

КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР



Функционал

Обслуживание входящих



Оформление заказов



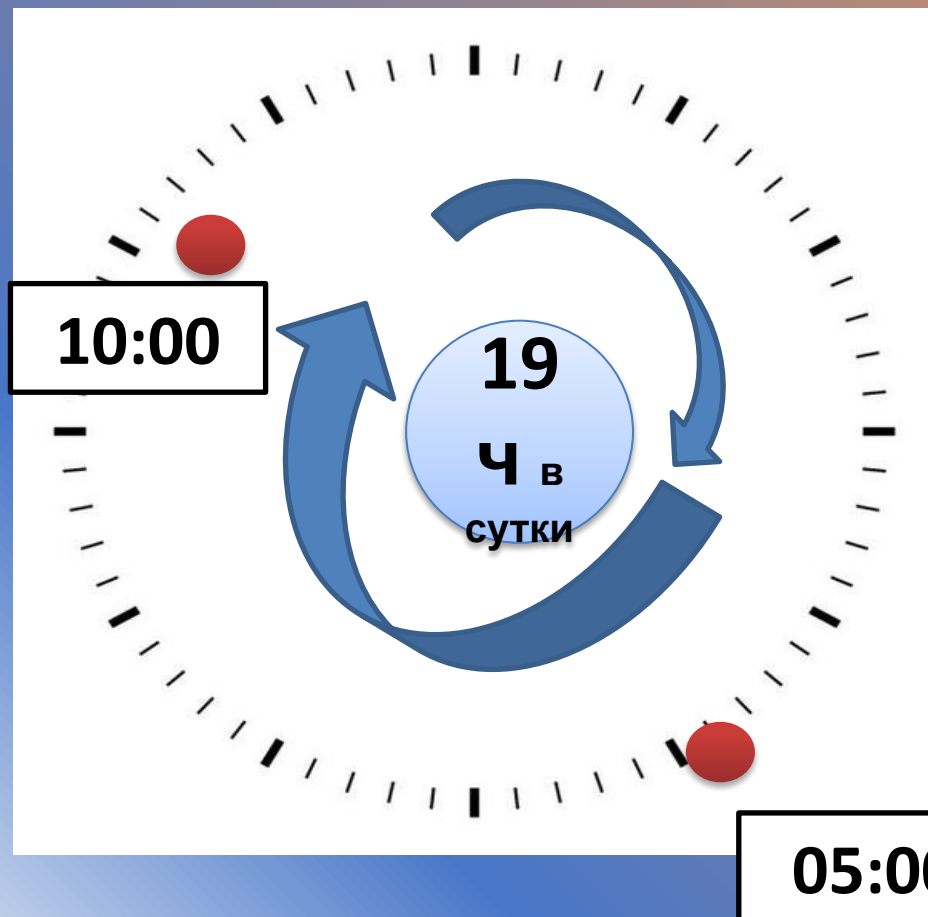
Совершение исходящих обзвонів



Обработка электронных обращений



Режим работы



📍 Владивосток ☎ 8 (800) 7707 999 (с 10:00 до 05:00)

📍 Новосибирск ☎ 8-800-77-07-999 (с 07:00 до 02:00)

📍 Самара ☎ 8-800-77-07-999 (с 04:00 до 23:00)

📍 Москва ☎ 8 (800) 7707 999 (с 03:00 до 22:00)

📍 Калининград ☎ 8 (800) 7707 999 (с 02:00 до 21:00)

Местонахождение сотрудников

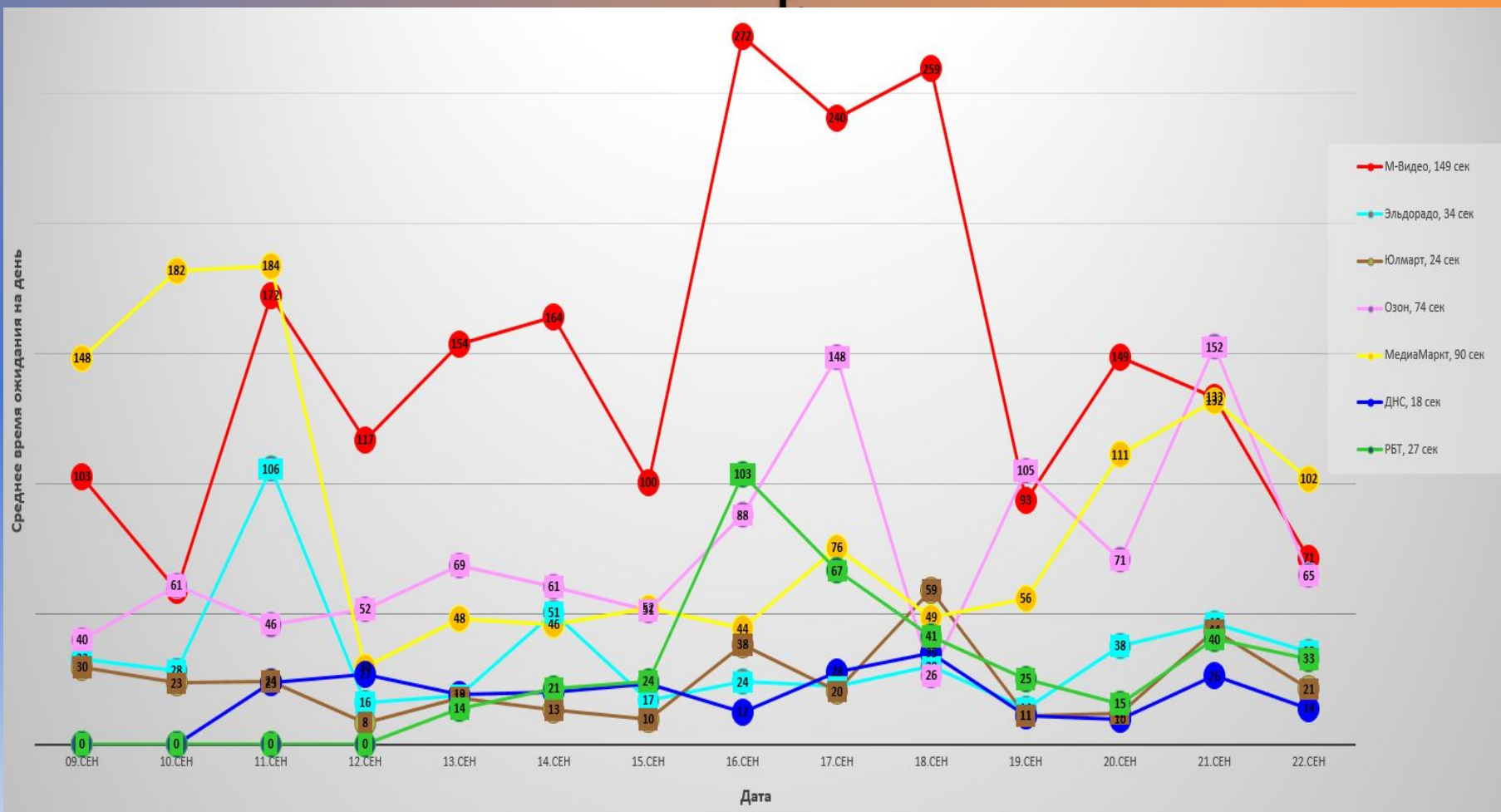


Общая информация

Год создания	2015
Кол-во сотрудников	150 чел.
Среднее кол-во звонков в день	12 тыс. шт.
Среднее кол-во звонков в месяц	350 тыс. шт.
Кол-во звонков за 2017 год	3,7 млн. шт.
Суммарное время разговоров за 2017 год	9 млн. мин.
Сумма выручки от оформленных операторами заказов за 2017 год	682 млн.
Среднее время ожидания Клиентом ответа оператора за 2017 год	21 сек.

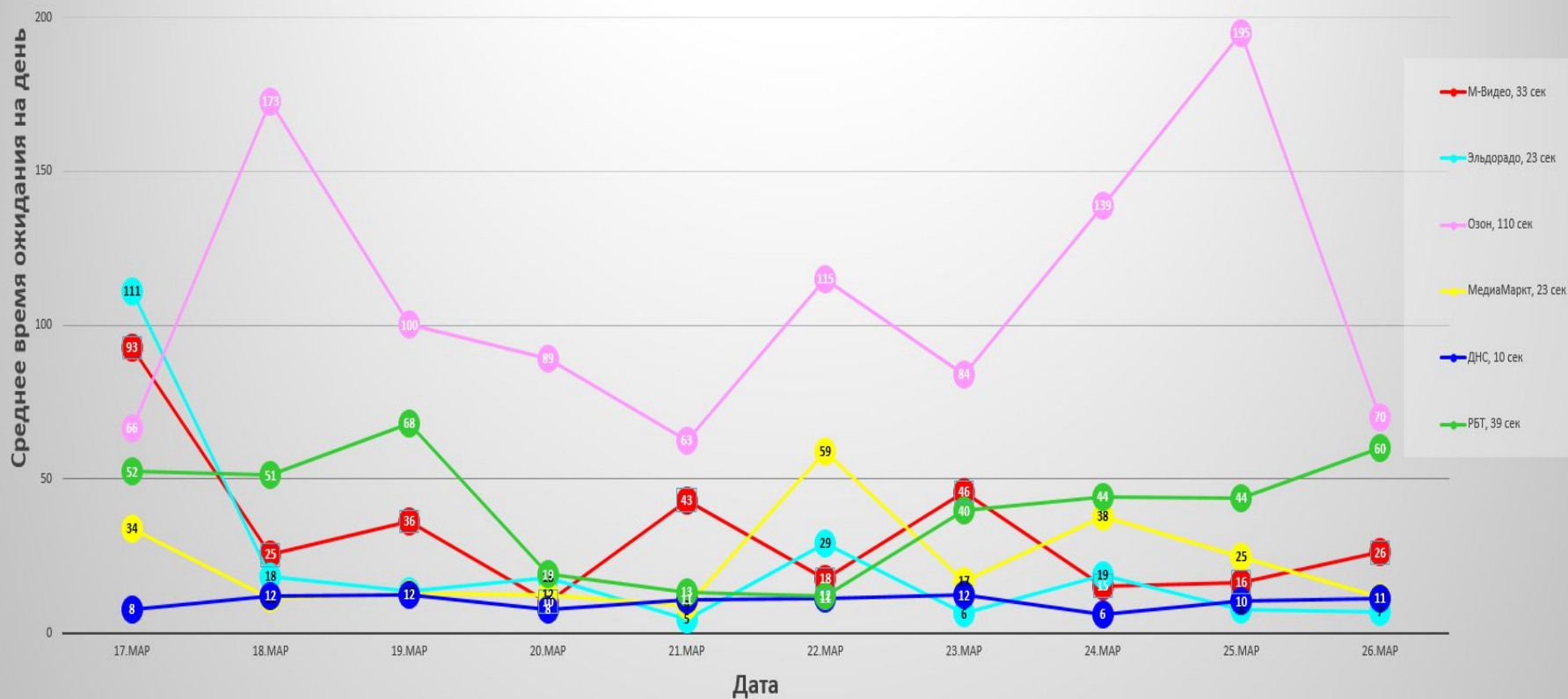
Сравнение с конкурентами

Период сравнения: 09-22 сентября 2017



Сравнение с конкурентами

Период сравнения: 17-26 марта 2018 г.



Тематика вопросов

65 %



**Консультации
по подбору
товара**

30 %



**Вопросы по
сервисному
обслуживанию**

5 %



Прочее



Обслуживание звонков

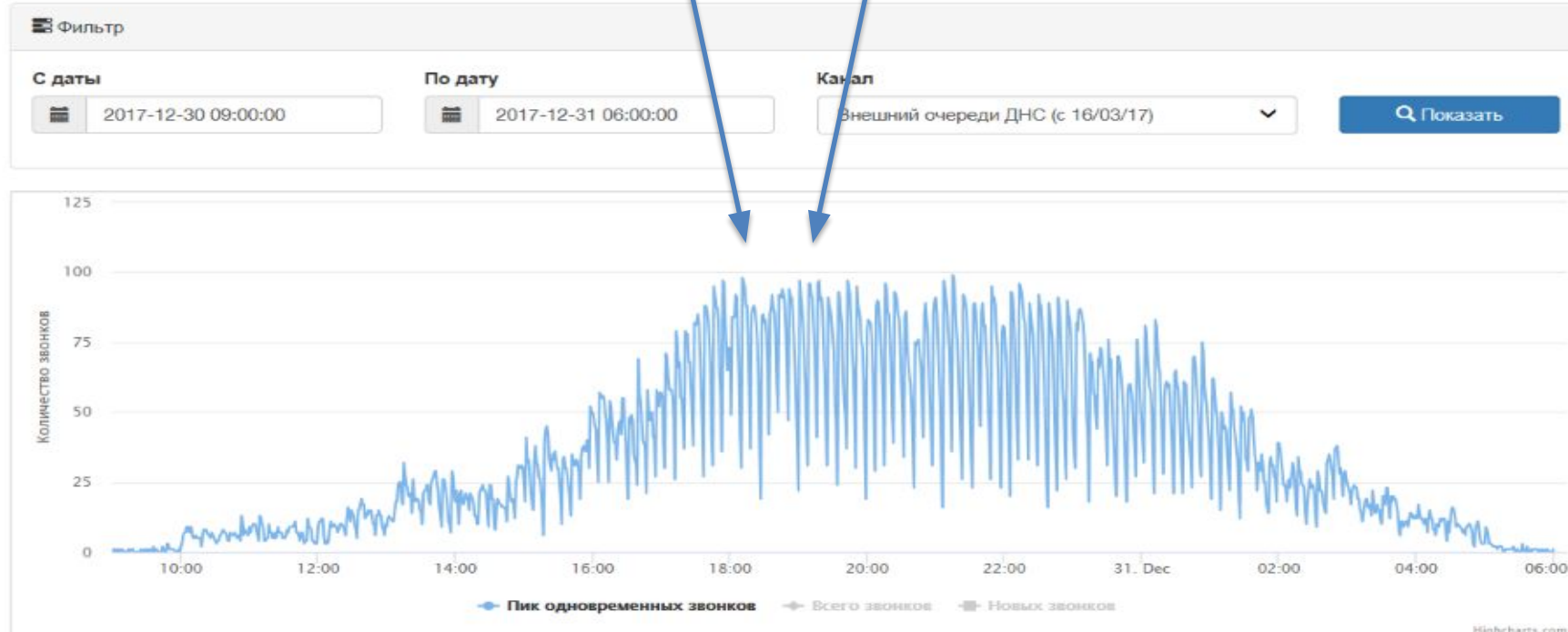
DNS ЦИФРОВАЯ И
БЫТОВАЯ ТЕХНИКА

8-800-77-07-999

DNS ТЕХНОПОИНТ

8-800-700-4-666

График загрузки каналов



Online-панель звонков

#	ФИО оператора	Телефон	КЦ ДНС (63)	КЦ ТП (47)
1	Светлана Анатольевна	1210683	Разговаривает	Разговаривает
2	Владислав Алексеевич	1210672	Свободен	Свободен
3	Алена Сергеевна	1210786	Разговаривает	Разговаривает
4	Юлия Юрьевна	1210631	Разговаривает	
5	Анастасия Дмитриевна	1310636	Разговаривает	
6	Тимофей Викторович	1210758	Свободен	Свободен
7	Владимир Петрович	1210658	Разговаривает	Разговаривает
8	Сабина Алибековна	1210731	Разговаривает	Разговаривает
9	Владимир Юрьевич	1210768	Разговаривает	Разговаривает
10	Андрей Валерьевич	1210763	Разговаривает	Разговаривает
11	Валентина Алексеевна	1210751	Разговаривает	Разговаривает
12	Тихон Викторович	1710825	Разговаривает	
13	Вера Николаевна	1210753	Свободен	Свободен
46	Артём Владимирович	1210625	Разговаривает	Разговаривает
47	Роман Вячеславович	1210785	Разговаривает	Разговаривает
48	Михаил Сергеевич	1210736	Недоступен	
49	Александр Павлович	1210838	Звонок	Звонок
50	Екатерина Равильевна	1210725	Разговаривает	Разговаривает
51	Мария Александровна	1210745	Разговаривает	Разговаривает
52	Галина Александровна	1210831	Звонок	Разговаривает
53	Руслан Махфурович	1210735	Разговаривает	Разговаривает
54	Наталья Михайловна	1710828	Разговаривает	
55	Арина Вячеславовна	1210773	Разговаривает	Разговаривает
56	Анна Игоревна	1210676	Разговаривает	Разговаривает
57	Евгений Артурович	1710836	Разговаривает	
58	Лилия Альтафова	1210648	Разговаривает	Разговаривает
59	Екатерина Анатольевна	1210722	Разговаривает	Разговаривает
60	Константин Александрович	1210665	Свободен	Звонок
61	Анастасия Юрьевна	1210771	Разговаривает	Разговаривает
62	Мария Андреевна	1210761	Разговаривает	Разговаривает
63	Инна Викторвна	1210680	Разговаривает	Разговаривает
Очередь:		1. 00:13	1. 00:02	
		2. 00:02		
		3. 00:02		
		4. 00:00		

Линия Технопоинт:

8-800-700-4-666

Линия ДНС:

8-800-77-07-999

Оператор разговаривает с Клиентом

Оператор свободен, ожидает звонка

Сбой подключения, оператор недоступен

Звонок поступил к оператору, но еще не принят

Клиенты, ожидающие в очереди

Рабочая программа CRM

КЦ ДНС

Телефон: [Зеленый]

Имя: [Денис] Комментарий: []

Обращение: [] Входящие звонки [1] Исходящие звонки [0] Заказы: []

Обращение: [] Жалоба: [] Предложение/Поклонение: []

МАГАЗИН / ТОВАР

АКЦИИ/СЕРТИФИКАТЫ/БОНУСЫ

ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ

СЕРВИСНЫЙ ЦЕНТР

ВОПРОС НЕ ПО ТОВАРАМ И УСЛУГАМ

ЮРИДИЧЕСКИЕ ЛИЦА

Комментарий: []

Статус оборудования в СЦ

Фильтр: Поиск статусов оборудования

Номер заказ-наряда

С какой даты

2017-11-22

Номер телефона клиента

По каую дату

2018-02-23

Найти

Сбросить

Поиск заказов

Список настроек фильтров:

Общий поиск: [] Проконтроль в пути: [] Заказы без оплаты с истекшим сроком резерва: [] По номеру документа: [] Проконтроль доставки: []

Возврат неоплаченных заказов без оплаты с истекшим сроком резерва: [] Требуется звонок оператора: []

Фильтр: Общий поиск

Номер телефона из заказа: [] Номер документа: [Зеленый] С даты: [] 2018-01-22 По: [] 2018-02-23

Номер телефона покупателя: [] Регион: [Все] Город: [Все] Фамилия: [Все]

Заказ [Зеленый]

Заказ от 26.02.2018 12:49:25 GMT (+10 Владивосток)

Сумма заказа: 4790.00

Статус: Ждет оплаты

Заказ

Сайт:	Технопорт (technoport.ru)
Физическая выдана:	Владивосток Нерасовская ТП
Город:	Владивосток
Дата поступления:	26.02.2018 GMT (+10)
Дата окончания резерва:	27.02.2018 GMT (+10) Продлить резерв
Доставка:	не нужна
Оплата:	Офлайн-оплата (Оплатить в магазине)
Исполнить:	нет
Обработать повторно после:	не указано
Требуется звонок оператора:	нет
Проект:	Самовывоз Терминал ТП

Заказчик

ФИО:	Евгений
Телефон из заказа:	[Зеленый]
Телефон покупателя:	[Зеленый]
Email из заказа:	[Зеленый]
Тип:	Физическое лицо
Статус карты:	8 (Молоток)
Незавершенные заказы:	2

Копировать

Отменить

Ссылка на заказ в ЛК клиента

Документы

Название	Проект	Резерв	Оплата	Статус	Печать	Удалить
Расходная накладная	[Зеленый]	Самовывоз Терминал ТП	жесткий	отсутствует	проверен	открыть
						Нет

Комментарии

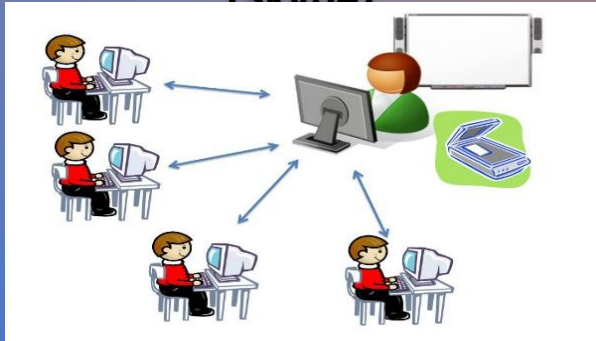
Комментарий сотрудника: []

Сохранить

Обучение новых сотрудников

**I и II этапы: Вводный
курс и основная теория**

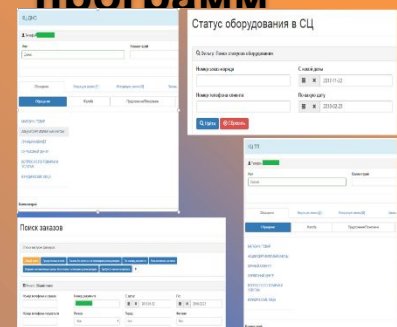
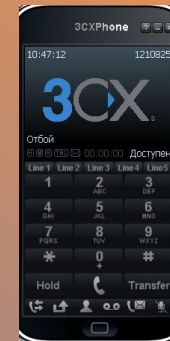
(Skype)



**III этап:
Тестирование**



**IV этап:
Установка
программ**



**V этап:
Обучение Справочнику и
программам**

Сайт: точка выдачи и доставки товаров России... <http://www.dns.ru>

Город		Магазины		Адрес	Внутренние телефоны	Внешние телефоны
		Примечание: Ю.Линус/Юри/Юли	Примечание			
Самара (МХ-0)	на Красной	Ю.Л. для идентификации заявки, оформленной на сайт, аном. номер 8 800 535 86 68	По вопросам ДОСТАВКИ любого заказа - переходить на магазин, с которого будет осуществляться доставка заказа.	ул. Красная, 4	1728310	
	ТЦ Волки			пр. Октябрьской Революции, 24	1729530	
Севастополь (МСХ-0)	Московский		Внеурочное обслуживание клиентов в выходные дни. По вопросам ДОСТАВКИ любого заказа - переходить на магазин, с которого будет осуществляться доставка заказа.	пр. Генерала Острякова, 54	1729110	
	ТРЦ Ангелина / 2 этаж			Точка выдачи ТП Московский		
	Большая Морская 58А/БТ	Ю.Л. для идентификации заявки, оформленной на сайт, аном. номер 8 800 535 86 68	По вопросам ДОСТАВКИ любого заказа - переходить на магазин.	пр-т Героев Сталинграда, 27 / 2 этаж	1729332	
	ОКС Фрунзе Техника и на Полярова			Точка выдачи ТП ТРЦ Ангелина		
	ТРЦ Музон Геймер			ул. Большая Морская, 14	1729010	
	Технопарк			Полярова, 22	1726510	
				Точка выдачи ТП Полярова, 22		
				ул. Вакуленчика, 29-корп. 2	1729410	8 978 911 95 49 в период отсутствия представителей внешнего колл-центра для самостоятельного решения
				Точка выдачи ТП ТРЦ Музон		
				ул. Коваленко, д.3 ТЦ «Фрунзе»	1729610	8 978 934 35 35

**VI этап:
Стажировка и выход в смену (7
дн.)**



Контроль качества обслуживания

1. Входной контроль:

Предоставление обратной связи сразу после стажировки

2. Регулярный

контроль:
Ежемесячная оценка качества

3. Периодический

контроль:
Ситуативное обучение;
Мини-тестирование



Анастасия Александровна						0,99	
1	03.02.2018	Марина Александровна	Коммуникация	Соблюдение стандартов ведения диалога	1,00	1,00	Подтвердить статус
	03.02.2018	Марина Александровна	Профессионализм	Внимательность, добросовестность и исполнительность Полнота/объемность знаний Конструктивность, использование компетенций для решения вопроса Поддержание имиджа Компании	1,00	1,00	
2	08.02.2018	Марина Александровна	Коммуникация	Соблюдение стандартов ведения диалога	1,00	1,00	Подтвердить статус
	08.02.2018	Марина Александровна	Профессионализм	Внимательность, добросовестность и исполнительность Полнота/объемность знаний Конструктивность, использование компетенций для решения вопроса Поддержание имиджа Компании	1,00	1,00	
3	15.02.2018	Евгения Григорьевна	Коммуникация	Соблюдение стандартов ведения диалога	1,00	1,00	Подтвердить статус
	15.02.2018	Евгения Григорьевна	Профессионализм	Внимательность, добросовестность и исполнительность Полнота/объемность знаний Конструктивность, использование компетенций для решения вопроса Поддержание имиджа Компании	1,00	1,00	
4	16.02.2018	Евгения Григорьевна	Коммуникация	Соблюдение стандартов ведения диалога	0,95	1,00	Подтвердить статус
	16.02.2018	Евгения Григорьевна	Профессионализм	Внимательность, добросовестность и исполнительность Полнота/объемность знаний Конструктивность, использование компетенций для решения вопроса Поддержание имиджа Компании	1,00	1,00	
				Разликается от стандарта, при первом звонке на ИС, необходимо прояснить суть из фраз, проясняющих и задавать вопросы, например: "Ваше имя", "какие услуги?", "Каким Вас в наших магазинах, мы знаем?"	0,80	17.02.2018	



Оценка качества

Для повышения удовлетворенности Клиентов обслуживанием в КЦ и для контроля соблюдения сотрудниками КЦ стандартов обслуживания, ежемесячно прослушиваются 4 звонка по каждому сотруднику. Каждый звонок оценивается по четырем критериям компетенции с присвоением коэффициента выполнения. Если разговор соответствует компетенции, то разговору присваивается коэффициент 1. Если разговор частично соответствует/не соответствует компетенции, то разговору присваивается коэффициент, соответствующий данной таблице. По итогам прослушивания выводится средний коэффициент за каждый разговор. Далее выводится средний коэффициент за все прослушанные разговоры, т.е. итоговый коэффициент качества по прослушиванию (КК).

В случае, если после консультации Клиента сотрудник понял, что совершил ошибку, немедленно перезвонил Клиенту, принес извинения, сообщил правильную информацию и поставил в известность об этом ведущего специалиста, то баллы за ошибку НЕ снимаются (разговор вносится в Оценку качества). Исключение: поступила жалоба Клиента по данной консультации.

	Название компетенции	Критерии компетенции	Соответствует компетенции	Кэфф. выполнен ия	Частично соответствует компетенции	Кэфф. выполне ния	Не соответствует компетенции	Кэфф. выполне ния
1	Коммуникация	Соблюдение стандартов ведения диалога	оператор представился, уточнил имя Клиента и внес в карточку (при отсутствии)	1,00	оператор представился, не внес имя клиента в карточку (при отсутствии)	0,90	оператор не представился/оператор не выдерживает паузу перед приветствием (и поэтому имени оператора в записи не слышно)	0,80
			оператор обратился к Клиенту по имени не менее одного раза в диалоге		оператор не предупреждает об ожидании/не благодарит за состоявшееся ожидание, но использует Hold при удержании более 2 мин.		оператор не уточнил имя клиента, не обратился к Клиенту по имени не менее одного раза в диалоге	
			оператор предупредил об ожидании/поблагодарил за ожидание, использовал Hold при удержания более 2 мин		оператор не использует Hold во время удержания более 2 мин.		оператор не попрощался и первый положил трубку	
			оператор вежливо попрощался					
		Вежливость/доброжелательность и внимательность	оператор тактичен, использует вежливые фразы (спасибо, пожалуйста, будьте любезны, благодарю и т.п.)	1,00	речь оператора монотонна, использует односложные ответы без пояснения для Клиента	0,80	оператор не использует в разговоре вежливые фразы (перебивает Клиента (когда нет необходимости))	0,50
			интонация оператора доброжелательная, тон ровный, в голосе улыбка		оператор проявляет нетерпение к Клиенту		у оператора присутствуют признаки раздражения в голосе	
			оператор внимателен, задает уточняющие вопросы если вопрос не ясен		оператор не помогает Клиенту сформулировать вопрос, т.е. не задает уточняющие вопросы		оператор повышает голос или разговаривает назидательным тоном	
			готов помочь, проявляет заинтересованность		оператор не внимателен, часто переспрашивает, безучастен к вопросу Клиенту		оператор вступает в спор с Клиентом	
2	Профессионализм	Предоставление верной консультации, использование полномочий для решения вопроса	консультация верная	1,00	оператор не повторил/не перефразировал информацию (при необходимости)	0,80	информация, доступная оператору не предоставлена (без оснований), звонок переключен на другой отдел	0,50
			оператором правильно предоставлена вся доступная информация в полном объеме и доступным Клиенту языком (при необходимости сообщена несколько раз разными словами)		частично предоставлена доступная оператору информация		оператор неправильно понял вопрос Клиента, предоставил другую информацию и допущена ошибка (оказано прямое влияние на Клиента/Компанию)	
					допущена ошибка в предоставлении информации (без влияния на Клиента/Компанию)			
		Поддержание имиджа Компании	у оператора отсутствуют негативные высказывая о Компании/сотруднике	1,00	оператор явно признает вину Компании когда это не доказано	0,80	оператор использует грубые/провокационные/уничижительные выражения в адрес Клиента/компании	0,50
			при необходимости оператором принесены извинения, оператор предлагает конструктивные решения вопроса		оператор не приносит извинения за возможные неудобства (когда это необходимо)		оператор поучает или воспитывает Клиента	
	Благодарность	Устная/письменная/электронная благодарность полученная в адрес оператора КЦ (благодарность объективна и подтверждена записанным разговором)				Поступившая благодарность оценивается дополнительным контактом в том периоде, в котором поступила. Разговор оценивается по принятой шкале компетенций. В случае отсутствия замечаний по данной компетенции начисляется дополнительно 0,5 баллов за компетенцию.		
	Жалоба	Устная/письменная/электронная жалоба полученная в адрес оператора КЦ (жалоба объективна и подтверждена записанным разговором)				Поступившая жалоба оценивается дополнительным контактом в том периоде, в котором поступила. Разговор оценивается по принятой шкале компетенций.		

Оценочный лист

Анастасия Александровна							0,99	✎ Редактировать запись	
1		03.02.2018	Марина Александровна				1,00		
				Коммуникация	Соблюдение стандартов ведения диалога		1,00		
					Вежливость/доброжелательность и внимательность		1,00		
		03.02.2018	Марина Александровна	Профессионализм	Предоставление верной консультации, использование полномочий для решения вопроса		1,00		
					Поддержание имиджа Компании		1,00		
2		08.02.2018	Марина Александровна				1,00	✎ Редактировать запись	
				Коммуникация	Соблюдение стандартов ведения диалога		1,00		
					Вежливость/доброжелательность и внимательность		1,00		
		08.02.2018	Марина Александровна	Профессионализм	Предоставление верной консультации, использование полномочий для решения вопроса		1,00		
					Поддержание имиджа Компании		1,00		
3		15.02.2018	Виолетта Григорьевна				1,00	✎ Редактировать запись	
				Коммуникация	Соблюдение стандартов ведения диалога		1,00		
					Вежливость/доброжелательность и внимательность		1,00		
		15.02.2018	Виолетта Григорьевна	Профессионализм	Предоставление верной консультации, использование полномочий для решения вопроса		1,00		
					Поддержание имиджа Компании		1,00		
4		16.02.2018	Виолетта Григорьевна				0,95	✎ Редактировать запись	
				Коммуникация	Соблюдение стандартов ведения диалога	Разговор завершен не по стандартам, при переводе звонка на ИМ, необходимо произнести одну из фраз, призывающих в наши магазины, например: "Всего доброго, приятных покупок", "Ждем Вас в наших магазинах, до свидания".	0,80	17.02.2018	
					Вежливость/доброжелательность и внимательность		1,00		
		16.02.2018	Виолетта Григорьевна	Профессионализм	Предоставление верной консультации, использование полномочий для решения вопроса		1,00		
					Поддержание имиджа Компании		1,00		

Планы развития КЦ

2018

- 1. Внедрение оценки качества работы оператора Клиентом после разговора;**
- 2. Создание отдельной линии обслуживания СЦ (по инициативе ФОС);**
- 3. Частичный приём функционала ИМ;**
- 4. Открытие еще одного регионального отделения в западной части РФ;**
- 5. Приём аутсорсеров в штат.**

**СПАСИБО
ЗА
ВНИМАНИЕ 😊**