

Итоги пилота обучения сотрудников службы поддержки

Дата отчёта: 6 октября 2026 года

Все организации, события и данные вымышлены. Документ подготовлен специально для учебного сравнения промптов. Это не результаты реальной компании.

[P01] Задача и решение. Вымышленная компания «Учебный контур» провела пилот курса «Разбор сложных обращений» для сотрудников службы поддержки с 1 по 28 сентября 2026 года. Руководителю предстоит решить, стоит ли готовить второй, более строго измеряемый пилот. Отчёт не предлагает немедленно обучить всю службу. Для решения важны завершение курса, изменения учебных результатов, рабочие показатели и ограничения наблюдения.

[P02] Устройство пилота. Приглашены 48 сотрудников из двух команд: 24 из команды А и 24 из команды Б. Руководители выбирали участников по доступности смен, случайного отбора не было. В пилоте были четыре практических занятия по 90 минут и самостоятельные задания. Контрольной группы не было. Оба подразделения продолжали обычную работу. Оценка не позволяет отделить влияние обучения от других изменений.

[P03] Критерий завершения и план. Завершившим считается участник, который посетил не менее трёх из четырёх занятий и сдал итоговое задание. До начала пилота поставили план: не менее 90% приглашённых должны завершить курс. При 48 приглашённых это означает минимум 44 человека, если округлять необходимое число вверх. План является целевым значением, а не фактическим результатом.

[P04] Фактическое участие. Завершили курс 42 из 48 человек: 22 из команды А и 20 из команды Б. Доля завершивших составила 87,5%. Из шести незавершивших трое не смогли посетить достаточно занятий из-за смен, двое ушли в отпуск и один перестал выполнять задания. Все 48 остаются знаменателем для оценки завершения. Удалять выбывших из знаменателя и показывать завершение 100% было бы ошибкой.

[P05] Учебный тест. Входной и итоговый тесты выполнили одни и те же 38 участников. Средний результат этой сопоставимой группы вырос с 62 до 78 баллов из 100, то есть на 16 баллов. Это разница средних в баллах, а не рост на 16%. Для остальных десяти приглашённых полной пары результатов нет. Индивидуальные оценки, дисперсия и статистическая значимость не рассчитаны, поэтому нельзя утверждать, что улучшение относится ко всем 48 сотрудникам.

[P06] Что измеряет тест. В тесте были учебные ситуации, близкие к разобранным на занятиях. Итоговый тест проходили сразу после курса, а проверку сохранения навыка через несколько месяцев ещё не проводили. Повторное знакомство с форматом могло повлиять на результат. Рост среднего тестового балла показывает изменение результата в этих условиях, но сам по себе не доказывает улучшение качества работы или причинный эффект курса.

[P07] Скорость работы. Для группы из 42 завершивших медианное время обработки одного обращения составило 12 минут в августе и 10,5 минуты в сентябре. Это снижение на 1,5 минуты, или на 12,5% относительно августа. Сравниваются месячные агрегаты по группе, а не индивидуальные изменения каждого человека. Число обращений и распределение их сложности в выгрузке не сохранены, поэтому доверительные интервалы не рассчитаны.

[P08] Сопутствующие изменения. С 8 сентября обе команды получили новую базу ответов. Кроме того, руководители сообщили, что в сентябре было меньше сложных обращений, но

точную долю не измеряли. Эти обстоятельства могли повлиять на время обработки независимо от курса. Отчёт не приписывает снижение времени обучению и не переводит разницу в денежную экономию. Данных об изменении выручки, удержания клиентов или окупаемости нет.

[P09] Контроль качества. Проверяющий оценил отдельные выборки по 80 обращений до и после пилота. Соответствовали внутреннему чек-листу 72 из 80 до и 76 из 80 после: 90% и 95%, разница 5 процентных пунктов. Это разные обращения, а не парные наблюдения. Проверяющий знал период выборки, слепой проверки не было. Не установлено, отражает ли разница устойчивое изменение работы или особенности небольших выборок.

[P10] Обратная связь. На добровольную анкету ответили 30 из 42 завершивших курс. Из этих 30 респондентов 24 назвали практику полезной: 80% ответивших. Нельзя писать «80% всех участников довольны»: двенадцать завершивших не ответили, а мнение шести незавершивших не собирали. Среди открытых комментариев восемь респондентов попросили больше примеров сложных случаев, а шесть отметили неудобное время занятий. Эти группы могут пересекаться.

[P11] Расходы. До старта согласовали бюджет пилота 180 000 рублей. Фактические прямые расходы составили 168 000 рублей: 120 000 рублей на проведение занятий, 30 000 на подготовку материалов и 18 000 на доступ к учебной платформе. Разница с бюджетом равна 12 000 рублей. Зарплата сотрудников за время обучения и стоимость времени внутренних проверяющих в сумму не включены. Следовательно, 168 000 рублей не являются полной экономической стоимостью пилота.

[P12] Стоимость завершения. Деление фактических прямых расходов на 42 завершивших даёт 4 000 рублей на одного завершившего. Это описательный показатель прямых затрат, а не стоимость доказанного улучшения навыка. Для расчёта окупаемости не хватает полной стоимости и надёжной денежной оценки эффекта. Ни бюджетная экономия, ни снижение времени обработки сами по себе не доказывают, что обучение окупилось.

[P13] Практические выводы организатора. Пилот удалось провести, большинство приглашённых завершили курс, но целевые 90% завершения не достигнуты. Главная организационная трудность — совмещение занятий со сменами. Организатор предлагает согласовывать учебные окна заранее, выдавать запись занятия и добавить практику сложных обращений. Это предложения на будущее; их результативность ещё не проверялась.

[P14] Возможный следующий этап. Организатор предлагает второй пилот на 60 новых сотрудниках длительностью шесть недель и предварительный лимит прямых расходов до 240 000 рублей. Это проект, который руководитель ещё не одобрил; деньги не выделены, участники не набраны и даты не назначены. Предлагается по возможности случайно распределить сотрудников между обучением сразу и обучением позже, заранее описав ограничения такого дизайна.

[P15] План измерений следующего этапа. До запуска нужно зафиксировать одинаковые правила выбора обращений, учитывать их сложность, сохранить исходные индивидуальные данные и провести повторный тест через восемь недель после обучения. Для качества предлагается скрыть от проверяющих принадлежность обращения к группе и периоду. Основной рабочий показатель, размер выборки и критерий успеха предстоит согласовать до старта. В текущем отчёте их утверждённых значений нет.

[P16] Варианты решения. Руководитель может поручить подготовить подробный протокол второго пилота в пределах предварительного лимита либо остановиться до появления ресурсов на измерение. Запрос на этой встрече: разрешить подготовку протокола и уточнение

сметы; отдельное одобрение запуска потребуется после их проверки. Ни массовое обучение службы, ни расходование 240 000 рублей сегодня не предлагаются как уже согласованное решение.

[P17] Ограничения интерпретации. У пилота малая и неслучайная группа, нет контрольной группы, неполные парные тесты и короткое наблюдение. База ответов и сложность обращений менялись одновременно с обучением. Добровольная анкета отражает только ответивших. Отчёт описывает наблюдения и вопросы для следующей проверки. Формулировки «обучение повысило эффективность на 12,5%», «качество доказанно выросло» и «курс окупился» данными не подтверждены.

[P18] Что требуется от презентации. Руководитель не читал подробный отчёт. На встречу отведено пять минут. В презентации важно показать достигнутые и недостигнутые цели, не потерять знаменатели и оговорки, отдельно обозначить план второго пилота и завершить конкретным запросом на подготовку протокола. Если времени останется только три минуты, цифры можно сократить, но ограничения причинного вывода и статус будущего решения должны остаться.