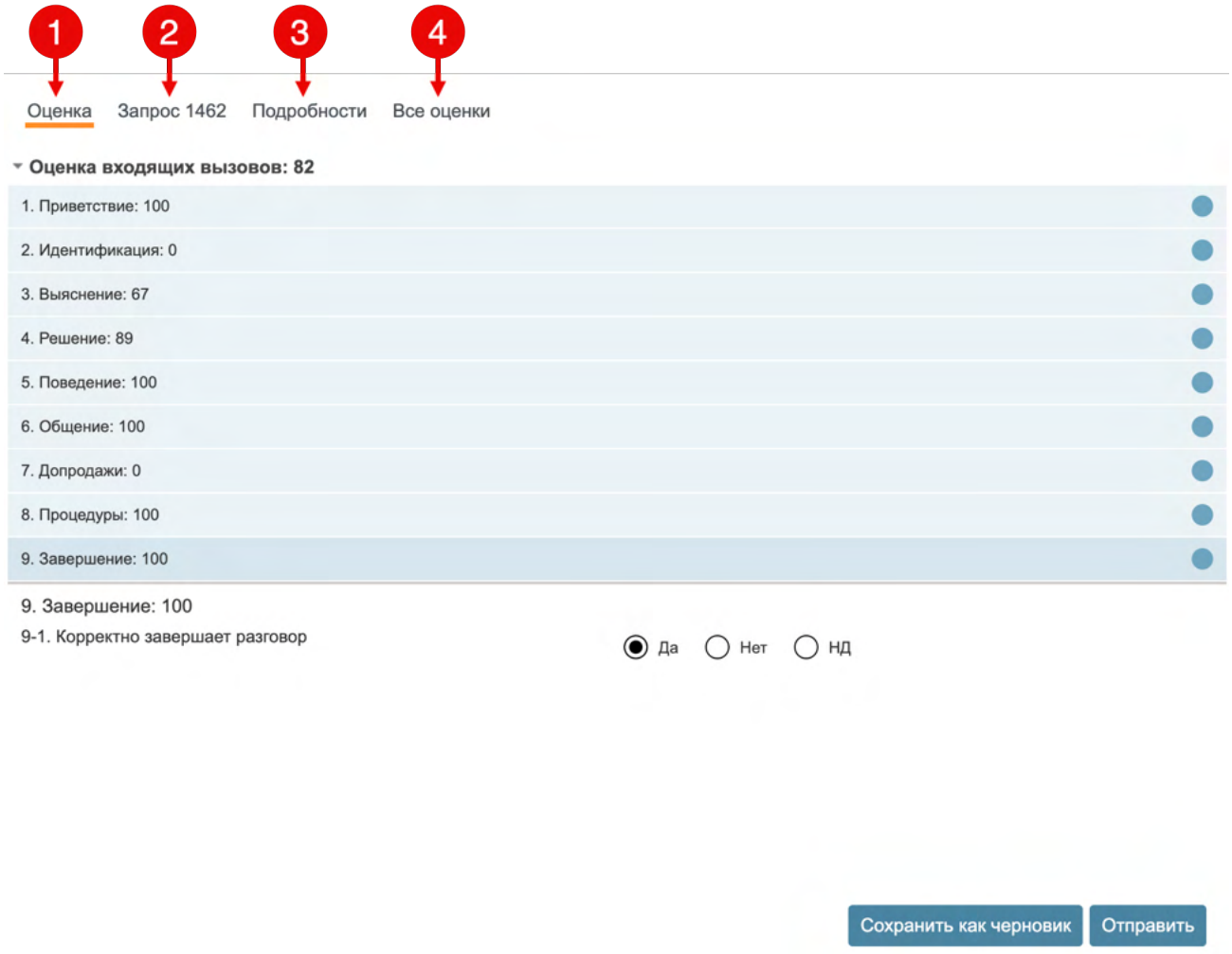
Рассмотрим действия , которые можно выполнить во вкладках области *Форма оценки*. Она максимально может включать четыре вкладки:

(1) Оценка - отображается непосредственно форма оценки и выполняются ответы на вопросы формы;

(2) Запрос - отображается информация о запросе, если он включает данное обращение;

(3) Подробности - показываются заметки, проставленные оператором в процессе обработки обращения; также в ней *Оценщик*, или иной сотрудник с соответствующими правами, может ввести свои заметки, которые будут сохранены вместе с записью обращения;

(4) Все оценки - показываются результаты всех оценок данного обращения (которые были оспорены или использовались для калибровки).



Рассмотрим действия с этими вкладками более подробно.

3.8.1.Вкладка Оценка

В этой вкладке происходит заполнение выбранной формы оценки. Подробно действия по работе с формой оценки рассматриваются в разделе Заполнение формы оценки .

3.8.2.Вкладка Запрос

Если для оцениваемого обращения был создан *запрос*, на вкладке Запрос отображается информация о нем. В частности:

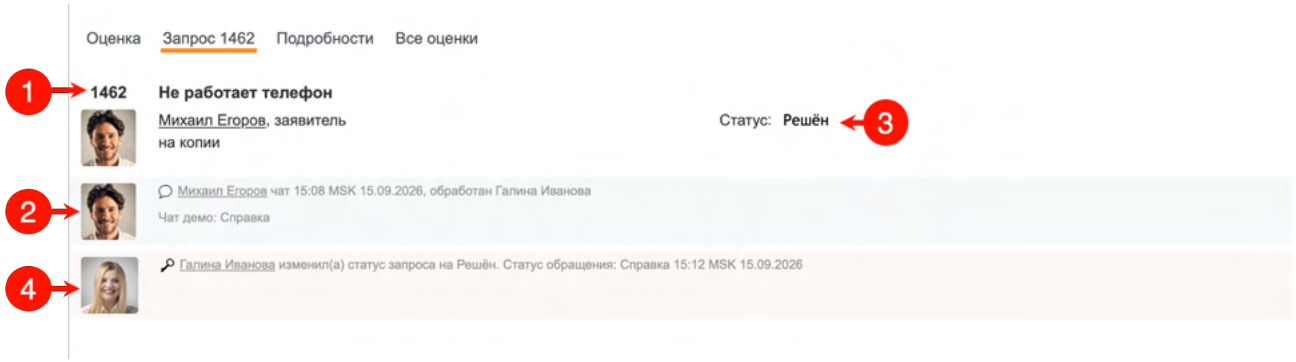
(1) - номер запроса и его название;

(2) - информация об обращении: тип обращения; дата и время поступления; сервис; оператор и статус обращения;

(3) - состояние запроса;

(4) - оператор, обработавший обращение; статусы обращения и запроса; дата время завершения работы.

Таким образом, вкладка Запрос позволяет *Оценщику* при проведении оценки ознакомиться не только с самим обращением, но и с информацией связанного с ним *запроса*.



3.8.3.Вкладка Подробности

Вкладка Подробности содержит дополнительную информацию об оцениваемом обращении. Здесь доступны :

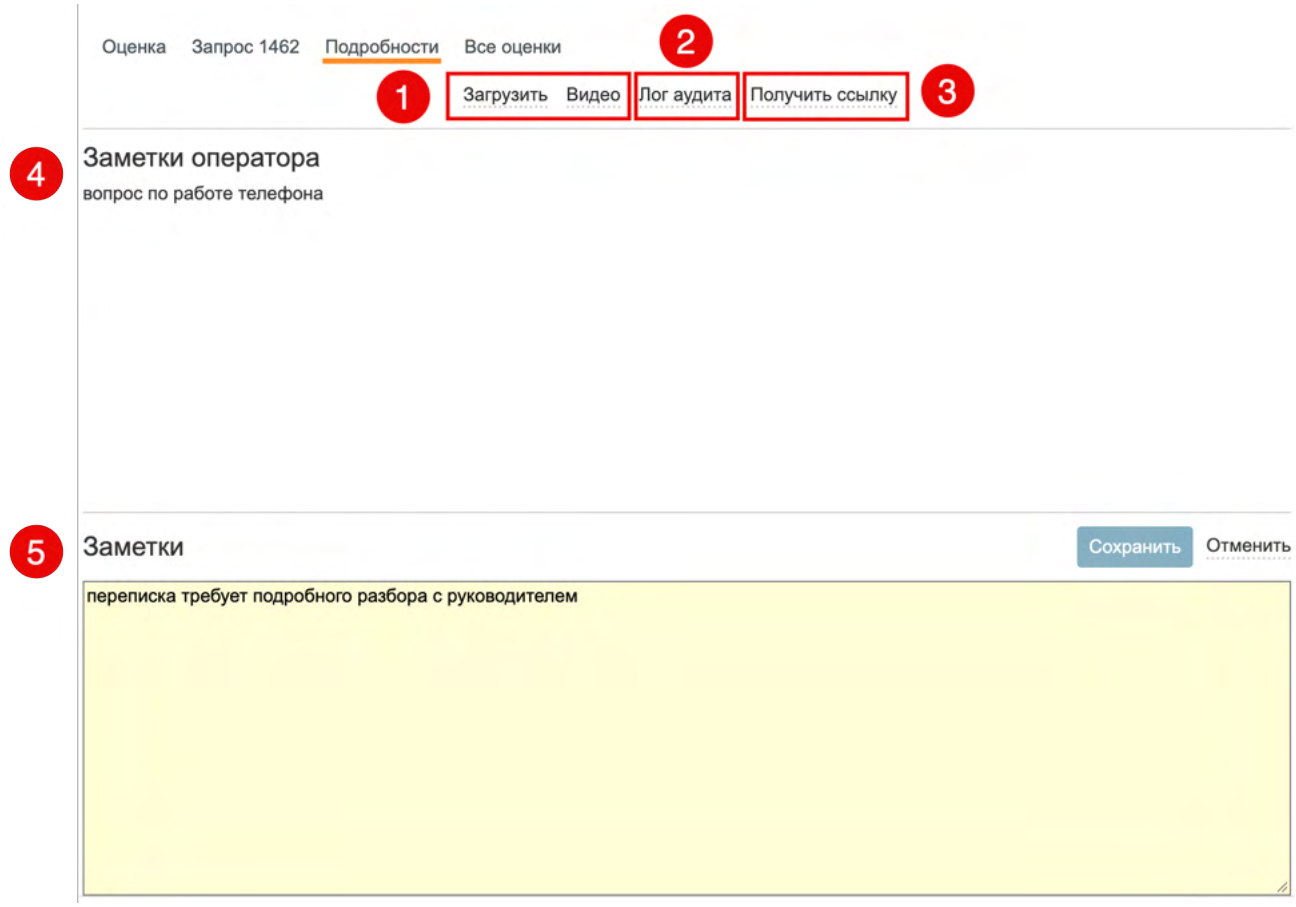
(1) - средства скачивания содержимого и видеозаписи обращения - при наличии необходимого полномочия;

(2) - доступ к журналу действий (Audit log) - при наличии необходимого полномочия;

(3) - ссылка на обращение, которой можно поделиться с другим пользователем;

(4) - область Заметки оператора;

(5) - область Заметки, в которой *Оценщик* может оставить свои комментарии к обращению и его оценке.



⚠ Для скачивания записи обращения и видеозаписи (если она велась) сотрудник должен обладать полномочием *Выгрузка записей разговоров и чатов* (раздел Дополнительные функции управления в настройках роли).

⚠ Для просмотра журнала действий (Audit log) сотрудник должен обладать полномочием *Просмотр журнала действий* (раздел Общие настройки в настройках роли).

⚠ В типовых ролях *QM Оценщик* и *QM Руководитель* эти полномочия по умолчанию **не включены**.

Вкладка содержит следующие области:

(1) Скачать (Загрузить): позволяет скачать ZIP-архив с материалами обращения. Содержимое архива зависит от типа обращения:

- для голосового обращения: аудиозапись в формате WAV, если запись разговоров была включена;
- для чата: файл JSON с подробными данными записи чата и удобная для просмотра версия записи в формате HTML; папка files , содержащая файлы, которые пересылались в чате (если они были);
- если по обращению уже были завершены оценки - файл XLSX с данными этих оценок;

(2) - Видео: позволяет сформировать и скачать запись экрана обращения в формате WebM вместе со звуком, если соответствующая запись доступна.

(3) - Аудио: позволяет отдельно скачать аудиозапись голосового обращения в формате WAV, если для вызова велась запись.

Нажатие на каждую область сразу начинает процесс скачивания.

⚠ Для использования функций Скачать, Видео и Аудио пользователю необходимо наличие полномочия *Выгрузка записей разговоров и чатов*.

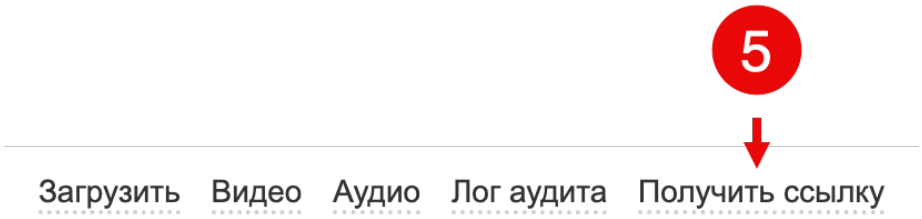


(4) - Лог действий (аудита): открывает в отдельной вкладке браузера раздел Безопасность / Журнал действий приложения *Администратора* список всех действий по данному обращению.

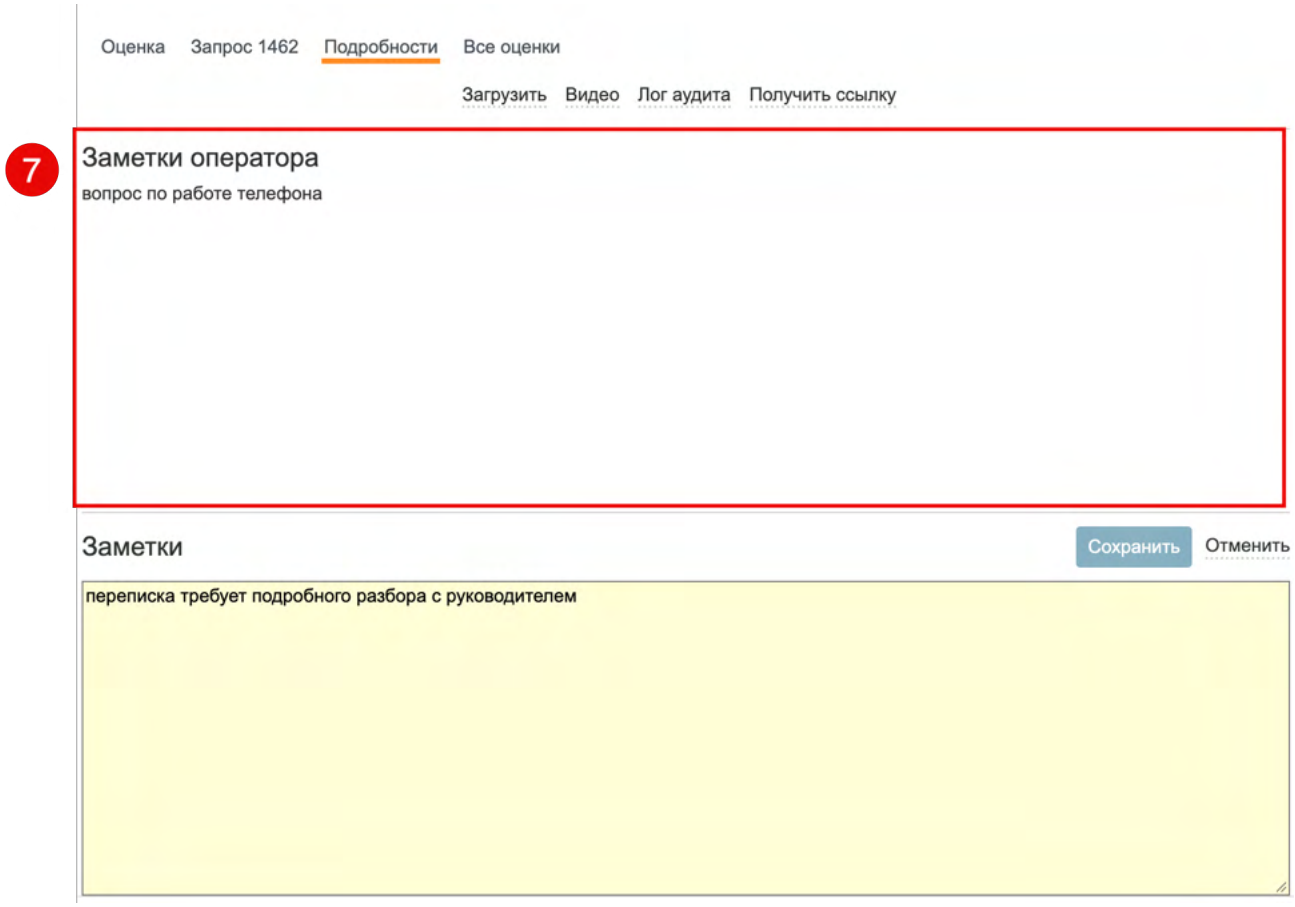
⚠ Для использования функции Лог действий пользователю необходимо наличие полномочия *Просмотр журнала действий*.



(5) - Получить ссылку: Копирует в буфер обмена ссылку на запись данного обращения. Эту ссылку можно передать другому *Оценщику* или пользователю с полномочиями для доступа к записям обращений.

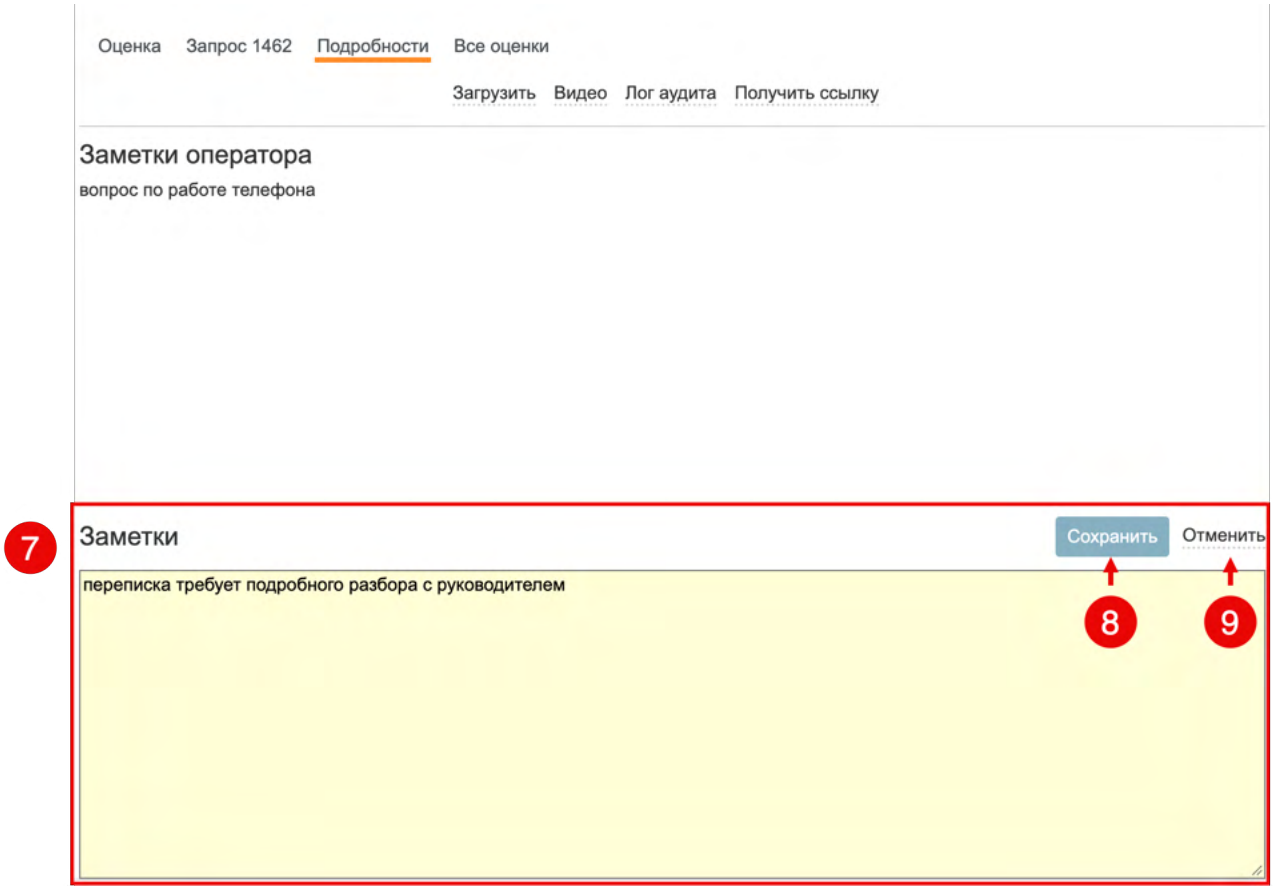


(7) - Заметки Оператора: здесь отображаются заметки, которые *Оператор* сделал во время обработки обращения.



(8) - Заметки: свободное текстовое поле, в котором *Оценщик* может оставить общий комментарий к обращению или проводимой оценке.

Для сохранения комментария используется кнопка Сохранить (9) , для отмены внесённых изменений - Отменить (10) .



3.8.4.Вкладка Все оценки

Вкладка Все оценки отображает результаты всех оценок данного обращения. Это особенно полезно, если по одному обращению существует несколько оценок, например при проведении калибровки.

Нужную оценку можно выбрать из раскрывающегося списка (1). Для каждой оценки отображаются её результат и статус: например: Черновик, Ожидает, Завершено или Оспорено (2).

Черновик доступен только пользователю, который его создал. Для черновика доступно действие Открыть, позволяющее продолжить работу с оценкой.

Если к вопросам оценки были добавлены заметки или вложения, соответствующие области при просмотре оценки отмечаются значком заметки .

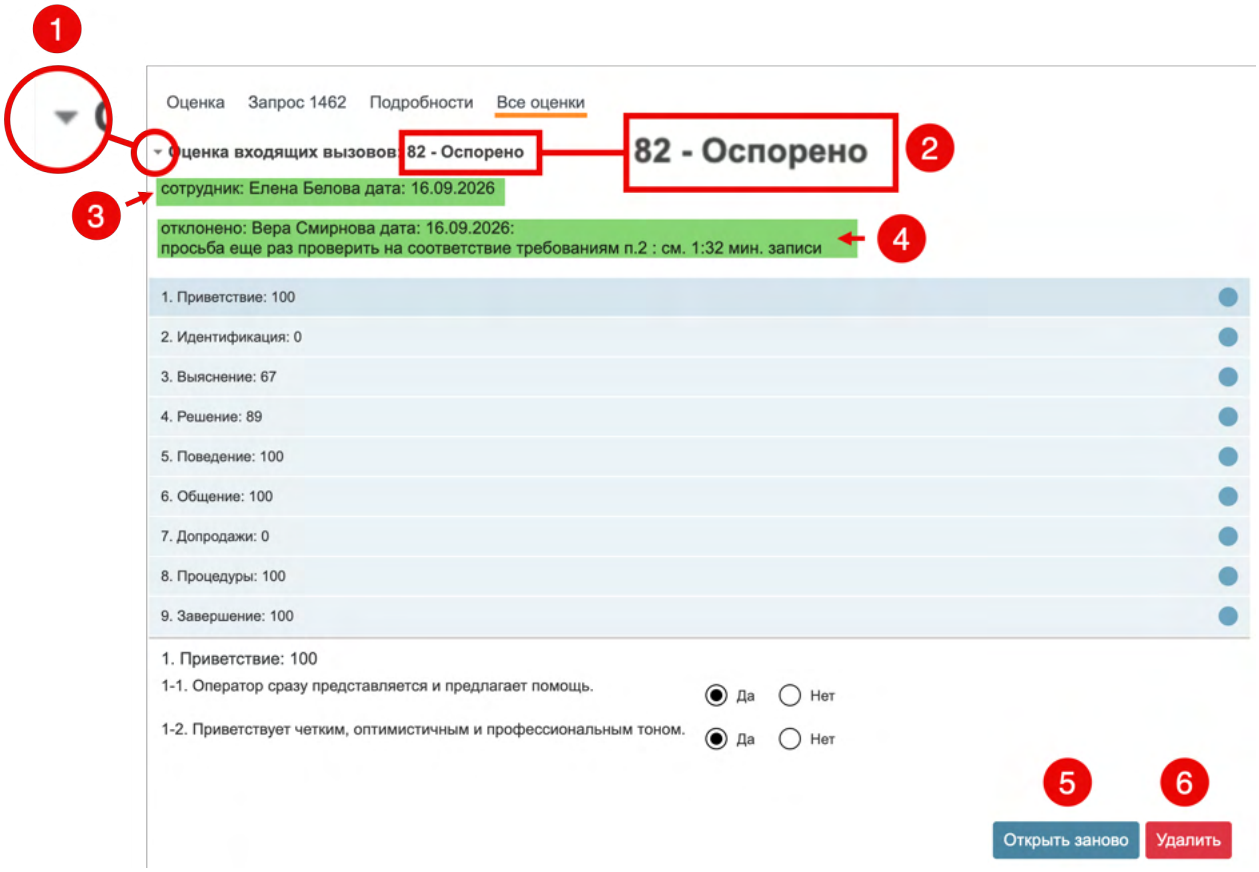
Ниже указывается *Оценщик*, который заполнял выбранную форму и дата оценки (3).

Если в КЦ используется процедура **подтверждения оценки**, то при ее оспаривании во вкладке показывается : кто и когда отклонил и комментарий, оставленный при отклонении оценки (4).

Как описано в разделе Действия при подтверждении оценки, *Оценщик* может выбрать следующие действия при оспаривании оценки:

❶ - использовать выбранную заполненную форму оценки и внести в нее изменения или оставить ее без изменений и отправить на повторное подтверждение - для этого следует нажать на кнопку Открыть заново (5) ; в этом случае все предыдущие формы оценки **сохраняются**;

❷ - начать оценку заново с чистой формы: для этого следует нажать кнопку Удалить (6); в этом случае все ранее заполненные формы оценок **удаляются**.



⚠️ Для просмотра сотрудником в этой вкладке оценок **собственных обращений** необходимо наличие полномочия *Просмотр своих оценок* (раздел Контроль качества в настройках роли) .

У сотрудника, который должен **подтвердить оценку**, в этой вкладке отображаются кнопки Подтвердить и Отклонить. Подробнее об этом рассказывается в разделе Подтверждение / Отклонение оценки.

4. Работа Супервизора и Оператора с результатами оценки

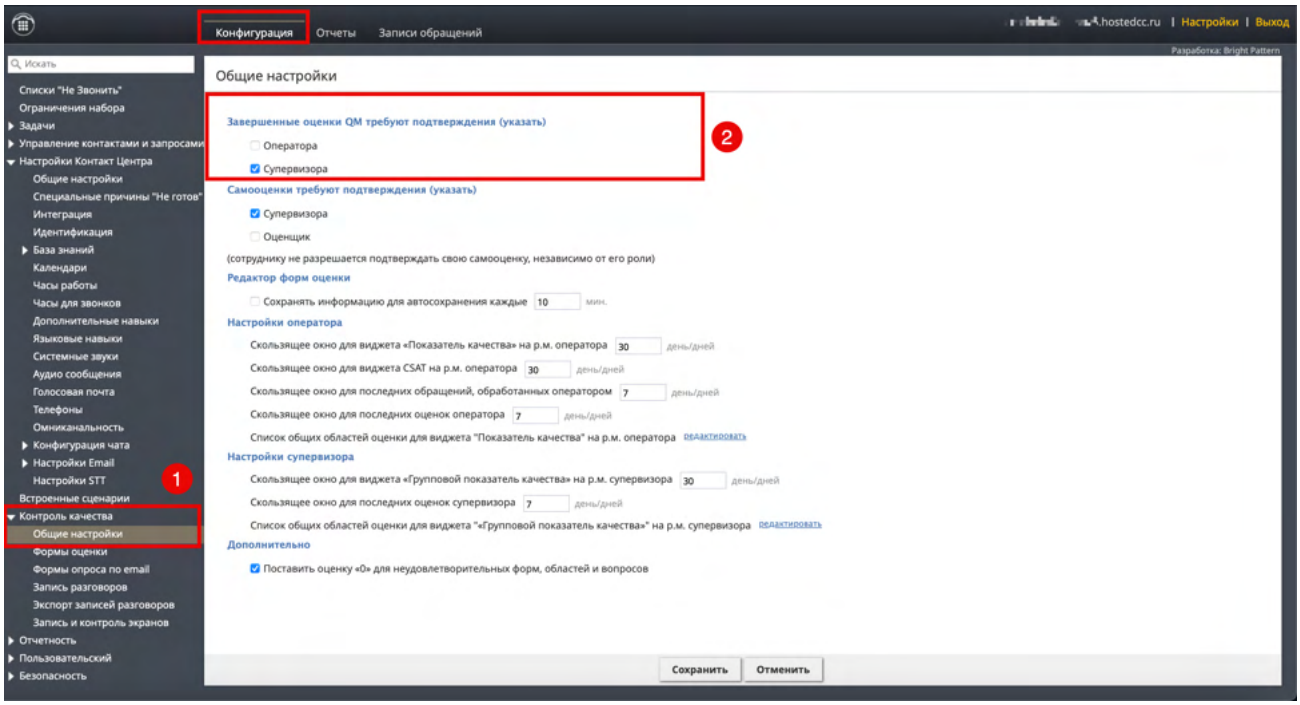
После того как *Оценщик* завершил оценку обращения, дальнейшая последовательность действий зависит от настроенных в КЦ правил подтверждения оценок.

В *OMNI QM* завершённая *Оценщиком* оценка может быть направлена на подтверждение:

- ***Оператору***, обращение которого оценивалось;
- ***Супервизору***, отвечающему за соответствующую группу;
- либо **обоим участникам**: в соответствии с настройками процесса;
- **не направлять** на подтверждение - автоматически принимать оценку.

Правила подтверждения результатов оценки задаются в приложении *Администратора* / Контроль качества / Общие настройки (1) / Завершенные оценки QM требуют подтверждения (указать) (2). Включите селектор для выбора, кто может подтверждать оценку: Супервизор и/или Оператор (можно выбрать оба варианта).

Если выбраны **одновременно** *Оператор* и *Супервизор*, подтверждение не является двухэтапным: для окончательного принятия оценки достаточно, чтобы её подтвердил один из этих участников.



❗ Подробное описание всех настроек раздела Контроль качества / Общие настройки приведено в разделе Контроль качества. Общие настройки работы .

❗ **Если подтверждение не требуется, завершённая оценка принимается системой автоматически**; в *области формы оценки* во вкладке Все оценки при этом отмечается, что подтверждение выполнено автоматически - указывается: Система .

5. Работа Супервизора

Основная задача *Супервизора* : контролировать работу *Операторов* своей *группы* и использовать результаты оценки качества для обратной связи, обучения и повышения качества обслуживания.

OMNI QM позволяет *Супервизору*:

- находить обращения *Операторов* контролируемых групп;
- просматривать обращения и связанные с ними оценки;
- прослушивать записи разговоров;
- просматривать транскрипты и записи экрана;
- анализировать ответы Оценщика на вопросы формы;
- подтверждать или оспаривать оценки, ожидающие подтверждения;
- просматривать принятые, оспоренные и неуспешные оценки;
- добавлять важные обращения в закладки;
- контролировать показатели качества своей группы.

! Практическая рекомендация: подтверждение оценки целесообразно использовать не как формальную операцию, а как элемент обратной связи. Рекомендуется использовать процедуру подтверждения *Супервизором* совместно с обсуждением с *Оператором* результатов и областей, требующих улучшения.

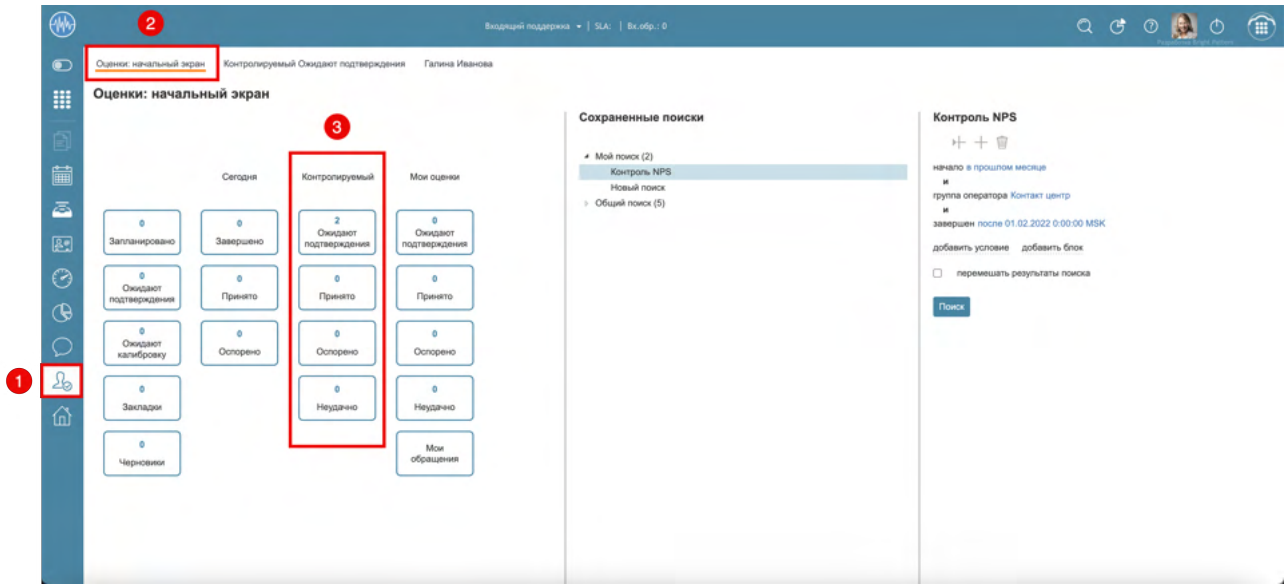
5.1.Рабочее место Супервизора

Супервизор работает с *OMNI QM* в приложении *Супервизора* / окно Контроль качества (1). Начальным экраном является вкладка Оценки: начальный экран (2). Как и у других участников процесса (*Руководителей*, *Оценщиков*), здесь доступен поиск обращений, сохранённые поиски и предустановленные кнопки поиска.

Для *Супервизора* особое значение имеют показатели в колонке Контролируемый (3), относящиеся к *Операторам* контролируемых им групп. В частности, с помощью виджетов-кнопок *Супервизор* может быстро открыть в отдельных вкладках следующие списки:

- Ожидают подтверждения : оценки, ожидающие его подтверждения;
- Принято: принятые оценки;
- Оспорено: оспоренные оценки;
- Неудачно: оценки, не набравшие установленный проходной результат.

Количество оценок отображается непосредственно на соответствующем виджете-кнопке.



5.2.Поиск обращений Операторов

Супервизор может не ограничиваться оценками, поступившими ему на подтверждение, а самостоятельно искать обращения *Операторов* своих групп.

Для этого используются (1):

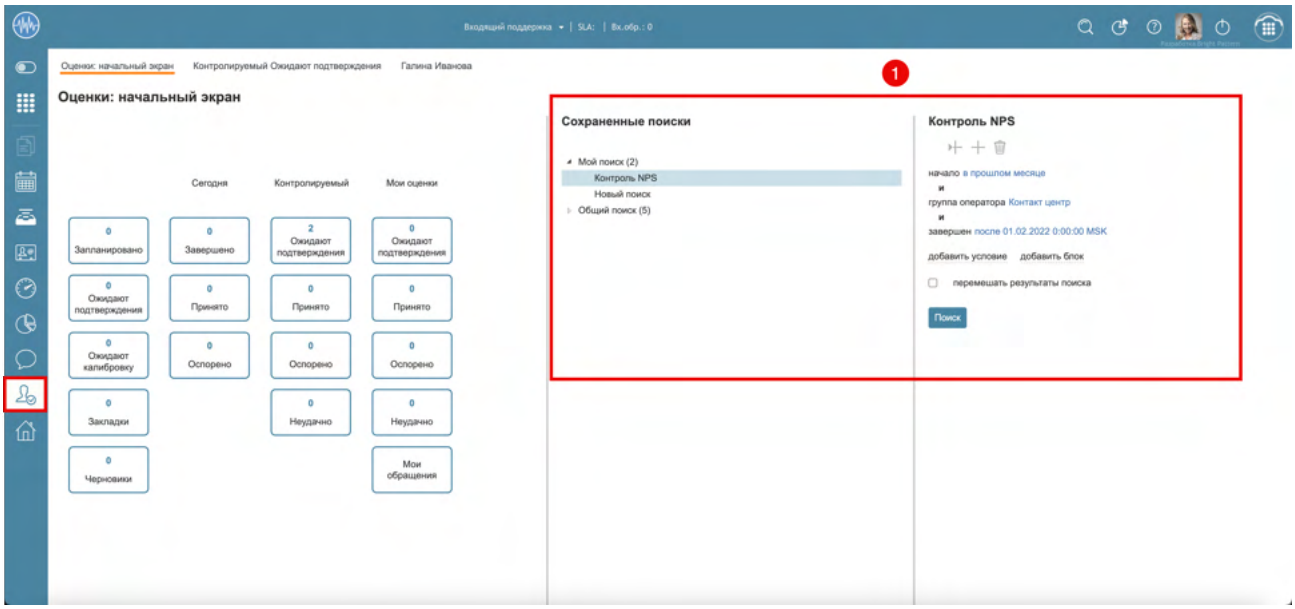
- предустановленные поиски;

- сохранённые поиски;

- собственные условия поиска.

Например, можно сформировать выборку обращений определённого *Оператора*, сервиса, статуса или периода.

Для поиска обращений всех *Операторов*, находящихся под контролем текущего *Супервизора*, удобно использовать условие: *любая группа, где я супервизор* .



❗ Работа с условиями поиска подробно рассмотрена в разделе Поиск обращений для оценки настоящей инструкции.

5.3.Просмотр обращения

После выбора поиска его результаты откроются в новой вкладке. Просмотрите список обращений и дважды щёлкните по нужному обращению. Оно откроется в новой вкладке Оценка обращения.

В ней доступны следующие материалы для оценки обращения (зависят от настройки КЦ и доступных полномочий):

- запись разговора;

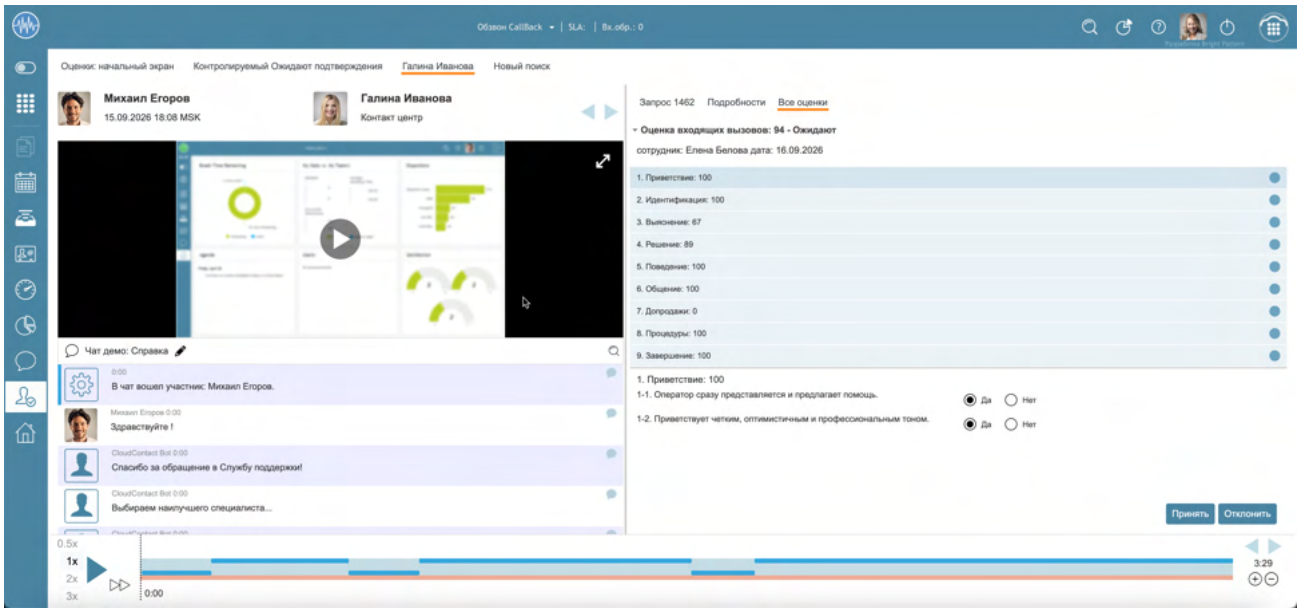
- транскрипция;

- запись экрана;

- временная шкала;

- область оценки.

Таким образом, *Супервизор* может самостоятельно проверить фактическое обращение и сопоставить его с результатами, выставленными *Оценщиком*. Это особенно важно перед оспариванием оценки: решение рекомендуется принимать не только на основании итогового балла, но и после проверки спорных критериев по материалам самого обращения.

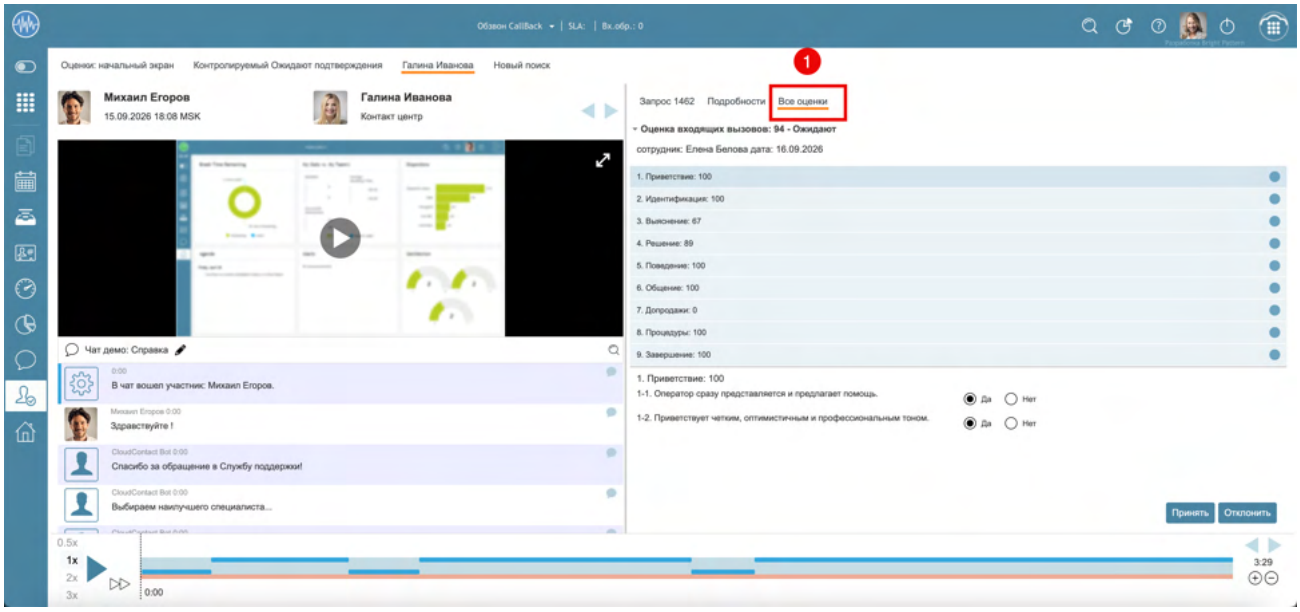


вид вкладки с открытым обращением

❗ Описание всех элементов вкладки Оценка обращения приведено в разделе Вкладка Оценка обращения.

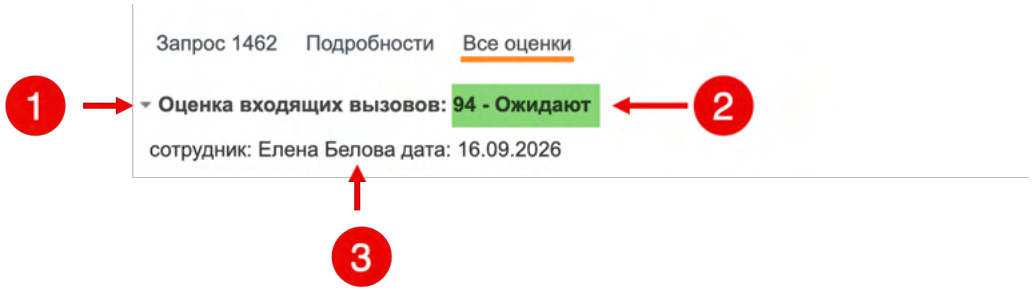
5.4.Просмотр результатов оценки

Для просмотра выполненной оценки откройте вкладку Все оценки (1).



В верхней части формы представлена следующая информация:

название формы оценки (1); общая оценка и ее статус (2); имя/фамилия *Оценщика* и дата оценки (3).



Далее отображаются области оценки и входящие в выбранную область вопросы.

Последовательно выбирая области, *Супервизор* может увидеть:

- вопросы формы;

- ответы *Оценщика*;

- полученные результаты;

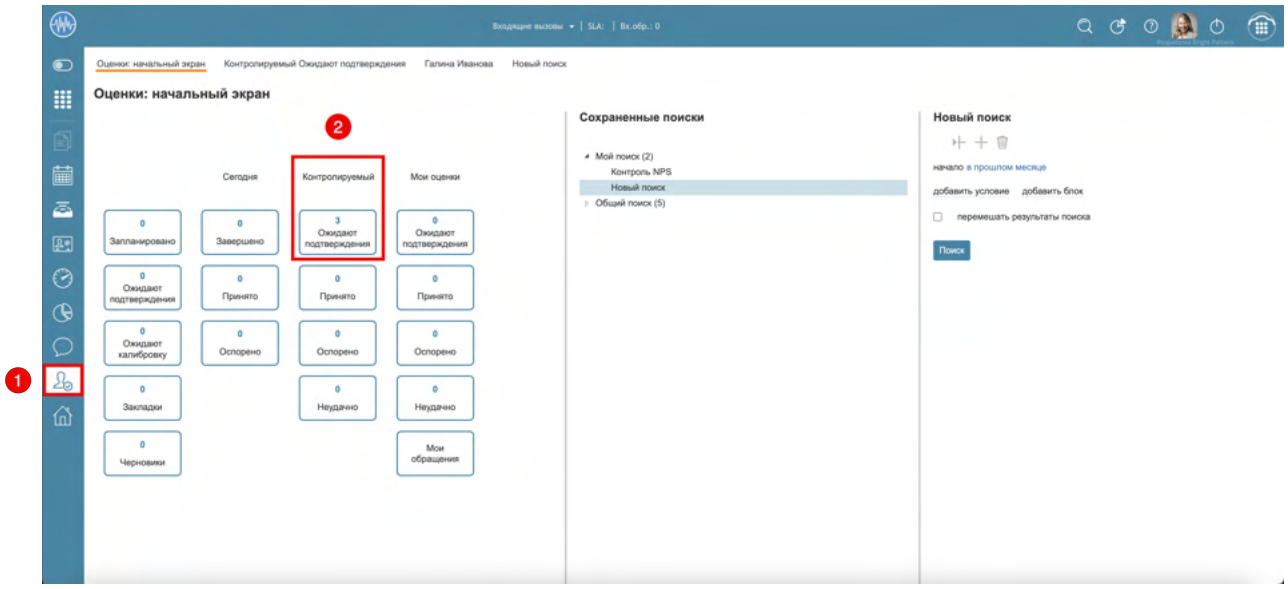
- заметки и другие дополнительные материалы, если они были добавлены.

Так можно установить, какие именно действия *Оператора* привели к снижению итоговой оценки, а также комментарии *Оценщика* по сделанным оценкам.

❗ Описание элементов вкладки Все оценки приведено в разделе Вкладка Все оценки.

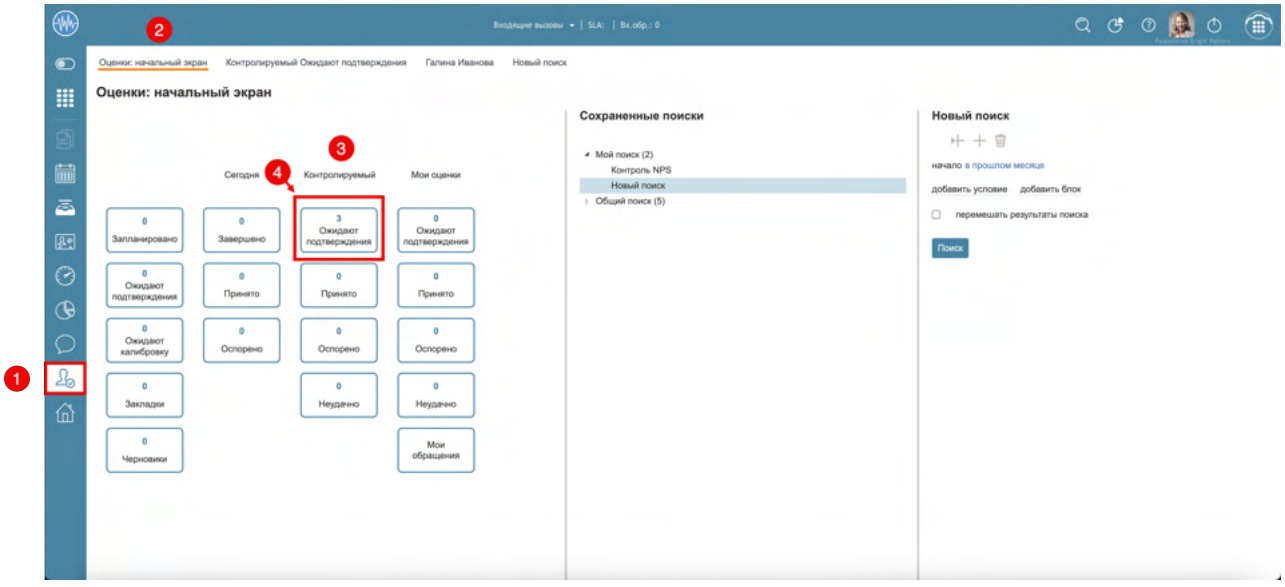
5.5.Подтверждение / отклонение оценки

Если правила оценки обращений требуют подтверждения *Супервизором*, после завершения оценки *Оценщиком* она направляется *Супервизору* группы, в которую входит оператор. Нажмите кнопку открытия страницы Контроль качества (1). Количество обращений , ожидающих подтверждения, отображается на виджете-кнопке Ожидают подтверждения (2).

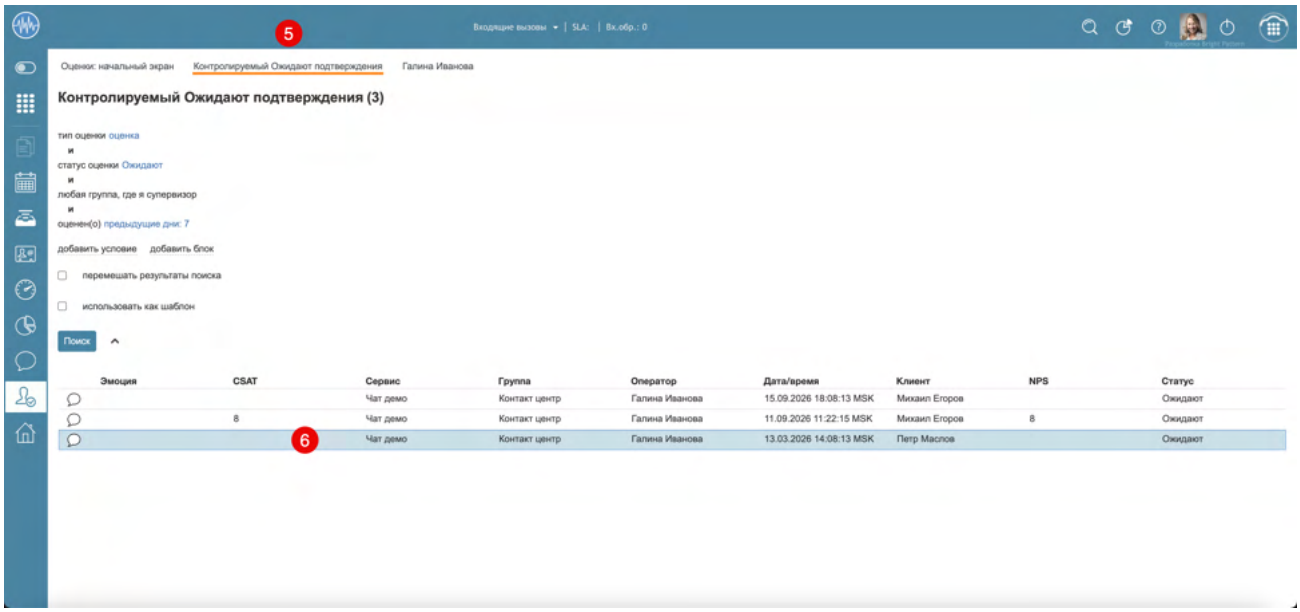


Рекомендуемая последовательность действий:

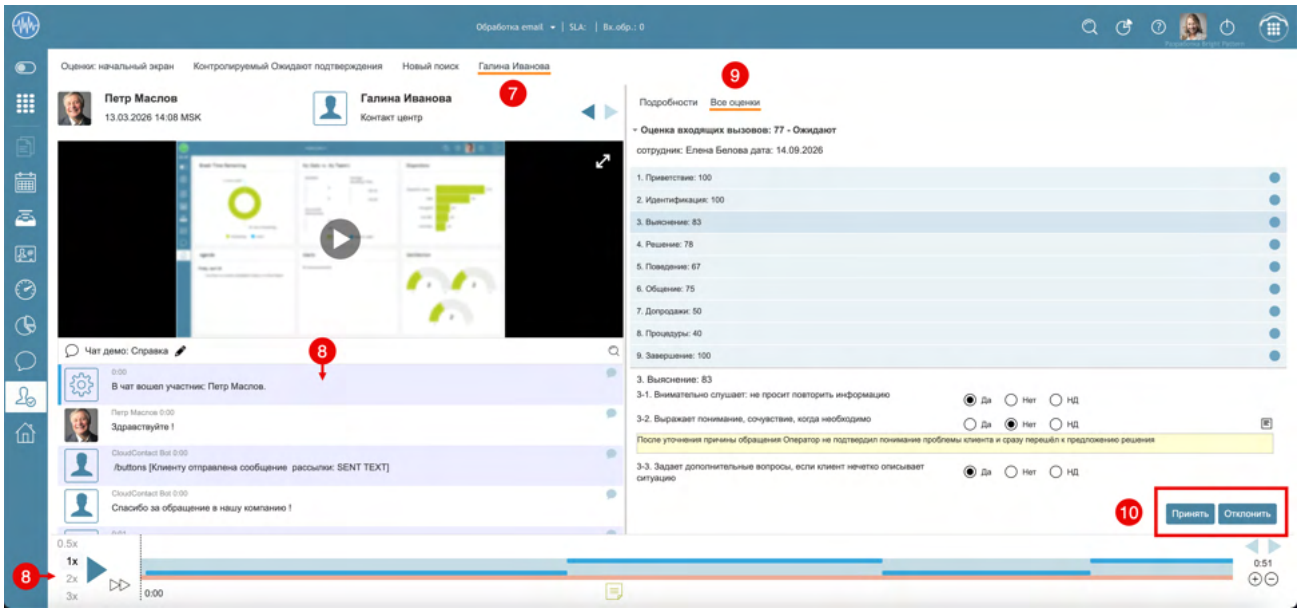
- Откройте окно Контроль качества (1) → вкладка Оценки: начальный экран (2).
- В колонке Контролируемый (3) нажмите Ожидают подтверждения (4).



- Список обращений откроется в новой вкладке (5). Найдите необходимое обращение (6).



- Дважды щёлкните по нему для открытия вкладки *Оценка обращения* с именем *Оператора* (7).
- Просмотрите или прослушайте само обращение (8).
- Перейдите во вкладку Все оценки (9) и изучите оценку.
- Последовательно проверьте необходимые области оценки , вопросы , комментарии *Оценщика* (если есть).
- Нажмите Принять или Отклонить (10).



5.5.1.Подтверждение оценки

Если *Супервизор* согласен с выставленной оценкой, следует нажать кнопку Принять .

После подтверждения оценка считается завершённой и становится доступна через предустановленный поиск в виджете-кнопке Принято.

Принятые оценки участвуют в формировании показателей качества *OMNI QM*. В частности, после проведения и принятия оценок их результаты используются при формировании общей оценки работы оператора.

Перед подтверждением рекомендуется убедиться, что:

- просмотрены существенные замечания *Оценщика*;

- отрицательные ответы соответствуют фактическому содержанию обращения;

- критические нарушения обоснованы;

- *Оператору* понятны причины снижения оценки.

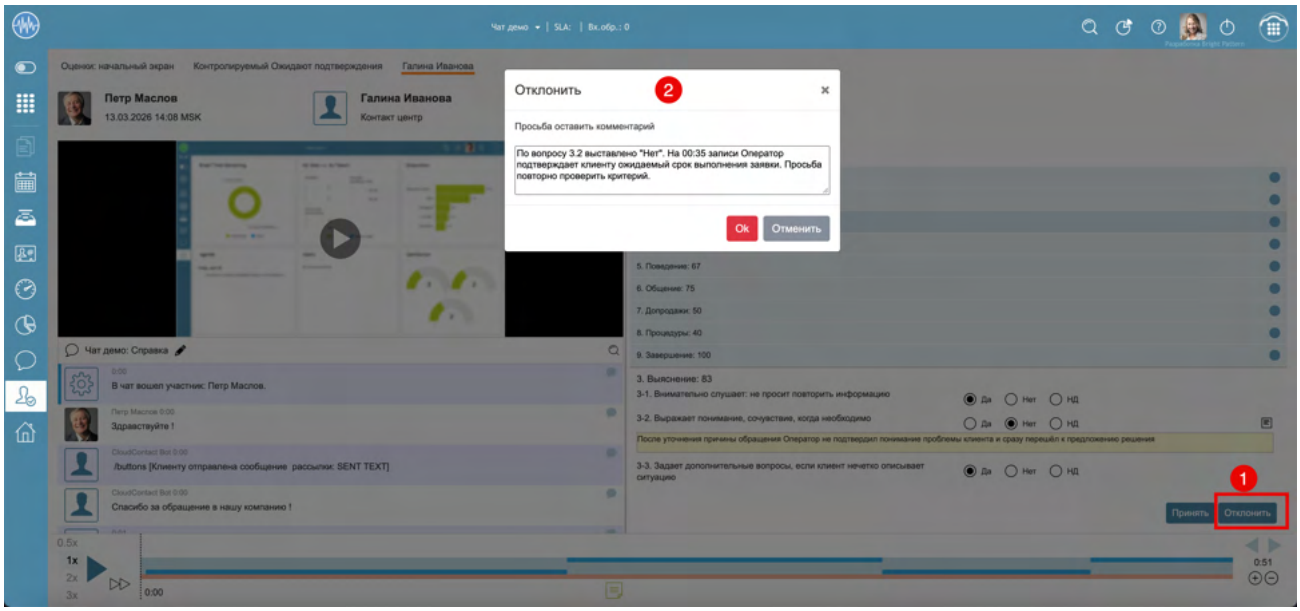
5.5.2.Отклонение оценки

Если Супервизор не согласен с оценкой, следует нажать кнопку Отклонить (1).

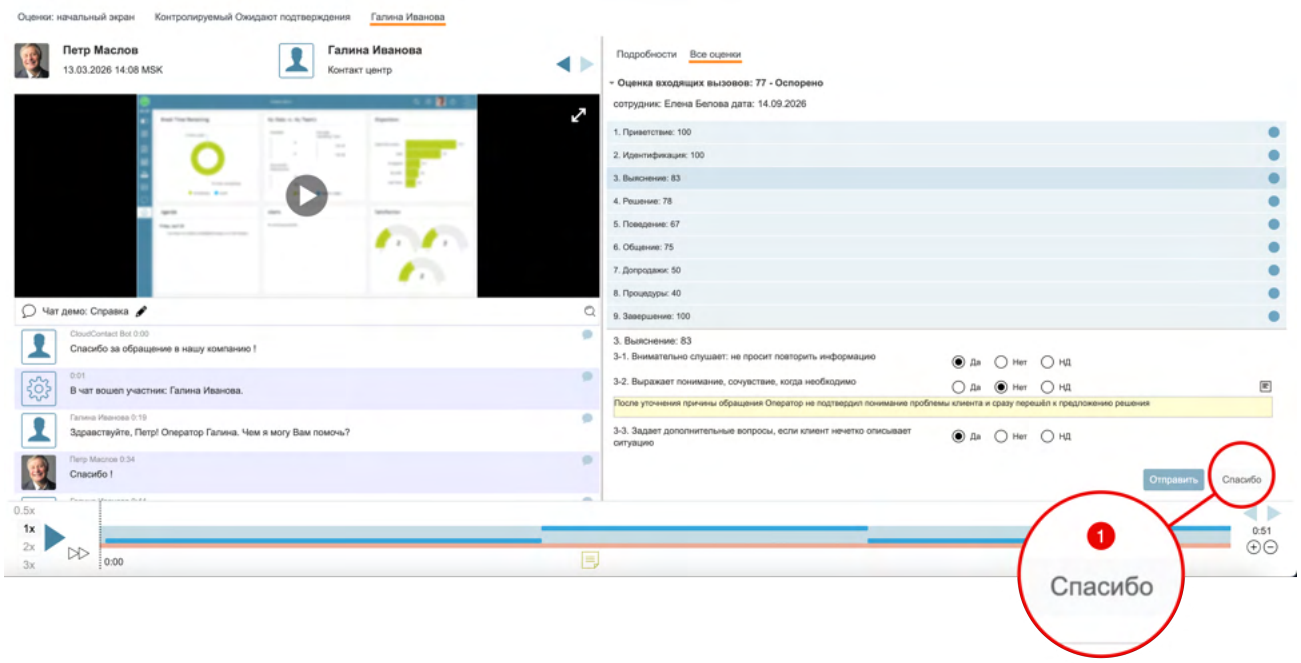
Оценка получает состояние *Оспорено* и возвращается *Оценщику*. Она становится доступна через предустановленный поиск Оспорено.

После нажатия кнопки Отклонить предлагается оставить комментарий о причинах несогласия (2). Например, вместо общей фразы : «Не согласен с оценкой», лучше написать: «По вопросу 3.2 выставлено "Нет". На 00:35 записи Оператор подтверждает клиенту ожидаемый срок выполнения заявки. Просьба повторно проверить критерий ».

Написание комментария **является обязательным** перед отклонением оценки, т.к. комментарий позволяет *Оценщику* сразу перейти к спорному фрагменту и существенно упрощает повторное рассмотрение.



После отправки подтверждения или отклонения оценки появляется сообщение Спасибо (1).



5.5.3.Что происходит после Отклонения

Оспоренная оценка возвращается *Оценщику*. При открытии оспоренной оценки *Оценщику*, в зависимости от его полномочий, доступны два действия:

- Открыть заново: повторно открыть оценку;
- Удалить: удалить исходную оценку.

При Открытии заново *Оценщик* повторно рассматривает отклоненную форму оценки. Он может внести изменения в сделанные оценки или ничего не менять. Если оценки были изменены, то итоговая новая оценка заменяет первоначальную отклонённую оценку, после чего снова поступает *Оператору* или *Супервизору* на подтверждение.

При выборе Удалить исходная оценка удаляется. Для продолжения процесса *Оценщику* необходимо заново заполнить форму оценки и отправить её на подтверждение.

! Таким образом, **Отклонение оценки не изменяет оценку автоматически**. Это действие возвращает вопрос *Оценщику* для повторного рассмотрения.

5.6.Работа с оценками со статусом «Неудачно»

Оценки, не достигшие требуемого результата, доступны *Супервизору* через виджет-кнопку Неудачно (4) в колонке Контролируемый (3).



Такая оценка также может быть: Принята или Отклонена.

Если оценка *Неудачно* **принимается**, она остаётся доступной через виджет-кнопку Неудачно, но получает завершённый статус.

Если она **отклоняется**, оценка возвращается *Оценщику* для повторного рассмотрения.

❗ Важно: статус *Неудачно* сам по себе не означает, что *Супервизор* должен оспорить оценку. Если критерии применены правильно и результат соответствует фактическим действиям *Оператора*, такую оценку следует подтвердить, а выявленные недостатки использовать для обратной связи и обучения.

5.7.Использование результатов для обратной связи

Одно из основных назначений *OMNI QM* - не только получение баллов, но и выявление конкретных направлений для улучшения работы *Оператора*.

При обсуждении с *Оператором* оценки рекомендуется использовать следующую последовательность:

Результат → конкретный критерий → фрагмент обращения → требуемое действие → рекомендация.

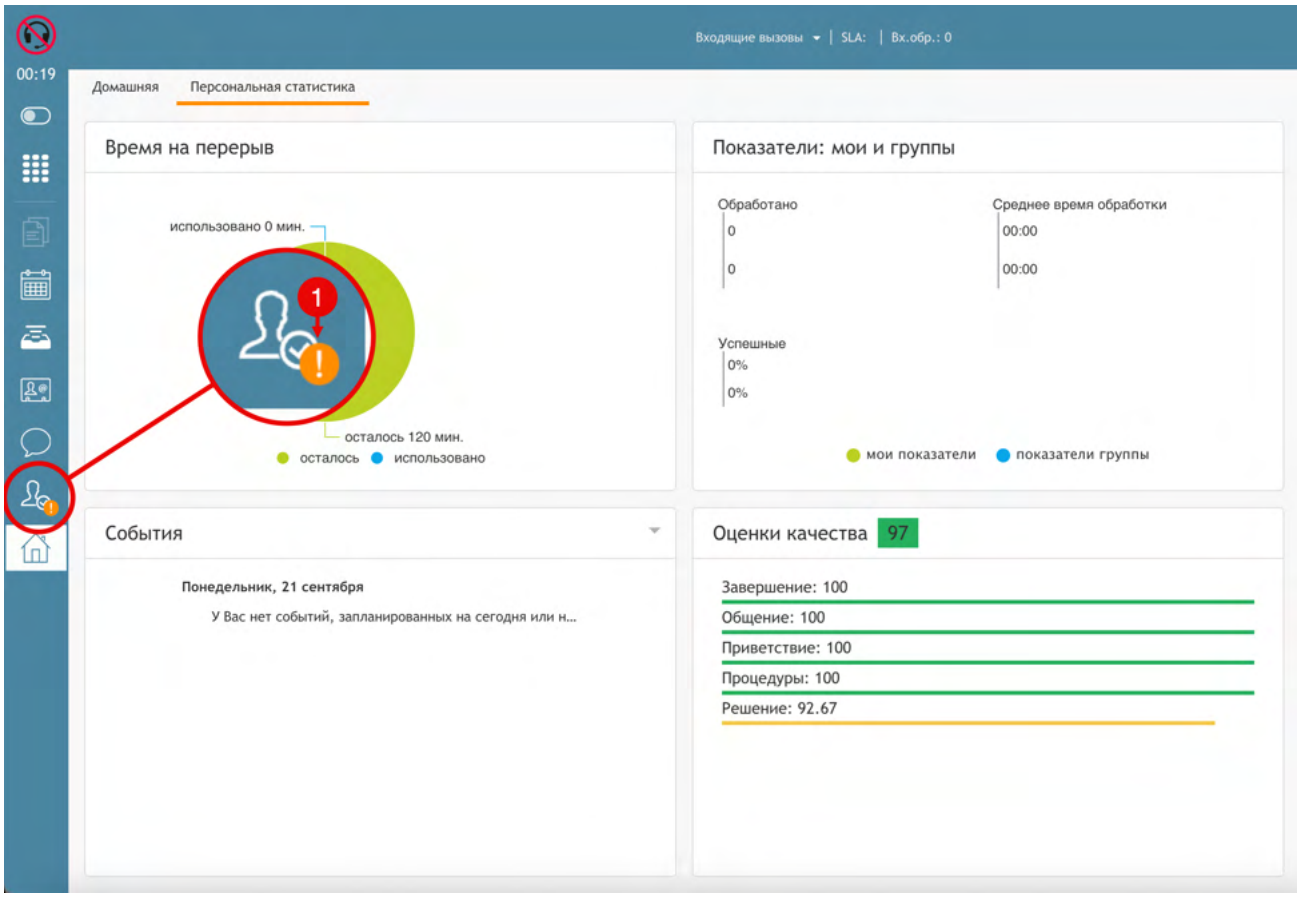
Например: «В области "Решение" результат снизился из-за вопроса о подтверждении решения запроса клиента. В конце разговора Оператор завершил вызов, не уточнив, решён ли вопрос клиента. В подобных ситуациях перед завершением разговора следует подтвердить, что предложенное решение помогло».

Такой подход делает оценку практическим инструментом обучения, а не только показателем контроля.

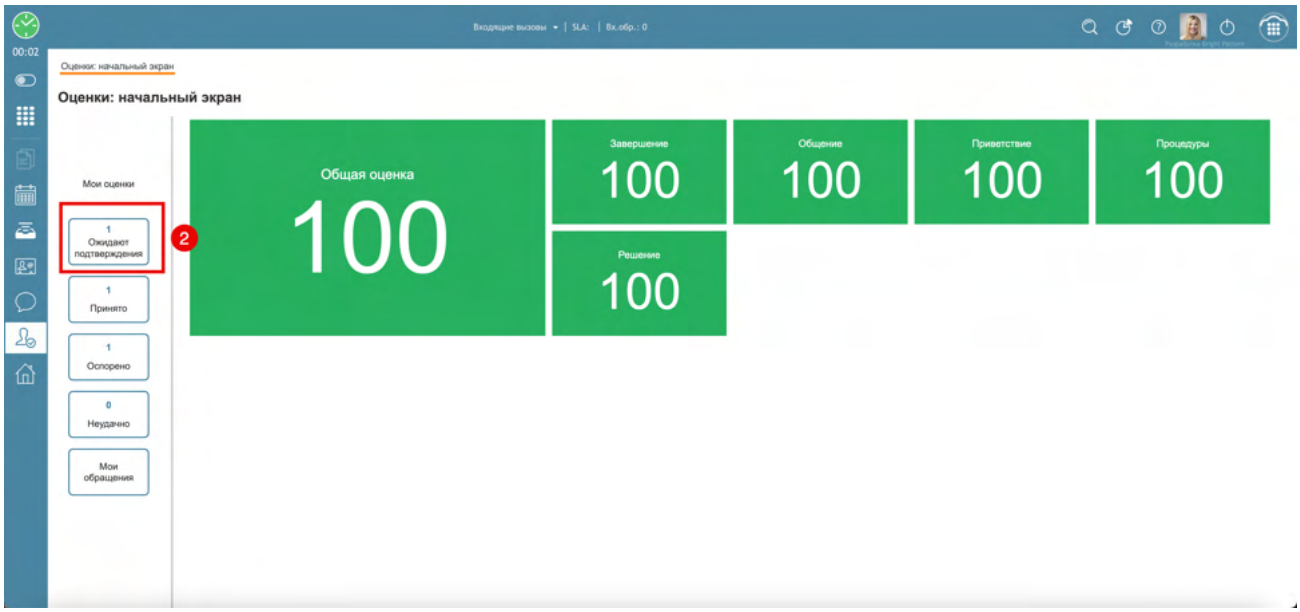
6. Работа Оператора

Если правила подтверждения предусматривают участие *Оператора*, после завершения оценки *Оценщиком* в *приложении Оператора* появляется уведомление. Для этого используется оранжевый индикатор на кнопке Контроль качества (если это окно не открыто) (1) или на виджете-кнопке Ожидают подтверждения (если открыто окно Контроль качества). После открытия уведомления индикатор исчезает, поскольку система считает уведомление полученным.

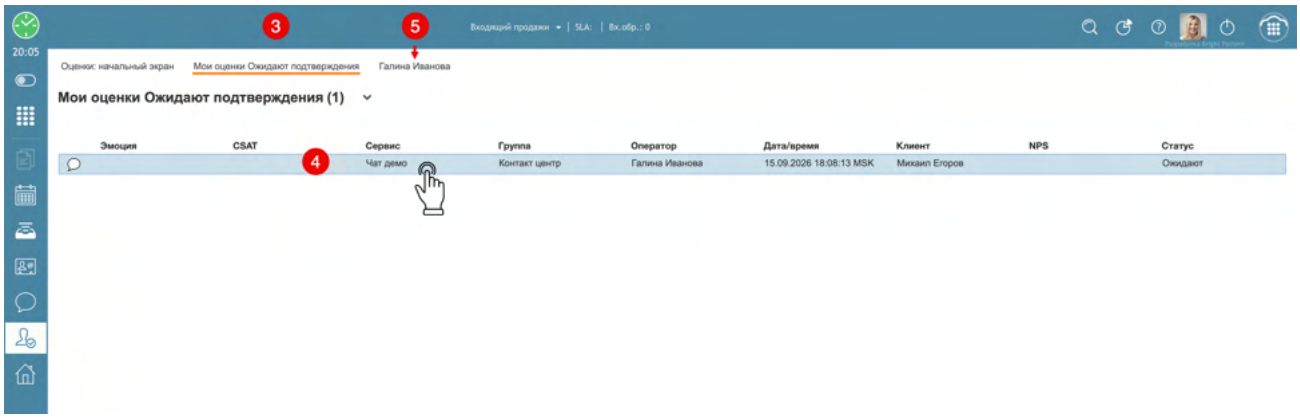
! Скрытие уведомления не означает автоматического подтверждения оценки.



Для открытия списка обращений , ожидающих подтверждения, следует нажать виджет-кнопку Ожидают подтверждения (2).



Список обращений откроется в новой вкладке Мои оценки Ожидают подтверждения (3). Найдите необходимое обращение (4). Дважды щёлкните по нему для открытия вкладки *Оценка обращения* с именем *Оператора* (5).



6.1.Просмотр собственной оценки

Оцениваемое обращение открывается в вкладке *Оценка обращения* с именем *Оператора* (1).

Перед принятием решения рекомендуется:

1. просмотреть или прослушать обращение;

2. открыть вкладку Все оценки (2);

3. изучить результат оценки;

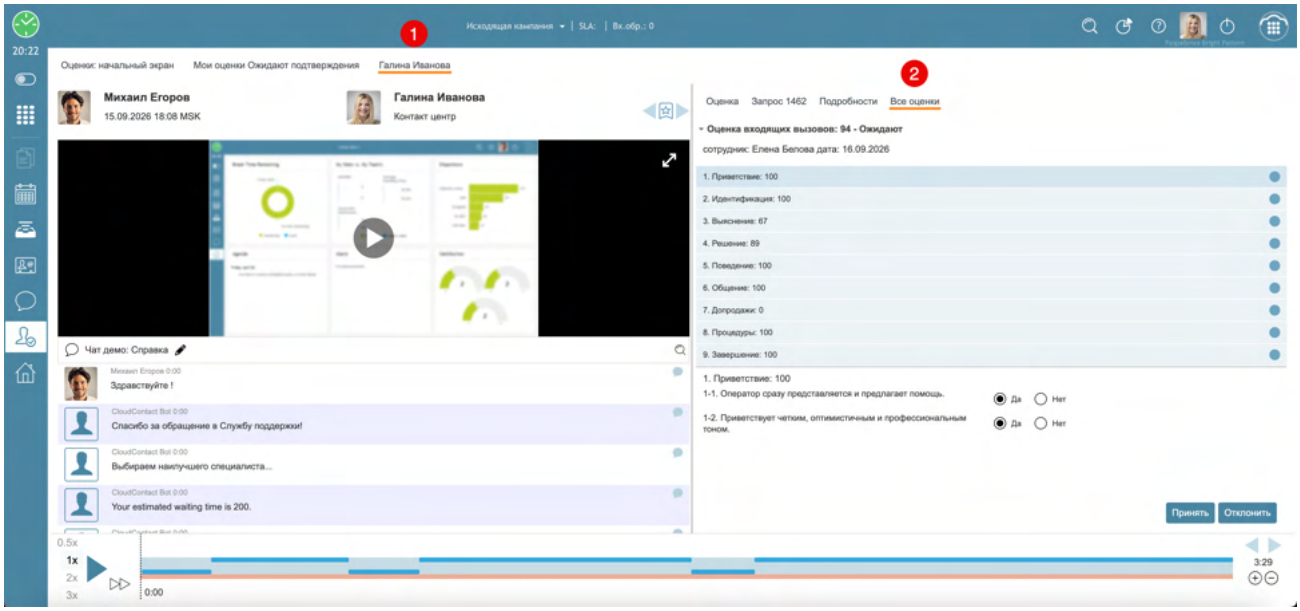
4. просмотреть ответы по каждой области;

5. ознакомиться с заметками и комментариями *Оценщика*;

6. при необходимости повторно проверить соответствующий фрагмент обращения.

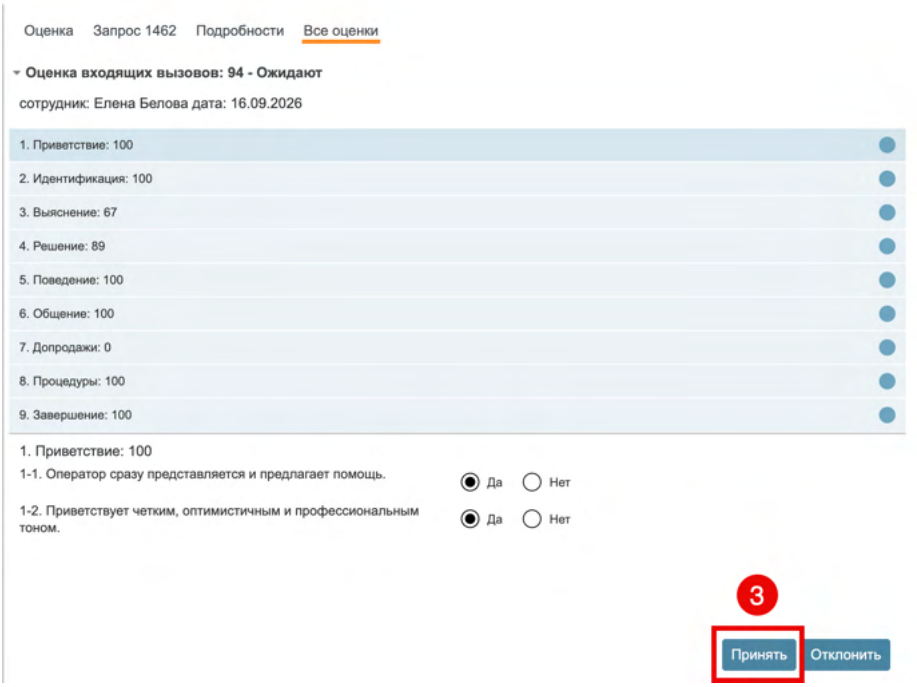
Таким образом, у *Оператора* есть все необходимые данные не только узнать итоговый балл, но и возможность понять, почему была выставлена именно такая оценка.

Описание всех элементов вкладки *Оценка обращения* приведено в разделе Вкладка Оценка обращения.



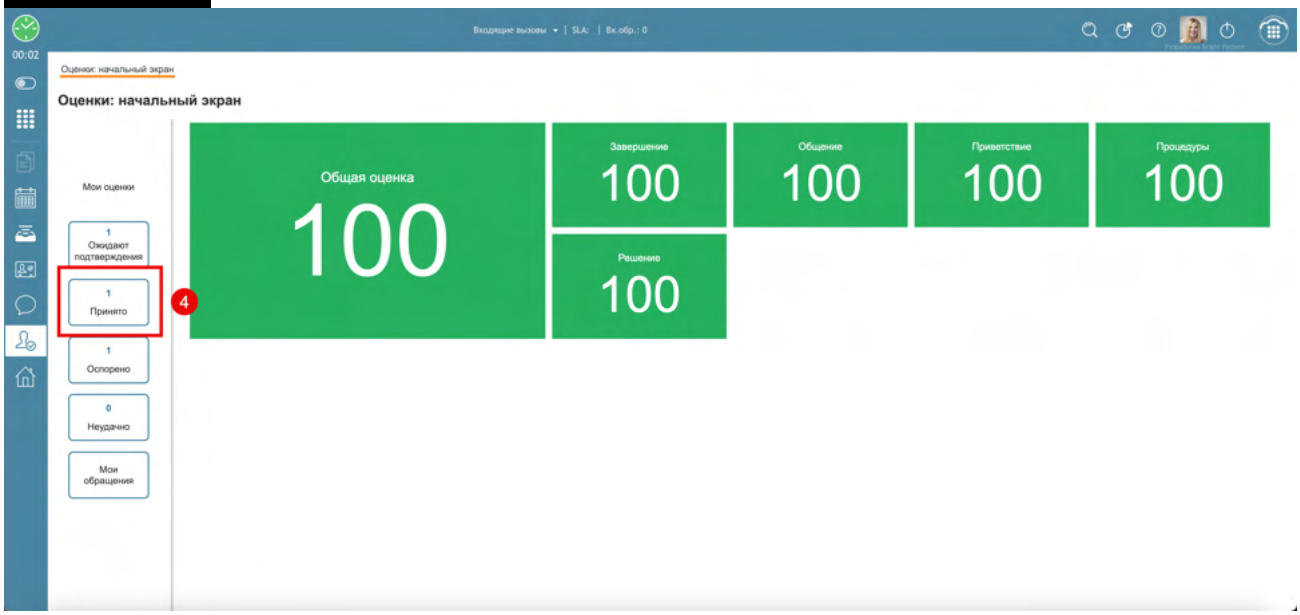
6.2.Подтверждение Оператором

Если *Оператор* согласен с результатом, следует нажать кнопку Принять (3).



Оценка считается завершённой и далее доступна для просмотра с помощью виджета-кнопки Принято (4). После принятия результат учитывается в общих показателях качества работы *Оператора*.

Подтверждение означает подтверждение результата оценки в рамках процесса *OMNI QM*.

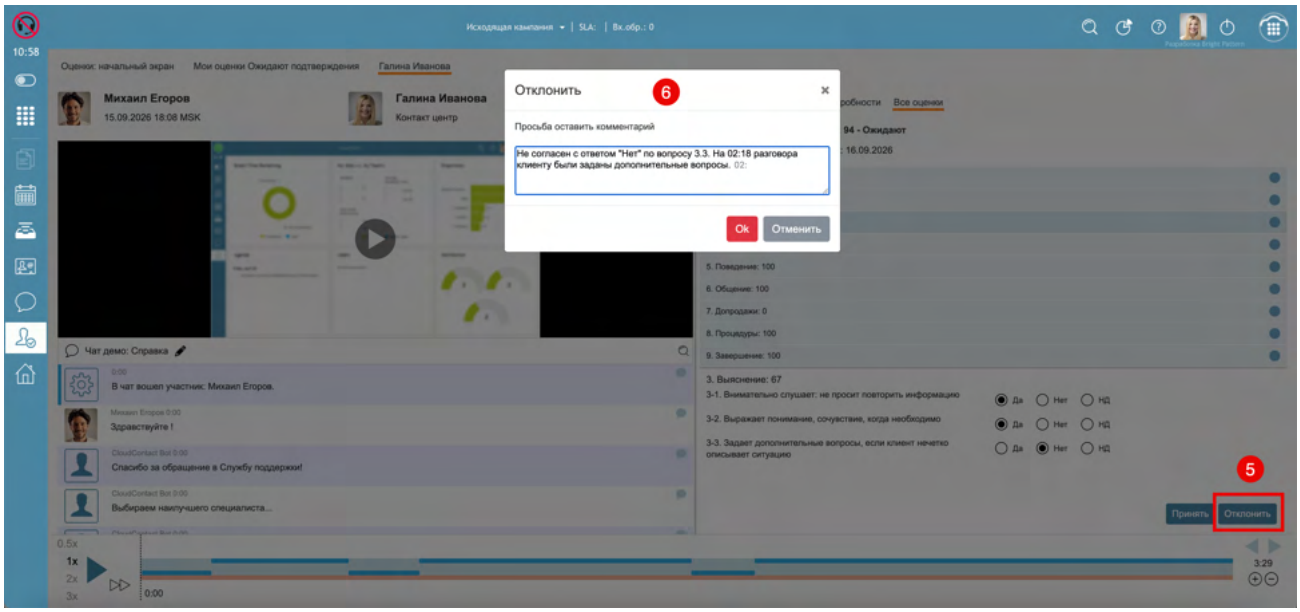


! Если в настройках *OMNI QM* задано подтверждение оценки *Супервизором* или *Оператором*, то если первым оценку подтвердил *Оператор*, дополнительного обязательного подтверждения *Супервизором* для финализации уже не требуется. И наоборот: если первым подтвердил *Супервизор*, подтверждение *Оператора* не требуется.

6.3.Оспаривание Оператором

Если *Оператор* считает, что один или несколько критериев применены неправильно, он может нажать кнопку Отклонить (5). При отклонении необходимо указать причину несогласия (6).

Причина оспаривания должна относиться к конкретному результату оценки. При оспаривании рекомендуется дать развернутый комментарий о причине несогласия. Например, комментарий «Не согласен с ответом "Нет" по вопросу 3.3. На 02:18 разговора клиенту были заданы дополнительные вопросы », лучше помогает *Оценщику* понять причину оспаривания, чем краткое сообщение «Считаю оценку несправедливой».



Оценка возвращается обратно *Оценщику* и остаётся в состоянии *Оспорено*, пока не будет окончательно принята *Оператором* или *Супервизором*.

6.4.Самооценка Оператора

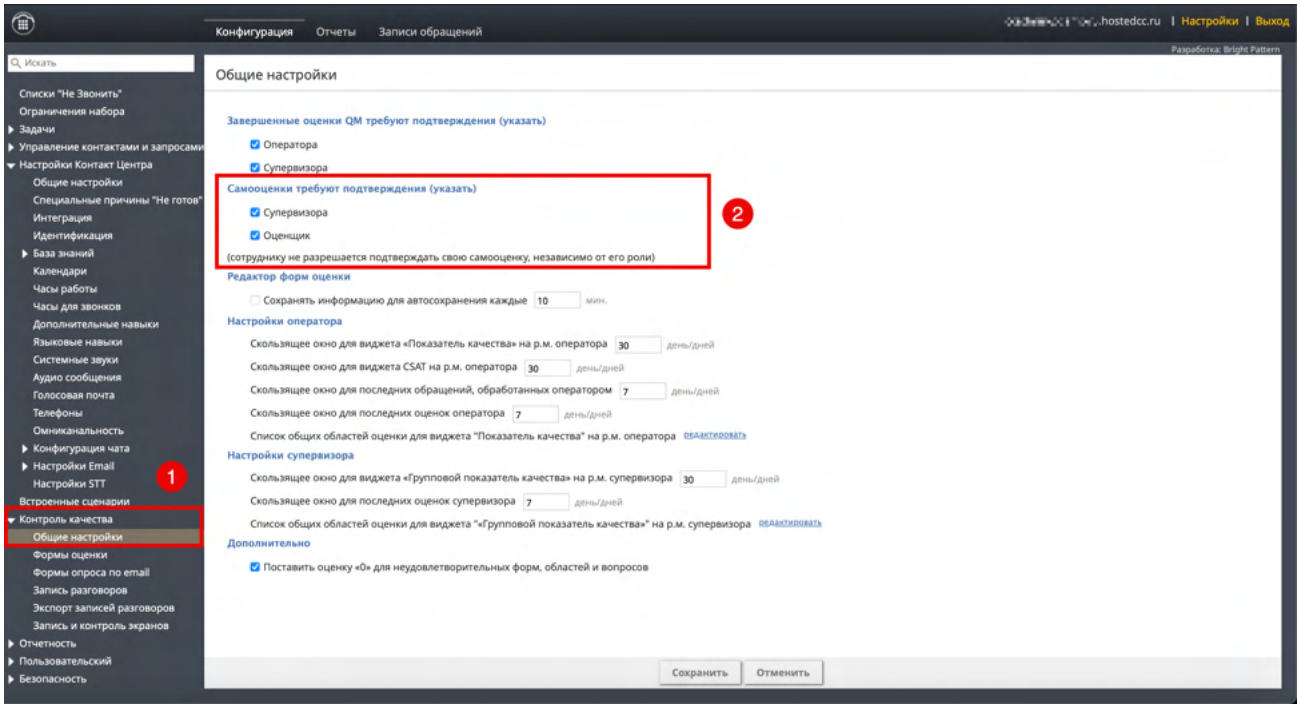
OMNI QM поддерживает **самооценку** : когда *Оператор* может самостоятельно оценивать собственные обращения, если он обладает полномочием Оценить свою работу с обращениями.

Поскольку обычно этот режим не является основным в работе КЦ, рекомендуется учитывать его как дополнительную опцию.

Общий процесс самооценки выглядит следующим образом:

Оператор выбирает собственное обращение → заполняет форму → отправляет самооценку → *Супервизор* или *Оценщик* проверяет её и принимает или отклоняет.

В разделе Контроль качества / Общие настройки (1) приложения Администратора для самооценок предусмотрен отдельный пункт: Самооценки требуют подтверждения (указать) (2). В нем следует указать, кто должен подтверждать самооценки: *Супервизор* и/или *Оценщик*.



Подробнее о настройках написано в разделе Контроль качества. Общие настройки работы .

⚠ Сотрудник не может подтверждать собственную самооценку, даже если его роли и полномочия в других ситуациях позволяют подтверждать оценки.

Если самооценка отклонена, *Оператор* может использовать кнопку Открыть повторно , после чего форму необходимо заполнить заново и снова направить на подтверждение.

6.5.Что делать при повторном несогласии

Как описано в разделе Действия при отклонении оценки после открытия и рассмотрения отклоненной оценки *Оценщик* может повторно выполнить оценку и снова направить её на подтверждение. Получив новую версию, *Оператор* или *Супервизор* снова проверяет результат и выбирает Принять или Отклонить.

❗ Логика работы *OMNI QM* не устанавливает конкретного количества допустимых циклов повторного рассмотрения.

На практике, если одна оценка неоднократно проходит цикл:

Отклонить → Открыть повторно → новая оценка → Отклонить,

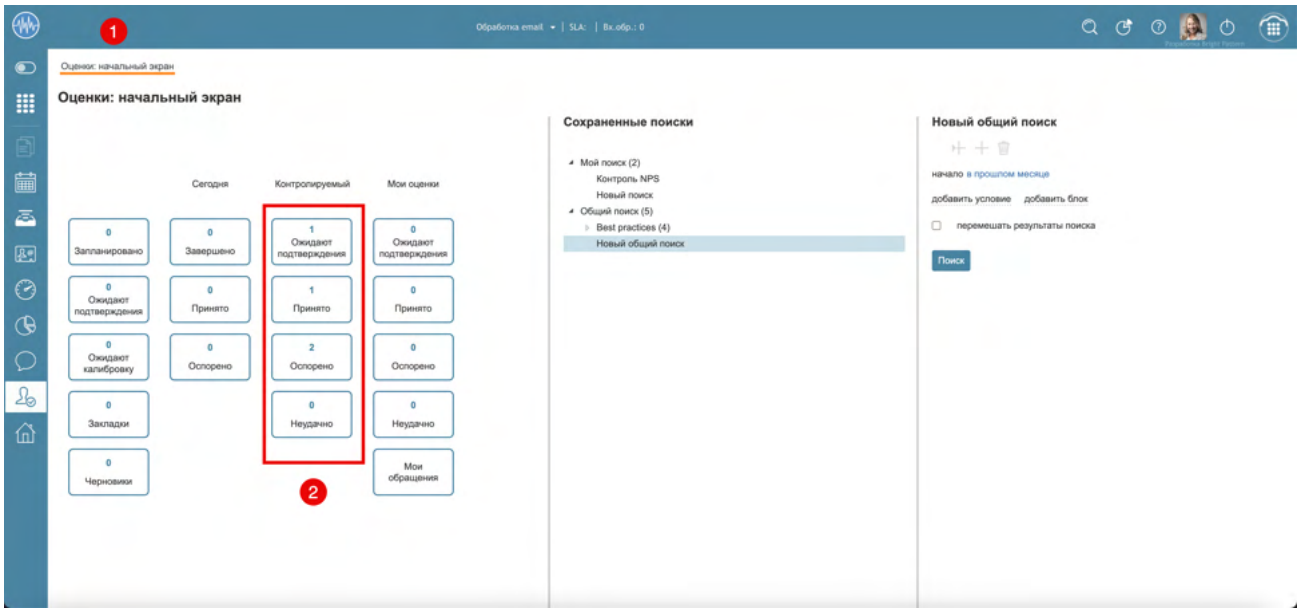
целесообразно передать спор *Руководителю*.

Повторяющиеся разногласия могут указывать на неоднозначность критерия или различное понимание правил оценки. В таком случае полезно рассмотреть спорный критерий в рамках **калибровки**.

6.6.Просмотр ранее принятых и отклоненных оценок

Вкладка Оценки: начальный экран (1) позволяет *Оператору* и *Супервизору* возвращаться к предыдущим результатам. В зависимости от роли и полномочий для этого используются виджеты-кнопки с предустановленными поисками (2):

- Принято: принятые оценки;
- Оспорено: оспоренные;
- Неудачно: неуспешные;
- Ожидают подтверждения: ожидающие подтверждения.



Период, за который соответствующие кнопки ищут прошлые оценки, задаётся *Администратором* в разделе Контроль качества / Общие настройки *приложения Администратора*. Период, заданный по умолчанию - 7 дней. Подробнее о настройках написано в разделе Контроль качества. Общие настройки работы .

6.7.Практические рекомендации

При организации процесса подтверждения оценок *Супервизором* / *Оператором* рекомендуется придерживаться следующих правил:

- Не использовать отклонение оценки только из-за низкого балла. Основанием должно быть несогласие с применением конкретных критериев.
- При оспаривании указывать конкретный вопрос и причину. Если возможно - время соответствующего фрагмента записи.
- Перед отклонением проверять исходное обращение. Это уменьшает число необоснованных возвратов *Оценщику*.
- Не превращать подтверждение в формальность. Результаты оценки полезно использовать при обсуждении качества работы с *Оператором*.
- Повторяющиеся споры анализировать отдельно. Несогласие нескольких участников с одним и тем же критерием может свидетельствовать о необходимости уточнить форму оценки или провести калибровку.
- Разделять оценку обращения и оценку сотрудника. Результат формы характеризует качество конкретного проверяемого обращения в соответствии с заданными критериями.

7. Калибровка оценок

Даже при использовании единой формы оценки разные *Оценщики* могут по-разному трактовать один и тот же критерий.

Например, в форме присутствует вопрос: «Оператор полностью выявил потребность клиента».Один *Оценщик* может считать, что для ответа «Да» достаточно одного уточняющего вопроса, другой - что *Оператор* должен дополнительно подтвердить понимание потребности клиента. В результате одно и то же обращение может получить разные оценки.

Калибровка предназначена для выявления и уменьшения таких различий. Несколько *Оценщиков* независимо оценивают одно и то же обращение с использованием одной формы, после чего их результаты сравниваются.

Таким образом:

- **Обычная оценка** используется для проверки качества работы ***Оператора***.
- **Калибровка** используется для проверки согласованности работы ***Оценщиков***.

> ! **Калибровка** не является дополнительной оценкой *Оператора*. Результаты калибровочных оценок предназначены для анализа работы *Оценщиков* и не должны изменять общую оценку *Оператора*.

7.1.Когда следует проводить калибровку

Калибровку полезно проводить не только при возникновении спорных ситуаций, но и регулярно.

Основные случаи:

- **После создания новой формы оценки:** необходимо убедиться, что все *Оценщики* одинаково понимают новые критерии.
- **После существенного изменения формы:** например, после изменения формулировок вопросов, вариантов ответов или правил применения «Н/Д».
- **При подключении нового Оценщика:** калибровка позволяет проверить, насколько его подход соответствует принятым правилам.
- **При регулярных расхождениях между Оценщиками:** если один *Оценщик* систематически выставляет более высокие или более низкие результаты, необходимо определить причины.
- **При частом оспаривании определённых вопросов:** многочисленные отклонения оценки по одному критерию могут указывать не на ошибки *Операторов*, а на неоднозначность самого критерия.
- **После обучения Оценщиков:** калибровка позволяет проверить, одинаково ли участники применяют новые правила.

Кто участвует в калибровке

Организатором процесса обычно является *Руководитель (контроля качества)*:

- выбирает подходящее обращение;

- определяет участников;

- назначает калибровку;

- контролирует её выполнение;

- анализирует результаты;

- организует обсуждение расхождений;

- при необходимости корректирует методические рекомендации или инициирует изменение формы.

Оценщики независимо выполняют назначенную калибровочную оценку.

При этом важен принцип: каждый *Оценщик* должен выполнить калибровочную оценку **самостоятельно**, не согласовывая ответы с другими участниками до её завершения. Иначе невозможно определить реальные различия в понимании критериев.

7.2.Выбор обращения для калибровки

Для калибровки целесообразно выбирать обращение, которое позволяет проверить наиболее значимые критерии формы.

Необязательно выбирать исключительно проблемное обращение. Более полезным может оказаться типичный диалог, содержащий несколько ситуаций, допускающих различную трактовку.

Хороший пример для калибровки:

- содержит достаточное количество оцениваемых действий;

- позволяет применить большинство основных областей формы;

- содержит как явно выполненные, так и потенциально спорные критерии;

- имеет доступную запись или другие необходимые материалы;

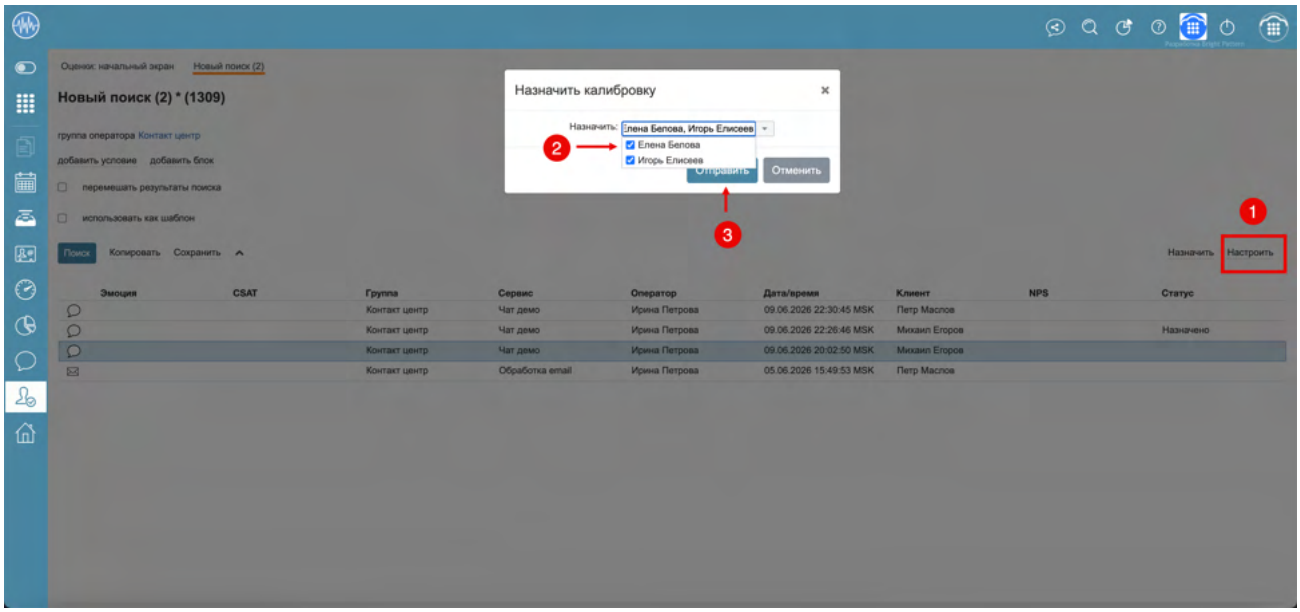
- не содержит технических проблем, мешающих объективной оценке.

❗ Рекомендация: если цель калибровки - разобраться с конкретным спорным критерием, следует выбирать обращение, в котором этот критерий проявляется особенно наглядно.

7.3.Назначение калибровки

Руководитель (контроля качества) находит необходимое обращение в вкладке Обращение: начальный экран. Для этого можно использовать обычные средства поиска как описано в разделе Поиск обращений для оценки.

Для **назначения калибровки** выберите обращение и нажмите Калибровка / Настроить (1). В новом окне выберите нескольких *Оценщиков* (2) и нажмите Отправить (3).



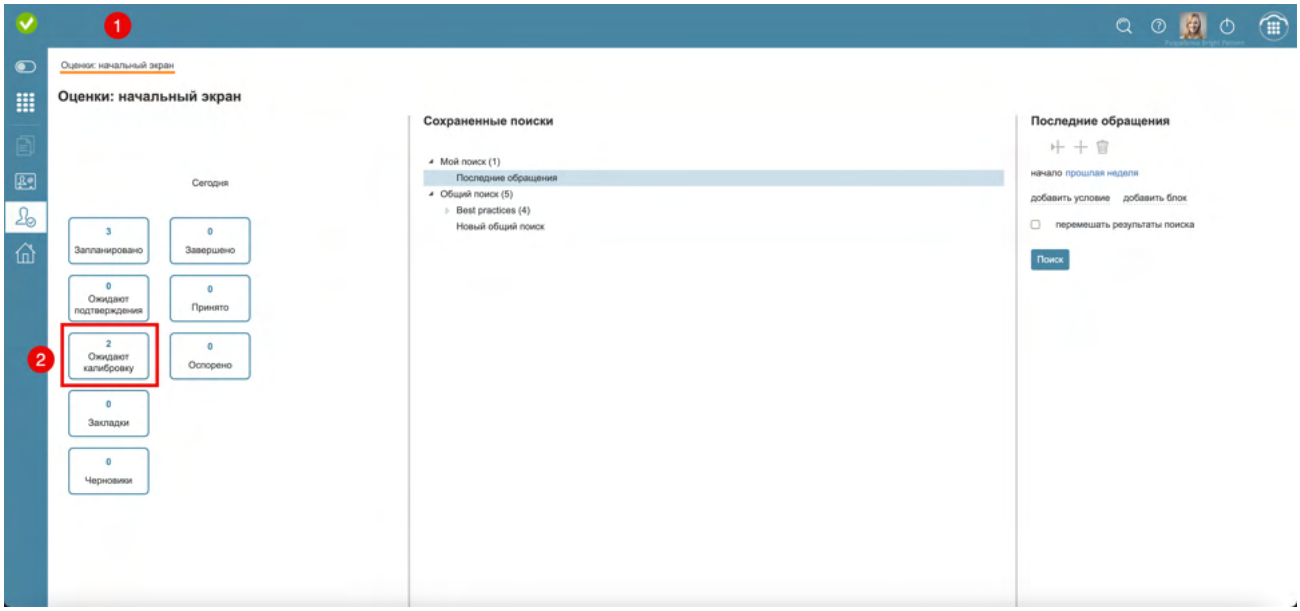
Главное **отличие** кнопок Назначить и Калибровка / Настроить:

- Назначить → обращение назначается *Оценщику* для **обычной** оценки;
- Калибровка / Настроить → одно обращение назначается нескольким *Оценщикам* для независимого **сравнения** результатов.

После назначения калибровка появляется у выбранных *Оценщиков* среди ожидающих выполнения калибровок.

7.4.Получение задания Оценщиком

Для доступа к назначенным *Оценщику* калибровкам следует использовать вкладку Оценки: начальный экран (1) и виджет-кнопку Ожидают калибровку (2). Цифра на виджете показывает количество заданий на калибровку. Для выполнения калибровки нажмите на виджет.



В новой вкладке Ожидают калибровку (3) откроется список заданий для калибровки. Выберите нужное обращение (4) - оно откроется в отдельной вкладке с именем оператора (5).



Общий порядок работы:

1. откройте приложение *Супервизора* → окно Контроль качества ;
2. вкладка Оценки: начальный экран;
3. нажмите виджет-кнопку Ожидают калибровку;
4. найдите назначенное обращение;
5. откройте его в вкладке *Оценка обращения*;
6. изучите материалы обращения;
7. заполните назначенную форму;
8. завершите калибровочную оценку.

С технической точки зрения работа с формой аналогична обычной оценке, описанной в разделе Заполнение формы оценки.

Поэтому в дальнейшем остановимся на практических вопросах калибровки.

7.5.Как проводить калибровочную оценку

Оценщик должен применять те же правила, которые использует при обычной проверке обращения:

1. Изучить обращение полностью: не рекомендуется начинать оценивать отдельные вопросы до понимания общего контекста.

2. Последовательно заполнить области формы: каждый критерий оценивается на основании фактических действий *Оператора*.

3. Корректно использовать «Нет**» и «**Н/Д**»:**

«Нет» означает, что критерий применим, но не выполнен.
«Н/Д» означает, что критерий объективно неприменим к данному обращению.

4. Обратить особое внимание на критические критерии: различия в применении п. Неуд. область / Неуд. форма особенно важны для анализа.

5. При необходимости добавить комментарии: они помогут впоследствии понять логику выбора ответа.

6. Завершить оценку независимо от других Оценщиков: до завершения калибровки не следует обсуждать ответы с другими участниками.

7.5.1.Почему нельзя заранее согласовывать ответы

Основная задача калибровки - обнаружить естественные различия в применении критериев.

Предположим, три *Оценщика* независимо ответили на вопрос:

Оценщик	Ответ
Оценщик 1	Да
Оценщик 2	Нет
Оценщик 3	Да

Такой результат показывает, что критерий требует анализа.

Если же *Оценщики* заранее договорятся поставить «Да», система покажет полное совпадение, хотя фактически единое понимание критерия отсутствует.

Поэтому последовательность должна быть именно такой:

Независимая оценка → сравнение → обсуждение → единое правило;

а не: Обсуждение → согласованный ответ → заполнение формы.

7.6.Что анализируется после калибровки

После завершения калибровочных оценок *Руководителю* важно смотреть не только на различия итогового балла.

Необходимо последовательно сравнить:

- **Итоговый результат формы**

  Например:

  - Оценщик 1 - 92%;

  - Оценщик 2 - 87%;

  - Оценщик 3 - 93%.

Разница показывает наличие расхождения, но сама по себе ещё не объясняет его причину.

- **Результаты областей**

На этом шаге следует определить, в какой именно области возникло расхождение.

Например:

Приветствие – результаты совпадают;

Общение – совпадают;

Решение – существенно различаются.

Это локализует проблему.

- **Ответы на отдельные вопросы**

Далее следует найти конкретный вопрос:

«Оператор убедился, что вопрос клиента полностью решён».

Оценщик 1 → Да

Оценщик 2 → Нет

Оценщик 3 → Да

Именно этот критерий становится предметом дальнейшего разбора.

Расхождение между *Оценщиками* необязательно означает ошибку одного из них. Причины могут быть различными:

- **Неоднозначная формулировка вопроса:** например, вопрос «Оператор был достаточно доброжелателен». Термин «достаточно» допускает субъективное толкование.
- **Отсутствие чётких критериев ответа**: не определено, какое конкретное действие соответствует «Да», а какое - «Нет».
- **Различное понимание «**Н/Д»: один *Оценщик* считает критерий неприменимым, другой ставит отрицательную оценку.
- **Различная трактовка процедуры**: внутренний стандарт обслуживания может быть недостаточно подробно описан.
- **Недостаточное обучение**: новый *Оценщик* может применять критерий иначе, чем опытные сотрудники.
- **Ошибка конкретного Оценщика**: даже при однозначном критерии возможно неправильное применение правила.

Поэтому задача *Руководителя* - определить причину расхождения, а не просто указать, чей ответ считается неправильным.

Особое внимание следует уделить к ответам «Нет» и «Н/Д». Из практики известно, это один из наиболее важных объектов калибровки.

Предположим, вопрос формы: «Оператор сообщил клиенту срок выполнения заявки», при этом в обращении заявка не создавалась.

Результаты оценки:

Оценщик 1 → Нет

Оценщик 2 → Н/Д

Оценщик 3 → Н/Д

Необходимо установить: требовалось ли вообще выполнять это действие в данном обращении?

Если нет, правильным методическим решением будет использование ответа «Н/Д».

Это особенно важно, поскольку, как подробно рассмотрено в отдельной инструкции по настройке форм, «Нет» и «Н/Д» по-разному участвуют в расчёте результата. Следовательно, различное применение «Н/Д» способно привести не только к расхождению по одному вопросу, но и к различным итоговым баллам формы.

Также важно правильно анализировать расхождения по вопросам, способным привести к применению п. Неуд. область / Неуд. форма.

Например:

Оценщик 1 считает, что допущено критическое нарушение.

Оценщик 2 считает, что нарушение было, но оно не соответствует условию критического ответа.

Разница может привести к принципиально различным результатам всей формы.

Для каждого критического критерия рекомендуется заранее определить:

- какое конкретное действие считается нарушением;

- какие исключения допускаются;

- какой фрагмент обращения подтверждает нарушение;

- когда применяется обычный отрицательный ответ;

- когда применяется критический ответ.

7.7.Отчет по калибровкам

Для анализа результатов в Облачном Контакт Центре предусмотрен специализированный отчет *OMNI QM: КАЛИБРОВКИ / Calibrations*.

В отчете приводятся все случаи калибровки, включая: форму оценки, дату и время обращения, оператора, сервис, длительность, оценщика, список вопросов со средним значением и проверкой различий.

📖 Информация о данном отчете содержится в отдельной инструкции Табличные отчеты , размещенной на Справочном портале.

Краткое описание всех отчетов , связанных с использованием *OMNI QM*, приведено в разделе Отчетность OMNI QM.

Руководителю следует использовать результаты калибровок для выявления:

- *Оценщиков*, результаты которых систематически отличаются от остальных;

- областей формы с наибольшими расхождениями;

- вопросов, которые разные *Оценщики* трактуют неодинаково;

- критериев, требующих дополнительного разъяснения;

- необходимости обучения или изменения формы.

При анализе важно рассматривать не только величину расхождения итоговых баллов, но и причину возникновения расхождения на уровне отдельных вопросов.

7.8.Что делать после обнаружения расхождений

Калибровка должна заканчиваться не фиксацией различий, а конкретным решением. В зависимости от причины можно выполнить одно или несколько действий:

- **Уточнить правила оценки.** Например: «Для ответа "Да" Оператор должен не только предложить решение, но и получить от клиента подтверждение, что вопрос решён».
- **Добавить пояснение к вопросу:** если формулировка слишком краткая, дополнительное описание уменьшает вероятность разных трактовок.
- **Изменить вопрос формы:** если критерий принципиально неоднозначен, лучше изменить его формулировку. Вместо: «Оператор проявил заинтересованность», можно использовать более наблюдаемый критерий: «Оператор уточнил причину обращения и подтвердил понимание вопроса клиента».
- **Провести обучение Оценщиков:** если критерий сформулирован однозначно, но применяется неправильно, может потребоваться дополнительное обучение.
- **Провести повторную калибровку:** после изменения правил полезно выбрать другое обращение и проверить, уменьшилось ли расхождение.

7.9.Разница между калибровкой и оспариванием

Эти два процесса важно различать.

Оспаривание	Калибровка
Начинается с конкретной рабочей оценки.	Организуется *Руководителем*.
Оценка → Отклонение → повторное рассмотрение *Оценщиком*	Одно обращение → несколько независимых *Оценщиков* → сравнение результатов
Задача: разрешить несогласие по конкретной оценке конкретного обращения.	Задача: проверить согласованность применения критериев *Оценщиками*.

Поэтому не каждое оспаривание требует калибровки.

Однако если один и тот же вопрос регулярно становится причиной отклонения или разные *Оценщики* систематически оценивают одинаковые ситуации по-разному, это хороший повод провести калибровку.

⚠ Калибровка **не изменяет** оценку *Оператора*.

Калибровка выполняется на реальном обращении *Оператора*, однако её цель: оценить работу *Оценщиков*, а не повторно оценить сотрудника.

Поэтому калибровочные результаты следует рассматривать отдельно от рабочей оценки обращения. Рабочая оценка характеризует работу *Оператора*. Результаты калибровки используются для анализа согласованности действий *Оценщиков*.

7.10.Как часто проводить калибровку

Облачный Контакт Центр предоставляет механизм калибровки, но периодичность процесса целесообразно определять самостоятельно с учётом объёма оценки и количества *Оценщиков*.

Для регулярного контроля можно использовать, например:

- плановую калибровку - один раз в месяц;
- калибровку после изменения формы - перед использованием новой редакции;
- калибровку нового *Оценщика* - перед самостоятельной работой;
- внеплановую калибровку - при росте количества спорных оценок.

Чем больше *Оценщиков* и чем сложнее форма, тем выше практическая ценность регулярной калибровки.

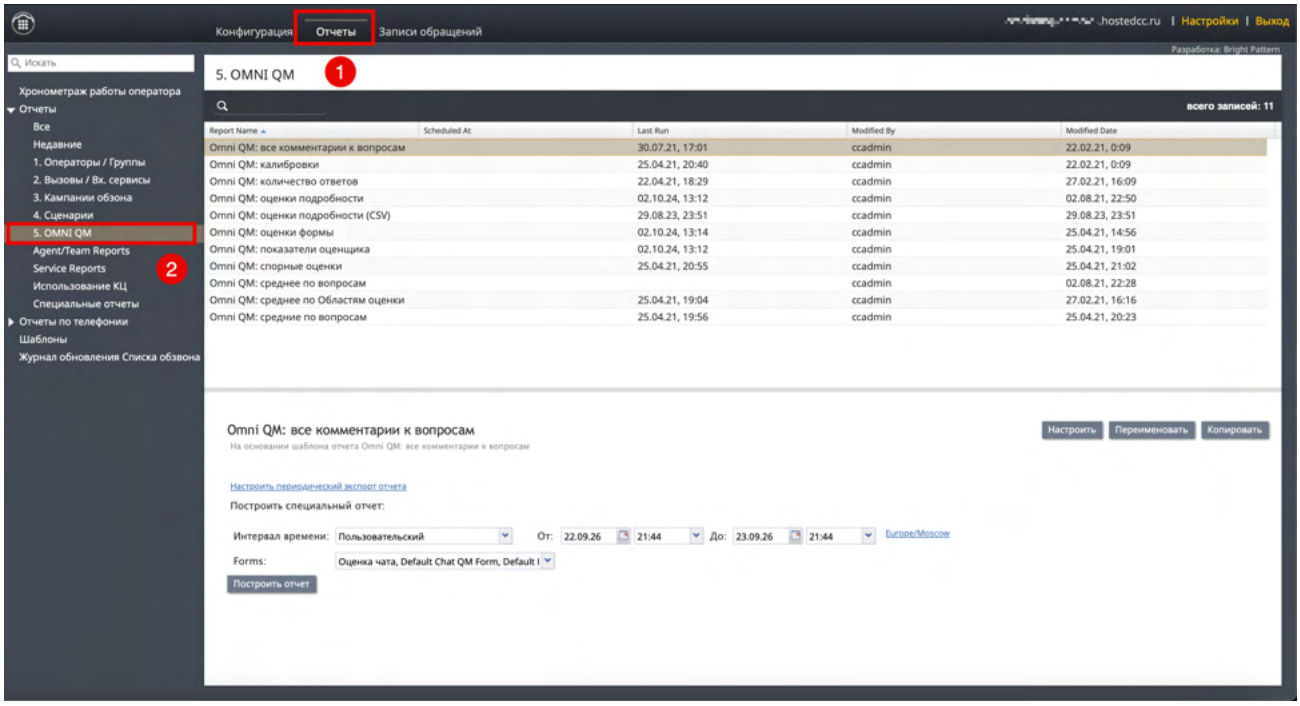
7.11.Типичные ошибки

- **Использовать калибровку как ещё одну оценку Оператора**: калибровочные результаты предназначены для анализа Оценщиков.
- **Обсуждать ответы до завершения калибровки**: это скрывает реальные различия.
- **Сравнивать только итоговые проценты**: главная информация находится на уровне областей и отдельных вопросов.
- **Считать любое отличие ошибкой Оценщика**: причиной может быть сама форма или недостаточно определённое правило.
- **Не фиксировать результат обсуждения**: если участники договорились о трактовке, её следует включить в методические рекомендации.
- **Проводить калибровку, но не проверять результат изменений**: после существенной корректировки правил полезна повторная калибровка.

8. Отчетность OMNI QM

Облачный Контакт Центр предоставляет специализированный набор отчетов для сбора и анализа выполненных оценок, а также результатов работы *Оценщиков* .

Типовое расположение отчетов по работе *OMNI QM*: вкладка Отчеты (1) / раздел Отчеты / 5. OMNI QM (2) .



📖 Подробный перечень отчетов приведен в инструкции Табличные отчеты , размещенной на Справочном портале.

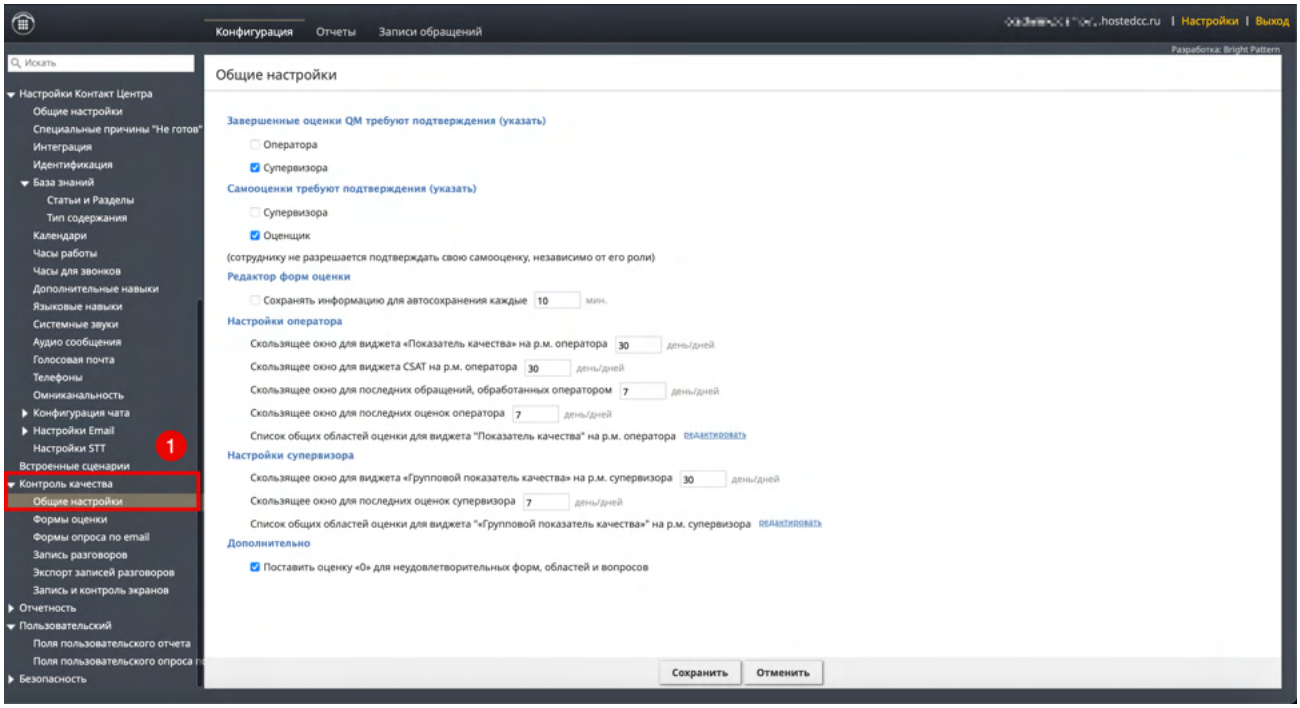
Ниже приведена таблица с кратким описанием отчетов.

название , русс.	название, англ.	описание
Omni QM: все комментарии к вопросам	Actual Evals CSV	Отчет содержит перечень комментариев к вопросам в формах оценки. Можно выбрать несколько форм оценки.
OMNI QM: Калибровки	Calibrations	В отчете приводятся все случаи калибровки, включая: форму оценки, дату и время обращения, оператора, сервис, длительность, оценщика, список вопросов со средним значением и проверкой различий.
Omni QM: количество ответов	All Question Comments	Показывает вопросы, ответы на них и количество ответов по каждому варианту. Можно выбрать несколько сервисов, форм оценки, вопросов и вариантов ответа.
Omni QM: оценки подробности	Actual Evals	В отчете представлены неагрегированные данные по оценкам, для всех вопросов и областей оценок. Самый подробный отчет по проставленным оценкам.
Omni QM: оценки подробности (CSV)	Actual Evals CSV	Данный отчет соответствует отчету «OMNI QM: ОЦЕНКИ ПОДРОБНОСТИ», за исключением того, что отчет выгружается в формате CSV , что позволяет выгрузить отчет , содержащий большой объем информации.
OMNI QM: Оценки формы	Score Report	Показывает дату, имя оценщика и оценку всей формы.
OMNI QM: Показатели оценщика	Evaluator Performance	Отчет содержит показатели, помогающие определить качество работы оценщика.
OMNI QM: Спорные оценки	Disputed Evaluations	Отчет отображает показатели по всем спорным оценкам.
OMNI QM: Среднее по вопросам	Question Averages	Отчет содержит средний балл по области и средний балл за каждый вопрос оценки.
OMNI QM: Среднее по областям оценки	Eval Areas	В отчете показываются средние результаты по каждой области оценки.

9. Контроль качества. Общие настройки работы

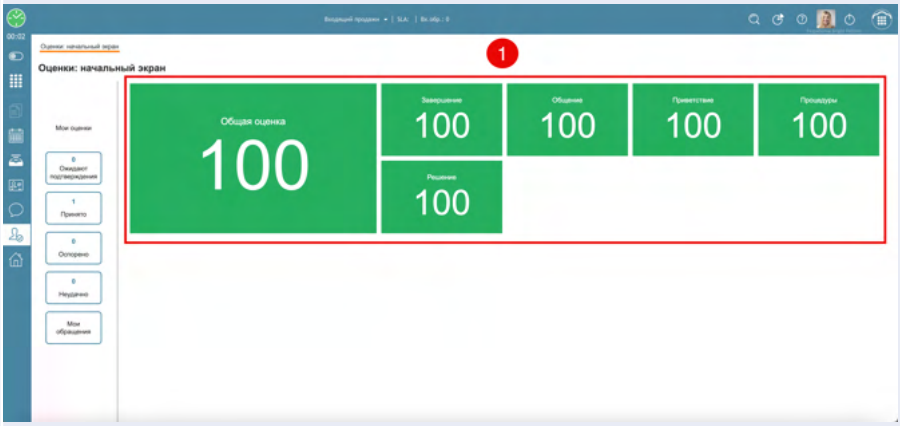
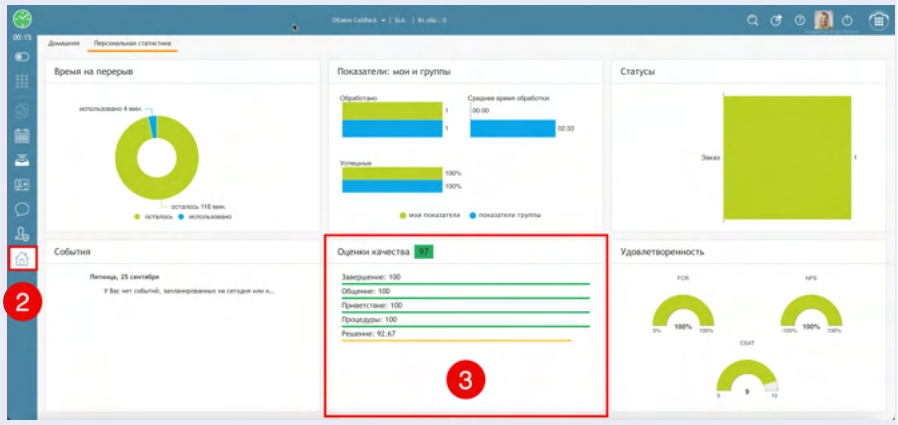
Приложение Администратора содержит раздел настроек, определяющих общие правила работы *OMNI QM*: подтверждение оценок, автосохранение форм, настройки показателей качества *Операторов* и *Супервизоров* и обработку неудовлетворительных оценок.

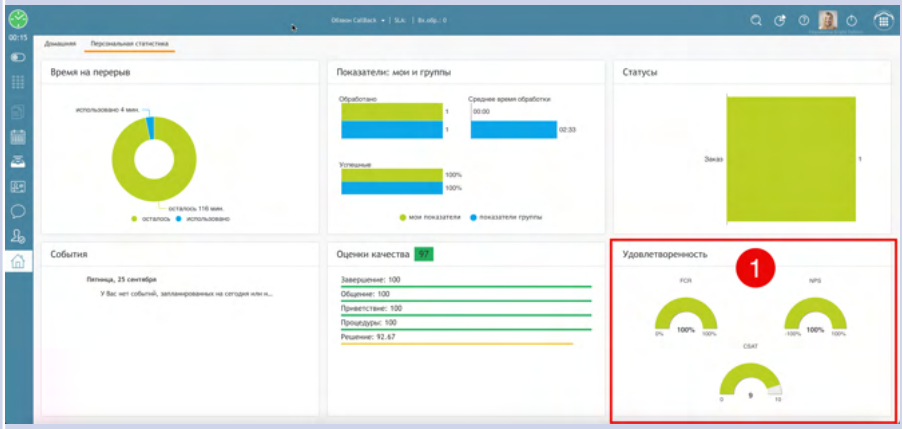
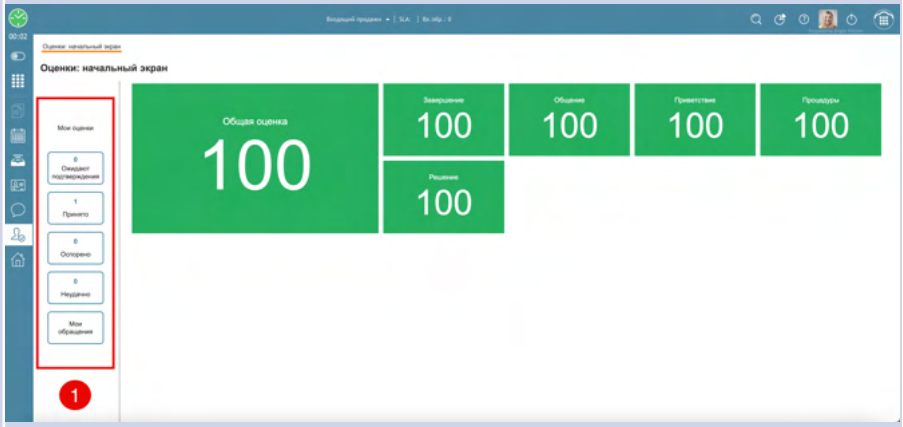
Настройки располагаются в разделе Контроль качества / Общие настройки (1).

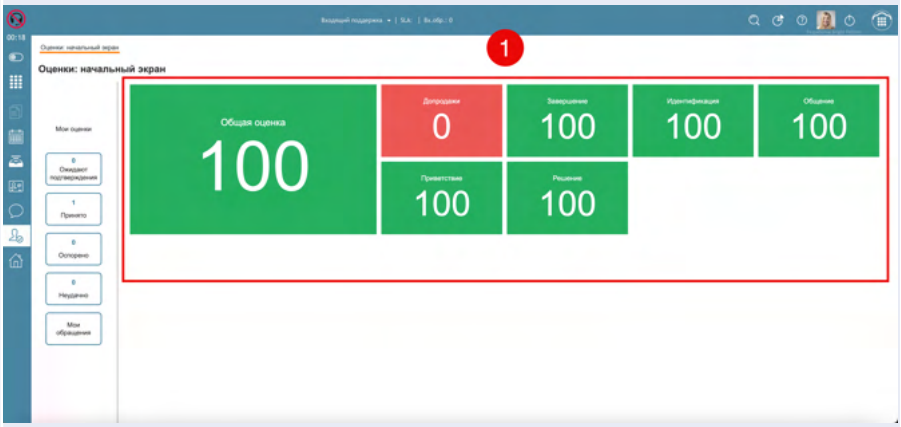
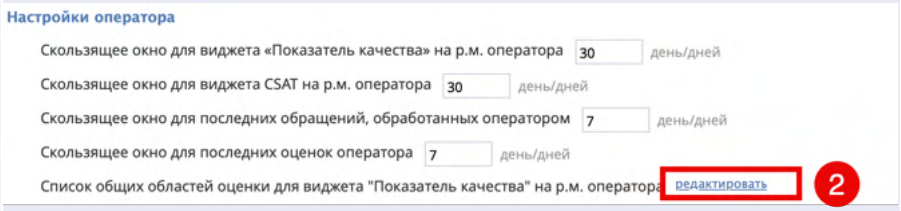


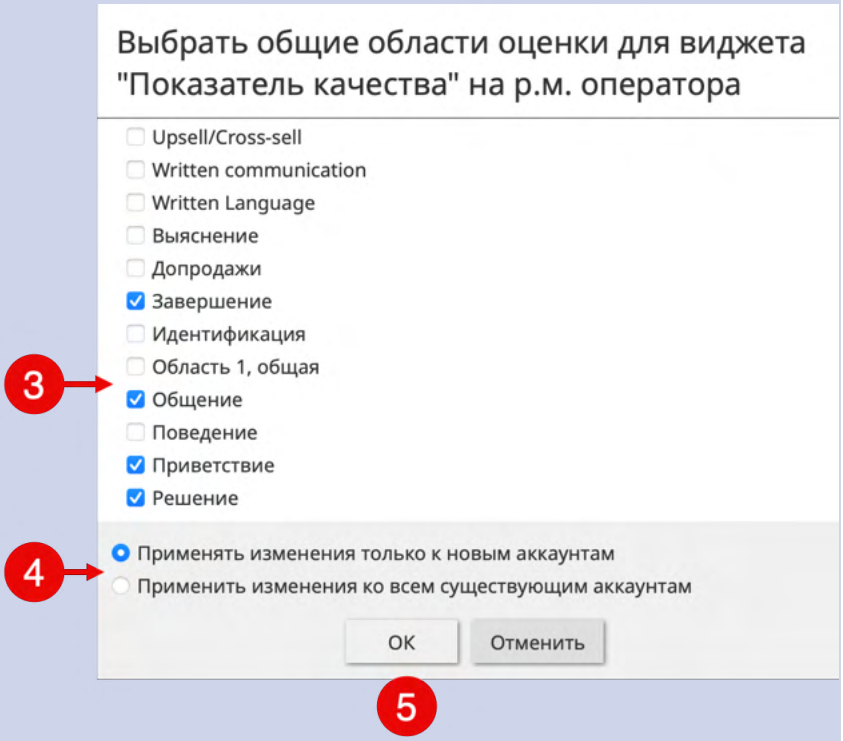
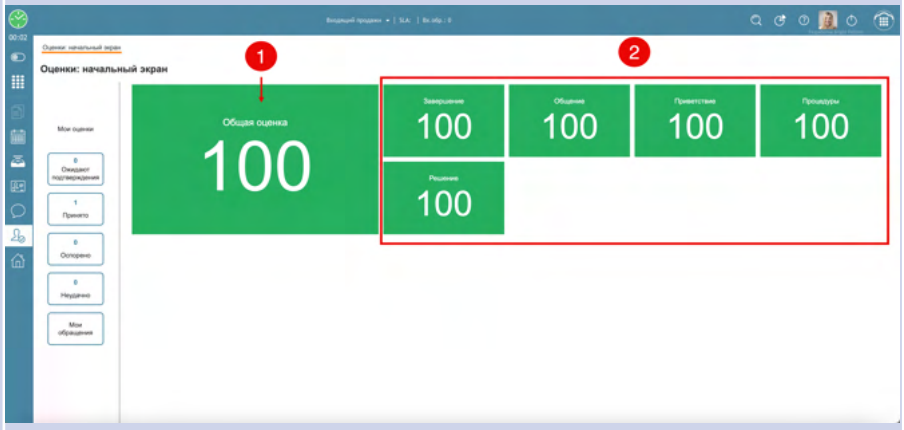
Описание всех настроек приведено в таблице ниже.

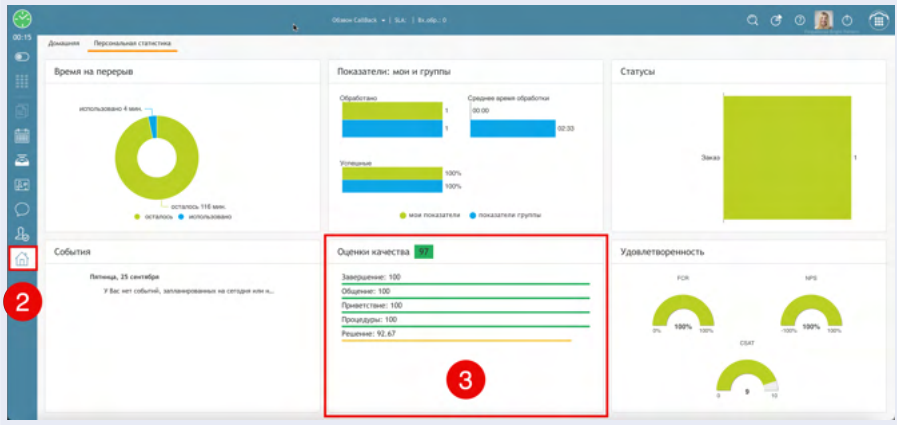
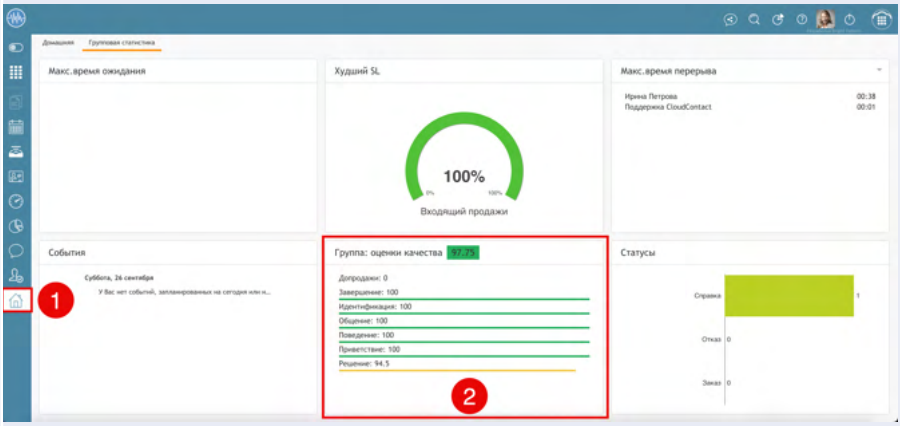
название	описание
Завершенные оценки QM требуют подтверждения (указать)	Эта настройка определяет, требуется ли подтверждение завершённых оценок *OMNI QM*. Можно выбрать: - Оператора; - Супервизора. Если выбраны оба варианта, подтверждение может выполнить любой из них. ❗ Что не означает, что одну оценку **обязательно** должны последовательно подтвердить и *Оператор*, и *Супервизор*.
Самооценки требуют подтверждения (указать)	Определяет, кто должен подтверждать самооценки, выполненные пользователями, имеющими право оценивать собственные обращения. Можно выбрать: - Супервизора; - Оценщик. ❗ В настройке этого пункта особо отмечается, что: сотруднику не разрешается подтверждать свою самооценку, независимо от его роли.
Сохранение / Редактор форм оценки	

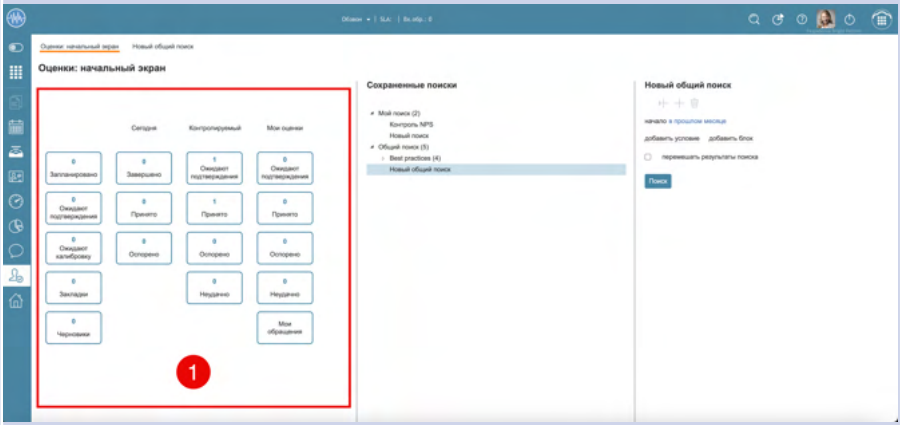
название	описание
Сохранять информацию для автосохранения каждые __ мин.	Задаёт период автоматического сохранения данных формы при ее заполнении. Значение по умолчанию - 10 минут. Использование этого пункта снижает риск потери уже заполненной части формы оценки при непредвиденном завершении работы.
НАСТРОЙКИ ОПЕРАТОРА	
Скользящее окно общих областей оценки вкладки «Оценки: начальный экран» (для виджета «Показатель качества») на р.м. оператора	Определяет количество дней, данные за которые используются для отображения значений общих областей оценок во вкладке «Оценки: начальный экран» (1) на рабочем месте *Оператора*. Значение по умолчанию - 30 дней. ❗ Важно: значения оценок (1) **подсчитываются за заданный в этом пункте период времени**, а не только показывают последнюю оценку.  ⚠ Также настройки этого пункта влияют на **первоначальное** отображение значений виджета Оценки качества (3) на Домашней странице оператора (2). В дальнейшем настройки данного виджета могут быть изменены **индивидуально** на р.м. каждого *Оператора*. Подробнее об этом написано в разделе Индивидуальные настройки контроля качества. 

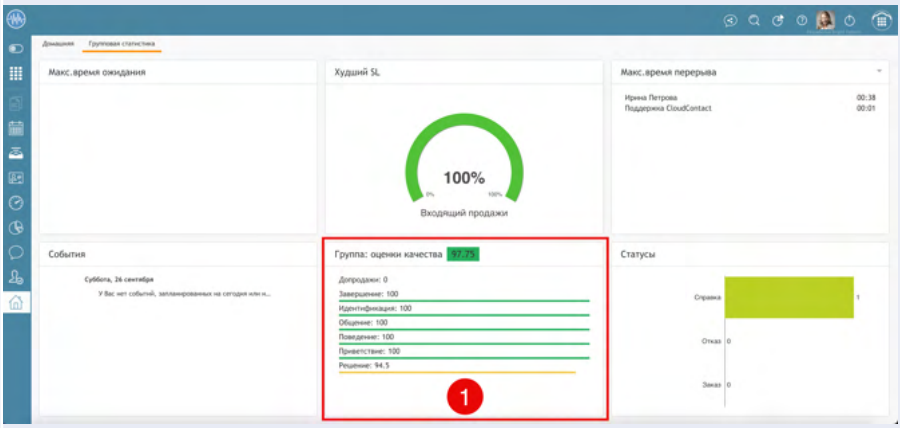
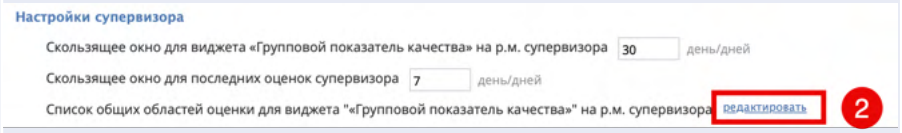
название	описание
Скользящее окно для виджета «Удовлетворенность» / CSAT на р.м. оператора	Определяет период, данные за который используются для расчёта и отображения показателей виджета «Удовлетворенность» (1) на рабочем месте *Оператора*. Значение по умолчанию - 30 дней. 
Скользящее окно для последних обращений, обработанных оператором	Определяет количество дней, за которое учитываются предыдущие обращения *Оператора* при использовании соответствующего предустановленного поиска. Значение по умолчанию - 7 дней.
Скользящее окно для последних оценок оператора	Определяет количество дней, за которое учитываются предыдущие оценки *Оператора* в соответствующих виджетах-кнопках (1) во вкладке Оценки: начальный экран *приложения Оператора*. Значение по умолчанию - 7 дней. 

название	описание
Список общих областей оценки для вкладки «Оценки: начальный экран» (виджета «Показатель качества») на р.м. оператора	Позволяет определить, какие общие области оценки будут отображаться на вкладке «Оценки: начальный экран» (1) на рабочем месте *Оператора*.  Для редактирования списка нажмите на редактировать (2).  В новом окне выберите нужные области оценки (3). После выбора общих областей оценки необходимо определить, к каким аккаунтам применить настройку (4): • Применять изменения только к новым аккаунтам - выбранные оценки будут показываться только для новый акаунтов (учетных записей). • Применить изменения ко всем существующим аккаунтам - выбранные оценки будут показываться у всех акаунтов (учетных записей). По умолчанию используется вариант применения изменений только к новым аккаунтам (учётным записям). Нажмите ОК (5) для сохранения настроек.

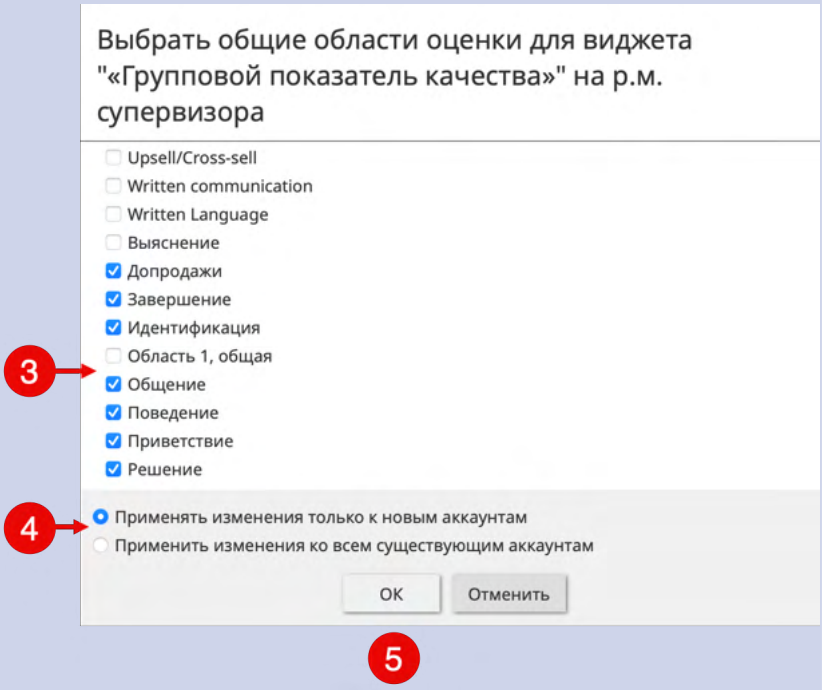
название	описание
	 ⚠ **Важно:** поскольку в общем случае во вкладке «Оценки: начальный экран» отображаются только те оценки, которые были выбраны в этом пункте, то значение блока Общая оценка (1) может не совпадать с суммой оценок , представленных в конкретных блоках оценок (2). 

название	описание
	⚠ Также настройки этого пункта влияют на **первоначальное** отображение значений виджета Оценки качества (3) на Домашней странице оператора (2). В дальнейшем настройки данного виджета могут быть изменены **индивидуально** на р.м. каждого *Оператора*. Подробнее об этом написано в разделе Индивидуальные настройки контроля качества. 
НАСТРОЙКИ СУПЕРВИЗОРА	
Скользящее окно для виджета «Группа: оценка качества» («Групповой показатель качества») на р.м. супервизора	Определяет период, за который рассчитываются и отображаются данные в виджете «Группа: оценка качества» (2) на Домашней странице *Супервизора* (1). Значение по умолчанию - 30 дней.  В отличие от показателя на рабочем месте *Оператора*, этот виджет предназначен для контроля показателей качества сотрудников, работу которых контролирует *Супервизор*. В дальнейшем настройки данного виджета могут быть изменены **индивидуально** на р.м. каждого *Супервизора*. Подробнее об этом написано в разделе Индивидуальные настройки контроля качества.

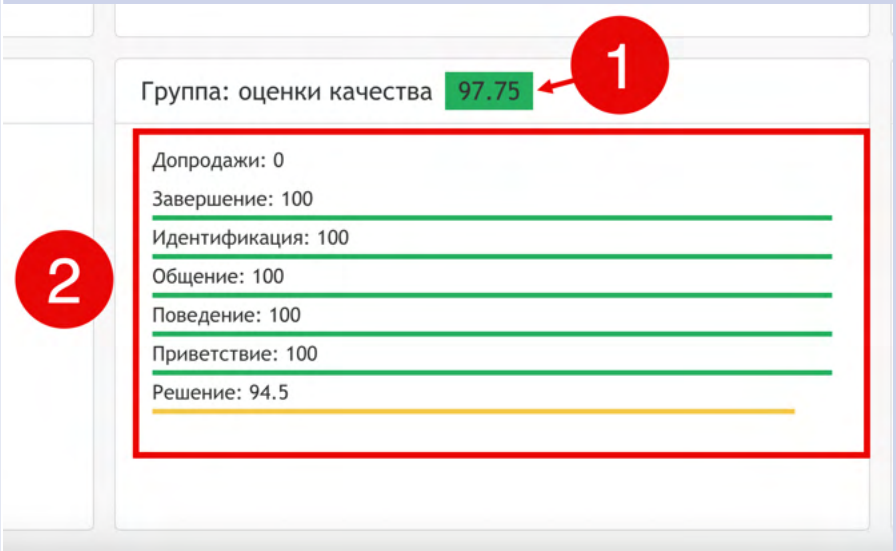
название	описание
Скользящее окно для последних оценок супервизора	Определяет количество дней, за которые учитываются предыдущие оценки в соответствующих виджетах-кнопках (1) во вкладке Оценки: начальный экран *приложения Супервизора*. Значение по умолчанию - 7 дней. 

название	описание
Список общих областей оценки для виджета «Группа: оценка качества» («Групповой показатель качества») на р.м. супервизора	Позволяет определить, какие общие области оценки будут отображаться в виджете «Группа: оценки качества» (1) на Домашней странице *Супервизора*.  Для редактирования списка нажмите на редактировать (2).  В новом окне выберите нужные области оценки (3). После выбора общих областей оценки необходимо определить, к каким аккаунтам применить настройку (4): • Применять изменения только к новым аккаунтам - выбранные оценки будут показываться только для новый акаунтов (учетных записей). • Применить изменения ко всем существующим аккаунтам - выбранные оценки будут показываться у всех акаунтов (учетных записей). По умолчанию используется вариант применения изменений только к новым аккаунтам (учётным записям). Нажмите ОК (5) для сохранения настроек.

название	описание



⚠ **Важно:** поскольку в общем случае в виджете «Группа: оценки качества» отображаются только те оценки, которые были выбраны в этом пункте, то итоговое значение виджета «Группа: оценки качества» (1) может не совпадать с суммой оценок , представленных в конкретных блоках оценок (2).



В дальнейшем настройки данного виджета могут быть изменены **индивидуально** на р.м. каждого *Супервизора*. Подробнее об этом написано в разделе Индивидуальные настройки контроля качества.

ДОПОЛНИТЕЛЬНО

название	описание
Поставить оценку «0» для неудовлетворительных форм, областей и вопросов	Если параметр включён, неудовлетворительным (Неуд.) формам, областям и вопросам присваивается оценка 0. По умолчанию параметр **включён**. Если параметр отключить, вместо нуля сохраняется фактически рассчитанный результат, при этом форма, область или вопрос по-прежнему могут иметь категорию Неуд. Например, если рассчитанный результат формы составляет 84%, но один из ответов приводит к неудовлетворительному результату всей формы: параметр включён → оценка 0%, Неуд. форма; параметр отключён → оценка 84%, Неуд. форма. ⚠ Это важное различие: настройка этого пункта не определяет, когда форма становится неудовлетворительной; условия Неуд. задаются при настройке формы. Этот параметр определяет, следует ли заменить рассчитанную числовую оценку неудовлетворительного элемента на 0.

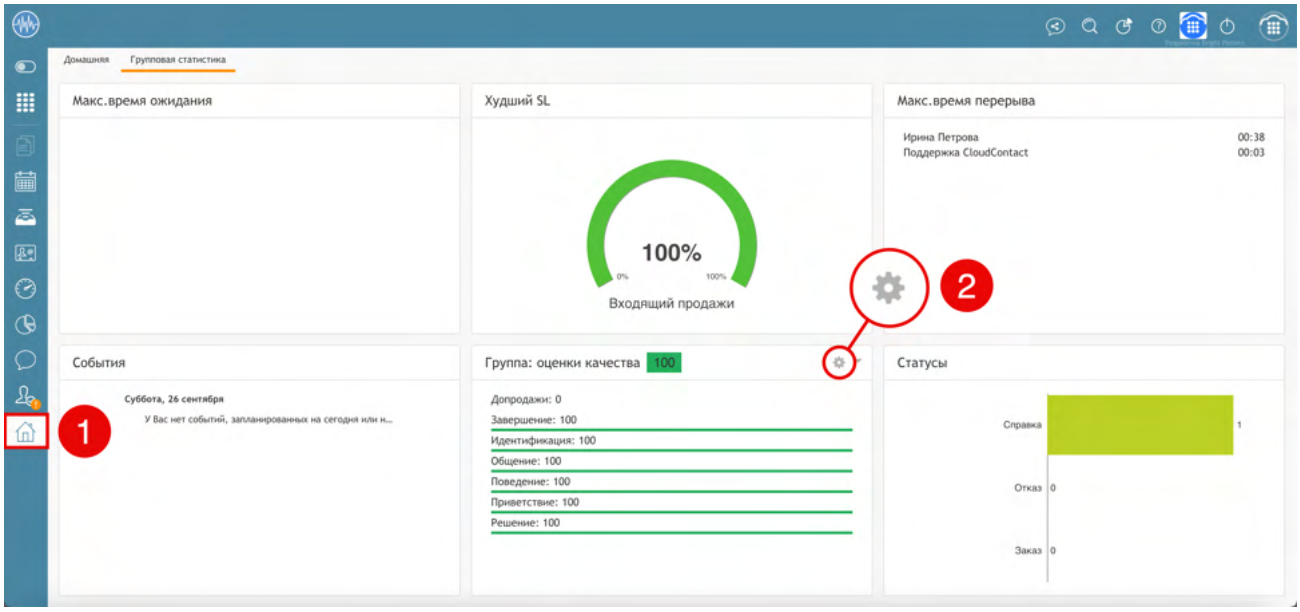
10. Индивидуальные настройки контроля качества

В разделе Контроль качества / Общие настройки приложения *Администратора* задаются настройки отображения показателей качества **для всех сотрудников**, использующих приложение *OMNI QM*. Подробно об этом написано в разделе Контроль качества. Общие настройки работы данной инструкции.

Одновременно, платформа позволяет применить **индивидуальные настройки** ряда показателей качества на каждом из р.м. сотрудников.

10.1. Виджет «Группа: оценка качества» на р.м. Супервизора

Для индивидуальной настройки виджета «Группа: оценка качества» откройте Домашнюю страницу (1) на р.м. *Супервизора*. В виджете нажмите значок редактирования (2).



В новом окне выберите интервал времени, за который будут показываться оценки (1). Доступные интервалы:

- Сегодня / Today
- Эта неделя / This week
- Этот месяц / This month
- Этот год / This year
- 30-ти дневный период / 30-day period.

В области Доступно выберите нужный показатель качества (2). Затем используйте кнопки (3) для перемещения показателями:

 - перемещение показателя из области Доступно в область Включено для использования в виджете;

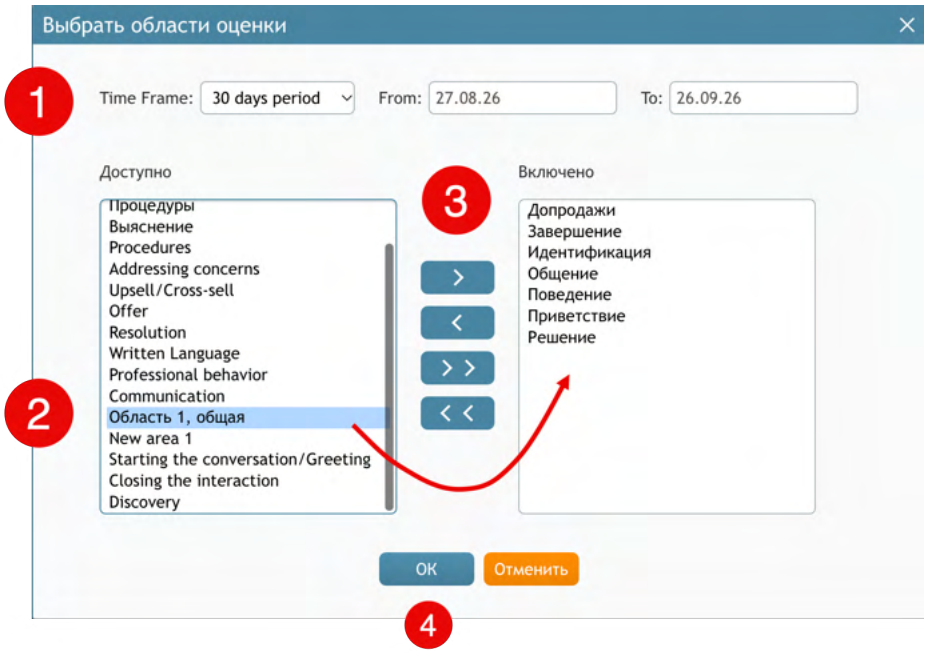
 - перемещает все показатели из области Доступно в область Включено для использования в виджете.

Также можно **исключить** показатели из отображения в виджете. Для этого выберите нужный показатель в области Включено и используйте следующие кнопки :

 - перемещает показатель из области Включено в область Доступно для исключения из отображения в виджете;

 - перемещает все показатели из области Включено в область Доступно для исключения из отображения в виджете.

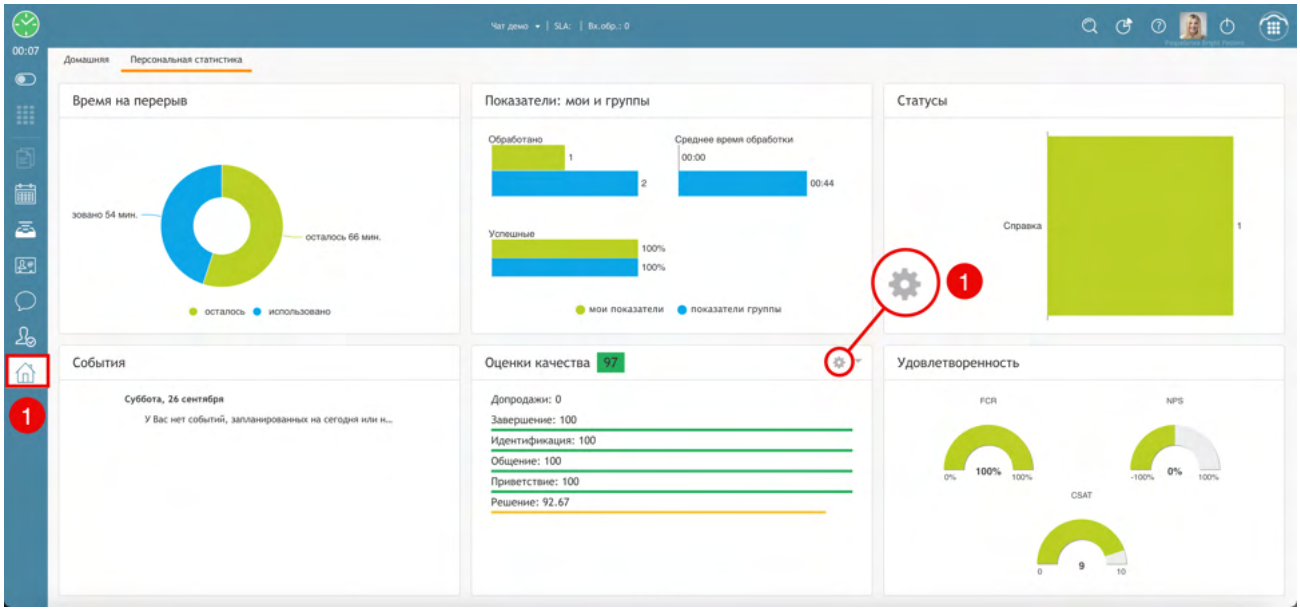
Нажмите ОК (4) для сохранения изменений.



⚠ Данные настройки обладают более высоким приоритетом, чем настройки , сделанные в п. Список общих областей оценки для виджета «Группа: оценка качества» («Групповой показатель качества») на р.м. *Супервизора* в разделе Контроль качества / Общие настройки приложения *Администратора*, описанные в разделе Контроль качества. Общие настройки.

10.2.Виджет «Оценки качества» на р.м. Оператора

Для индивидуальной настройки виджета «Оценки качества» откройте Домашнюю страницу (1) на р.м. *Оператора*. В виджете нажмите значок редактирования (2).



В новом окне выберите интервал времени, за который будут показываться оценки (1). Доступные интервалы:

- Сегодня / Today
- Эта неделя / This week
- Этот месяц / This month
- Этот год / This year
- 30-ти дневный период / 30-day period.

В области Доступно выберите нужный показатель качества (2). Затем используйте кнопки (3) для перемещения показателями:

 - перемещение показателя из области Доступно в область Включено для использования в виджете;

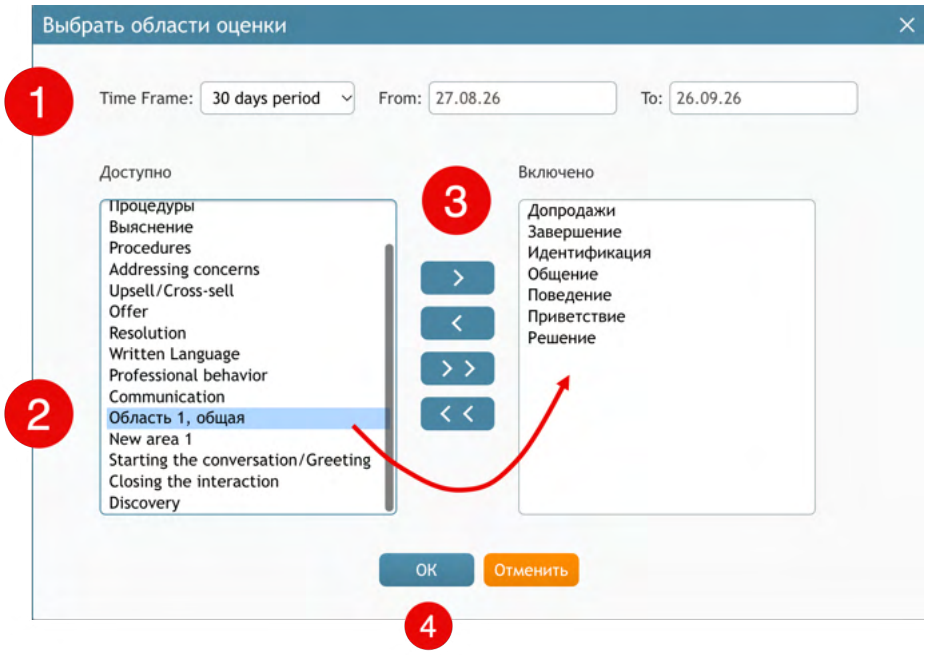
 - перемещает все показатели из области Доступно в область Включено для использования в виджете.

Также можно **исключить** показатели из отображения в виджете. Для этого выберите нужный показатель в области Включено и используйте следующие кнопки :

 - перемещает показатель из области Включено в область Доступно для исключения из отображения в виджете;

 - перемещает все показатели из области Включено в область Доступно для исключения из отображения в виджете.

Нажмите ОК (4) для сохранения изменений.



⚠️ Данные настройки обладают **более высоким приоритетом**, чем настройки , сделанные в п. Скользящее окно общих областей оценки вкладки «Оценки: начальный экран» (для виджета «Показатель качества») на р.м. оператора на р.м. *Оператора* в разделе Контроль качества / Общие настройки приложения *Администратора*, описанные в разделе Контроль качества. Общие настройки.

Информация о сервисе Облачный Контакт Центр: сайт CloudContact .
Отечественный облачный сервис | с 2013 года.

© ООО «Клауд Контакт», 2026 г. Составление. Перепечатка и использование материалов инструкции без письменного разрешения запрещено.