



Masterdata

Research & Methodology

WHITE PAPER · МАЙ 2026

Речевая аналитика в управлении качеством крупных контакт-центров

Почему выборочный QA перестаёт работать при масштабировании контакт-центра

EXECUTIVE SUMMARY

Слепая зона контакт-центра

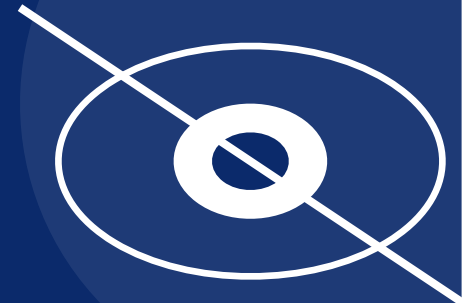
97% разговоров остаются вне поля QA

СЛЕПАЯ ЗОНА QA

97%

разговоров остаются вне контроля

При потоке 100 000+ звонков/мес QA-команда охватывает 1–3% разговоров



КЛЮЧЕВЫЕ ВЫВОДЫ

Три тезиса исследования

01

Это не ошибка операторов

Типовая ошибка дизайна QA-функции, которая на больших объёмах перестаёт быть системой управления качеством.

02

5 типов потерь живут в слепой зоне

Один из них встречается практически в каждом крупном КЦ — но регламент не требует его искать.

03

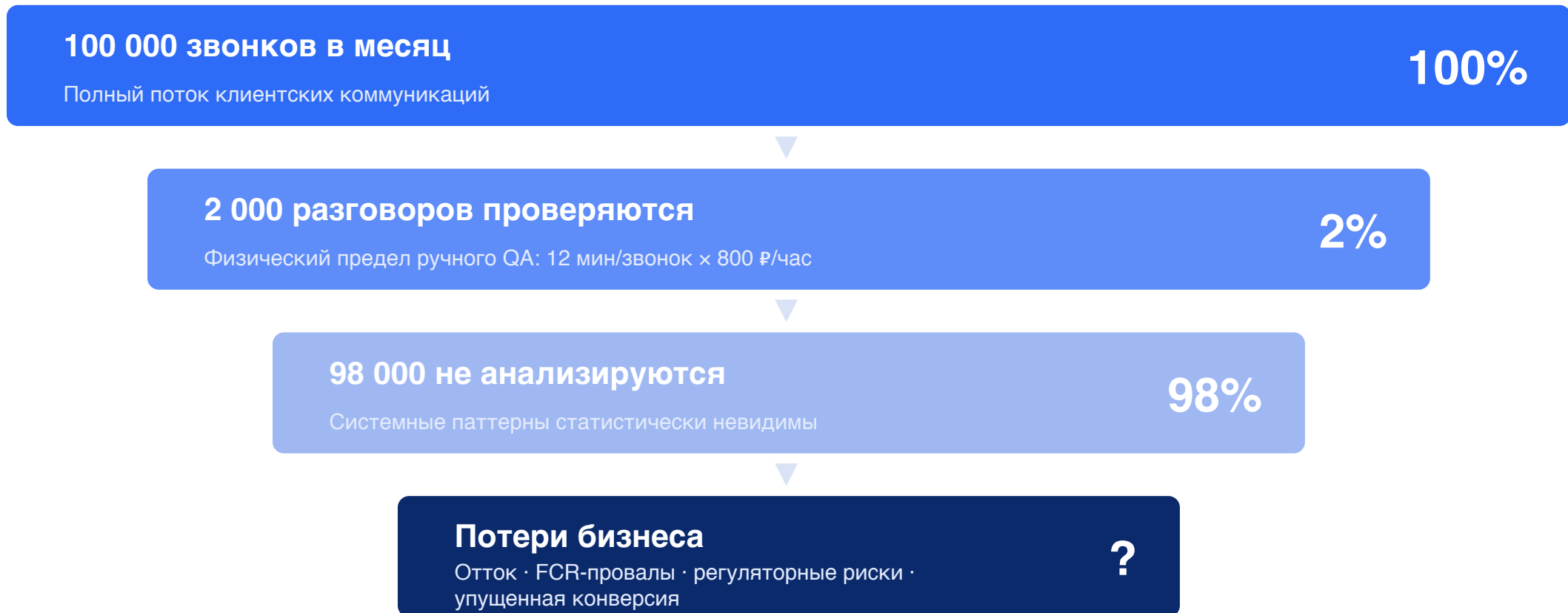
Регуляторный контекст усиливает риски

338 тыс. жалоб ЦБ РФ за 2024 г.;
возврат клиентам 2,2 млрд ₽ за 9 мес.;
импортозамещение речевых технологий до 2027–2028 гг.

ПРОБЛЕМА

Воронка наблюдаемости QA

На потоке 100 000 звонков в месяц структурная слепая зона составляет 98%



Две модели управления качеством



ТЕКУЩАЯ МОДЕЛЬ

Выборочный QA

Модель «найти нарушителя». Полезно для коучинга, бесполезно для управления потоком — системные паттерны размываются на выборке 1–3%.

- Покрытие 1–3% потока
- Лаг обнаружения 2–6 недель
- Чек-лист, ориентированный на наказания



ЦЕЛЕВАЯ МОДЕЛЬ

Сплошная аналитика

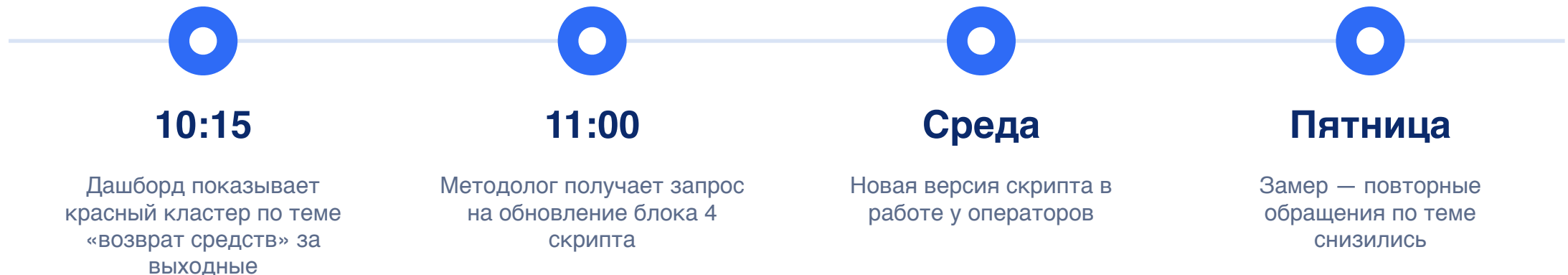
Модель «найти системный паттерн и устранить причину». Делает наблюдаемой ту часть клиентского опыта, где живут самые дорогие потери.

- Покрытие 100% потока
- Цикл обнаружения 1–4 дня
- Управление системными причинами

СЦЕНАРИЙ

Понедельник руководителя КЦ через 6 месяцев

Цикл «обнаружение → решение → проверка эффекта» — 4 дня



Цикл 4 дня

vs. 4–6 недель в выборочной модели

АНАЛИЗ

5 типов потерь, которые QA не видит

Каждый тип потерь — управленческий вопрос, который сейчас не задаётся

01

Системные дефекты скриптов

Повторяющиеся непонимания, паузы, перебивания, негатив после конкретной фразы.

УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ ВОПРОС

Какой блок скрипта нужно изменить?

02

Предиктивные сигналы оттока

Фразы усталости, сравнение с конкурентами, повторное недовольство.

УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ ВОПРОС

Где клиент сигналил об уходе?

03

Невидимые нарушения регламента

Нераскрытые условия, некорректные обещания, обход эскалации.

УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ ВОПРОС

Что должно попасть в новый чек-лист?

04

Потери конверсии

Различия между успешными и неуспешными продажами.

УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ ВОПРОС

Какие практики тиражировать?

05

FCR-проблемы

Повторные обращения по теме, нерешённые вопросы, неверные инструкции.

УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ ВОПРОС

Что создаёт повторный контакт?

06

Скрытая ценность

Полный поток как источник продуктовых и операционных инсайтов.

УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ ВОПРОС

Что мы перестали замечать?

ЭКОНОМИКА

Точка экономического перелома

КЦ на 100 000 звонков/мес · ставка QA 800 ₽/час · 12 мин на оценку звонка

Ручной QA

Текущее покрытие 2%

0,3

млн ₽/мес

- Видна 1/50 часть потока
- Лаг 2–6 недель
- Кадровые ограничения

100% ручной QA

Гипотетическая модель

16

млн ₽/мес

- ≈ 119 ФТЕ
- Нереализуемо на практике
- Кратный рост ФОТ

ОПТИМАЛЬНО ✓

Сплошная аналитика

Облачные тарифы

0,5–0,6

млн ₽/мес

- Покрытие 100% потока
- Снятие лага обнаружения
- Доплата ~ 0,2 млн ₽/мес

INSIGHT

Порог окупаемости — там, где стоимость невидимых ошибок превышает доплату за полный поток

ЧТО МЕНЯЕТСЯ ДЛЯ РУКОВОДИТЕЛЯ

5 ролей · 5 выгод

CD**CX Director**

Предиктивные маркеры оттока в 100% потока — управление CX по сигналам, а не по жалобам.

HQ**Head of QA**

Переход от прослушки выборки к работе с системными причинами и тиражированию практик.

CF**CFO**

Прозрачный порог окупаемости и явная связь классов потерь с P&L организации.

IT**ИТ / ИБ**

Управляемая архитектура хранения, разграничение доступов, on-prem / cloud по выбору.

KM**Комплаенс**

Контроль 100% обязательных раскрытий на фоне 338 тыс. жалоб ЦБ и 2,2 млрд ₽ возврата.

ОГРАНИЧЕНИЯ

Чего этот подход НЕ решает

Сплошная аналитика — инструмент. Без управленческого цикла она не работает.

⚠️ Неправильные KPI операторов

Минимальный АНТ любой ценой: инструмент покажет симптомы, не исправит мотивацию.

⚠️ Отсутствие владельца изменений

Без цикла «обнаружили → проверили → внедрили → измерили» — склад транскриптов.

⚠️ Ошибки моделей

ASR, диаризация и LLM-классификаторы ошибаются; выводы нельзя сразу превращать в санкции.

⚠️ Вопросы данных и права

152-ФЗ, согласия, политика хранения, разграничение доступов: решается до пилота, не после.

С чего начать

Три шага — от часовой самооценки до пилота одного потока

01

Самостоятельная оценка

Час — неделя

Расчёт слепой зоны по формуле §3.1 и чек-листу §9.1. Опционально — WER-тест на 80–100 реальных звонках.

02

Экспертный разбор

Одна встреча

Разбор одного реального звонка из вашего потока: что увидела бы сплошная аналитика, какие из 5 типов потерь видны.

03

Пилот одного потока

4–6 недель

Для организаций, прошедших шаги 1–2 и сформулировавших управленческую гипотезу. Структура — по §9.3.

КОНТЕКСТ

Регуляторный фон 2024–2026

Цифры, которые усиливают требования к качеству клиентских коммуникаций

338К

жалоб в ЦБ РФ от потребителей финансовых услуг за 2024 г.

2,2 млрд ₽

возврат клиентам по результатам поведенческого надзора за 9 мес. 2024 г.

2027– 2028

горизонт продолжающегося импортозамещения речевых технологий

ИСТОЧНИКОВАЯ БАЗА

NAUMEN Contact Center Research 2024–2025 · J'son & Partners · Telecom Daily · ЦИПР · ЦБ РФ · публичные тарифы Yandex SpeechSense · кейсы Яндекс Реклама, Яндекс Еда, «ИнтернетУрок», BSS

WHITE PAPER · ~10 000 СЛОВ

Получите полную экспертную версию исследования

Аналитика, экономика внедрения, методика выбора вендора, дорожная карта внедрения и практические кейсы для крупных контакт-центров

- ✓ 5 типов потерь — полный разбор
- ✓ Матрица выбора решения
- ✓ Экономическая модель и расчёты
- ✓ Методология внедрения
- ✓ Практические кейсы рынка

КОНТАКТЫ

Masterdata

Аналитический отдел

МЕТОДОЛОГИЯ

irina.ivanova@masterdata.ru

ВНЕДРЕНИЕ

ivan.prodan@masterdata.ru

[Запросить полное исследование →](#)

[О КОМАНДЕ](#)

Masterdata

Команда методологов и технических архитекторов, специализирующаяся на работе с большими потоками структурированных данных в отраслях с высокими регуляторными требованиями.

Банки**Телеком****Фармацевтика****Ритейл**

Контакты

МЕТОДОЛОГИЯ

Ирина Иванова

irina.ivanova@masterdata.ru

ВНЕДРЕНИЕ

Иван Продан

ivan.prodan@masterdata.ru

Спасибо за внимание