



**Организация удаленной работы отделов аутсорсингового контакт-центра:
Структура, организация работы, контроль. Антикризисный кейс.**

О компании

Нам 11 лет !



ТОП-10 РБК 2015



375
операторских
мест

750 операторов



Структура компании



Отдел продаж
г.Москва



Головной офис
г. Санкт-Петербург



**Операторские
площадки**
г.Волгоград,
г. Шахты (Ростовская
область)

Площадка

250+ человек, 100+ проектов



Бухгалтер



Сис. админ и отдел
баз данных



Отдел разработки
проектов



РУКОВОДИТЕЛЬ ПЛОЩАДКИ



Руководители смен



Супервизоры и операторы

Отдел персонала
и кадровики



Отдел обучения



Отдел качества

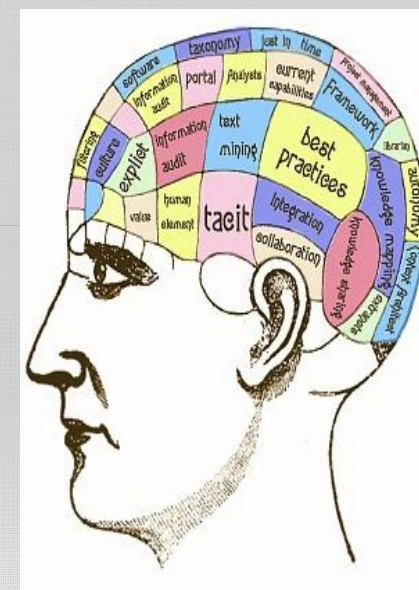


Ситуация во время кризиса

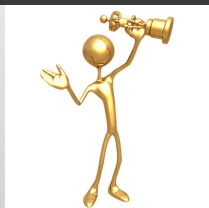


ВОПРОС

СПОСОБЕН ЛИ РУКОВОДИТЕЛЬ
ПЛОЩАДКИ УПРАВЛЯТЬ ВСЕМ?



Решение



**РУКОВОДИТЕЛЬ
ПЛОЩАДКИ**



**РЕАЛИЗАЦИЯ ПРОЕКТОВ
АДМИНИСТРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ**



**РУКОВОДИТЕЛИ
НАПРАВЛЕНИЙ**



**ПОДГОТОВКА И СОПРОВОЖДЕНИЕ ПРОЕКТОВ
ФУНКЦИОНАЛЬНОЕ УПРАВЛЕНИЕ (удаленно)**

Реализация проектов



Генеральный директор

**Руководитель направления
реализации проектов**



РУКОВОДИТЕЛЬ ПЛОЩАДКИ



Руководители смен



Супервизоры и операторы



РУКОВОДИТЕЛЬ ПЛОЩАДКИ



Руководители смен



Супервизоры и операторы



РУКОВОДИТЕЛЬ ПЛОЩАДКИ



Руководители смен



Супервизоры и операторы

Подготовка и сопровождение проектов

Генеральный директор



**Рук-ль
направления
подготовки
проектов**

**Специалисты по
разработке
проектов**



**Рук-ль
направления
обучения и
развития**

**Специалисты по
обучению и
развитию**



**Технический
директор**

**Сис. админы и
базисты**



**Директор по
качеству**

**Специалисты по
качеству**



**Директор по
персоналу**

**Специалисты по
набору и
кадровики**



Руководитель направления



УСПЕШНЫЙ ОПЫТ РАБОТЫ

ГЛУБОКОЕ ПОНИМАНИЕ СПЕЦИФИКИ

УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ НАВЫКИ

РЕГЛАМЕНТЫ И СТАНДАРТЫ

ДЕТАЛЬНАЯ СИСТЕМА ОТЧЕТНОСТИ

Система отчетности и коммуникации

infotell
contact center



ИТОГО



1

На каждом этапе с проектом работают профессионалы

2

Каждый этап работы проекта контролируют профессионалы

3

Заказчик получает качественные и востребованный продукт

4

КЦ не несет больших расходов, размещая персонал в регионах

НАШИ КЛИЕНТЫ

infotell
contact center





КОНТАКТЫ



8 800 555 0007



www.infotell.ru



korobov@infotell.ru