

# Универсализация — миф или реальность?

Коневец Наталья, Руководитель отдела клиентского обслуживания

# Универсальный оператор КЦ — кто он?

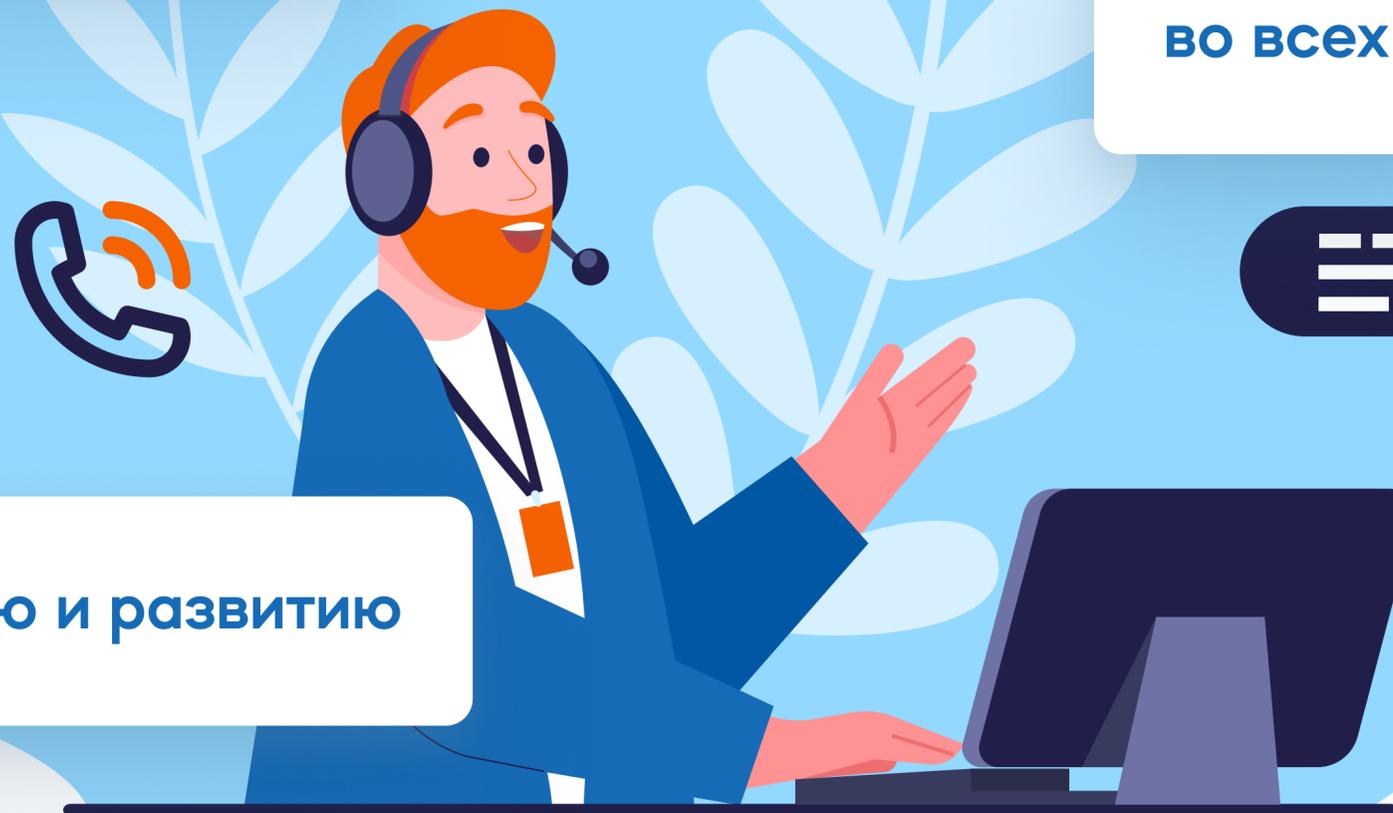
1. Переключается  
с одной задачи на другую



2. Эффективно работает  
во всех направлениях компании



3. Готов к обучению и развитию



# 8-ступенчатая модель управления изменениями Джона Коттера



Ступень 1

## Внушение необходимости перемен

### Предпосылки:

1. Неэффективное использование ресурсов
2. Высокие затраты, при отсутствие максимальной утилизации сотрудников
3. Отсутствие гибкости в управлении линиями обслуживания
4. Снижение показателей доступности



Вести дела по старинке нелегко, когда “здание объято пламенем” (с)

Ступень 1

# Внушение необходимости перемен

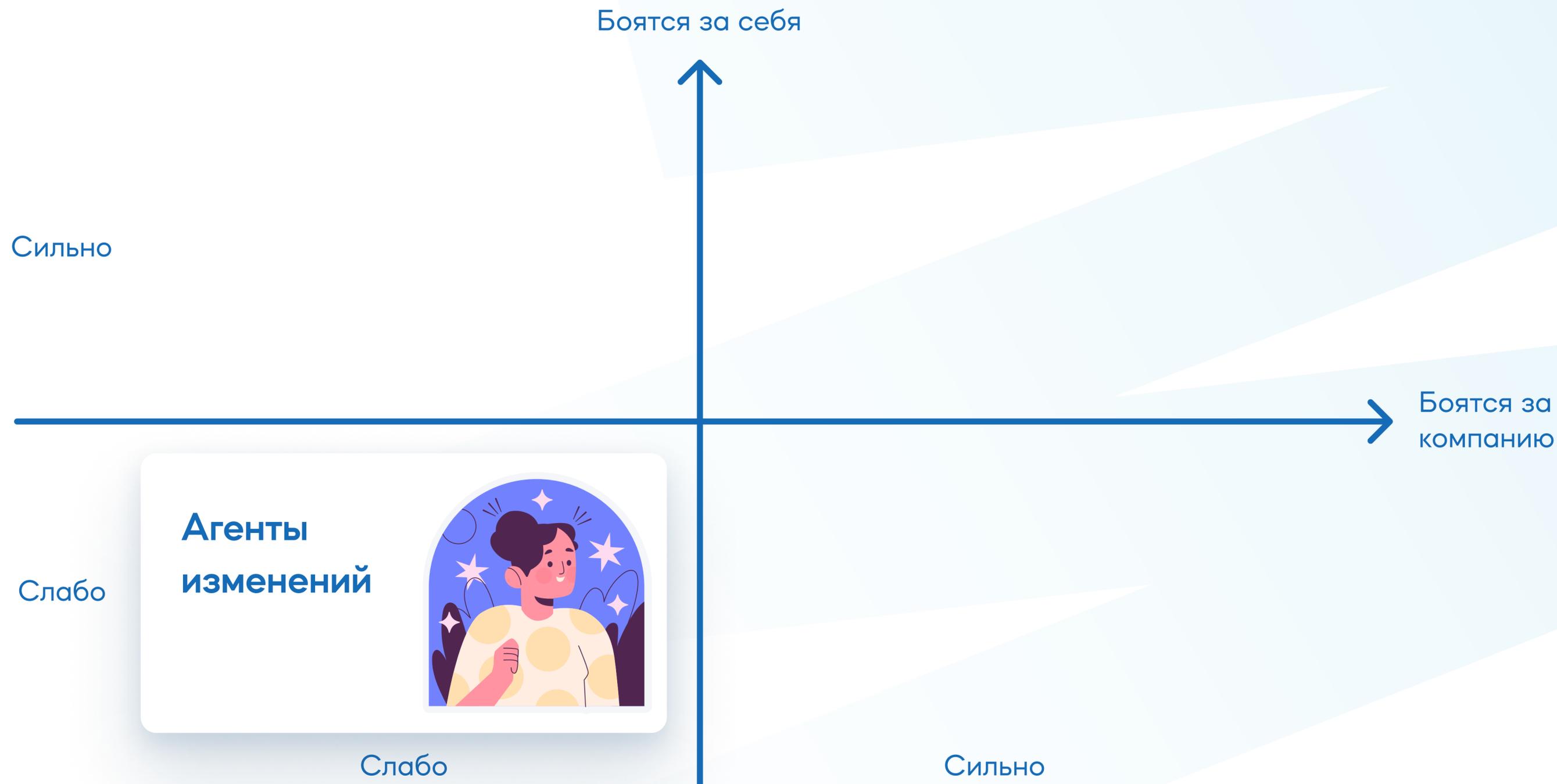
## Действия:

1. Встреча с пояснением о необходимости перемен
2. Демонстрация анализа рынка и аудита, наши перспективы
3. Презентация новых KPI, с выгодой для специалистов.



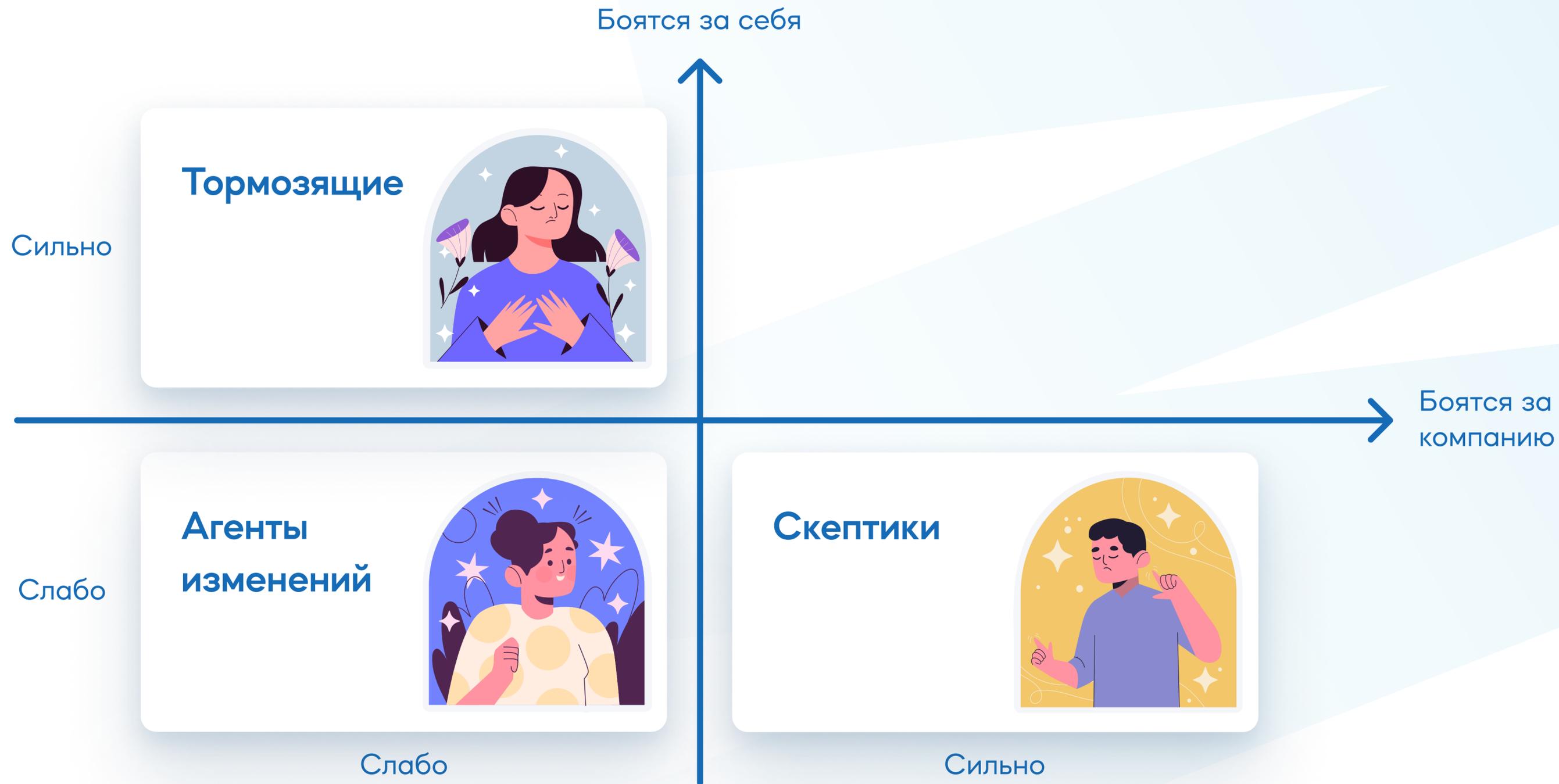
## Ступень 2

# Создание команды профессионалов/информаторов



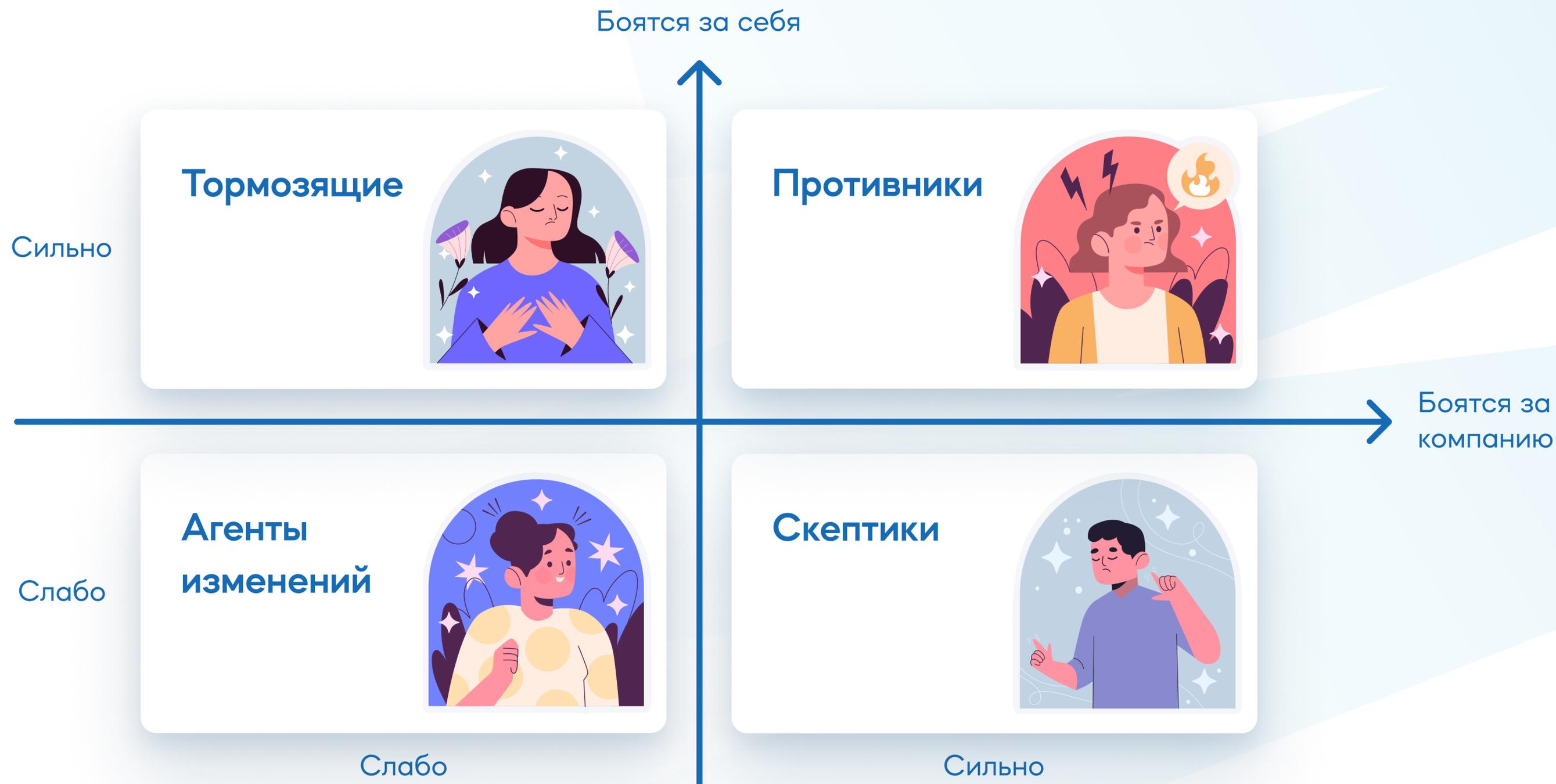
## Ступень 2

# Создание команды профессионалов/информаторов



## Ступень 2

# Создание команды профессионалов/информаторов



## Ступень 3

# Стратегическое видение изменений

1. Определили ценность изменений
2. Привели пример компаний, которые не менялись
3. Продемонстрировали план внедрения изменений
4. Ввели регулярную обратную связь



## Ступень 4

# Пропаганда нового будущего

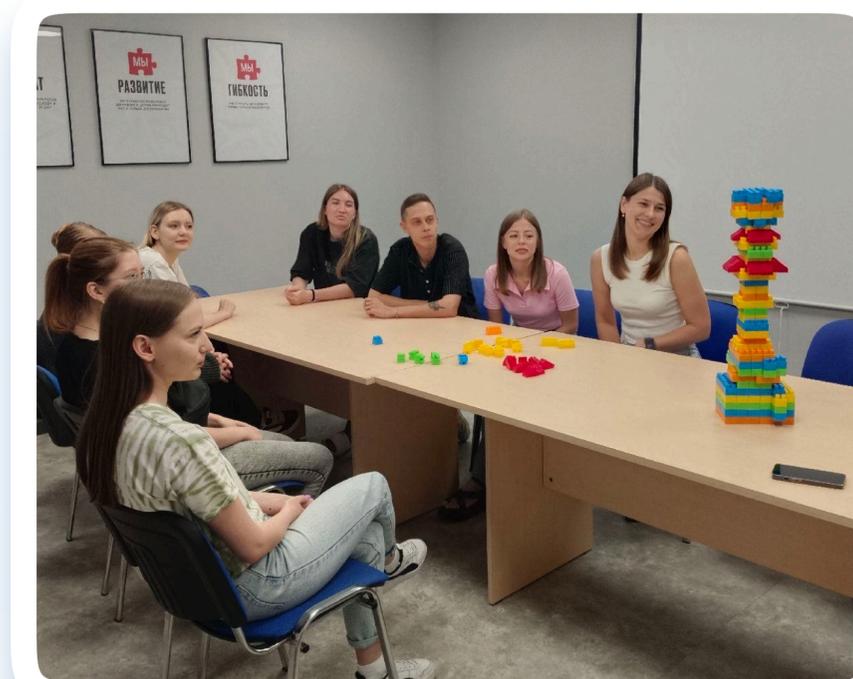
1. Сбор статистики о достижении KPI
2. Создание рейтинга специалистов
3. PR лучших специалистов
4. Презентация ежемесячных результатов команде



## Ступень 5

# Создание условий для участия в преобразованиях

1. Практика командообразования
2. Умные скрипты в Oktell
3. Практическая адаптация в смежном направлении
4. Регулярная обратная связь
5. Встречи 1to1: руководитель с сотрудником

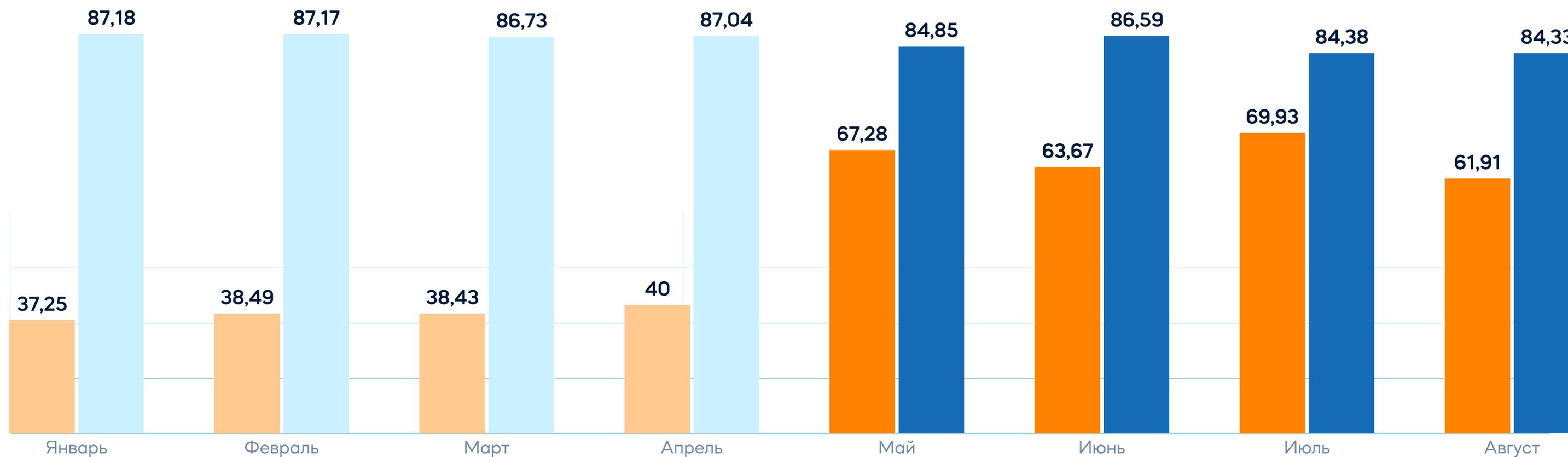


Ступень 6

# Получение быстрых результатов

## Динамика Оссирансу, %

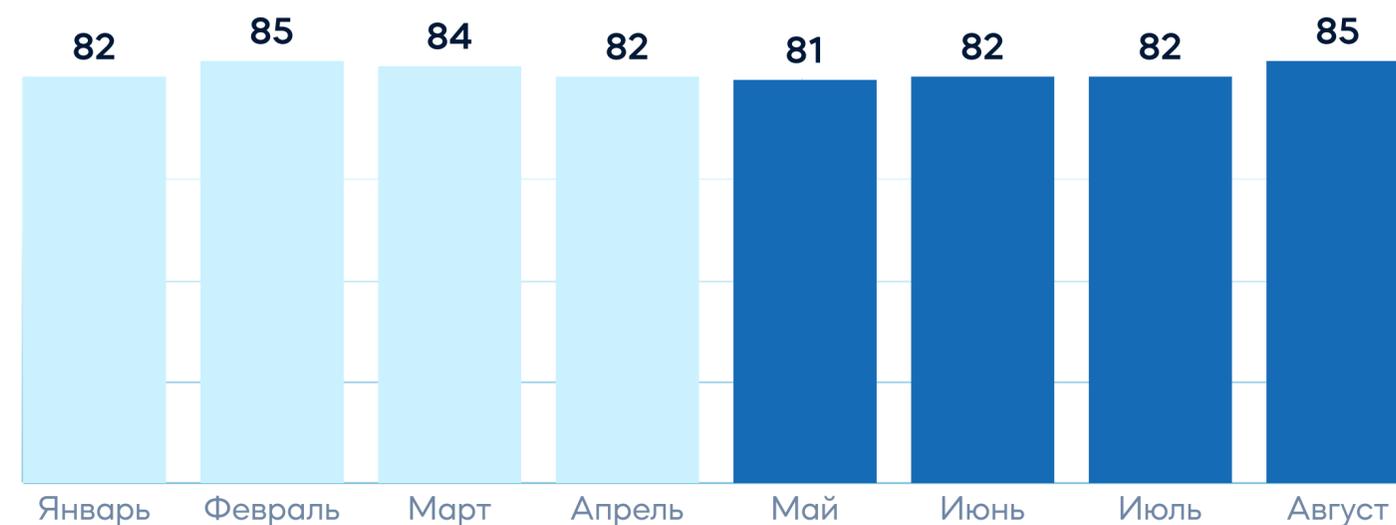
Уровень занятости    Уровень загруженности



## Ступень 6

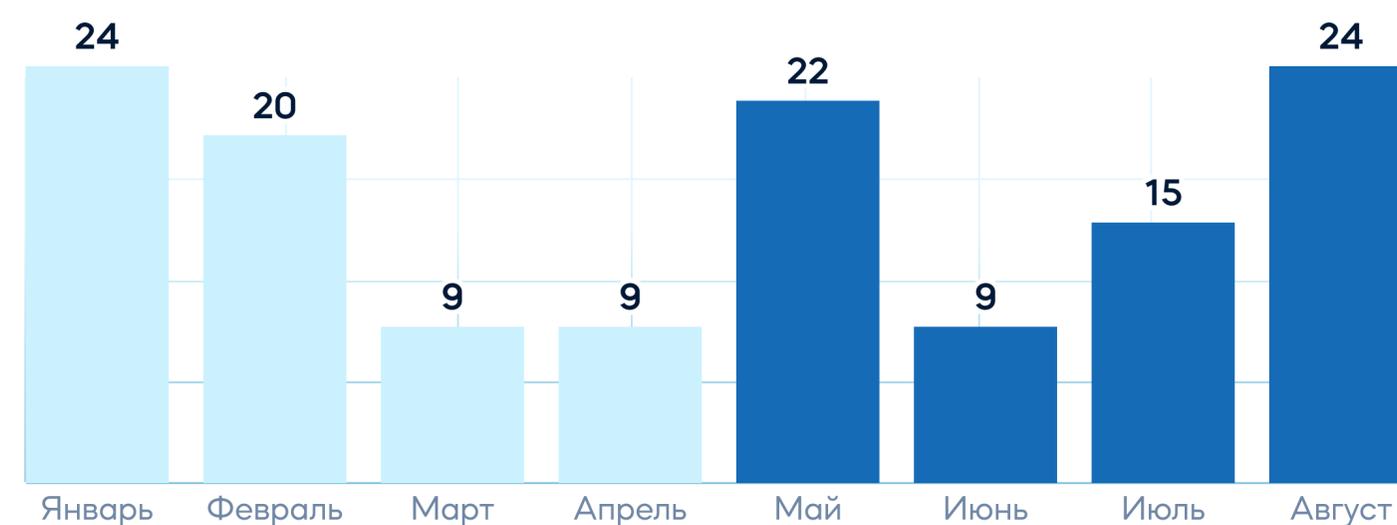
# Получение быстрых результатов

SL голос, %



Время обработки писем, час

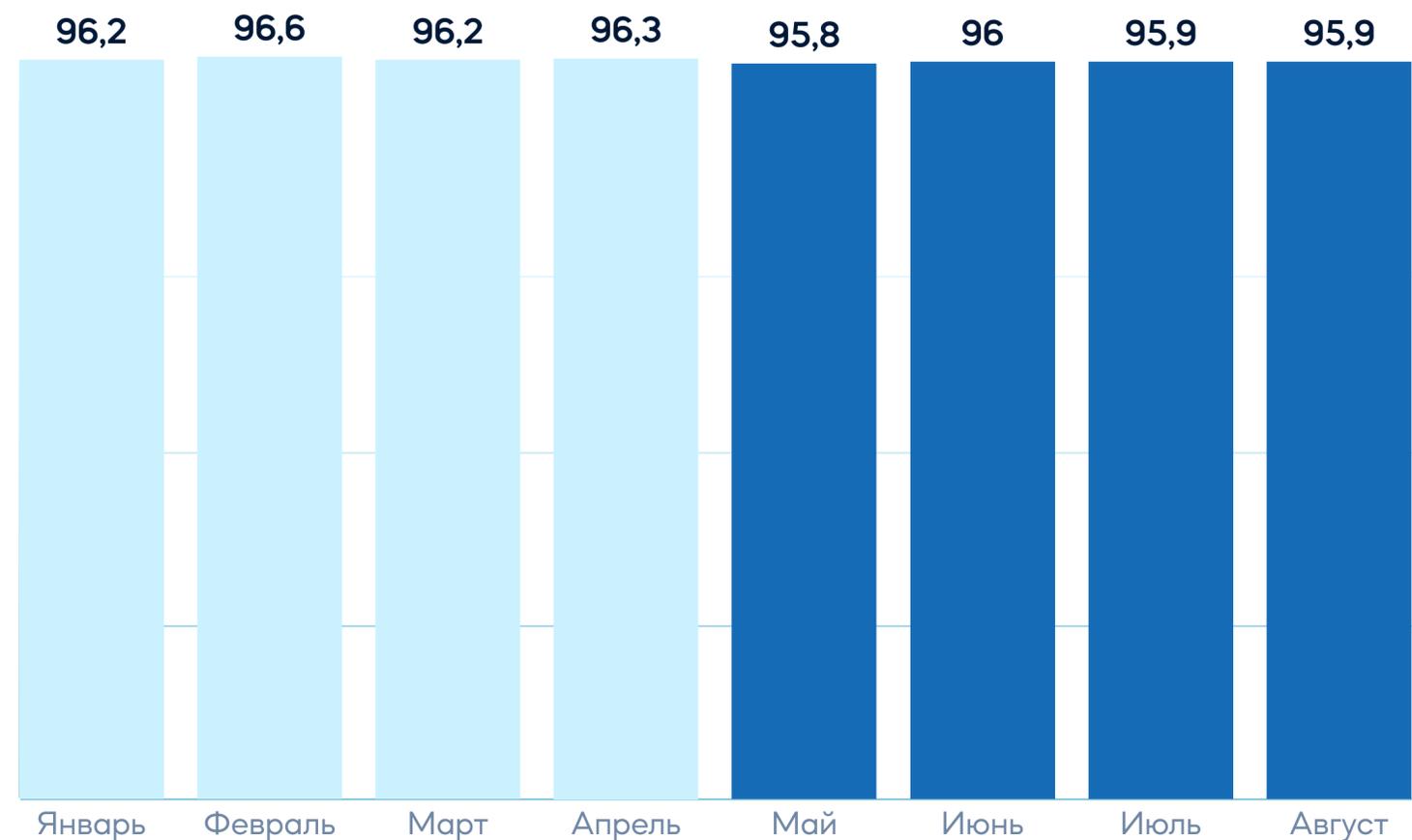
\*при целевом значении 24 часа



## Ступень 6

# Получение быстрых результатов

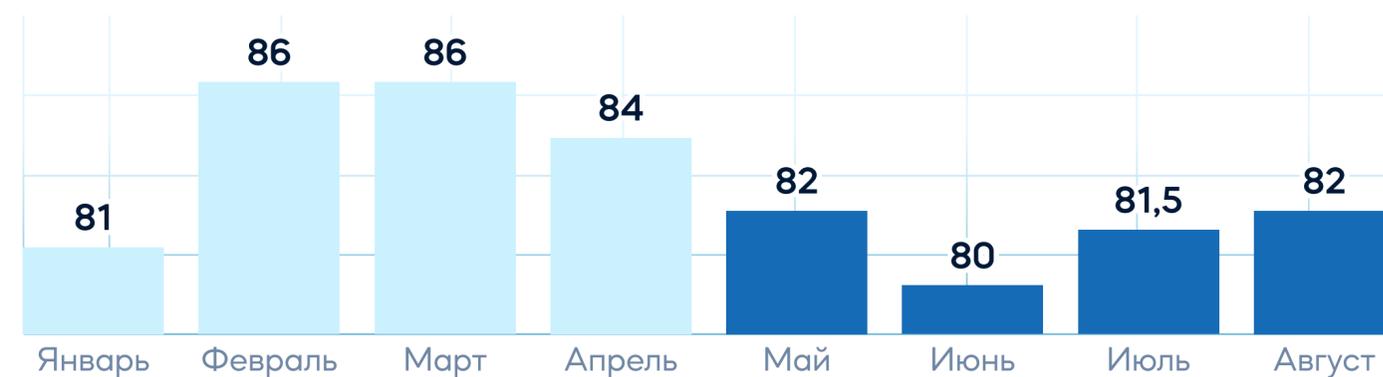
FCR голос, %



CSI голос, баллы



CSI не голос, %



## Ступень 7

# Закрепление достигнутых результатов

1. Регулярная отчетность
2. Тестирование знаний специалистов
3. Прорисовка карьерной лестницы для специалистов
4. PR лучших сотрудников в общекорпоративных чатах компании



Ступень 8

## Внедрение изменений в корпоративную культуру

1. Введен новый подход в подборе кандидатов
2. Наградили лучших специалистов-универсалов грамотами по итогам квартала
3. Сократили ФОТ — **на 4 млн. в год**





# Спасибо за внимание!



**Наталья Коневец**

Руководитель отдела клиентского обслуживания

8 913 253 08 49

konevec\_n@joy.money