

Может ли аутсорсинговый контактный центр быть таким же как внутренний?

Две компании – одна команда

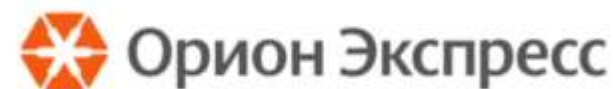


1. Стандартная схема взаимодействия заказчика с аутсорсером.
2. А как необычно? Схема взаимодействия Global Bilgi и Yota.
3. Взаимная выгода: когда заказчику хорошо и аутсорсеру неплохо.
4. Обоюдная ответственность за результат.



Международный контактный центр





Наши ценности



- FUN для сотрудников
- Развиваем профессионально
- Более 90% support – ранее операторы КЦ

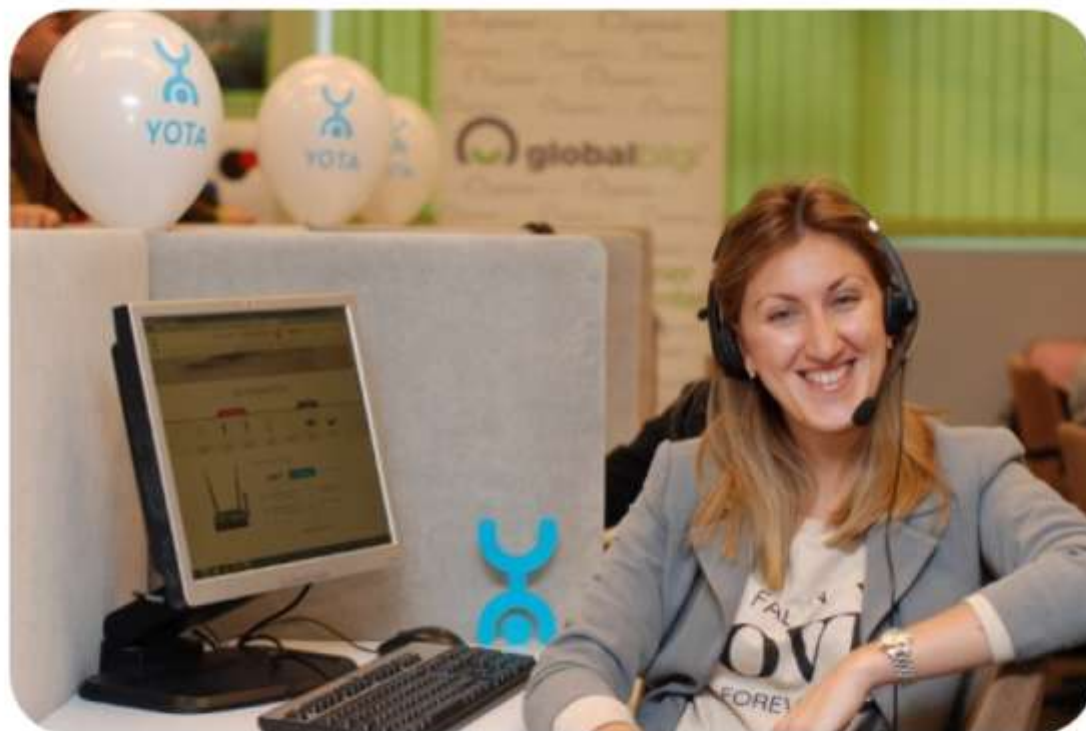


Школа PRM

Продолжительность Школы составляет 1,5 месяца

<p>Тебе интересно Планирование? Тебя ждет:</p> <ul style="list-style-type: none">• Вводная программа о департаменте PRM и его задачах• Тренинг 1. Составление расписания• Тренинг 2. Базовое прогнозирование• Тренинг 3. Работа с отчетностью	<p>Тебе интересна Отчетность? Тебя ждет:</p> <ul style="list-style-type: none">• Вводная программа о департаменте PRM и его задачах• Тренинг 1. Структура отчетности, внутренние отчеты, изучение ПО• Тренинг 2. Клиентские отчеты, аналитика	<p>Тебе интересен Мониторинг? Тебя ждет:</p> <ul style="list-style-type: none">• Вводная программа о департаменте PRM и его задачах• Тренинг 1. Программы мониторинга, реагирование на запросы• Тренинг 2. Отчеты мониторинга
---	--	--





- Атмосфера компании клиента
- Доверие между командами
- Беспрерывный обмен информацией





- Прямой контакт с операторами
- Совместная работа над стратегией, бюджетом и планом действий call-центра
- Открытый доступ к информации





- Понимание специфики бизнеса
- ✓ Телемаркетинг, продажи, обслуживание
- Надежность сервиса
- ✓ Техническая интеграция
- Опыт успешного сотрудничества



Yota – самый сложный технологический проект

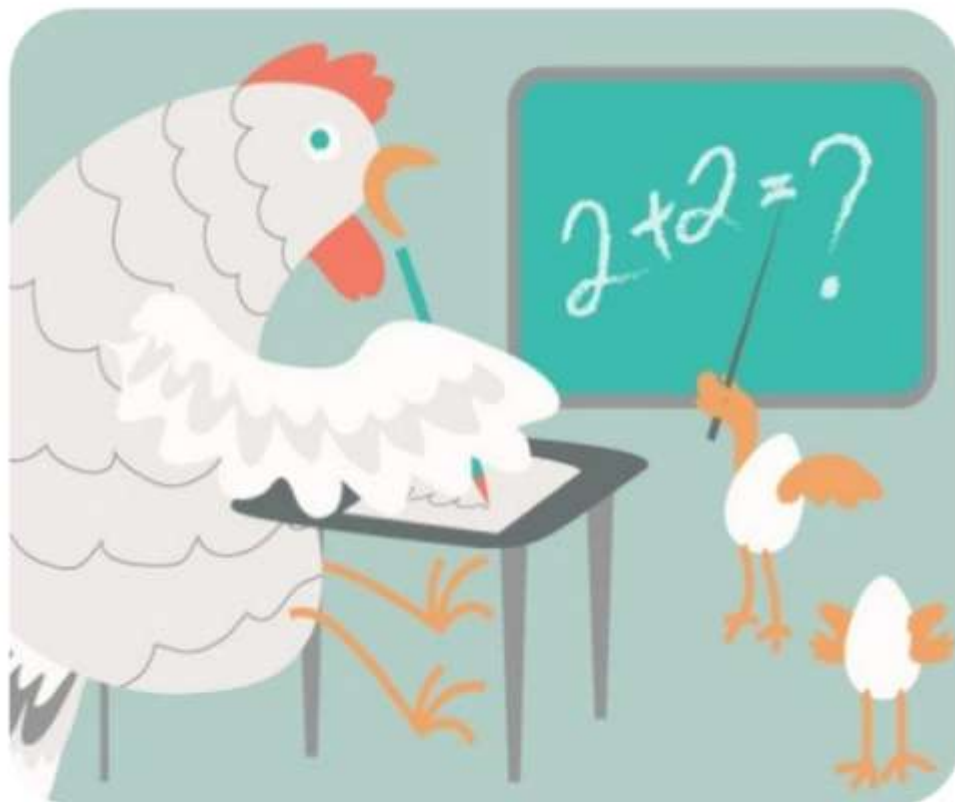


- 40% проектов – скрипт
- 30% проектов – скрипт + базовый сервис
- 20% проектов – полный сервис

Проект Yota – это полный сервис с экспертной частью



Обычная схема взаимодействия заказчика и аутсорсера



Отсутствие опыта работы с АКЦ

Поверхностное участие в операционном процессе

Коммуникация только с линейными менеджерами



Схема взаимодействия Global Bilgi и Yota



Глубокое погружение заказчика в процессы

Открытое общение на всех уровнях

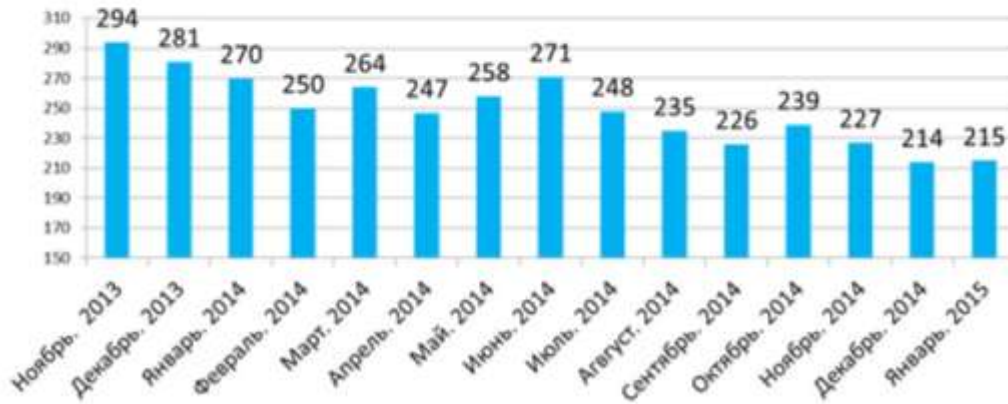


Оперативность и многозадачность



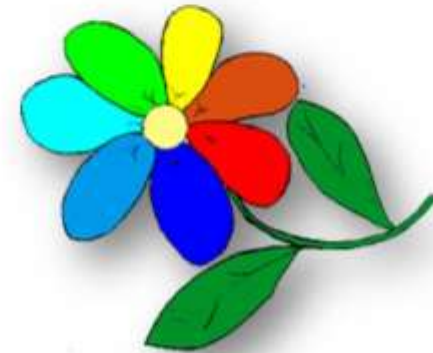
Схема взаимодействия Global Bilgi и Yota

Среднее время звонка



Снижение среднего времени разговора

Цветик-семицветик



Экспертная линия АКЦ

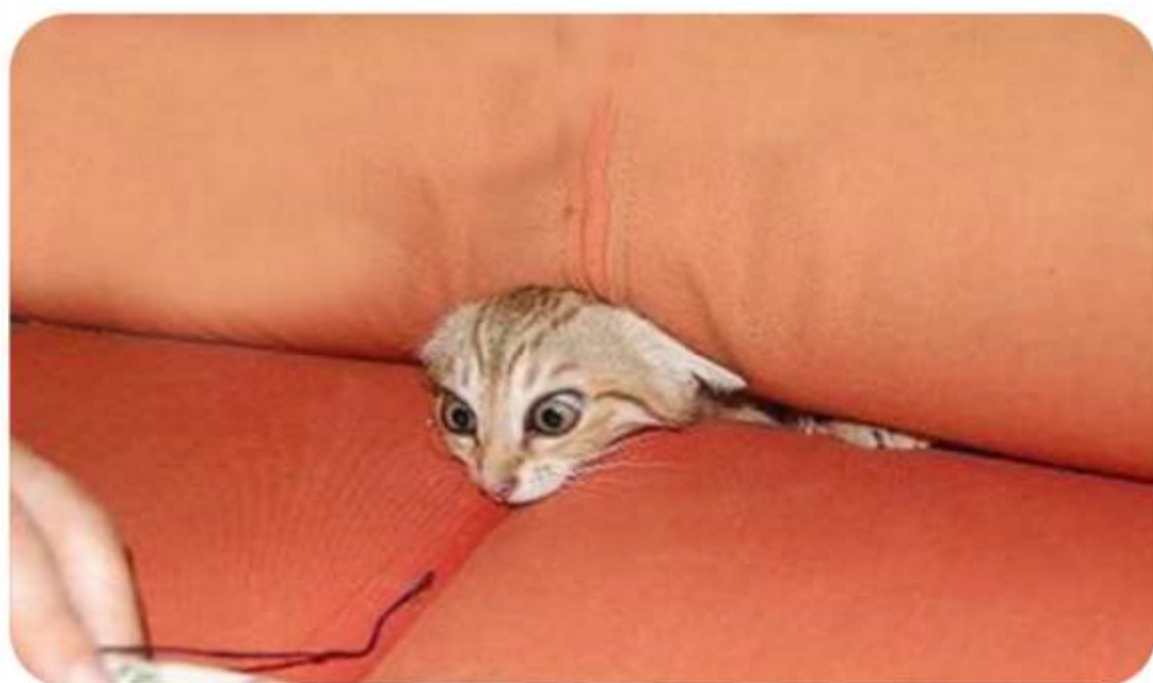


Слово заказчика

Алексей Широков



Лезть или не лезть заказчику
в дела аутсорсера?



Ответственность менеджера заказчика

Менеджер заказчика был,
есть и будет ответственным
в своей компании за все
результаты работы
аутсорсера!



ОБЯЗАН
ВОЗМЕСТИТЬ
УЩЕРБ В ПОЛНОЙ
РАЗМЕРЕ ЗА
ПОРЧУ КУКОЛ
И ПОВРЕЖДЕНИЕ
БОРОДЫ ДИРЕКТОРА
ТЕАТРА....



ТЕАТРА....
ДИРЕКТОРА
КУКОЛ



Можно? Если осторожно...

Перед каждой совместной активностью, партнерам обязательно нужно договориться о стиле взаимодействия:

- *Сделайте так, как я предлагаю*
- *Как вы круто придумали, мы сами это не реализовали, я «подсмотрю»...*
- *Объединение опыта двух компаний*



4 роли менеджера заказчика

- Заказчик для руководителя;
- Поддержка для поддержки;
- «Жилетка» для тим-лидера;
- «Свой человек» для оператора.



«Свой человек» для оператора



- Собрание с шутками и ответами на острые вопросы



- Записи экранов, о чем говорят операторы между собой



- Несколько исходящих звонков клиентам на глазах у агентов, совершенных лично



- публичная оценка менеджером заказчика лучших операторов



«Свой человек» для оператора - находки



- Сравните «культуры» компаний и найдёте в культуре аутсорсера хорошее и, возможно, пробелы
- Узнаете лучше людей, и поверите в них;
- Выявите то, что операторам действительно сложно, с чем нужно работать;
- Найдёте «самородков», они могут стать живым примером для других.



«Жилетка» тимлидера

- Узнайте о трудностях в работе с операторами;
- Обсуждайте то, что услышали от операторов;
- Подсмотрите то, что у линейных менеджеров получается хорошо.
- Поддержите в трудную минуту
- Звоните им круглосуточно в экстраординарных ситуациях, они будут искренне рады вам помочь!



Поддержка для «поддержки»



- Понимайте, как партнер планирует нагрузку, будьте в курсе трудностей;
- Следите за внутренней отчетностью по обучению и контролю;
- Оцените внутреннее программное обеспечение партнера и используйте его возможности.



Заказчик для руководителя



- Счета-отчеты по традиционной схеме;



- Цели. Ставьте цели с учетом особенностей операторов аутсорсера;



- Ответственность. Создайте культуру принятия ответственности;



- Отмечайте успехи. Хвалите и обсуждайте их причины.



Спасибо за внимание

Global Bilgi: Татьяна Акинина
Tatyana.Akinina@globalbilgi.com

Yota: Алексей Широков,
Ashirokov@yotateam.com

