

Повестка встречи



Презентация работы ЕРЦ. Процесс и зоны ответственности.

5 Показатели и отчетность

Профиль сЕРКЦ

3 Шаги по запуску

4 Протокол решений

Зоны ответственности ЕРЦ и HR ТБ





Этап 3, 4 готовится к передаче

Процесс взаимодействия ТБ и ЕРЦ

Территории: Волгоград

Вакансия: сЕРКЦ

Зоны ответственности ЕРЦ и HR ТБ. Этапы 2-3. Этап 3 уже в работе.





На данном этапе подбора в рамках взаимодействия HR ТБ и ЕРЦ выполняются следующие задачи:

со стороны ТБ:

- Организует рекламу вакансии «сЕРКЦ». При необходимости указывает в объявлениях контактный номер ЕРЦ (8-800-550-05-07)
- Управляет автопоисками в системе Skillaz
- Контролирует достаточность автопоисков и рекламных мероприятий для закрытия потребностей в ЕРКЦ
- Контролирует, что все кандидаты, которые должны быть проработаны ЕРЦ, заведены в систему Skillaz

со стороны ЕРЦ:

- Принимает входящие звонки от новых кандидатов по вакансии «сЕРКЦ»
- В случае получения входящих звонков от кандидатов, которых нет в системе Skillaz заводит их в систему Skillaz
- Совершает исходящие звонки кандидатам, находящимся на статусе «Дистанционное тестирование». Количество попыток дозвона до кандидата не менее 3 ежедневно в течение 5 дней.

Зоны ответственности ЕРЦ и HR ТБ. Этапы 4-5 Этап 4 готовится к передаче.





На данном этапе подбора в рамках взаимодействия ТБ и ЕРЦ выполняются следующие задачи:

со стороны ЕРЦ:

- Проводит оценку кандидатов, записавших аудио в системе Skillaz, в соответствии с действующей методологией. Изменяет статус кандидата в соответствии с принятым решением.
- В случае, если кандидат не мог записать аудио, но которому интересна вакансия проводит телефонное интервью с кандидатом. В случае, если кандидат записал аудио не по всем блокам вопросов, либо аудио записано в плохом качестве, ЕРЦ совершает звонки данным кандидатам, предлагает кандидату перезаписать аудио.

со стороны ТБ:

- Направляет кандидатов, которые прошли оценку аудио, на проверку анкеты СБ консультирует по заполнению Анкеты СБ, переводит на статус Проверка СБ, сопровождает дополнительные запросы от СБ или Комплаенс, передает Анкету на повторную проверку.
- Совершает дальнейшие действия по работе с кандидатом по процессу.

Профиль сЕРКЦ ЕРЦ

СБЕРБАНК

Основные задачи сЕРКЦ

- Прием входящих звонков от клиентов Сбербанка
- Консультирование клиентов по всем возникающим вопросам

Входные требования для внешних кандидатов

Образование

- Среднее полное (11 классов школы);
- Среднее специальное с 3 курса колледжа;
- Высшее образование заочно любой курс (сессию придется сдавать в режиме совмещения с работой);
- Студенты на вечернем обучении не подходят,
- Студенты очники не подходят

Профессиональные требования

• Владение программами Microsoft Word, Microsoft Excel, Internet Explorer, Outlook;

Личностные характеристики

- Дружелюбность, приветливость
- Готовность общаться с клиентами и помогать им
- Ответственность
- Вариативность мышления
- Способность быстро усваивать информацию

Не допускается у кандидата:

- Речь дефекты речи, мешающие её восприятию, неструктурированное изложение информации, неграмотная речь, нечеткая дикция. Не допустимы даже дефекты не мешающие восприятию?
- Возраст младше 18 лет, старше 45 (возрастные кандидаты не допускается в случае низкой скорости печати КАКАЯ? И не допускаются в случае, если предыдущая работа была монотонной и не требующей высокой скорости принятия решений, ПРИМЕР?)
- Гражданство не РФ

Последовательность подключения





Действия, необходимые со стороны HR ТБ

- 1. Изменение номеров телефонов на номер телефона ЕРЦ в публикациях: 8-800-550-05-07
- 2. Калибровка, обсуждение спорных вопросов. https://sbtatlas.sigma.sbrf.ru/wiki/pages/viewpage.action?pageId=1980239294
- 3. Созвоны на период калибровочной сессии



Протокол принятых решений по передаче.



| Вопрос | Принятое решение |
|--|---|
| График прозвона | Реакция на отклик. Через 4 часа попадание в лист обзвона. График прозвона - 9:00-20:00 по местному времени |
| Дата старта | 13.05 |
| Дата промежуточной встречи во время калибровки | 18.05, 25.05 |
| Дата окончания калибровки | 25.05 |
| Какой количество видео на каждого кандидата можно считать достаточнымдля оценки? | ? |
| Другие вопросы | Обучение (первые 3 месяца работы) проходит в графике 5/2 с 9:00 до 18:00 - при этом выходные плавающие (пт+сб, сб+вск, вск+пн); по завершению обучения смены 12 часовые, начало и окончание могут варьироваться с 7, 8, 9, 10, 11 утра и до 19, 20, 21, 22, 23 вечера |

Показатели по конверсии на 12.05





