



Как **Т**ебе  
такое,

Илон Маск? \*

Продолжение

2

площадки

500 ШЕ

численность

24/7

режим работы

**МЫ**  
ЭТО

690 ТЫС

звонков ежемесячно

2,9 МЛН

количество клиентов

# МЫ ПОНЯЛИ, ЧТО МОЖЕМ БОЛЬШЕ

ЗА 2 НЕДЕЛИ:

- обеспечили 100% персонала оборудованием
- предоставили ПО для работы с учетом требований информационной безопасности
- настроили маршрутизацию звонков между офисными и «надомными» операторами
- протестировали процесс и отработали кейсы для 100% перевода
- адаптировали алгоритмы работы

# Мы двигались на ВЫСОКОЙ скорости



Маршрутизация домой  
определенного перечня  
тематик

**752000**

звонков на дом

Доработка  
единой CRM

**500**<sup>100%</sup>

комплектов техники

Обеспечение контроля  
работы операторов

**3900**

прослушанных  
звонков

Поднятие карточки только  
в случае обращения клиента

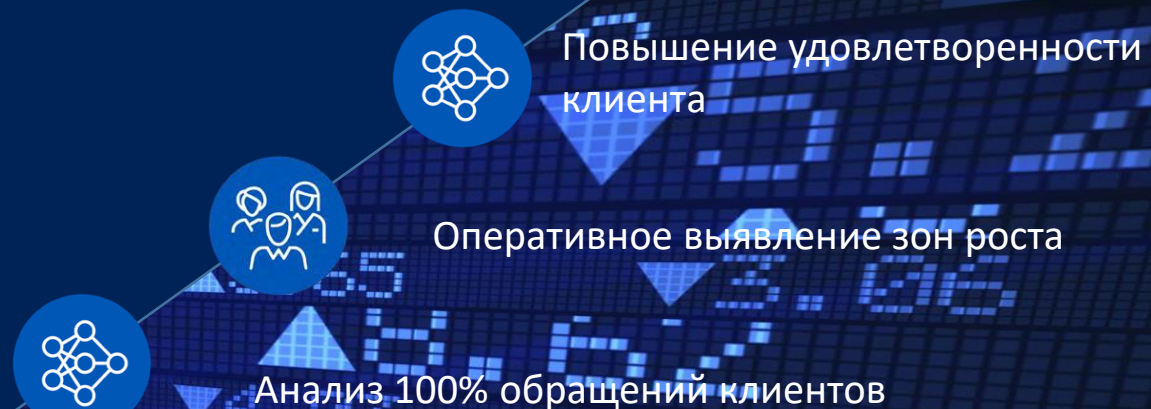
**177**<sup>35%</sup>

переведенных  
сотрудников

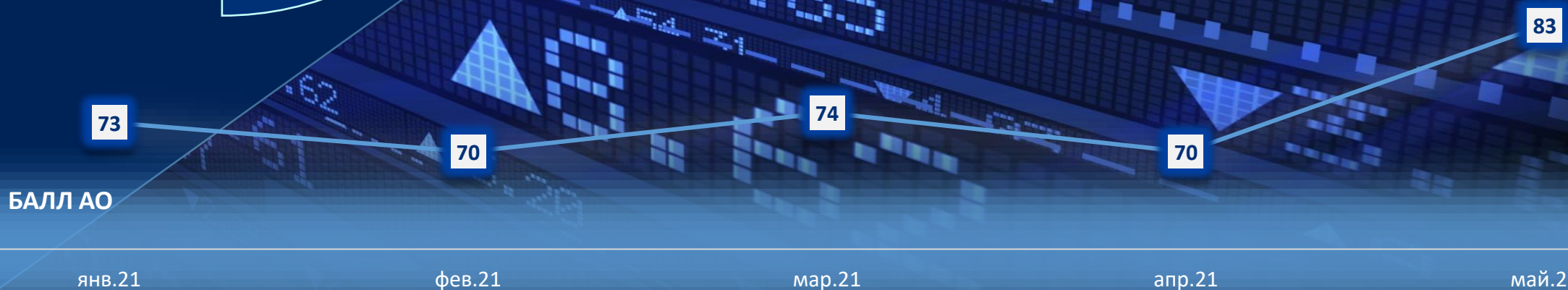
# Мы измеряли РЕЗУЛЬТАТ



## Автоматизированная оценка



**Ручная оценка:**  
определение проблемных тематик на удаленке



# МЫ ИСКРЕННИ

с собой

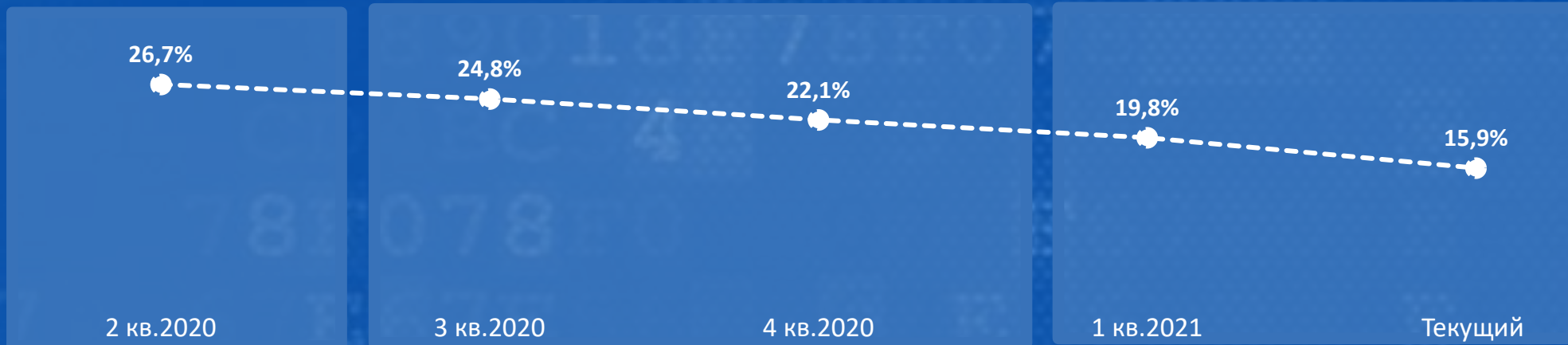
и с другими

↓  
старт проекта:  
отработка кейсов  
связи/интернета,  
дисциплины

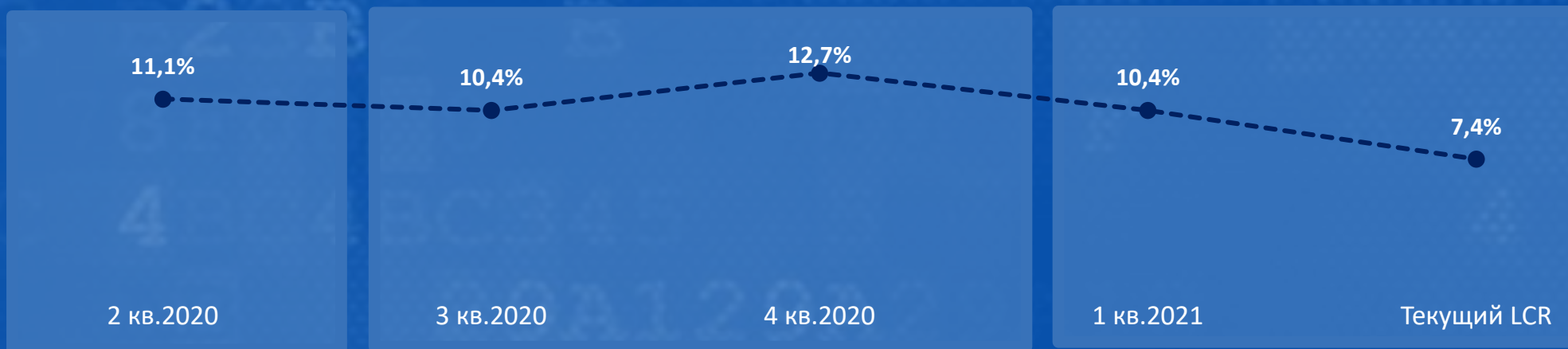
↓  
рост заболеваний: закрытие  
каждой из площадок  
на карантин, дезинфекцию, вывод  
контактников

↓  
стабилизация  
ситуации

Переводы  
в офис



LCR



# МЫ ВЫСТРОИЛИ

## процессы сопровождения и ротации



Лучшие сотрудники остаются работать из дома



Регулярная процедура оценки эффективности на удаленке



Мониторинг и оперативная ротация по дисциплине и по показателям



Анализ основных KPI: по показателям АНТ, Переключениям и Качество



Определение зон сотрудников по рейтингу



Использование параметра UTZ и анализ времени оператора на офф-лайне



Использование речевой аналитики: перезагрузка и молчание в звонках

# МЫ ЗАБОТИЛИСЬ

о внутренних и внешних клиентах

83 %

индекс вовлеченности\*  
сотрудников  
+ 1,2 пп к итогам 2020г

+4 %  
CSI

3,81 - 4 кв 2020  
3,98 - 2 кв 2021

-71 %

снижение текучки персонала

7% - 4 кв 2020  
2% - 2 кв 2021

\*5 метрик – оплата, условия труда, интерес к работе, безопасность и комфорт труда (исследование happy job)

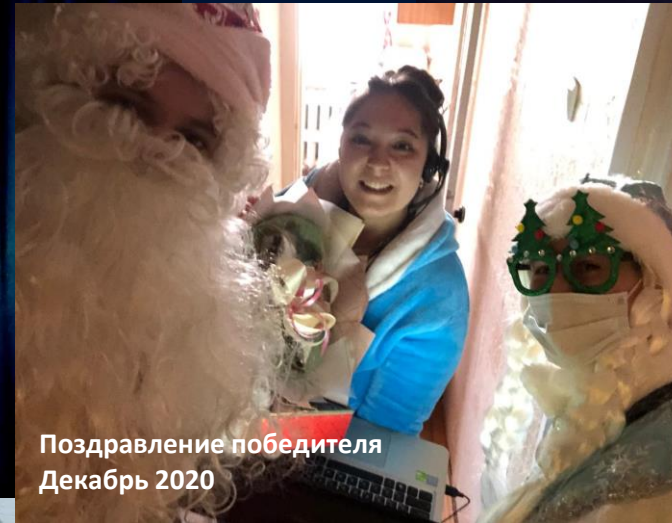


# МЫ СОХРАНИЛИ

## корпоративную культуру



Лучший HOME офис  
Декабрь 2020



Поздравление победителя  
Декабрь 2020



МК актерское мастерство  
Апрель 2021



Поездка в Сочи  
Май 2021



Забег  
Июнь 2021

# Мы прежними уже не станем, но точно будем **ВМЕСТЕ**

- Мы развиваемся каждый день
- Мы оптимизируем наше программное обеспечение
- Мы используем **речевую аналитику** для оперативного реагирования
- Мы мотивируем работать на удаленке **лучших**
- Мы дали сотрудникам **выбор работать из дома**, сохраняя безопасность здоровья





**ГАЗПРОМБАНК**

**Лучшее создается**

**ВМЕСТЕ**