

A world map with a light blue background. The continents are colored: North America is purple, South America is green, Africa is orange, Australia is blue, and Antarctica is white. The text is overlaid on the map.

**ЭКОСИСТЕМА КОНТАКТНОГО ЦЕНТРА**

**ЭКСПЕРТНАЯ ПАНЕЛЬ**

**Процессы и персонал: новые возможности  
для развития КЦ**

# Экспертная панель - 1 - Процессы

## Открытия в Африке

### Гибридный формат КЦ. Условия успешного запуска Татьяна Слободянюк

#### Условия успешного запуска

1. Техническое обеспечение - инфраструктура + безопасность
2. Ресурсы - персонал
3. Интернет + телефония
4. Готовность переориентироваться в любой момент
5. Наличие тренеров
6. Обучение офлайн + онлайн
7. Гибкий контроль дисциплины и качества
8. Разная мотивация для online / offline
9. Инструменты контроля удаленной работы
10. Наличие техники
11. Оперативная техническая поддержка
12. FAQ для самопомощи
13. Удержание сотрудников удаленки
14. Правила возврата в офис (возврат в случае низкого KPI)
15. Каналы коммуникации
16. Оптимизация рабочих мест, если все вернется в офис)
17. Поддержка сотрудников на обучении и после него
18. Видео обучение (e-learning)
19. Чат для поддержки (вопрос-ответ)
20. Визуализация новых вводных
21. База знаний (+ видео и геймификация)
22. Личный кабинет для сотрудника (KPI, отзывы, зп, связь, тех. поддержка, расписание)
23. Резервная смена
24. Визуализация результатов
25. Командообразование 1р в неделю (stand-up)
26. One-to-one с наставником регулярно
27. Онлайн корпоративная культура
28. Новый формат обучения руководителей
29. Регламент работы + стандарты обслуживания
30. Система мониторинга и дашборды
31. Правильный ENPS для сотрудников
32. Видео рабочего стола или прозвон, чтобы убедиться, что сотрудник на работе (доступен)
33. Мониторинг (система) состояния оператора (проснулся, умылся)

#### Возможности

1. Шире воронка
2. Операционная эффективность
3. Привлечение нового профиля кандидатов
4. Снижение расходов
5. Улучшение результатов
6. Креатив (различные кандидаты)
7. Возможности для развития персонала
8. Повышение лояльности
9. География персонала
10. Изменение графика работы (увеличение количества смен, не нужно времени на дорогу)
11. Сокращение абсентеизма
12. Более широкая коллаборация между отделами
13. Сокращение площади арендуемых помещений
14. Мотивация лучше работать, чтобы не ехать в офис
15. Популяризация работы в КЦ



1 Ежемесячные итоги КЦ о ключевых результатах и достижениях

2 Дешборд с ключевыми показателями КЦ, важными для компании и других подразделений: доступность, продажи, удержание, NPS, тематики

3 Обязательное участие КЦ на страт. сессиях

4 Обратная связь от КЦ (клиента) - с этого начинается стратегия компании. Сервис КЦ - часть маркетинговой стратегии.

5 КЦ -оптимизатор: анализирует тематики обращений, автоматизируют и забирают на себя новые процессы (тех. суппорт, работа с контентом, первичная бухгалтерия, тестирование и тд)

6 КЦ инициирует новые процессы - для получения доп. дохода

7 КЦ внутренний PR: КЦ - история успеха, КЦ - лучший кадровый резерв, КЦ - ЦА или бета-тестировщики услуг и исследований. Портал КЦ

8 Обязательная стажировка или экскурсия в КЦ при онбординге новых сотрудников в компании

9 Общий чат операторов с другими подразделениями и топам по направлениям. 1-2-1 с топам.

10 Оцифровать для ИТ стоимость простоя КЦ - потери в час (продажи, удержание, доступность)

11 Сервисные КЦ - центр прибыли тоже. Посчитать влияние качественного обслуживания и работы с жалобами на LTV и Retention. Сравнить с САС.

12 КЦ - часть бизнеса. Планы КЦ в общем плане продаж



### Открытия в Австралии

#### Стиль общения. Как найти баланс между формальностью и панибратством

Ирина Дергачева

1. Дать выбор стиля общения клиенту (в приложении), и оператору дать возможность исходя из типа клиента и ситуации использовать соответствующий стиль
2. Предоставить оператору возможность написать скрипт самому
3. Создать документ, в котором будет перечень того, что не приемлемо вообще (конкретные слова, отдельные темы)
4. Определять в процессе общения тип клиента, давать ему задавать стиль общения
5. Создать базу звонков, где успешно был применен свободный диалог, использовать для обучения операторов
6. Организовывать конкурсы звонков, в которых были успешно использованы разные стили общения
7. Определить общий стиль коммуникации для всей компании, использовать его в КЦ
8. Знать свою ЦА, давать операторам конкретные рекомендации по общению с ней (терминология и стиль общения разный для молодежи и зрелых людей)
9. Отдельные речевые модули для разных профилей клиентов
10. Включить в вводное обучение определение типов клиентов
11. Перейти от скрипта к алгоритму разговора
12. Запрашивать фидбек от клиента касательно удовлетворенности стилем общения в КЦ
13. Установить ограничения на отправку недопустимых эмоджи в чате ( )
14. Проверить формы оценки звонка на предмет устаревших требований
15. Поощрять за нестандартные разговоры
16. Развивать EQ у операторов
17. Включить актерское мастерство в тренинг для операторов
18. Разделить клиентов на сегменты (возраст, статус) и предлагать необходимый стиль общения
19. Переформулировка приветствия / прощания (предложить на выбор несколько вариантов)

# Экспертная панель - 1 - Персонал



## Открытия в Северной Америке

Какие возможности даёт компании оценка удовлетворенности персонала

Марина Шевченко

### Для сотрудников

- |   |                                       |    |  |
|---|---------------------------------------|----|--|
| 1 | Карьерный рост, профессиональный рост | 9  | Повышение лояльности                     |
| 2 | Изменение процессов/ Измерение        | 10 | Понимание позитивных и негативных сторон |
| 3 | Рост вовлеченности, открытости        | 11 | Изменение корпоративной культуры         |
| 4 | Имидж                                 | 12 | Предотвращение выгорания                 |
| 5 | Зона роста                            | 13 | Увеличение продуктивности                |
| 6 | Повышение физического комфорта        | 14 | Уменьшение текучести                     |
| 7 | Повышение психологического комфорта   | 15 | Изменение зарплат                        |
| 8 | Повышение качества работы             | 16 | Стабильность                             |

### Для компании

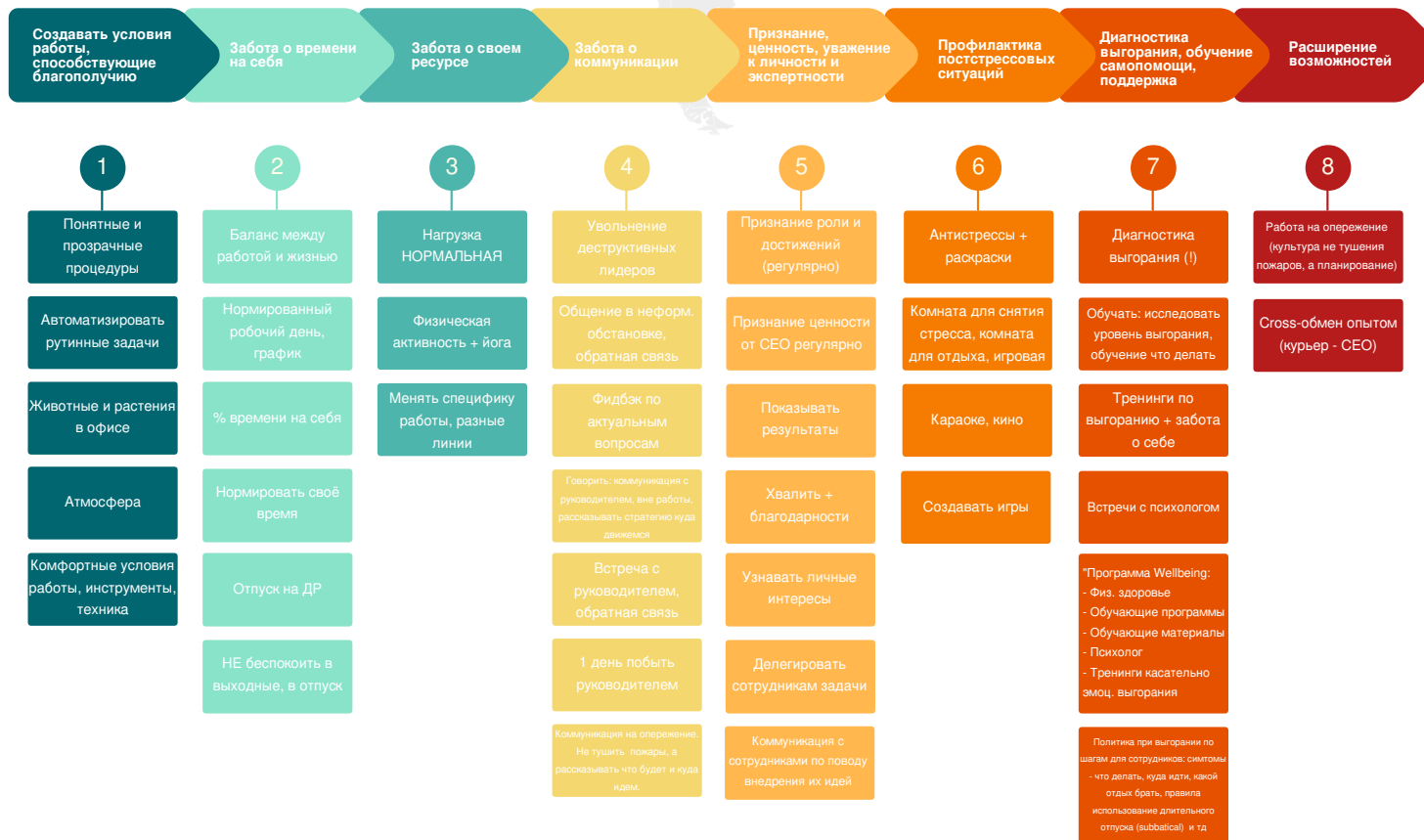
- |   |                             |    |                                   |
|---|-----------------------------|----|-----------------------------------|
| 1 | Точки боли                  | 7  | Feedback корпоративной культуры   |
| 2 | Узнаваемость бренда         | 8  | Понимание в чем мы сильны         |
| 3 | Стратегия                   | 9  | Повышение эффективности           |
| 4 | Повышение качества продукта | 10 | Рост финансовых показателей       |
| 5 | Предотвращение рисков       | 11 | Стабилизация кадрового потенциала |
| 6 | Оптимизация                 | 12 | Масштабирование                   |

### Для клиентов

- |   |   |    |                                    |
|---|---|----|------------------------------------|
| 1 | Улучшение сервиса                       | 6  | Единый стандарт                    |
| 2 | Повышение доверия                       | 10 | Доволен сотрудник - доволен клиент |
| 3 | Повышение спроса                        | 11 | Увеличение FCR                     |
| 4 | Увеличение длительности "жизни клиента" | 12 | Рост доходности                    |
| 5 | Повышение лояльности                    | 13 | Проблема клиента решается быстрее  |

## Открытия в Южной Америке

Забота о психическом здоровье сотрудников для профилактики выгорания в КЦ  
Инна Мецишена



## Открытия в Антарктиде

### Нестандартные, но эффективные методы удержания персонала КЦ

Ольга Варламова

1. Участие в разработке продукта / новые задачи
2. Ротация в другие подразделения
3. "День наоборот"
4. Четкая карьерная модель (сроки повышения)
5. Зарубежные поездки
6. Антиофис (креативный офис)
7. Подарки за стаж работы в компании
8. Возможность изменить руководителя (перейти в другую группу)
9. Музыкальные паузы
10. Тимбилдинг / вечеринки в офисе
11. Работа на разных локациях (офис, свежий воздух)
12. Спортзал в офисе
13. Система обучения
14. Выбор графика
15. Страховка
16. Обеды
17. Оплачиваемые сессии
18. Програма back-up (заместители)
19. Мотивация "без потолка"
20. Геймификация
21. Качественная техника / рабочее место
22. Открытые и прозрачные коммуникации от руководителей и в общении
23. Не припятствовать отношениям
24. Subbatical отпуск (1 месяц)
25. 3 выходные без причины (можно не выйти на работу)