



Как воспринимать АКЦ, как подрядчика или как свою новую площадку?

Светлана Орел
2015 год

ВЕДУЩИЙ ЦЕНТР ПО УПРАВЛЕНИЮ
ВЗАИМООТНОШЕНИЯМИ С КЛИЕНТАМИ



Компания Global Bilgi основана в 1999 году группой компаний Turkcell Group, с годовым оборотом в 6 миллиардов долларов



Филиалы Global Bilgi успешно работают в России, Украине, Турции, Германии, Белоруссии



ПОСТРОЕН

21 офис
в 19 городах



ОБОРУДОВАНО

порядка 8 500 рабочих
мест



ТРУДОУСТРОЕНО более

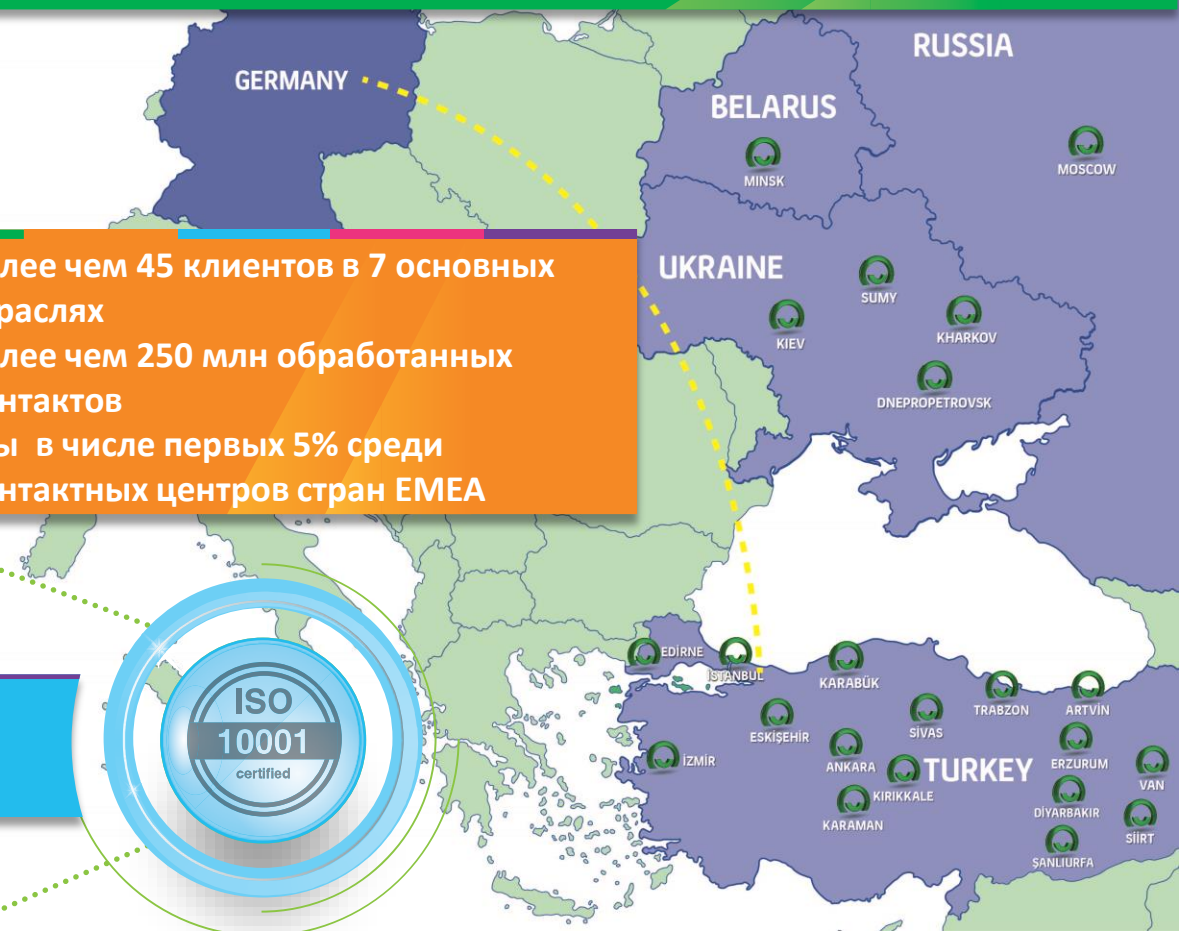
13 000 сотрудников



- Более чем 45 клиентов в 7 основных отраслях
- Более чем 250 млн обработанных контактов
- Мы в числе первых 5% среди контактных центров стран EMEA



Все услуги, оказываемые Global Bilgi, соответствуют международным стандартам качества EN15838 и ISO10001



Наши клиенты

FINANCIAL SECTOR



RETAIL



TELECOMMUNICATIONS SECTOR



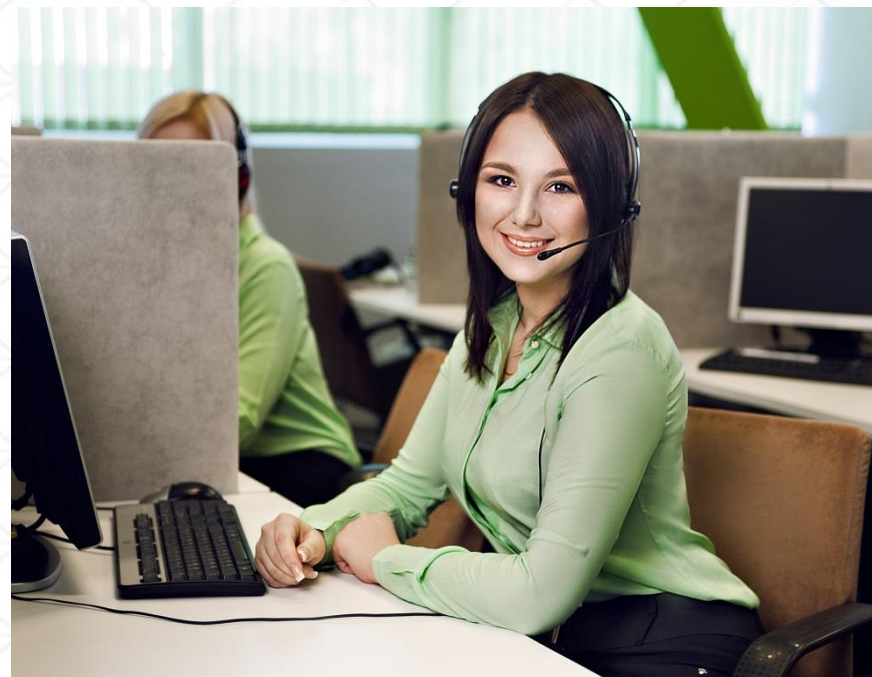
OTHER



Домашний колл-центр или исполнитель?



ИЛИ



Делает все, что входит и не входит в регламент, в самые немыслимые сроки

Делает только то, что входит в регламент, в договорные сроки

Два ключевых фактора



Измеримые показатели

- Размер локации
- Количество локаций
- Месторасположение
- Наличие автоматизированных систем
- Наличие лицензий
- Соответствие техническим характеристикам
- Соответствие качественным характеристикам



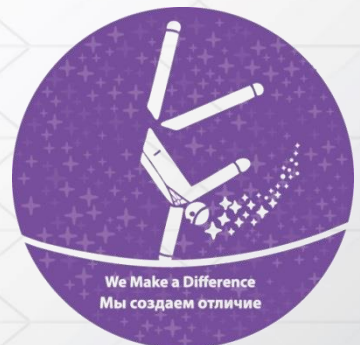
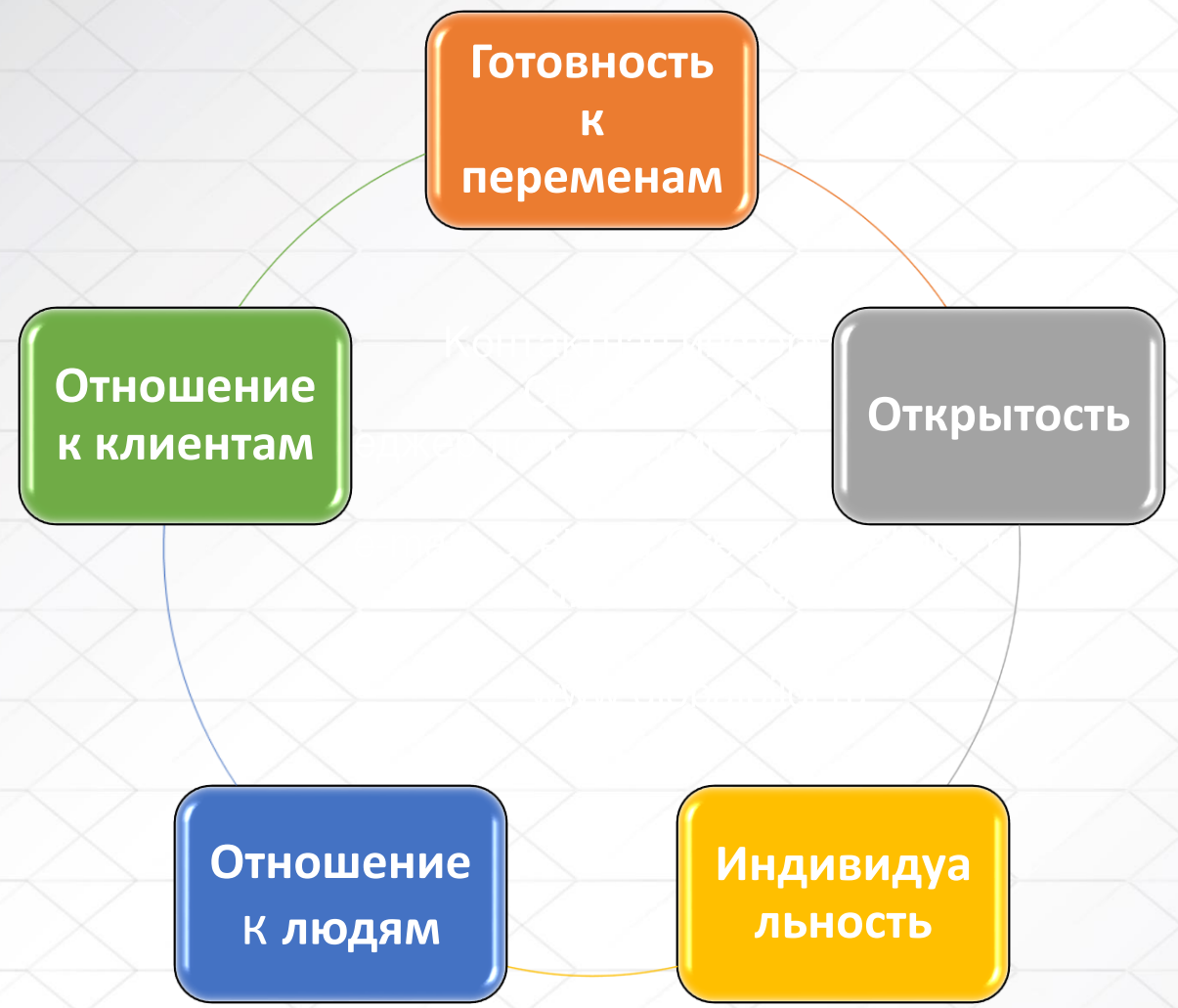
Поиск соответствий между культурами своей и аутсорсинговой компанией.

Основные ценности



Фактор	In-house	Аутсорс
Процесс подбора и отбора персонала	+	+
Обучение вводное и поддерживающее	+	+
Дополнительное развитие сотрудников, коучинг	+	+
Мотивационные программы	+	+
Корпоративная жизнь компании, Team buildings	+	+
Корпоративный этикет	+	+
Текучка кадров, Удовлетворенность сотрудников	+	+

Наши ценности



Заказчик диктатор или заказчик доверительное лицо?



VS



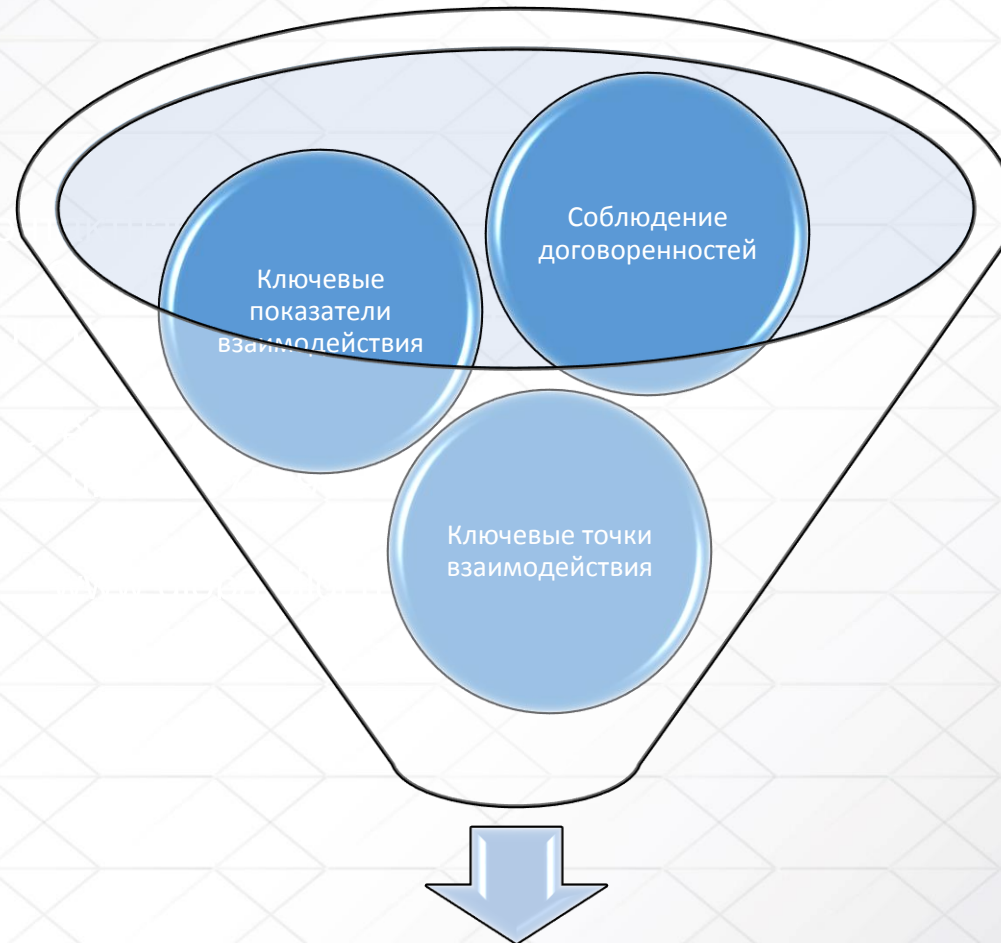
Ключевые показатели
взаимодействия

Ключевые точки
взаимодействия

Ключевые точки
контроля

Соблюдение
договоренностей

Работа в нештатной
ситуации



Чем измерить успешность проекта?



Факторы успешного проекта



- Содержание не менее изначального уровня
- Сроки соблюдены
- Соблюдение запланированного бюджета
- Качество не ниже заданного уровня
- Решение поставленной бизнес-задачи
- Принес удовольствие всем участникам

Анализ проекта - совместный успех или «кто виноват?»

1. Анализ ситуации на разных этапах сотрудничества
2. Оценка уровня вовлеченности на всех точках взаимодействия
3. Определение контекста и своего проекта в нем
3. Работа с факторами риска и их оценка



**Контактная информация:
Светлана Орел –
менеджер по развитию бизнеса в России**

**e-mail: Svetlana.Orel@globalbilgi.ru;
тел.: +79175996191**

www.globalbilgi.ru