

ФЛАЙТИМ. ФОРМУЛА УСПЕХА

Неделя Контактных Центров | CCWeek 2021



Газпромбанк



Расчет и обучение Флайтим

СОТРУДНИК ФЛ



- 0,5 ^{п.п} В среднем показатель LCR
(до -4 п.п в пик)

Обработка неголоса

СОТРУДНИК ЮЛ



- 3 ^{п.п} В среднем показатель LCR
(до -8 п.п в пик)

Рост OR % до целевого значения



ЧТО ВАЖНО:

- ✓ Обучение Флайтим совместно с основными сотрудниками направления
- ✓ Тестирование персонала после обучения
- ✓ Сопровождение наставников и РГ после обучения



Мотивация сотрудников Флайтим

25%

КАЧЕСТВО

20% выборки звонков для ручной оценки – звонки на скилле флайтим



1,5
повышающий
коэффициент к премии
сотрудника

25%

ПЕРЕВОДЫ

Выполнение цели по доле переведенных звонков

50%

КОЭФФИЦИЕНТ ОТРАБОТКИ

Бонус выплачивается пропорционально отработанному времени на скилле флайтим



Операционное управление



Постоянное обслуживание скилла Флайтим

Регулярное привлечение Флайтим
для поддержания экспертизы

20% рабочего времени в месяц



Программы тренингов и проработок

Тренинги по психологической
разгрузке, корректирующие

Регулярное получение ОС по
работе на скиллах флайтим



Постоянный наставник и РГ Флайтим

Прикрепление к руководителям
групп перекрестного направления

В учет мотивации РГ входят
показатели Флайтим



Контроль за показателями сотрудников

Отдельно по проекту

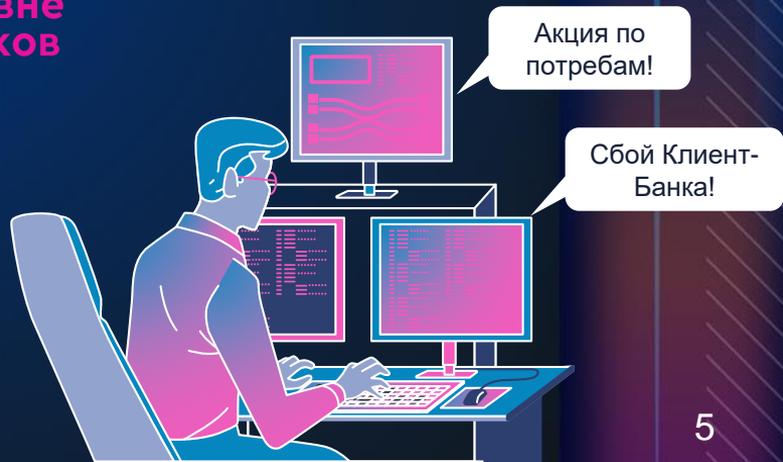
По всему направлению в целом



Формула успеха Флайтим

$$\left(\begin{array}{l} \text{обучение} \\ \text{топовым} \\ \text{тематикам} \end{array} + \begin{array}{l} \text{постоянная} \\ \text{практика на} \\ \text{скилле Флайтим} \end{array} \right) * \begin{array}{l} \text{достаточное} \\ \text{количество} \\ \text{сотрудников} \end{array} \right) * \begin{array}{l} \text{дополнительная} \\ \text{мотивация} \\ \text{сотрудников} \end{array}$$

операционное управление наравне
с основным составом сотрудников





Показатели эффективности Флайтим

Улучшение показателей доступности

На примере сен.21



Рост вовлеченности



Экономическая эффективность

- Ставка сотрудника Флайтим на 47% дешевле, чем ставка нового сотрудника
- Нет простоя операторов ЮЛ



Эффективная обработка неголосовых каналов

- Соблюдение SLA за счет привлечения ЮЛ к ФЛ



Отзывы сотрудников Флайтим

**Мария
Флайтим для ЮЛ**

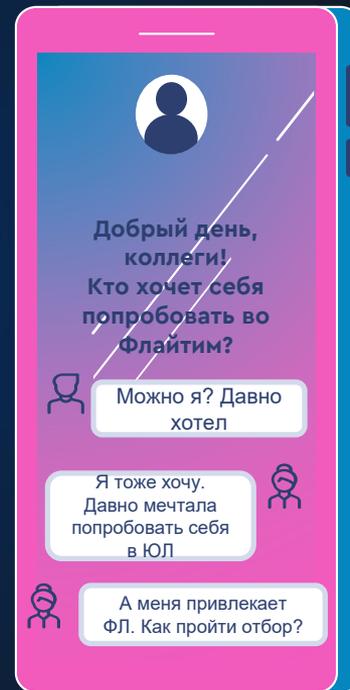


Я очень рада быть частью флайтим, так как это возможность получить новые знания и прибавку к основной зарплате.

**Олег
Флайтим для ЮЛ**



Несмотря на то, что есть дополнительная нагрузка, ты понимаешь, насколько тебя ценит компания. Также переключение между скиллами тебя мобилизует.





Поливко Николай

Начальник отдела обслуживания
физических лиц

Департамент клиентского сервиса
АО Газпромбанк



Nikolay.Polivko@gazprombank.ru