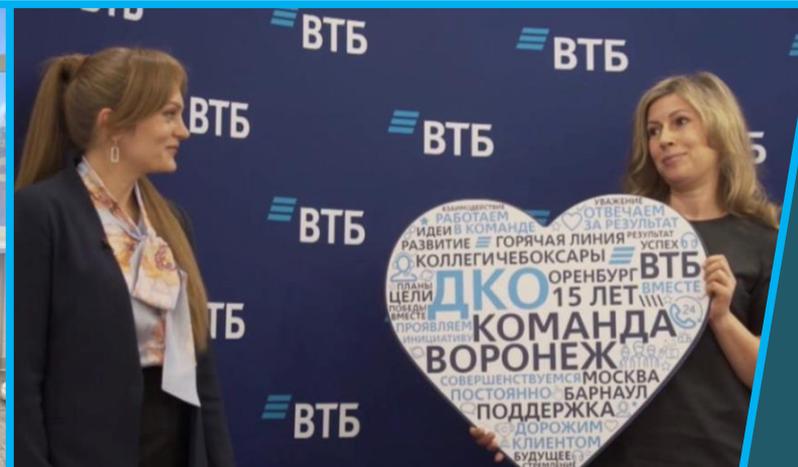




ОТКРЫТИЕ КЦ DREAM В ПЕРИОД ПАНДЕМИИ



Передовой опыт
контактных центров



XI Excellence in
Customer Contacts 2021

ПАНДЕМИЯ – НЕ ПРЕГРАДА



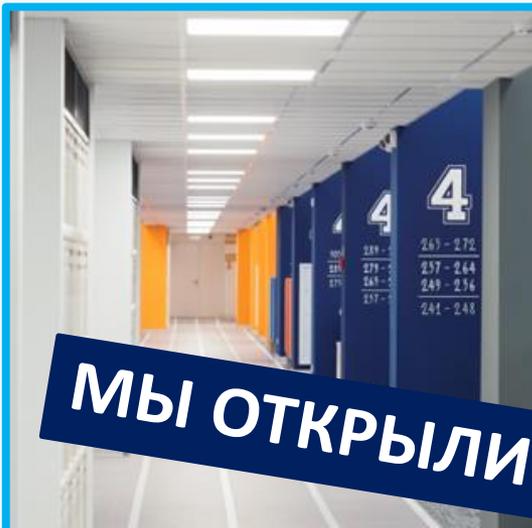
ДО ОТКРЫТИЯ

Завершили работы
с опережением
срока

Провели
торжественное
открытие КЦ

Укомплектовали
штат к запуску
(130 ШЕ)

Приняли свой
первый звонок
13 апреля 2020



4

направления
обслуживания
клиентов

370

профессионалов в
команде КЦ
Воронеж
(на 15.06.2021)

обслуживаем более

15.000

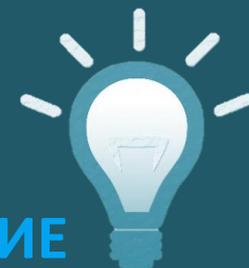
обращений в день

ДАЛЬШЕ – БОЛЬШЕ

Новый офис площадью более 3 000 м² отвечает всем современным стандартам и требованиям

В 2021 году КЦ ВТБ станет одним из самых крупных в г. Воронеж, плановая численность на конец года - более 850 человек

В 2021 году команда КЦ г. Воронеж заявит о себе в международных конкурсах сферы КЦ



РЕШЕНИЕ

ПРОБЛЕМА



ПРЕДПОСЫЛКИ



Теоретические блоки
без практики

Длительное
обучение

Отсутствие блока
психологической
адаптации

18 дней непрерывного
изучения материалов

Кандидат не
подготовлен к нагрузке

Высокий уровень
оттока на ИС сразу
после обучения

Стажировка с
наставником после
каждого модуля

Погружение в процесс
стало плавным и
комфортным

Снижение уровня
текучности на ИС на
5 п.п.

ОБУЧЕНИЕ – ЭТО ЭФФЕКТИВНО



Комфортная
адаптация
сотрудников

Лучшее
решение для
поколения Z

Поэтапное
погружение в
процессы

Современные
платформы
взаимодействия

Быстрое
достижение
целевых значений

Технология
смешанного
обучения

РАЗВИВАЕМ КОМАНДУ

ПРОВЕЛИ РЕДИЗАЙН МАТРИЦЫ КАРЬЕРНОГО РОСТА



Какими знаниями и компетенциями надо обладать для перехода, что делать если уровень компетенций недостаточный



На какие позиции можно претендовать, как можно продвигаться внутри подразделения, можно ли перейти в другие подразделения



Сильные и слабые стороны для успеха на текущей должности, возможности для профессионального развития



СОЗДАЕМ ПРИВЕРЖЕНЦЕВ

93%

показатель общей
вовлеченности
команды КЦ Воронеж
по итогам 2020 года

по итогам ежегодного опроса вовлеченности и удовлетворенности работой в КЦ

97%

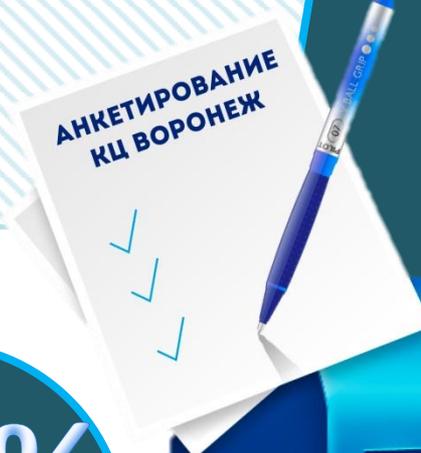
нравится
работа в КЦ

98%

довольны
комфортом в
офисе

99%

счастливы быть
командой ВТБ



ФОРМИРУЕМ ОТКРЫТОСТЬ

ЕЖЕКВАРТАЛЬНОЕ СОВЕЩАНИЕ КОМАНДЫ УСО



Обсуждаем результаты
и достижения команды

Награждаем лучших из
лучших

Формируем фокусы и
приоритеты работы

Проводим сессии
ответов на вопросы

Делимся победами и
ровняемся на лучших



« Здорово, что в условиях, которые нам сейчас диктует мир – мы имеем возможность собирать нашу команду на полноценное совещание, формировать честный и открытый диалог и просто передать друг другу свою энергию и заряд. »



Людмила Роменская
Начальник Управления сервисного
обслуживания

ПЕРВЫЕ НА РЫНКЕ РФ

10

регионов
обслуживания
клиентов



23

эксперта готовы
решить вопрос
клиентов 24/7



«Видеоконсультирование – это новый шаг в развитии дистанционного обслуживания клиентов. Ранее сотрудники контакт-центра были «голосом» банка, теперь стали и его «лицом».

Ольга Цегельная
Руководитель Департамента клиентского обслуживания
Вице-президент

КЦ ВОРОНЕЖ – ЭТО КОМАНДА



ДК 
16 ЛЕТ НА СВЯЗИ



**ПРИГЛАШАЕМ
НА ЭКСКУРСИЮ**



113 - 120

Мои контакты:

Людмила Роменская



lromenskaya@vtb.ru



+7 915 217 91 98



[liudmilaromenskaya](https://www.instagram.com/liudmilaromenskaya)

Буда рада ответить на ваши вопросы!!