

# Как работать с ручными оценками в речевой аналитике

---

## Зачем нужны ручные оценки в речевой аналитике?

Ручные оценки в речевой аналитике помогают повышать качество работы операторов с коммуникациями. С помощью оценок руководитель понимает, какие операторы справляются с работой лучше, а какие — хуже.

В речевой аналитике можно оценить конкретную коммуникацию — звонок или чат — и работу оператора в целом.

Как оценить звонок или чат

Как оценить работу оператора

Ручную оценку выставляет сотрудник по критериям существующей оценочной формы. Оценка рассчитывается в баллах. Оценочную форму можно настроить так, чтобы начислять или снимать баллы за работу операторам. Подробнее про оценочные формы

Кроме ручных оценок в Речевой аналитике есть автоматические оценки. Они оценивают все коммуникации, которые подходят под параметры, заданные в форме для автооценки. Цель — сделать общий срез по всем сотрудникам и выявить основные ошибки. В результате сотрудники контроля качества выбирают пул коммуникаций, которые нужно оценить вручную. Подробнее про автоматические оценки

Ручные оценки нужны для более детального контроля: в них используется расширенный чек-лист с более широким набором параметров.

---

Источник: <https://www.tbank.ru/business/help/solutions/speech-analytics/control/marks/>

Дата извлечения: 2025-04-06 02:58:36