



# ECCS - 2025

## **ИННОВАЦИИ В МОТИВАЦИИ:**

как T-Game и сертификация  
трансформируют работу кол-центров

# Денис Ачаков

Руководитель отдела  
развития и поддержки  
партнерской сети



# Партнерские кол-центры (ПКЦ)

кол-центры на территории РФ и СНГ,  
которые осуществляют обзвон/работу в  
чатах по заданию банка



# Статистика ПКЦ

Работаем с 2012 года



**30+**  
ПКЦ

**25+**  
проектов

**4**  
страны

**150+**  
городов

# Предпосылки или почему нужны альтернативные способы мотивации



## Вызовы КЦ

- снижение уровня мотивации сотрудников
- рост оттока

## Вызовы Банка

- снижение затрат на продажи
- увеличение показателей

**Рост эффективности**



# T-гейм

— корпоративная игра для операторов.

Запущена в компании с 2018 года  
Для ПКЦ с 2024 года



**Выполняет задания**

Связаны с работой



**Получает Т-мани**

Наша внутренняя валюта



**Выбирает позицию в Т-магазине**

Согласно накопленным Т-мани



**Получает фирменный мерч**

Через доставку



# Миссия Т-гейм

Радовать сотрудников, поощряя и стимулируя  
благоприятное для компании поведение во всех сферах  
деятельности



Призы желанны



Сотрудники вовлечены



Пользоваться приятно и  
просто



# Задания

## Бейджи

– это постоянные задания, которые доступны для выполнения всегда

- ✓ Не получи ни одного недопустимого действия
- ✓ Стать лучшим по конверсии
- ✓ «Шаги к успеху» выполнение заданий в выходные дни

## Челенджи

- это задания, которые имеют: цель, прогресс и ограниченное время выполнения

- ✓ «WOW Продажник»  
Срок: месяц  
Продукт: Кредитные карты
- ✓ «Эффективная работа» (снижение доли поствызова)  
Срок: 7 дней  
Продукт: все

Не получи ни одного НД на функционале в рамках своего КЦ



### Как выполнить

Не получи ни одного НД за отчетный период на функционале, на котором работаешь в рамках своего КЦ

### Как получить награду

Закончи ОП без НД

### Периодичность

По итогам отчетного периода

89%



операторов получали Т-мани

# Результаты

Поствызов

56%

Улучшили свои показатели во  
время проведения

48%

Удержали улучшение  
после завершения

WOW- продажи

WOW продажа -это звонок  
оператора, который на 100%  
соответствует критериям  
качества взаимодействия с  
клиентом

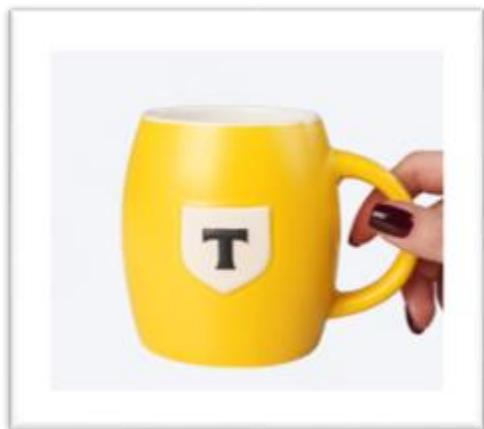
в 9 раз

рост в период  
Челленджа

в рамках проверки брали операторов, которые побеждали и анализировали месяц до, месяц победы и месяц после, с февраля по апрель 2025 г.

# Самые популярные позиции

Кружка  
керамическая



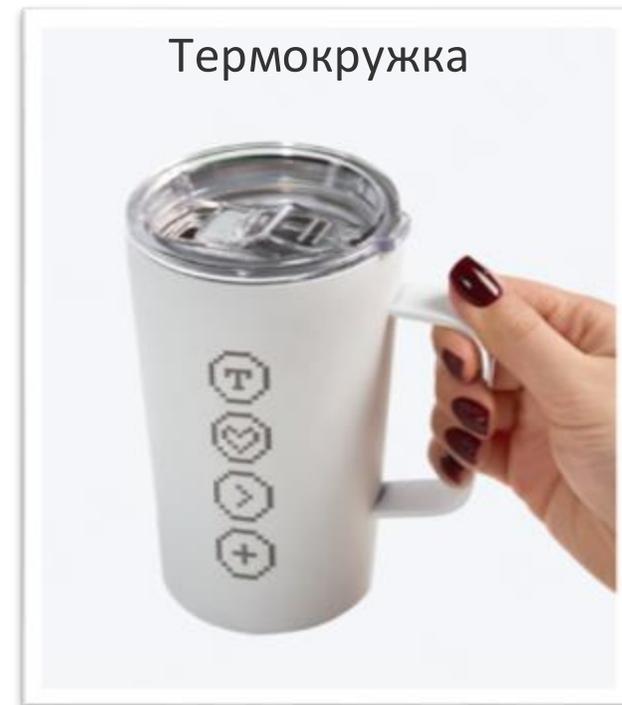
Бутылка для воды



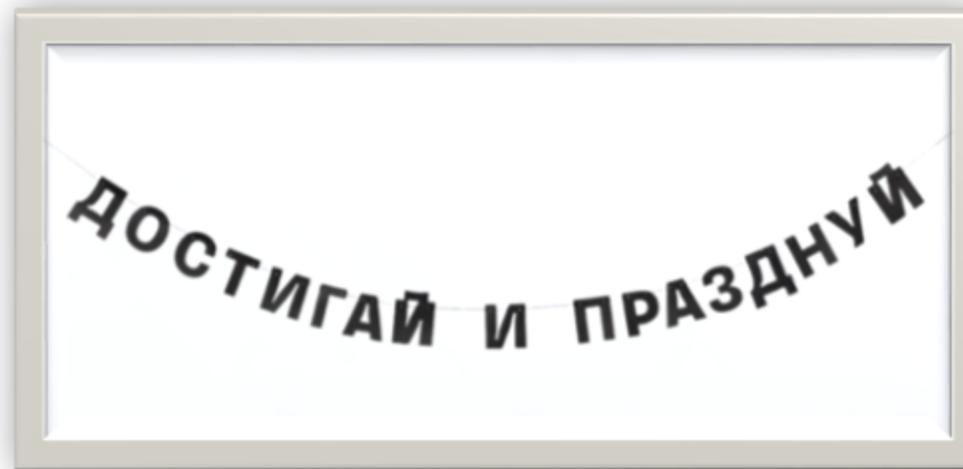
Брелок



Термокружка



Бумажная гирлянда



# Сертификация ПКЦ

- это процесс оценки и подтверждения квалификации ПКЦ, которые предоставляют услуги в рамках сотрудничества с Т-Банком

- ✓ Запущена с 2021
- ✓ Проходит каждые 6 месяцев
- ✓ Цель - повышение ключевых бизнес-показателей ПКЦ и повышение лояльности действующих партнеров

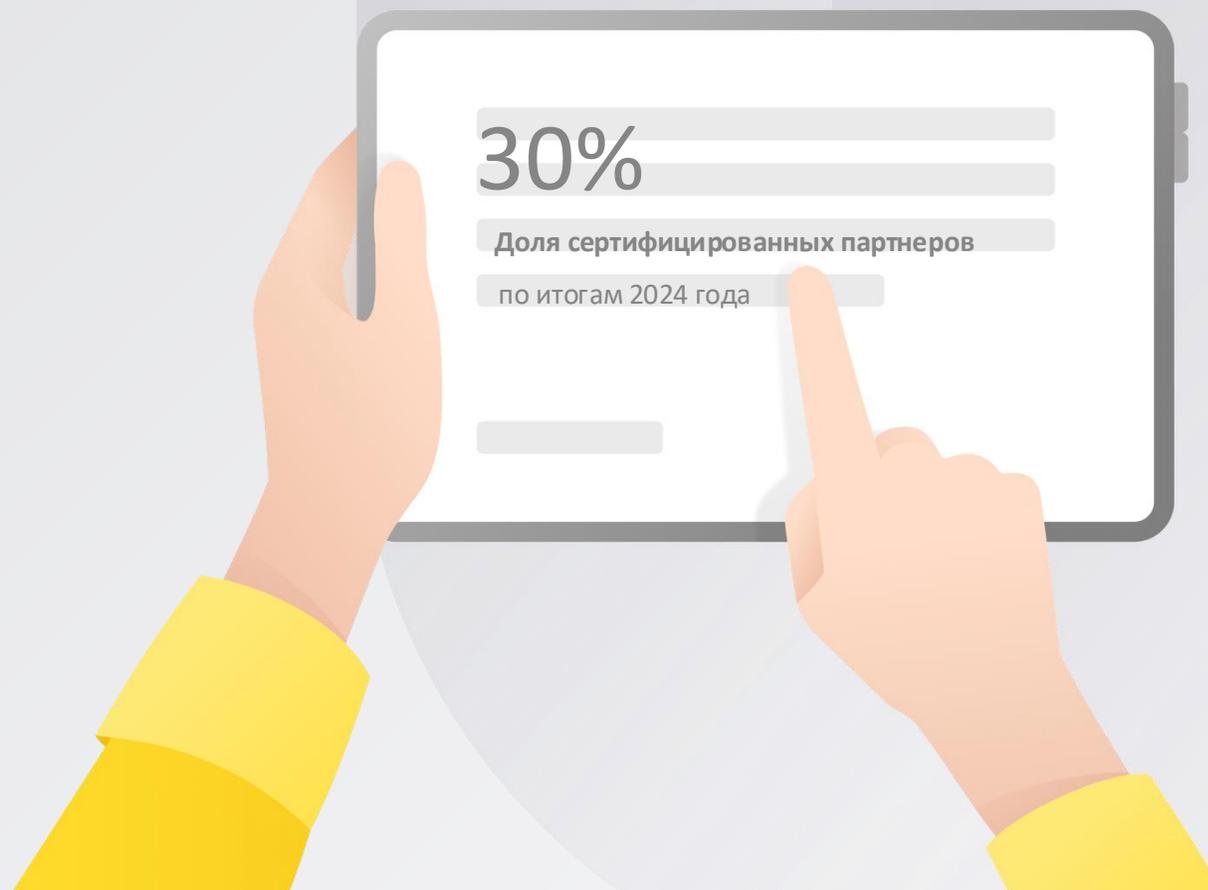


# Условия сертификации

## Показатели

- Качество
- Выработка
- Конверсия

+Технические требования



# Преимущества сертификации

Скидка 100% на курсы

Фирменный мерч и грамоты

Подписка Premium для учредителей ПКЦ

Приоритет при запуске новых проектов

Возможность участия в мероприятиях Банка



Сертифицированные партнеры приносят  
больше продаж и дохода

В **1,7** раза



По итогам 4Q 24 года, в среднем на 1 оператора в сравнении с несертифицированными КЦ

# Win- Win

## Для Банка

Обеспечивает Банку  
большой доход

Позволяет определить  
лучших для стратегического  
сотрудничества

Увеличивает лояльность  
сотрудников партнера

## Для КЦ

Дает конкурентное  
преимущество

Дополнительные бонусы

Увеличивает мотивацию  
сотрудников ПКЦ

# Геймификация и сертификация выгодна обеим сторонам

Рекомендовано к запуску !





Т-Банк — финансовая онлайн-экосистема, объединяющая полный спектр финансовых услуг для частных лиц и бизнеса