

1. Проект «АКЦ NextContact»

2. Как узнали о заказчике?

Заказчик обратился с запросом на расчет коммерческого предложения

3. Как удалось заключить договор? Что помогло?

Корректный расчет, презентация услуг, успешное прохождение «собеседования» с Заказчиком на предмет владения методологией управления процессами и персоналом в КЦ

4. Краткая информация о клиенте:

Клиент – российская компания, предоставляющая идентичные услуги, конечный Заказчик – крупная сеть торговых центров

5. Сфера деятельности:

Продажа товаров для дома

6. Необходимость внедрения

Повышение уровня клиентского сервиса, снижение затрат на содержание

7. Как действовал ПМ? (Гант, тестирование, обучение)?

Внедрение было совместно с Заказчиком, были проведены встречи с Заказчиком, на которой были обозначены ключевые этапы проекта, предусматривающие его выполнение и требования. После подписания Договора и NDA проведена ознакомительная встреча по проекту, на которой определили срок запуска проекта, требования Заказчика к персоналу, план обучения и подготовки ПО к работе.

8. Сколько и каких специалистов было задействовано?

Со стороны VP Contact:

ПМ - ответственный за планирование, контроль и управление всеми аспектами проекта.

Супервизоры - (наблюдатель, контролирующий работу) - ответственный за контроль качества работы контактного центра.

HR-менеджер - Планирование и реализация политики подбора, найма и выбора персонала, подготовка документов на оформление трудовых отношений, разработка и проведение программ обучения и развития персонала, оценка и мониторинг производительности персонала, разработка и внедрение систем мотивации и вознаграждения, организация корпоративных мероприятий и социальных программ для персонала, ведение кадрового учета и составление отчетности по кадровым обязательствам, разрешение проблем на рабочем месте, соблюдение правовых прав в области трудовых отношений.

Helpdesk - предоставление технической поддержки пользователей, устранение неисправностей, настройка оборудования и программного обеспечения, регистрация и учет пользователей, обучение пользователей работе с техническими приложениями и программами, оценка и мониторинг качества обслуживания

пользователей, составление отчетов о работе службы поддержки и анализ эффективности ее работы.

Со стороны Заказчика:

Руководитель группы - ответственный за управление группой сотрудников.

Проектный менеджер - ответственный за планирование, контроль и управление всеми аспектами проекта.

IT - специалист - отвечает за поддержку информационных технологий, обслуживание компьютерной и сетевой статистики, управлении базами данных и программным обеспечением, а также обеспечении безопасности данных.

9. Процесс внедрения, особенности проекта: насколько техспека соответствовала требованиям? И нам пришлось отойти от неё)

Проект необходимо было запустить в максимально короткие сроки – 2 недели с момента подписания договора. К этому моменту нужно было подобрать операторов в количестве 12 человек на фулл-тайм. Обучение организовал Заказчик в двух форматах: онлайн и офлайн в офисе. Для этого была организована командировка ментора из команды Заказчика.

Для подбора такого количества сотрудников необходимо минимально 2 недели, поэтому процесс подбора был запущен до подписания договора.

ПО для работы предоставил Заказчик, настроил так же своими силами. С нашей стороны требовалось организовать рабочие места, провести базовые настройки.

В процессе обучения столкнулись с проблемой низкой конверсии – новобранцы отказывались от работы в самый неподходящий момент. Кроме того, оказалось, что все операторы должны пройти тестирование на знание казахского языка с конечным Заказчиком. Данное условие не было оговорено изначально, тестирование проводилось на знание лексики узкой специализации. Несмотря на это, нам удалось сохранить большую часть кандидатов и сформировать группу операторов.

Проект запустили в срок, несмотря на нехватку персонала. Это получилось благодаря тому, что операторы работали в дополнительные смены. Спустя 2 недели подбор, обучение и аттестация недостающего персонала полностью завершились.

10. Техническое описание внедрения, как выполнялась интеграция"

Интеграций не требовалось. ПО было предоставлено и настроено Заказчиком.

11. Как был настроен процесс сопровождения? Особенности

Перечень работ, которые мы выполняли по условиям Договора, был ограничен функциями по сопровождению операционного управления КЦ. Заказчик брал на себя работу по управлению процессами.

С нашей стороны, мы выполнили следующие работы:

- Подбор новых сотрудников и организация их обучения.
- Контроль за соблюдением расписания, составление графиков и перерывов - для управления процессом работы КЦ, необходимо было строго следить за графиками и перерывами среди сотрудников. Мы осуществляем контроль над параметрами, чтобы процесс работы в КЦ был эффективным.
- Проведение воркшопов и тренингов было необходимо для улучшения навыков работы в КЦ и получения дополнительных знаний.

12. Работа с решением. Достигнутые результаты:

100% выполнение показателей качества и доступности согласно Договора

13. Преимущества от внедрения:

Наш Заказчик реализовал проект для своего Заказчика благодаря нам, несмотря на то, что не имели возможности самостоятельно реализовать проект в РК

14. Отзыв заказчика о проделанной работе.

Заказчик крайне доволен поставленной работой, несмотря на стрессовое внедрение. Первые 2 месяца у Заказчика был «в запасе» еще один исполнитель, но увидев наш уровень работы, решили отказаться от их услуг и работать только с нами.