



Як поєднати безпеку та
ефективність Контакт-центру?

Герасимчук Юлія
Vodafone



2590 ТРИВОГ

89 ДНІВ

ДНІПРО

2 ПРІОРИТЕТИ

БЕЗПЕКА

ЕФЕКТИВНІСТЬ

A large, irregular white brushstroke shape on a black background, serving as a background for the text.

БЕЗПЕКА

A white brushstroke shape on a black background, containing a teal rectangular box.

ФІЗИЧНА



УКРИТТЯ

150 МІСЦЬ

40 РОБОЧИХ МІСЦЬ

ГЕНЕРАТОР

ЗАПАСИ ВОДИ\ЇЖИ\МЕДИКАМЕНТІВ



HUB

АВТОНОМНІСТЬ

МІСЦЯ ДЛЯ НОЧІВЛІ

РОЗВОЗКА

ВЛАСНИЙ «ПУНКТ НЕЗЛАМНОСТІ»

МЕДИЧНЕ СТРАХУВАННЯ



ПРОФІЛАКТИКА

ВІТАМІНІЗАЦІЯ

ОЗДОРОВЛЕННЯ

ЛІКУВАННЯ



БАЗОВІ КУРСИ БЕЗПЕКИ

70 УЧАСНИКІВ

24 ГОДИНИ ТЕОРІЇ/ПРАКТИКИ

ПЕРША НЕВІДКЛАДНА ДОПОМОГА

ТАКТИЧНА МЕДИЦИНА

САМООБОРОНА

Vodafone Team



БІГ

ЙОГА

ТЕНІС

ДОНАТИ ЗСУ ЗА КОЖНЕ ТРЕНУВАННЯ

БЕЗПЕКА ФІЗИЧНА

A large, irregular white brushstroke shape on a black background, serving as a background for the text.

БЕЗПЕКА

A white brushstroke shape on a black background, containing a horizontal teal bar.

ПСИХОЛОГІЧНА



ПІДТРИМКА

ПСИХОЛОГ ⇒ 3/КВАРТАЛ

ЦИКЛ ВЕБІНАРІВ ⇒ 48 ЗАПИСІВ

СИТУАТИВНА ⇒ ЕКСТРЕНО

МАТЕРІАЛЬНА ⇒ ЗА ПОТРЕБОЮ

#Попіклуйся

Сервіс психологічного онлайн консультування



Доступність:
для всіх у 3 кварталі 2023

Всім доступно з онлайн консультації з обраним спеціалістом, які оплачує компанія.

Як скористатись сервісом:

Крок 1: прочитати інструкцію

Крок 2: обрати психолога-консультанта

Крок 3: написати менеджеру сервісу

Крок 4: узгодження дати і часу консультації

Крок 5: в день консультації отримати посилання і приєднатись на зустріч :)



Подбай про своє
психічне здоров'я!

Дніпровський контакт-центр



Відпустки



Види і тривалість:

1. Щорічна 24 дні +4 дні (якщо змінний графік) або +7 днів (якщо незмінний графік)
2. За власний рахунок (без оплати) 15 днів
3. Донорська (день донації +1 день протягом року з моменту донації)
4. Соціальна (батьку при народженні дитини 14 днів; матері 2-х дітей до 15 років - 10 днів)
5. Учбова (для заочної форми навчання при наявності виклику на сесію, не довше, ніж тривалість сесії)

Оплата:

Сума відпускних = <Загальна сума виплат за останні 12 календарних місяців> / (365 - <кількість святкових та неробочих днів>) * <кількість календарних днів відпустки>.

Виплата відбувається щонайменше за 3 дні до початку відпустки. Якщо заявка на відпустку створена менше, ніж за 3 дні до її початку, відпускні виплачуються у найближчу виплату (5 або 20 число).

Кількість днів відсутності може впливати на розмір виплати по вашій мотиваційній програмі. Плануйте відпустки завчасно. З усіма питаннями завжди допоможуть ваші керівники і керівниці!



Не будь безсмертним поні:)

Дніпровський контакт-центр

Медичне страхування

Лікарняні

Зарплатня

Система КРІ

Пільговий мобільний зв'язок для рідних

Тренінги для професійного зростання

Тренінги для особистого зростання



ПЕРЕДБАЧУВАНІСТЬ

ТОП-КОМАНДА → НА ЗВ'ЯЗКУ

КОНКУРСИ → РЕЗЕРВ

MONTHLY → WEEKLY



Доброго ранку, любі 🍷
Давайте з [#Weekly](#)
подивимось, що нас чекає на
цьому тижні 🍷

- 👍 3.10. Старт чемпіонату ДЦДОА на PlayStation 🎮
- 👍 3.10. Цикл он-лайн вебінарів: "Воля жити далі: Єдність у різності. Псі-бранч з психологом" Деталі у [Просторі](#)
- 👍 4.10. День патронусу для [#ShopБуло](#) 📦
- 👍 5.10. [#PROкачка 2](#), для всіх бажаючих тренувальна бізнес-гра 🎮
- 👍 5.10/7.10. [#Vodafone_Team](#) : тренуємось, а компанія за це донатить на ЗСУ 🇺🇦
- 👍 6.10. День усмішки: флеш-моб 😊

#WEEKLY

2 спортивні активності для тіла

1 активність для психічного здоров'я

1 розвиваюча активність для мозку

2 фанові активності для щастя

2 активності з донатами для ЗСУ



ЩАСТЯ

АРТ-ПРОСТІР

МЕМИ

ЧЕЛЛЕНДЖІ/ФЛЕШМОБИ



БЕЗПЕКА ПСИХОЛОГІЧНА



ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

ПАРЛАМЕНТ

ВІДКРИТІ ЗБОРИ УПРАВЛІНЦІВ

ГІБРИДНИЙ ФОРМАТ РОБОТИ

A white, irregular brushstroke shape with a rough, textured edge, centered on a black background. The word 'ЕФЕКТИВНІСТЬ' is written in purple capital letters across the middle of this shape.

ЕФЕКТИВНІСТЬ



РОЗВИТОК

ГІБРИДНЕ НАВЧАННЯ:

HARD ON-LINE

SOFT OFF-LINE



МОТИВАЦІЯ

WOW

SUPER WOW

ПОДЯКА

SUPER ПОДЯКА

Клієнтоцентричність

ГЕЙМІФІКАЦІЯ:

ШопБуло
Нарахування балів



ТОПчики Найкращі в КЦ по результатах місяця 10 балів	WOW Отримання WOW або Super WOW в КЛС 5/10 балів	Подяки від клієнтів Отримання подяк або WOW подяк від клієнтів 5/10 балів	
Овації від інших відділів Внутрішні подяки від колег з інших підрозділів 5 балів	Челленджи та конкурси За участь і перемогу. В умовах всіх заходів будуть деталі 1/3/5 балів	Кар'єрний крок І працівнику, і попередньому керівнику 10 балів	Бали від суперів Можливість щомісяця відзначити додаткові досягнення 30 балів
Програма "+1" Приведений друг успішно працює та отримав(ла) першу атестацію 10 балів	Наставництво Новенький отримав(ла) першу атестацію 90+ 5 балів	Лідерборд Овацій Найбільша кількість овацій по кожній цінності 5 балів	

100% ЗАЛУЧЕНІСТЬ

11126 БАЛІВ НАКОПИЧЕНО

295 ПОДАРУНКІВ ОТРИМАНО

ЕФЕКТИВНІСТЬ

МАГАЗИН КОРПОРАТИВНОЇ ПРОДУКЦІЇ

Доставка та оплата | Гарантія | Акції | Магазины | Дніпро | Укр | Особистий кабінет

Каталог товарів | **Брендований магазину Vodafone для ДЦДОА > ShopBudo**

ShopBudo

Ви обрали
Брендовану продукцію Vodafone

Категорія

Бренд

- Олівець
- Ручка
- Термос
- Чашка
- Термочашка
- Пляшка
- Окуляри

Ціна

5 балів – 75 балів **OK**

Назва	Бали
Олівець	5 балів
Ручка	5 балів
Чашка	20 балів
Термочашка	50 балів
Пляшка	50 балів
Окуляри	40 балів
Блокнот шкіряний	40 балів
Термос	50 балів
Пляшка для бігунів	50 балів
Сумка-шоппер	50 балів
Футболка	50 балів
Bluetooth Колонка	60 балів
Плед	75 балів
Lunch Box	75 балів
Power Bank 6000mAh	75 балів



ЕФЕКТИВНІСТЬ

#SHOPБУЛО

The screenshot displays the Shop Було mobile application interface. At the top left is the Vodafone logo. The main header features the 'Shop Було' logo in a stylized white font. Below this, the app's navigation bar includes a search icon, a 'Каталог товарів' (Goods Catalog) label, and a menu icon. The product listing is for a 'Ланч-бокс Vodafone' (Vodafone Lunch Box) in a 'Брендований магазин ДЦДОА' (Branded DCCDOA store). The product is shown with a five-star rating and a code of 0006. The main image is a red lunch bag with the Vodafone logo. Below the image, the price is listed as '75 балів' (75 points). A red 'Купити' (Buy) button is positioned below the price. At the bottom of the screen, it indicates 'В наявності' (In stock) and 'Купити в 1 клік' (Buy in 1 click). Surrounding the central phone screen are six circular icons with text: 'ВИКЛИКАЄ РАДІСТЬ' (Invokes joy) with a smiley face, 'НАЧЕ БЕЗДОННИЙ' (Like bottomless) with an infinity symbol, 'МІЦНИЙ МАТЕРІАЛ' (Durable material) with a hand holding fabric, 'ЗРУЧНА ЗАСТІБКА' (Convenient fastener) with a padlock, 'СТИЛЬНО ВИГЛЯДАЄ' (Looks stylish) with a silhouette of a person, and 'ВМІЩУЄ КОРИСНУ ІЗЬУ' (Holds useful things) with a sailboat.

ЕФЕКТИВНІСТЬ

#SHOPБУЛО

ShopBulo

Каталог товарів

Брендований магазин ДЦДОА

Powerbank Vodafone

★★★★★ Код: 0008

75 балів

Купити

В наявності Купити в 1 клік

ВИКЛИКАЄ РАДІСТЬ

ВІДПОВІДАЄ ЗАРЯД ЕНЕРГІЇ

ЗРУЧНИЙ РОЗМІР

ВІДПОВІДАЄ, КОЛИ ЛИШИВСЯ 1% ВРАТ

МІЦНИЙ КОРПУС

МОЖЕ ЗІГРІВАТИ ДОЛОНІ

ЕФЕКТИВНІСТЬ

#SHOPБУЛО

Shop Було

Каталог товарів

Брендований магазин ДЦДОА

Термос Vodafone

★★★★★ Код: 0002

50 балів

Купити

В наявності Купити в 1 клік

ГАРНЕНЬКИЙ

РАДУЄ ОЧІ

БІЛШЕ КОРИСНІ НАПОЇ

МІЦНА СТАЛЬ

НЕ БОЇТЬСЯ ПАДІНЬ

УТРИМУЄ ТЕПЛО

ЕФЕКТИВНІСТЬ



БЕЗПЕКА

ЕФЕКТИВНІСТЬ

ЩАСЛИВІ СПІВРОБІТНИКИ РОБЛЯТЬ
ЩАСЛИВИМИ НАШИХ КЛІЄНТІВ

