
Контактный центр – центр
управления качеством.
Опыт МТС Беларусь



Возможности контактного центра

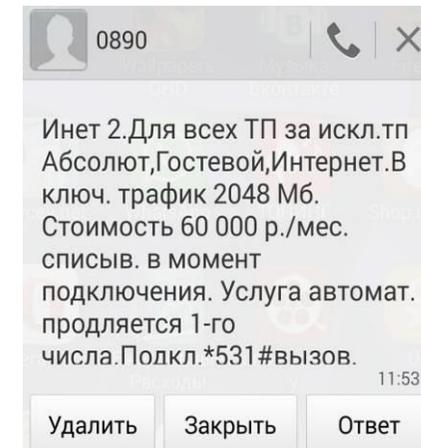
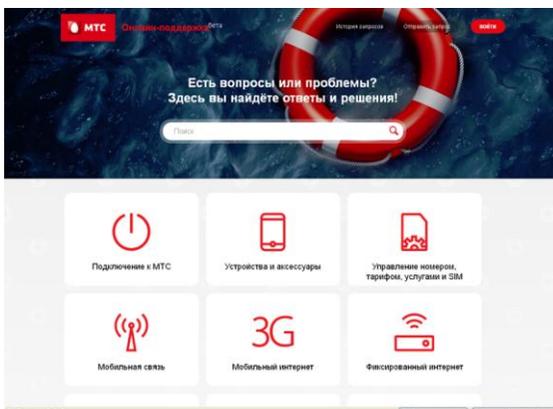
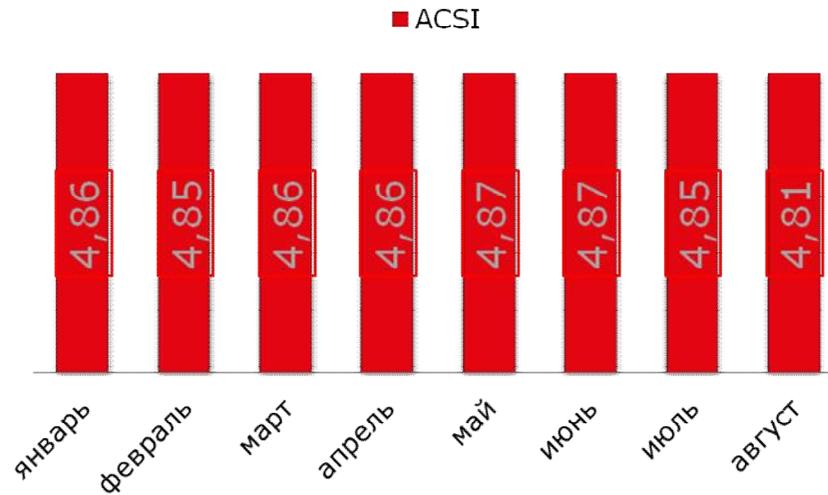


- Сервисное обслуживание
- Источник прибыли
- Продвижение и информирование
- Маркетинговые исследования
- Аналитический центр



Инструменты качественного обслуживания

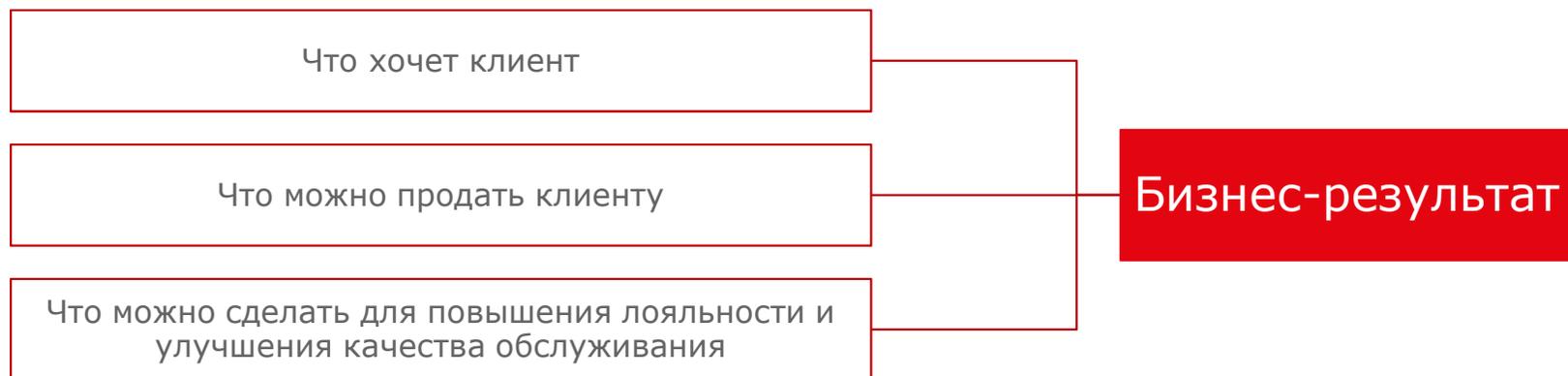
- Гибкий IVR
- Дифференциация каналов обслуживания
- Фиксирование результатов обслуживания sms
- Индивидуальное обслуживание
- Оценка клиента – KPI сотрудника



Конкурентное преимущество – наши сотрудники



Сотрудники знают



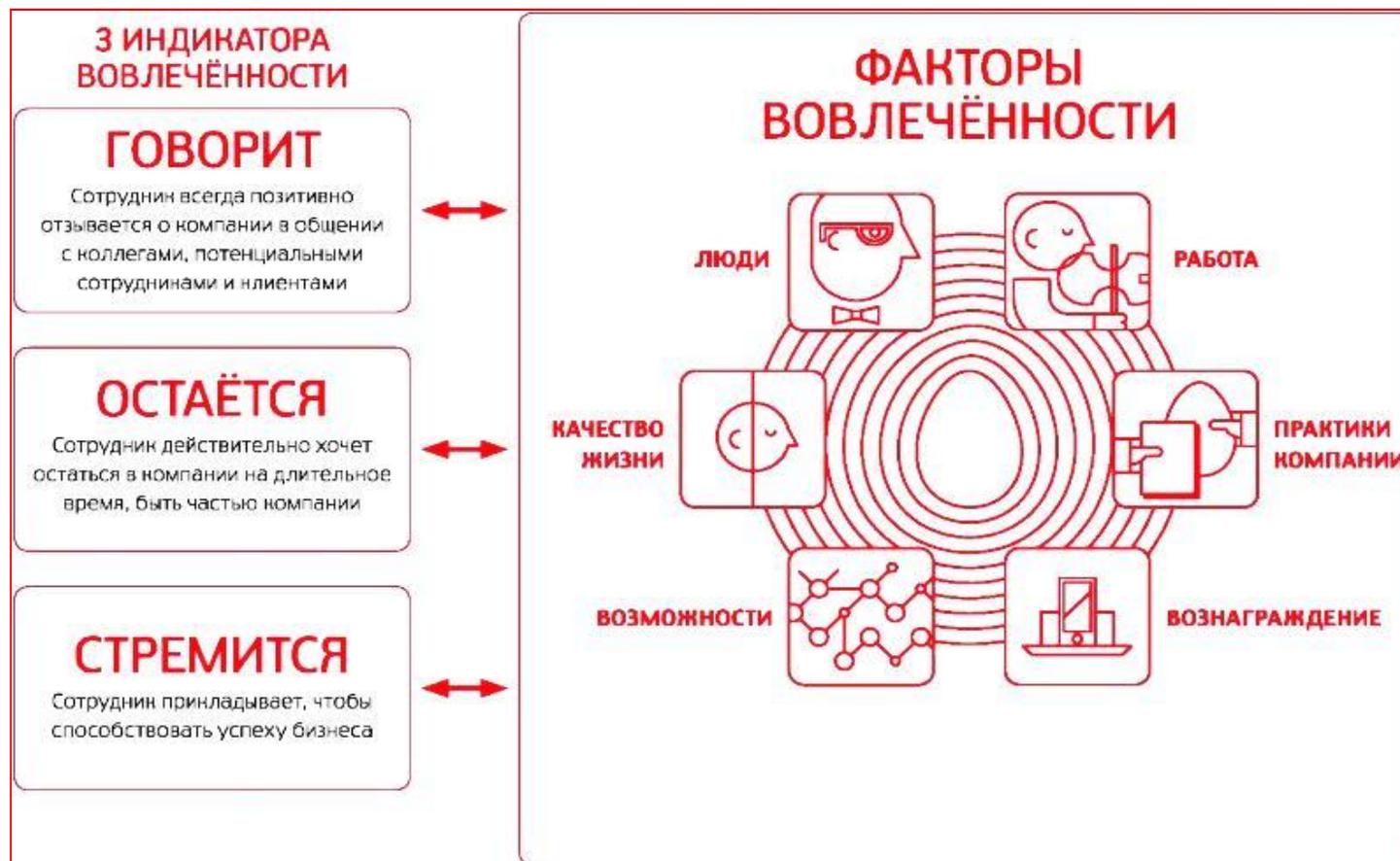
Что сделать нам, чтобы они нам об этом рассказали?

**Вовлечение специалистов контакт-центра
в бизнес-процессы компании**

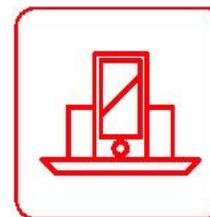
Основная задача



Люди, их знания и навыки – ключевой актив компании.
Основная задача – вовлеченный и мотивированный персонал.
Вовлеченность – это не то же самое, что удовлетворенность или лояльность.



Вознаграждение



Материальная

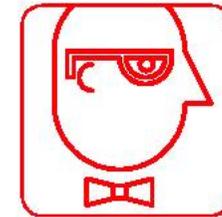
- Продуктивность
- ACSI
- SL отдела



Нематериальная

- Продуктивность
- ACSI
- Количество принятых вызовов
- Количество пропущенных вызовов
- % парковок
- Благодарности от клиентов
- Посещение тренингов
- Больничные
- Внесение предложений
- Оценка руководителя

Люди



Принципы:

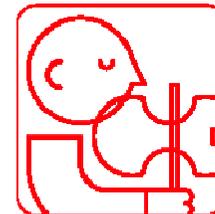
- Основа успеха – инициатива
- Мое мнение важно

Основано на реальных идеях:

- Гибкий IVR
- Индивидуальное обслуживание ключевых клиентов
- Унификация приема платежей юридических лиц
- Разработка услуги *145#



Работа и возможности



Принципы:

- Опыт – лучший учитель
- Мастер-классы лучших
- К сдаче нормативов готов

Основано на реальных событиях:

- Среднее время работы в КЦ - 4,4 года
- Стаж работы более 5 лет – 41 сотрудник
(из них 3 - руководителя в КЦ)
- Стаж работы более 10 лет – 31 сотрудник
(из них 7 – руководители в КЦ)
- Работает со дня основания компании -
2 сотрудника

В каждом подразделении компании
работают «выпускники» Контакт-центра



Признание

- В 2013 и 2014 году наше подразделение признано Лучшим подразделением компании
- В 2014 году мы стали лучшим контактном центром Группы компаний МТС
- Специалист по работе с клиентами стал Лучшим сотрудником компании за 2014 год



За кадром



- Волонтерство
- Благотворительность
- Командообразование

