

КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР



Функционал

Обслуживание входящих



Оформление заказов



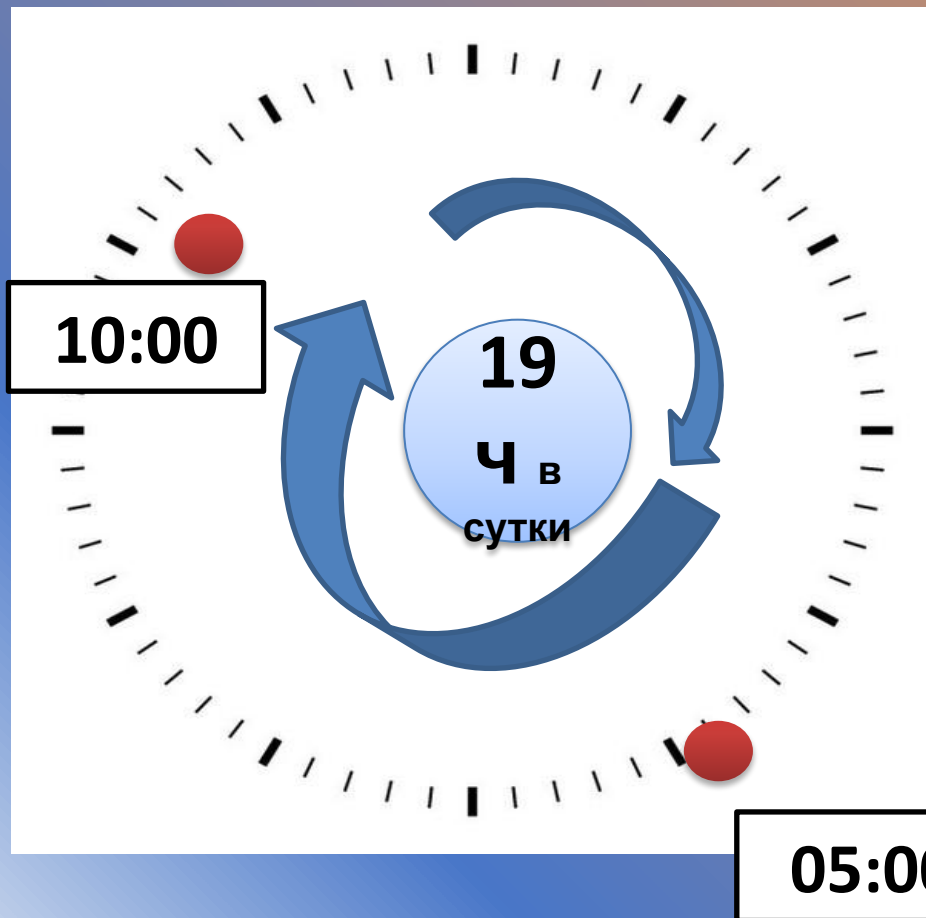
Совершение исходящих обзвонів



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

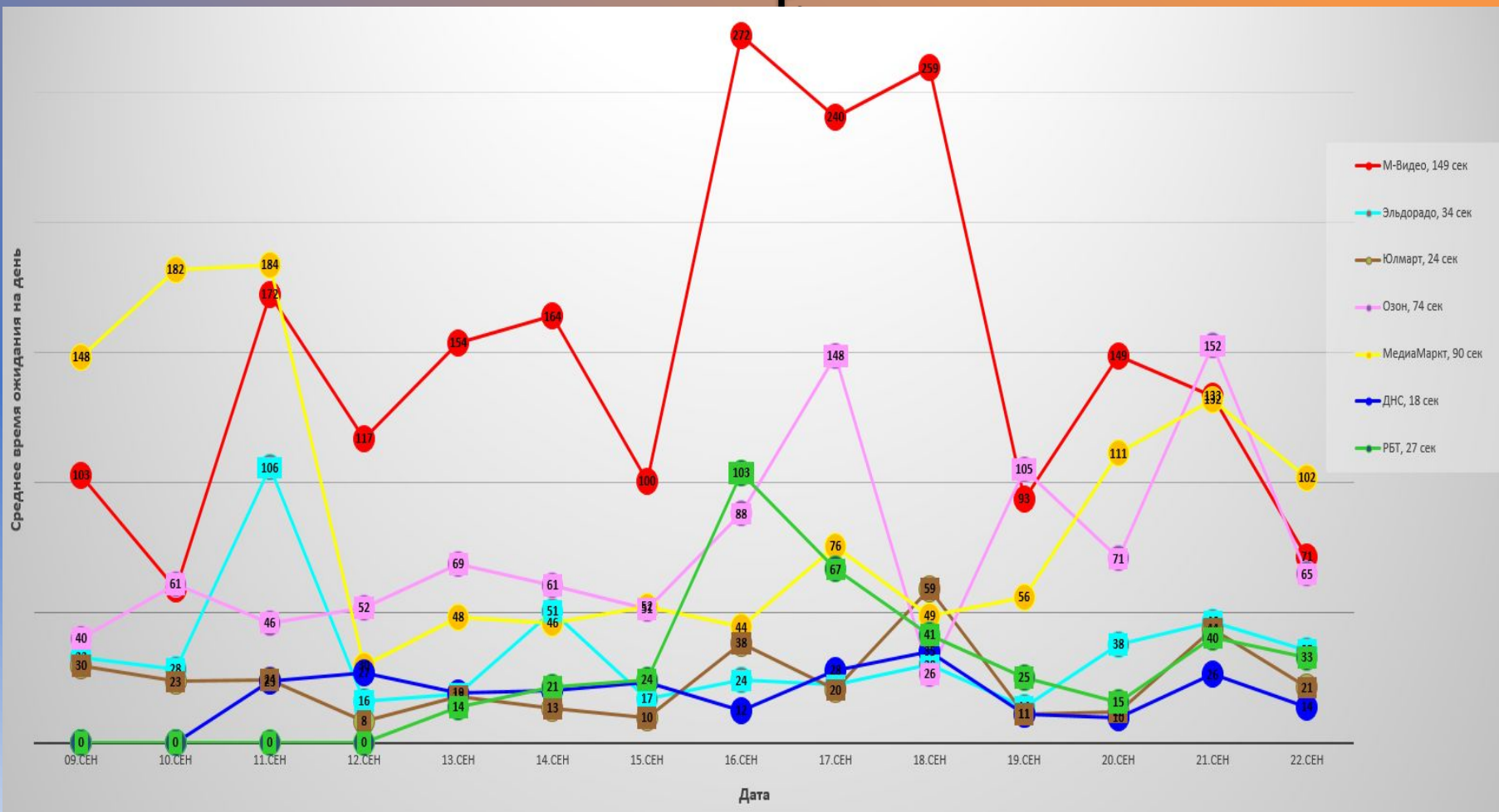


Общая информация

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.

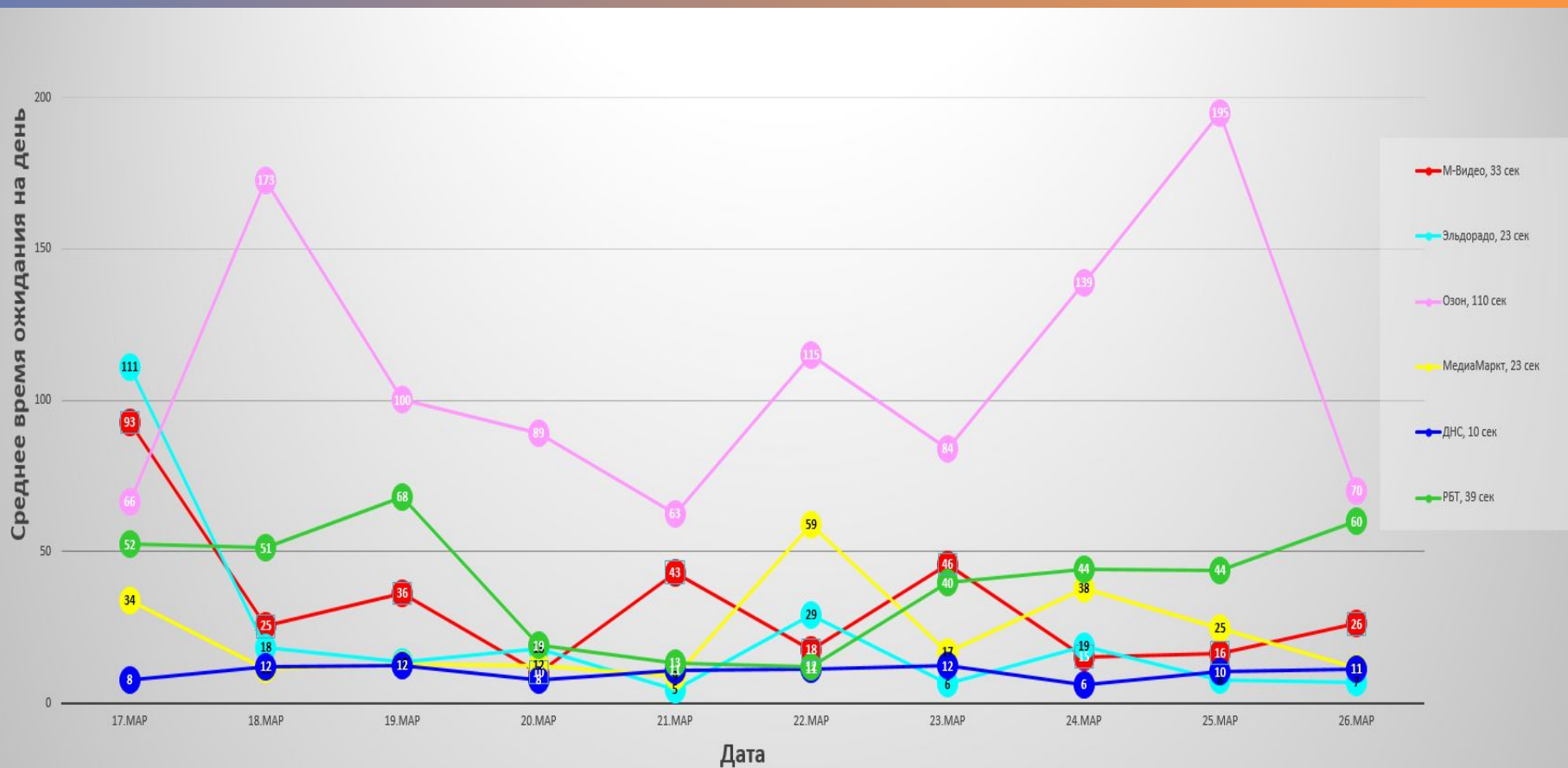
Сравнение с конкурентами

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

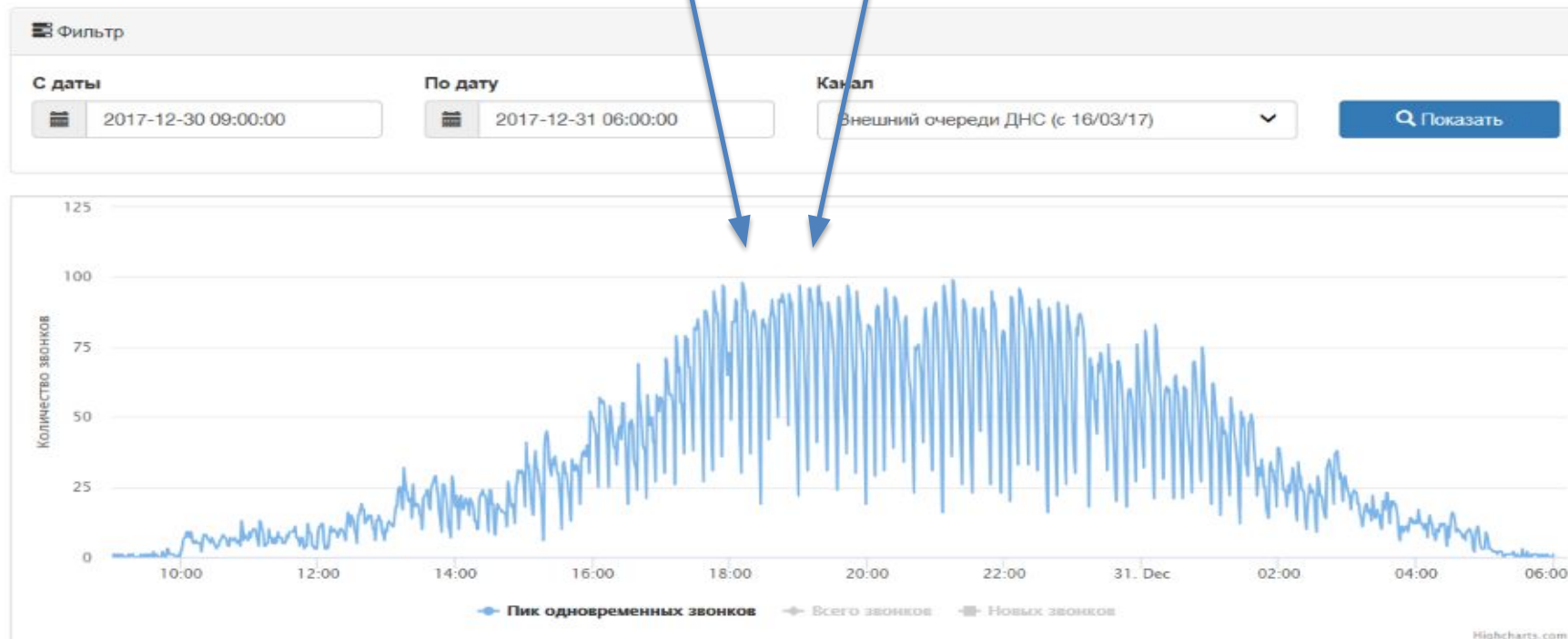
DNS ЦИФРОВАЯ И
БЫТОВАЯ ТЕХНИКА

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	1210766	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	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: [REDACTED]

Имя: Комментарий:

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

Обращения | 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

Номер телефона клиента

По какую дату

Найти

Сбросить

Поиск заказов

Список настроек фильтров:

- Общий поиск | Проконтроль в пути | Заказы без оплаты с истекшими сроками резерва | По номеру документа | Проконтроль доставки
- Возврат неиспользованных заказов без оплаты с истекшими сроками резерва | Требуется звонок оператора +

Фильтр: Общий поиск

Номер телефона из заказа:

Номер документа:

С даты:

По:

Номер телефона покупателя:

Регион:

Город:

Фигнал:

Заказ [REDACTED]

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

Сумма заказа: 4790.00

Статус: Ждет оплаты

Заказ

Сайт:	Технолонт (technopoint.ru)
Физический адрес:	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)
Исполнитель:	нет
Обработать повторно после:	не указано <input checked="" type="checkbox"/>
Требуется звонок оператора:	нет <input checked="" type="checkbox"/>
Проект:	Самовывоз, Терминал ТП

Заказчик

ФИО:	Евгений
Телефон из заказа:	[REDACTED]
Телефон покупателя:	[REDACTED]
Email из заказа:	[REDACTED]
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	Удален
Расходная накладная [REDACTED]	Самовывоз, Терминал ТП	жесткий	отсутствует	проведен	открыть	Нет

Комментарии

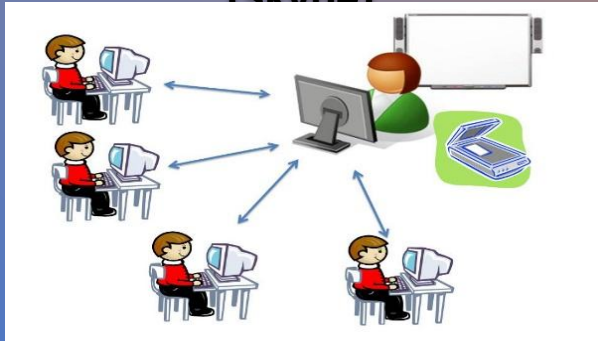
Комментарий сотрудника:

Сохранить

Обучение новых СОТРУДНИКОВ

I и II этапы: Вводный курс и основная теория

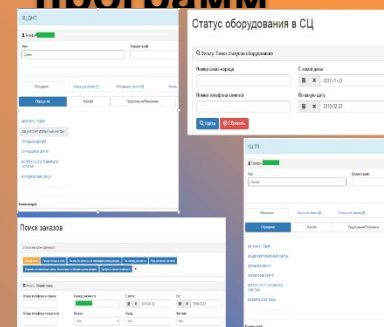
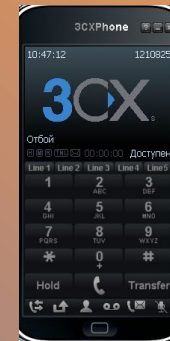
(Skype)



III этап: Тестирование



IV этап: Установка программ



V этап: Обучение Справочнику и программам

Сайт: www.dns.ru введите в поисковике DNS - <http://www.dns.ru/ru/4541.html?lang=ru>

Город	Магазины	Примечание Юр.лиц/Корп.клиент		Примечание	Адрес	Внутренние телефоны	Внешние телефоны
		внутр. номер Корп. Отдела	ссылка на сайт				
Сальск (МСК+0)	на Красной	ЮП для идентификации звонка, оформленного на сайт, адм. номер ИМ в 8.800.555.88.88		По вопросам ДОСТАВКИ любого заказа - переключить на магазин, с которым будет осуществляться доставка заказа.	ул. Красная, 4	1728010	
	ТЦ Новос				пр. Октябрьской Революции, 24	1729510	
Севастополь (МСК+0)	Московский	ЮП для идентификации звонка, оформленного на сайт, адм. номер ИМ в 8.800.555.88.88		Бизнес-Решения становятся эффективнее и быстрее получаются товары и услуги могут быть использованы для совершения заказов. По вопросам ДОСТАВКИ любого заказа - переключить на магазин.	пр. Генерала Острякова, 54	1729110	
	ТЦ Аксис/и/ 2 этаж				пр-т Героев Сталинграда, 27 / 2 этаж	1729332	
	Большая Морская SMART				Точка выдачи ТП ТЦ Аксис	1729010	
	DNK Фрунз Техника и на Покровка				ул. Большая Морская, 14	1726010	
	ТРЦ Музон Гейм				Покровка, 22	1726010	
Технопарк	ул. Вакуленко, 29 корп. 2	1729410	8 978 911 95 49 в период отключения предоставляем внешний номер для самостоятельного доставки				
	Точка выдачи ТП ТРЦ Музон	1729410					
	Технопарк	ул. Ковалева, д.3 ТЦ "Фуршет"	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		Марина Александровна		0,99	Радничья линия
1	03.02.2018	Коммуникация	Соблюдение стандартов ведения диалога	1,00	
	03.02.2018	Профессионализм	Внимательность, добросовестность и ответственность Владение навыками продаж Использование инструментов для решения вопросов Поддержание имиджа Компании	1,00	
2	08.02.2018	Коммуникация	Соблюдение стандартов ведения диалога	1,00	
	08.02.2018	Профессионализм	Внимательность, добросовестность и ответственность Владение навыками продаж Использование инструментов для решения вопросов Поддержание имиджа Компании	1,00	
3	15.02.2018	Коммуникация	Соблюдение стандартов ведения диалога	1,00	
	15.02.2018	Профессионализм	Внимательность, добросовестность и ответственность Владение навыками продаж Использование инструментов для решения вопросов Поддержание имиджа Компании	1,00	
4	16.02.2018	Коммуникация	Соблюдение стандартов ведения диалога	0,95	
	15.02.2018	Профессионализм	Внимательность, добросовестность и ответственность Владение навыками продаж Использование инструментов для решения вопросов Поддержание имиджа Компании	1,00	
			Разговор состоялся не по стандартам, при первом звонке на ЛН, необходимо прояснить тему из фраз, произнесенных в ходе разговора, например: "Вам нужна услуга, которая называется 'Живой Визит' в наших магазинах, да?"	0,90	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, соответственно 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, незамедлительно 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. выполнения	Частично соответствует компетенции	Кэфф. выполнения	Не соответствует компетенции	Кэфф. выполнения
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 удержании более 2 мин оператор вежливо попрощался		оператор не использует Hold во время удержания более 2 мин.		оператор не попрощался и первый положил трубку	
		Вежливость/доброжелательность и внимательность	оператор тактичен, использует вежливые фразы (спасибо, пожалуйста, будьте любезны, благодарю и т.п.) интонация оператора доброжелательная, тон ровный, в голосе улыбка	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)	
	оператор внимателен, задает уточняющие вопросы если вопрос не ясен		оператор проявляет нетерпение к Клиенту		у оператора присутствуют признаки раздражения в голосе			
	готов помочь, проявляет заинтересованность		оператор не помогает Клиенту сформулировать вопрос, т.е. не задает уточняющие вопросы		оператор повышает голос или разговаривает назидательным тоном			
			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
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 допущена ошибка в предоставлении информации (без влияния на Клиента/Компанию)		оператор неправильно понял вопрос Клиента, предоставил другую информацию и допущена ошибка (оказано прямое влияние на Клиента/Компанию)		
Поддержания имиджа Компании		у оператора отсутствуют негативные высказывания 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 оператор предлагает Клиенту написать претензию в магазине		
	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		
1	[]	03.02.2018	[] Марина Александровна				1,00	✎ Редактировать запись	
	[]	03.02.2018	[] Марина Александровна	Коммуникация	Соблюдение стандартов ведения диалога		1,00		
	[]				Вежливость/доброжелательность и внимательность		1,00		
	[]			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	
	[]	08.02.2018	[] Марина Александровна	Коммуникация	Соблюдение стандартов ведения диалога		1,00		
	[]				Вежливость/доброжелательность и внимательность		1,00		
	[]			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	
	[]	15.02.2018	[] Виолетта Григорьевна	Коммуникация	Соблюдение стандартов ведения диалога		1,00		
	[]				Вежливость/доброжелательность и внимательность		1,00		
	[]			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	
	[]	16.02.2018	[] Виолетта Григорьевна	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		
	[]			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 😊**