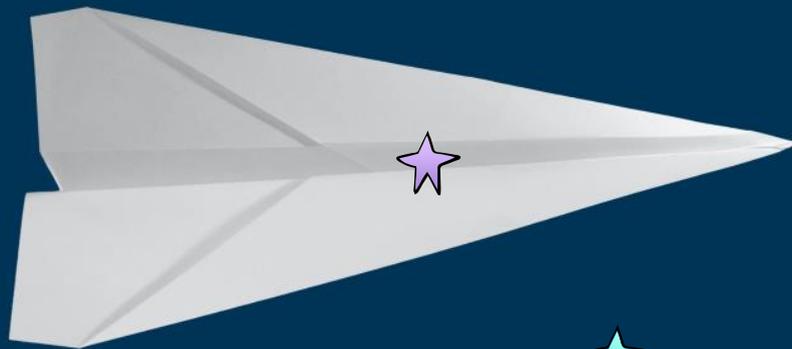
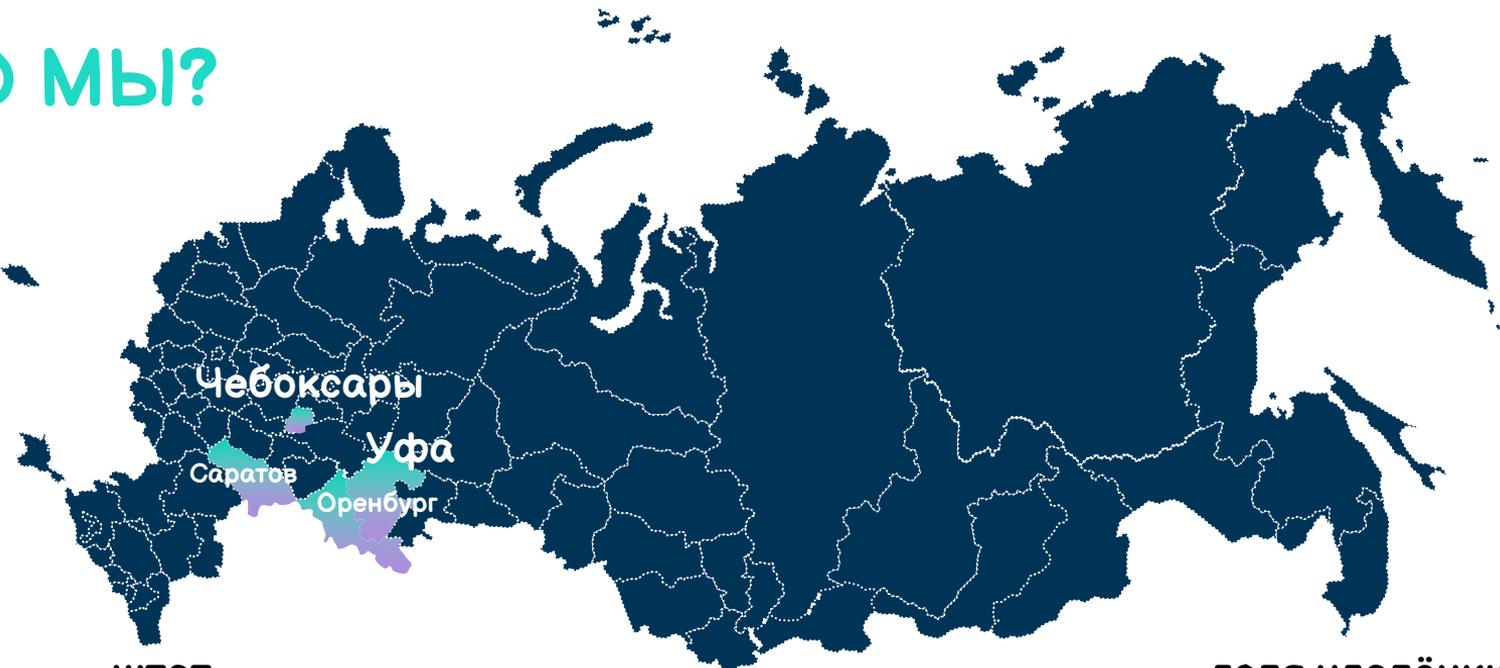


# Передовой Опыт Контактных Центров 2023



ГИБКИЕ УСЛОВИЯ ДЛЯ РАБОТЫ

# КТО МЫ?

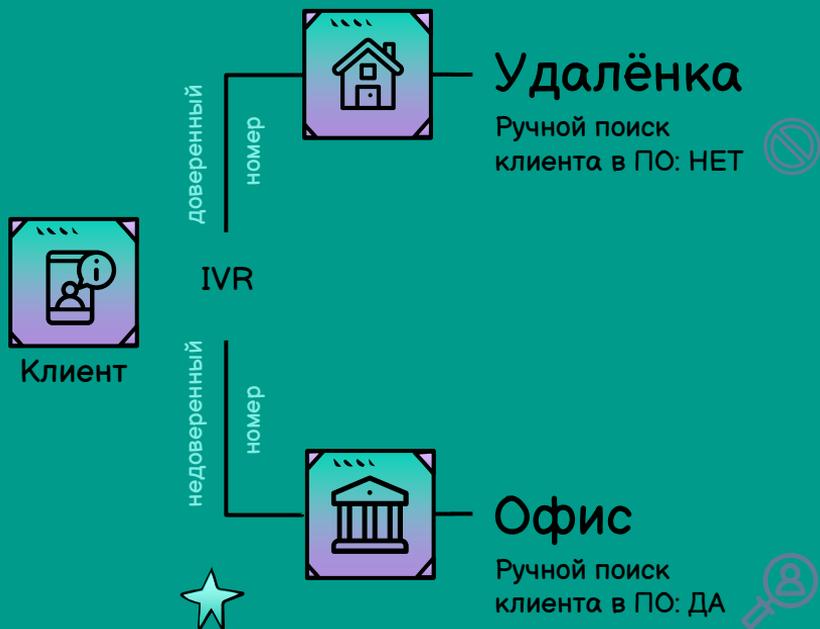


	<b>ШТАТ</b>	900 чел	2 домашние площадки	2 хаба
	<b>сегмент</b>	физические лица	юридические лица	клиенты премиум
	<b>канал</b>	входящие звонки	исходящие звонки	чат и почта
	<b>сервис</b>	сервисное обслуживание	продажи и кросс-продажи	

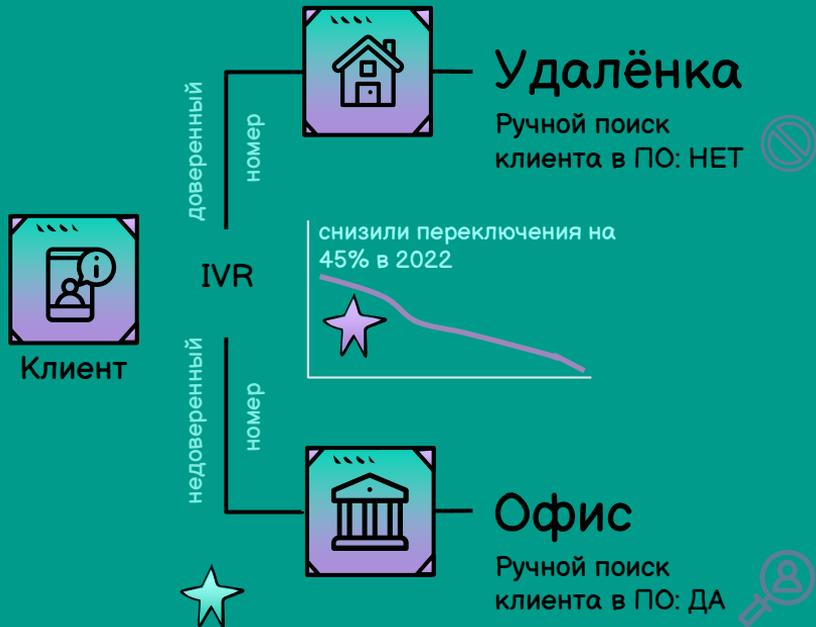
## Доля удалёнки



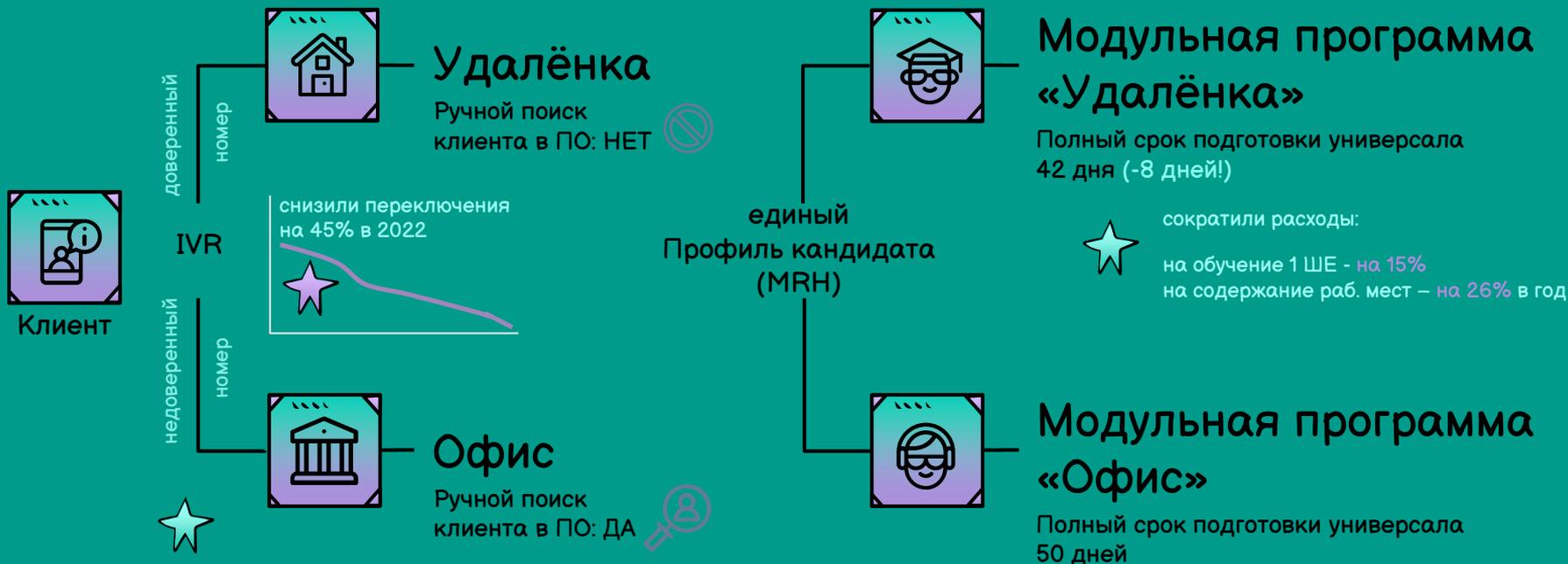
# БЕЗОПАСНОСТЬ ПРЕВЫШЕ ВСЕГО!



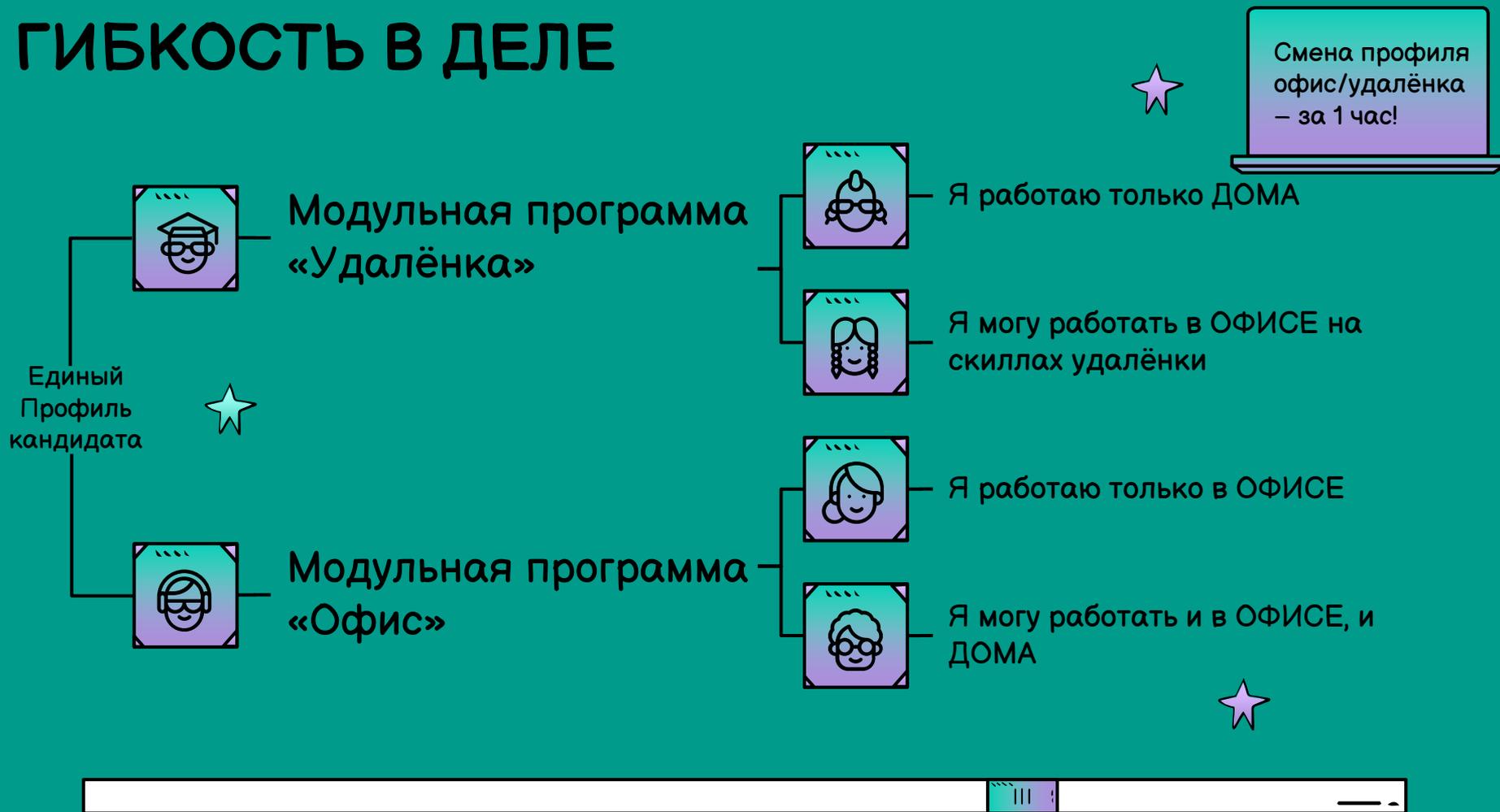
# БЕСШОВНЫЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ



# МЕНЯЕМ ОБУЧЕНИЕ



# ГИБКОСТЬ В ДЕЛЕ



# ВСЁ ДЛЯ ЛЮДЕЙ



Я работаю только ДОМА



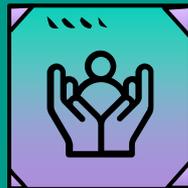
Я могу работать в ОФИСЕ на  
скиллах удалёнки



Я работаю только в ОФИСЕ



Я могу работать и в ОФИСЕ, и  
ДОМА



Онлайн и офлайн  
поддержка РГ



Онлайн и офлайн  
тренинги



Личный кабинет  
Performance



Онлайн и офлайн  
фан-активности



# ПОМОГАЕМ!



Я работаю только на удалёнке



Я могу работать в офисе на скиллах удалёнки



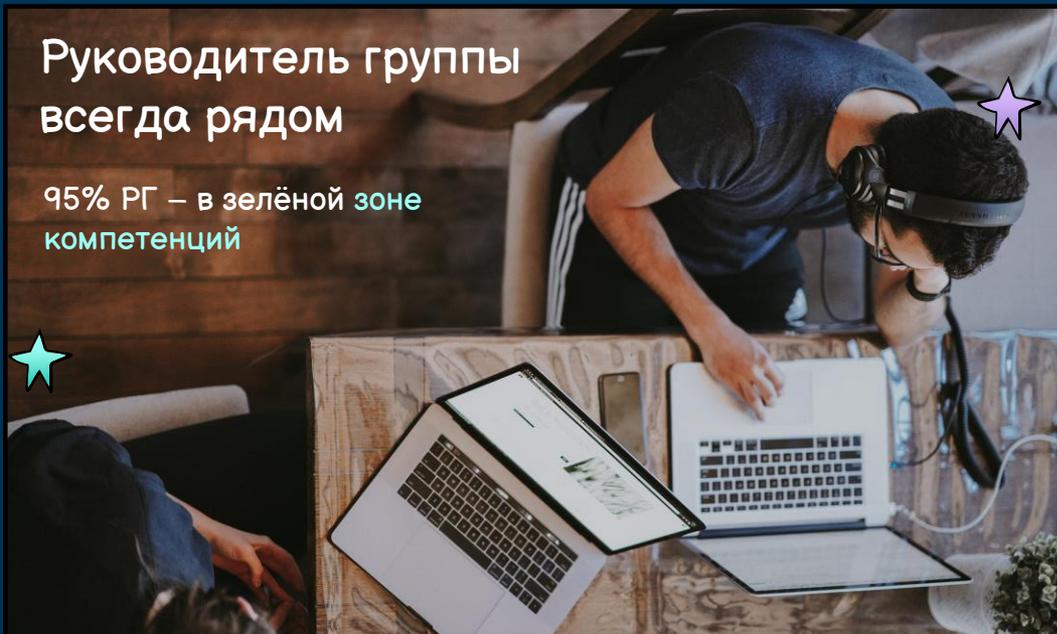
Я работаю только в офисе



Я могу работать и в офисе, и на удаленке

Руководитель группы  
всегда рядом

95% РГ – в зелёной зоне  
компетенций



9:00-10:30  
обратные связи:

- Аделина (офис)
- Коля (удалёнка)
- Татьяна (удалёнка)

13:00-14:45  
конф по акциям:

- Дима, Макс, Алина (офис)
- Коля, Седа, Эльвина (удалёнка)

16:00-17:30  
side by side:

- Оля и Женя (офис)
- Денис (удалёнка) – акцент на продажи!



# Учебный портал «ИМПУЛЬС»



учусь там, где удобно

## Возможности по обучению

Поиск...

Каталог программ содержит более 800 курсов, вебинаров, видеороликов и других программ в различных форматах. Используйте поиск по ключевым словам или удобные фильтры, - подберите обучение под свои задачи.

Онлайн-курс

**Клиенты на всю жизнь**

Видеокурс

**Внутренняя клиентоориентированность**

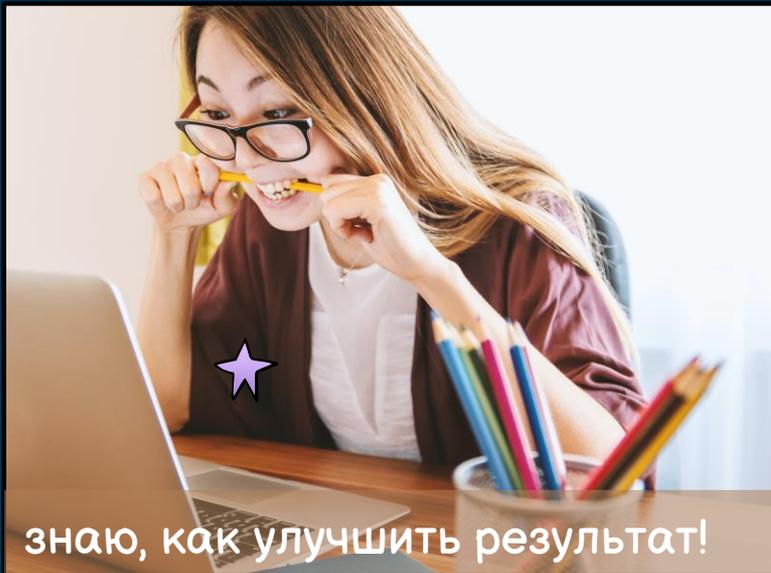
Онлайн-курс

**Эмоциональный интеллект как навык современного сотрудника**

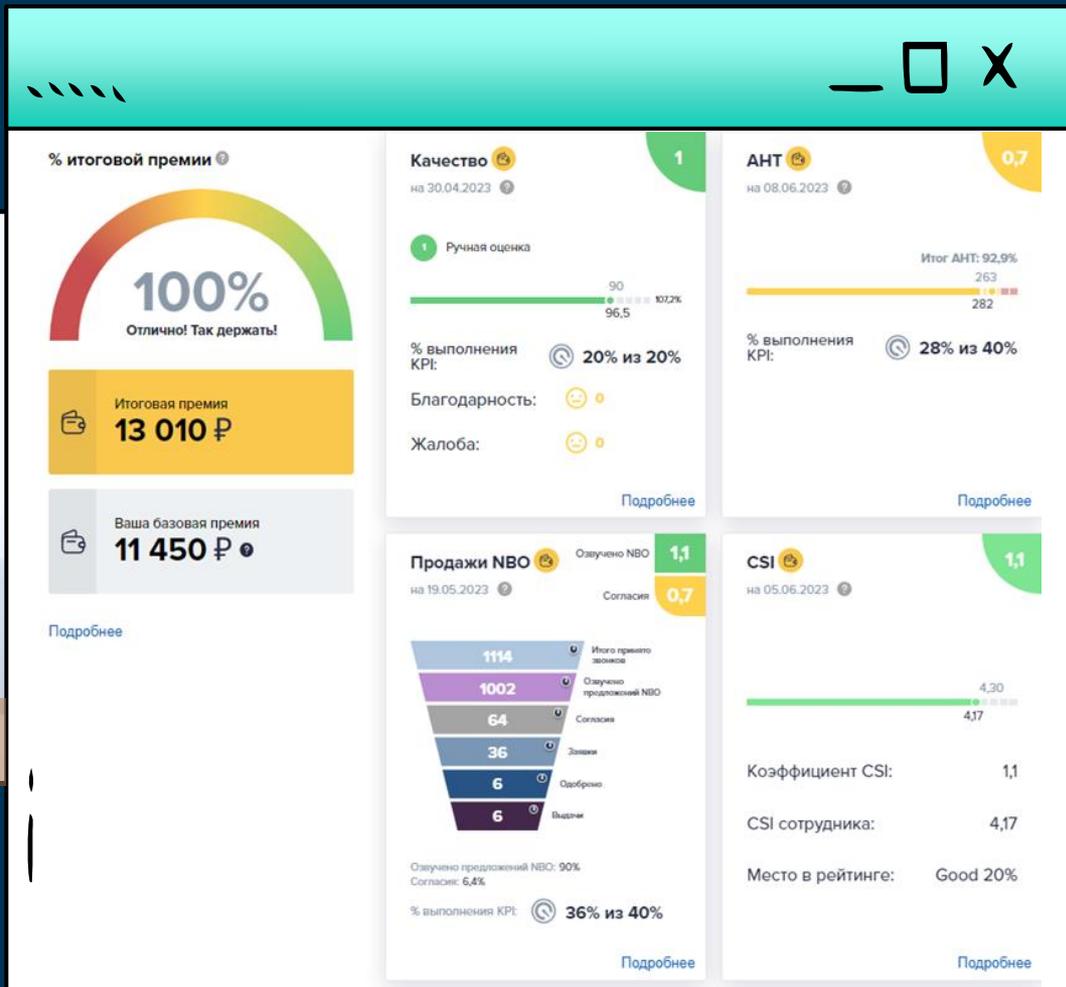
Outbox    Эффективная коммуникация    Командная работа

## Удаленная работа: сотрудники

# Личный кабинет PERFORMANCE

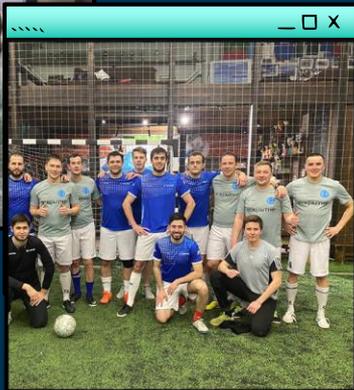


70% операторов в **зеленой зоне**  
базовых компетенций  
Профиля должности (MSR)



\*пример макета Личного кабинета оператора

# ВСЕМ ФАН!



90% удовлетворённость

90% вовлечённость

по результатам опроса 2022

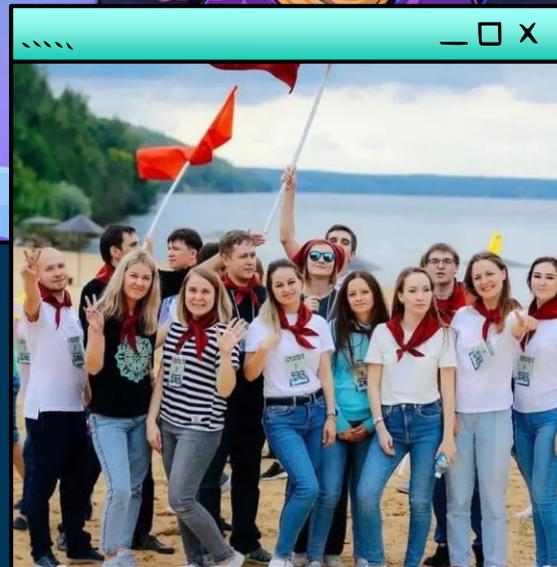
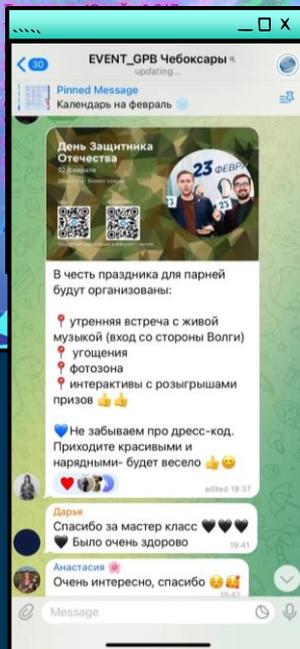
## ПРОМЕЖУТОЧНЫЕ ИТОГИ. Геймификация

Дефендеры: подводим промежуточные итоги спустя 3 месяца участия в геймификации! Напоминаем: что у вас есть полгода чтобы выйти в ТОП-лучших сотрудников и забрать главные подарки и группой приз – путешествие все командой!

ТОП – 10 сотрудников

ТОП – 3 команды

Команда 54 - 12 800  
Команда 10 - 11 679  
Команда 58 - 8 403



# ЧТО В ИТОГЕ?



## Клиентский опыт

+5% рост CSI

-45% переключений



## Бизнес

-15% затрат на обучение 1 ШЕ

-26% затрат на содержание РМ



2021 vs 2022



## Персонал

90% вовлечённость

90% удовлетворённость

1,3

млрд руб рост продаж

23

млн руб экономия







# Поливко Николай

Начальник отдела  
обслуживания  
физических лиц



Департамент клиентского сервиса  
АО Газпромбанк



[Nikolay.Polivko@gazprombank.ru](mailto:Nikolay.Polivko@gazprombank.ru)

