



**АРГУС**  
HTЦ



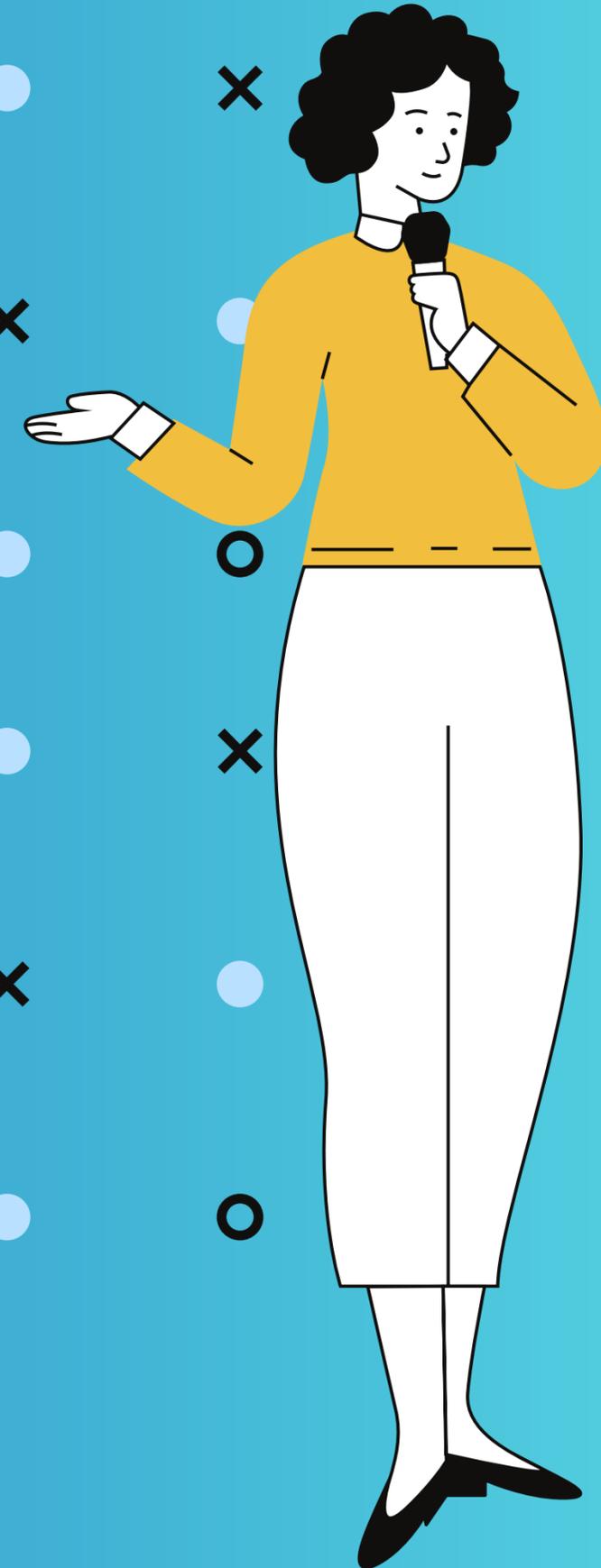
# ТЕХНОЛОГИИ И ИНСТРУМЕНТЫ ДЛЯ ПОДДЕРЖАНИЯ НЕМАТЕРИАЛЬНОЙ МОТИВАЦИИ И УДЕРЖАНИЯ СПЕЦИАЛИСТОВ КОНТАКТ- ЦЕНТРА

Светлана Воробьева  
СС WEEK 2023



АРГУС  
HTЦ

- Welcome-box
- Мерч
- ИТ-инфраструктура





**«Welcomebox – это кружка, ручка и ланчъярд?»»**

**Как произвести правильное первое впечатление и надо ли?**





АРГУС  
HTЦ

**«Клиенты никогда не стоят на первом месте, на первом месте сотрудники. Если вы заботитесь о своих сотрудниках, они будут заботиться о ВАШИХ клиентах»**

— Ричард Брэнсон,  
миллиардер, основатель Virgin



АРГУС  
HTЦ

# ЗАЧЕМ ПОДАРОК НЕЗНАКОМЦУ?



**забота и помощь в  
адаптации**



**повышение лояльности за  
счет ощущения ценности**



**приятное первое  
впечатление**

# А ЧТО ПОДАРИТЬ?





АРГУС  
HTЦ

# А ЧТО ПОДАРИТЬ?



# А ЧТО ПОДАРИТЬ?





АРГУС  
HTЦ

# А ЧТО ПОДАРИТЬ?



# А ЧТО ПОДАРИТЬ?



- ЭКО-СТАКАНЧИК
- ШОКОЛАДКА
- ЖЕВАТЕЛЬНАЯ РЕЗИНКА
- РУЧКА
- БЛОКНОТ
- ЛАНЪЯРД
- ДЕРЖАТЕЛЬ ДЛЯ ТЕЛЕФОНА



АРГУС  
HTЦ

**«Мерч – это кепка с логотипом?»»**

**и другие заблуждения, которые мешают  
вам использовать этот инструмент  
повышения лояльности и вовлеченности.**





# ЭТО НЕ МЕРЧ!





АРГУС  
HTZ

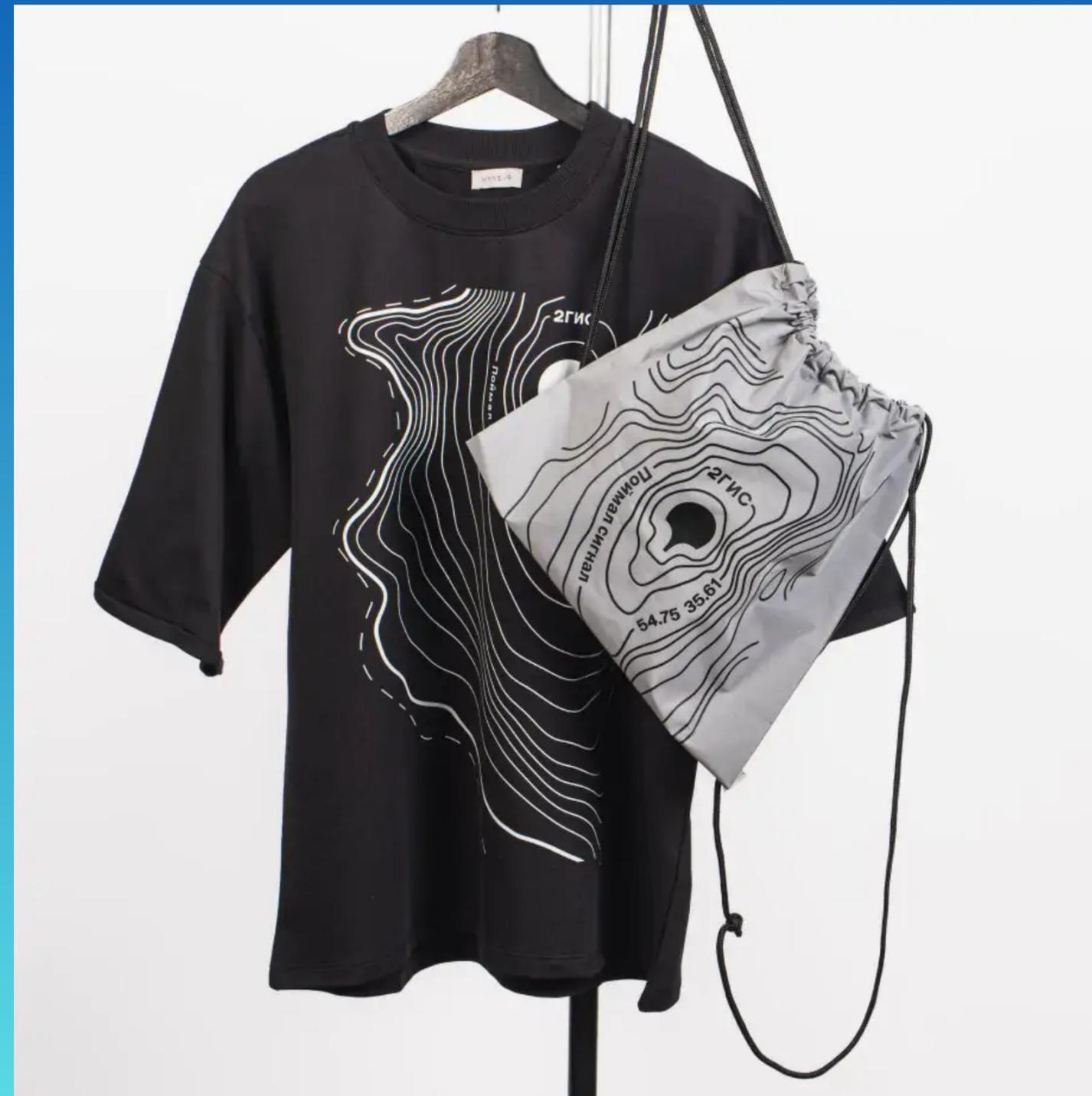
# ЭТО МЕРЧ!





АРГУС  
HTЦ

# ЭТО МЕРЧ!





АРГУС  
HTЦ

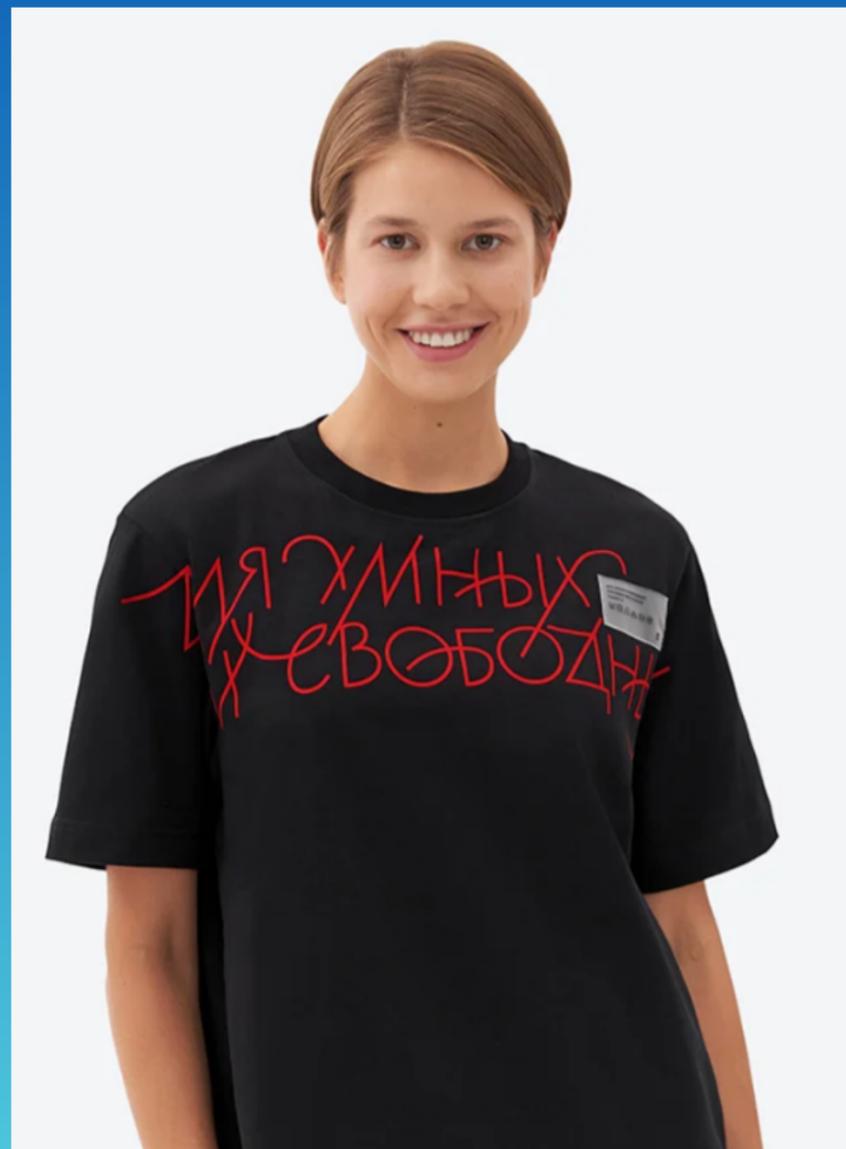
# ЭТО МЕРЧ!





АРГУС  
HTЦ

# ЭТО МЕРЧ!



# ДЛЯ ЧЕГО НУЖЕН МЕРЧ?



**ПОВЫШЕНИЕ УЗНАВАЕМОСТИ  
КОМПАНИИ**



**ВНУТРЕННЯЯ ВАЛЮТА ДЛЯ  
СОТРУДНИКОВ**



**ИНСТРУМЕНТ МОТИВАЦИИ  
СОТРУДНИКОВ**



**ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЙ  
ИСТОЧНИК ДОХОДА**



АРГУС  
HTZ

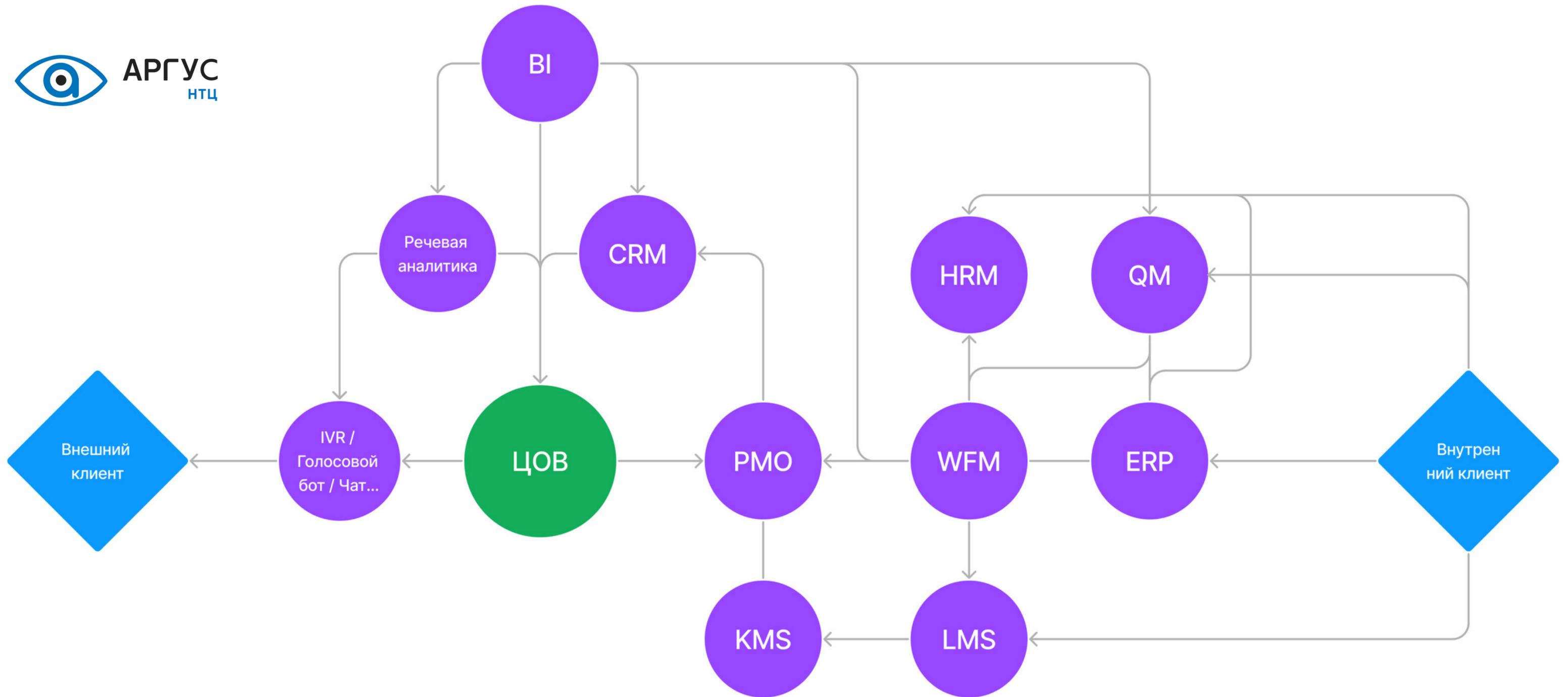
ДА, ЭТО  
ДОРОГО!



## «Спросите у админа»

Находим инструменты мотивации в существующем программном контуре контакт-центра. Разберем, чем может быть полезна WFM система.



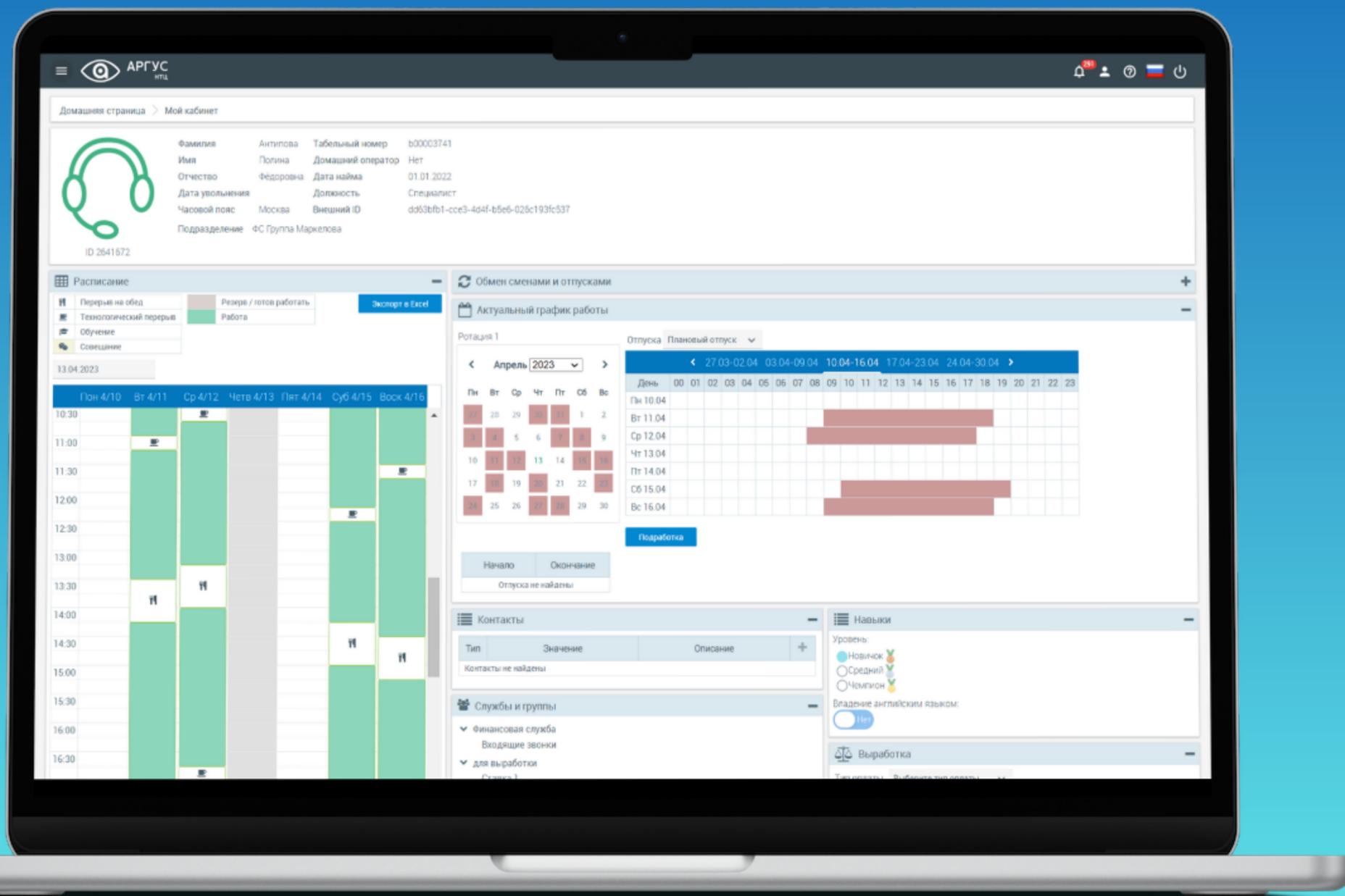


- KMS - Knowledge Management Systems
- WFM - Workforce Management
- ERP - Enterprise Resource Planning
- PMO - Рабочее Место Оператора
- KTC - Комплекс Технологических Средств
- HRM - Human Resource Management
- SBC - Session Border Controller
- LMS - Learning Management System



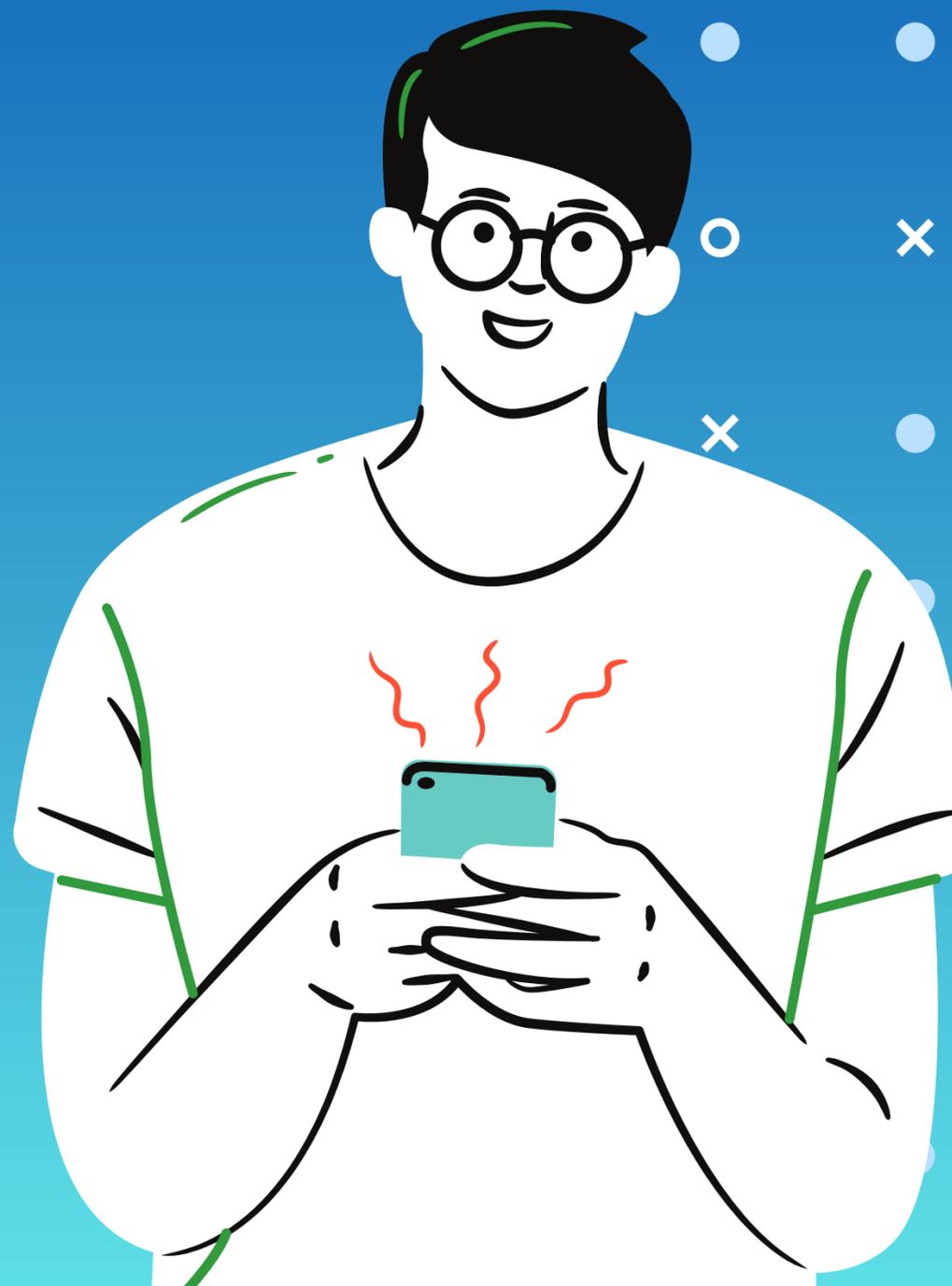
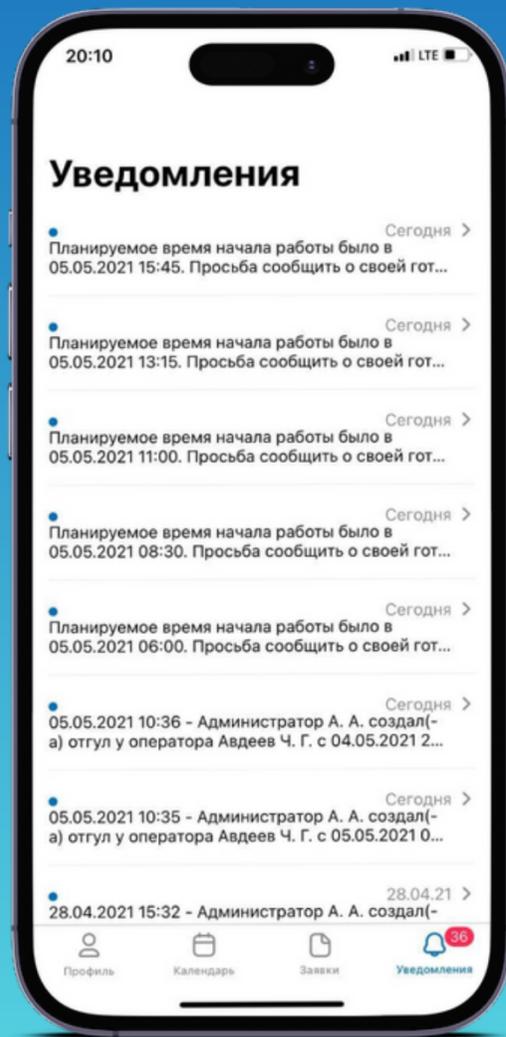
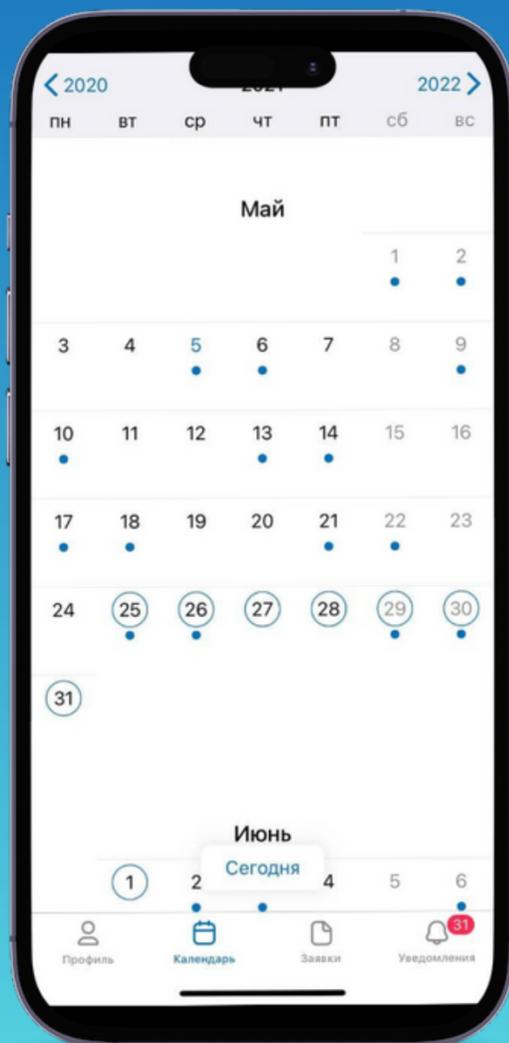
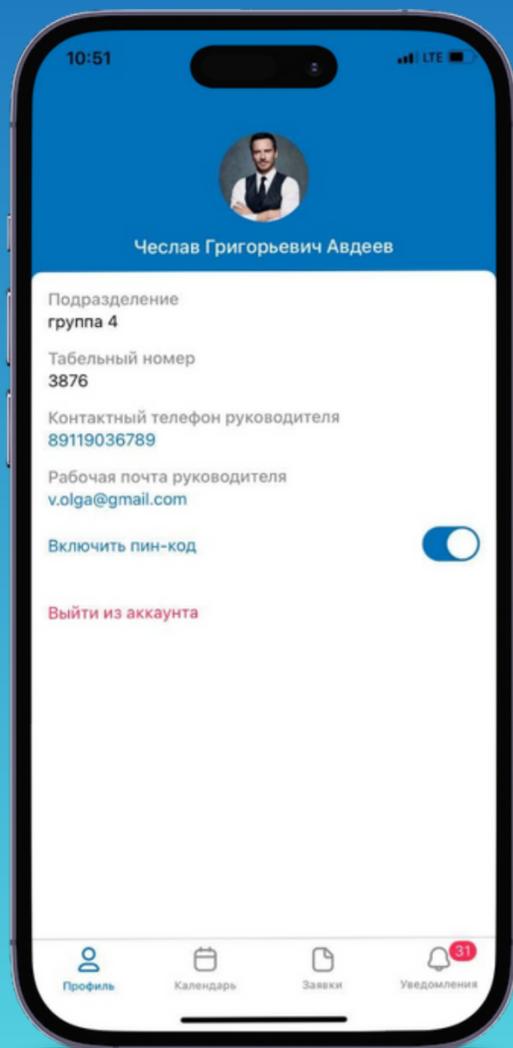


# ДИСЦИПЛИНА И САМОКОНТРОЛЬ





# ОСТАВАТЬСЯ МОБИЛЬНЫМ



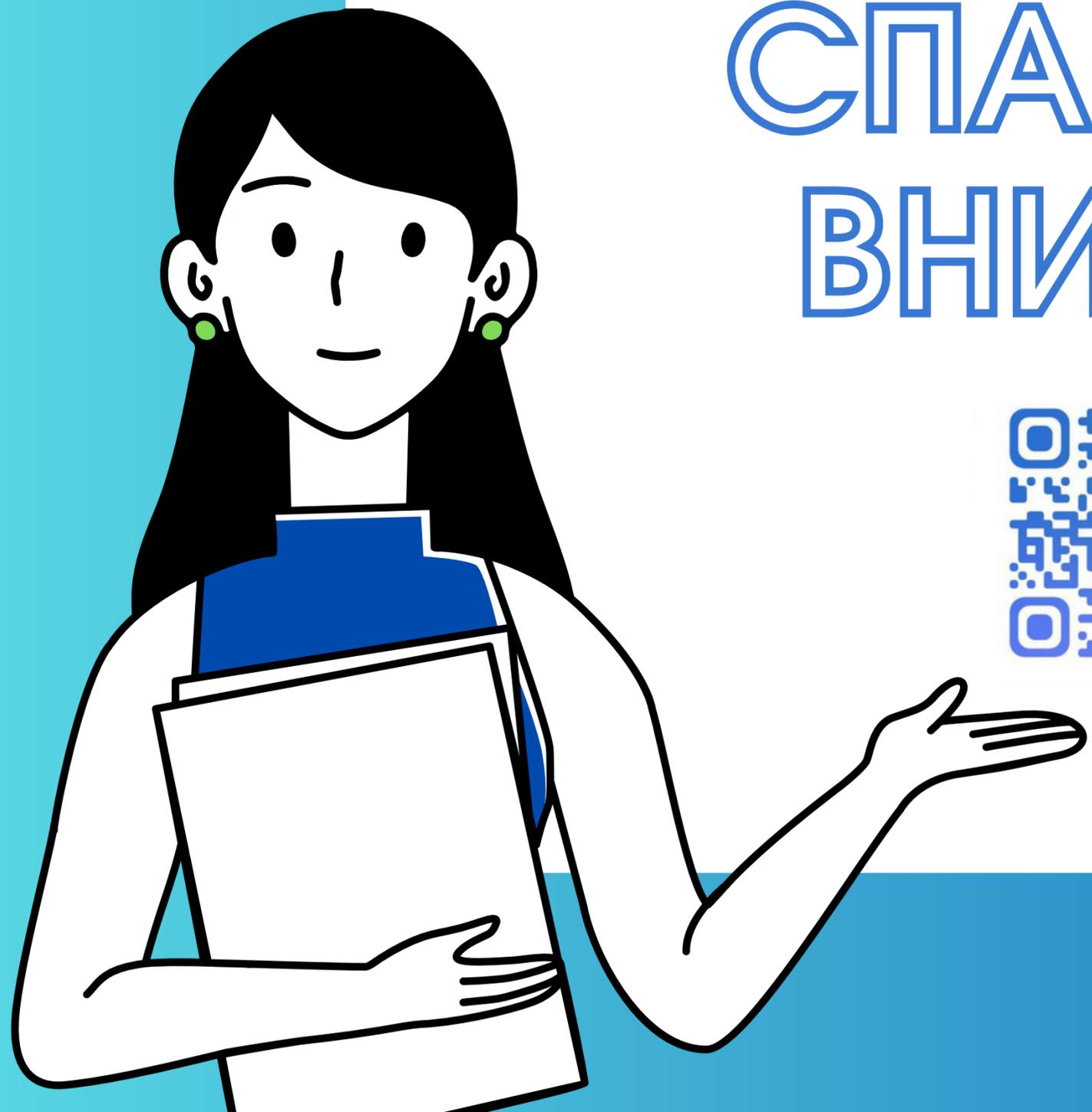


# WORK-LIFE BALANCE





АРГУС  
HTЦ



# СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!



MarCom&PR

Светлана Воробьева

[s.vorobeva@argustelecom.ru](mailto:s.vorobeva@argustelecom.ru)

+7 919 230 35 72

HTЦ АРГУС | [argus-wfmcc.ru](http://argus-wfmcc.ru)