
Передача оценки
аудио в периметр
ЕРЦ

Волгоград



Повестка встречи

1 | Презентация работы ЕРЦ. Процесс и зоны ответственности.

2 | Профиль сЕРКЦ

3 | Шаги по запуску

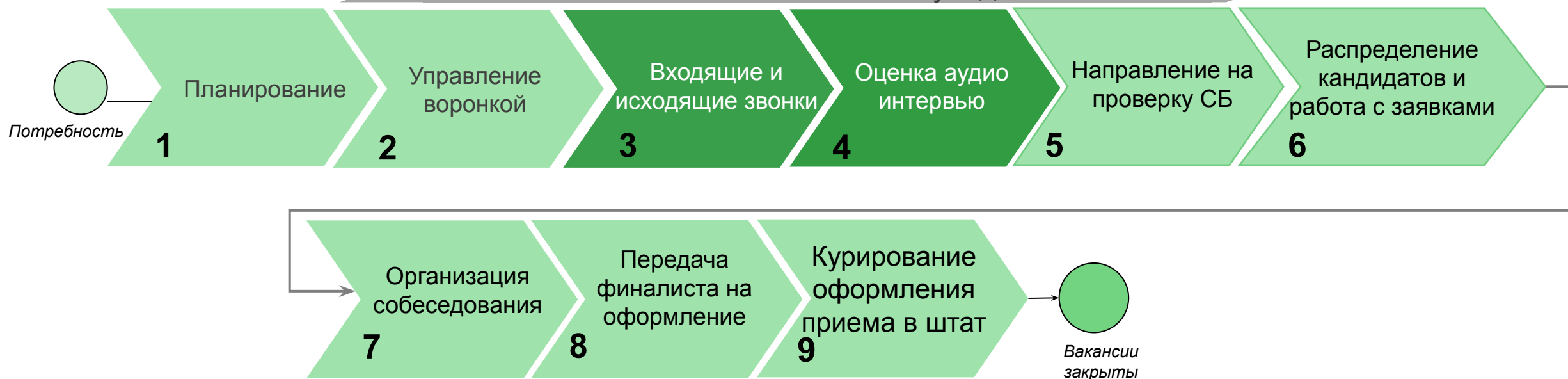
4 | Протокол решений

5 | Показатели и отчетность

Зоны ответственности ЕРЦ и HR ТБ



Выставление заявки на штатную должность



Этап 3, 4 готовится к передаче

Территории: Волгоград
Вакансия: сЕРКЦ

Процесс взаимодействия ТБ и ЕРЦ

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:

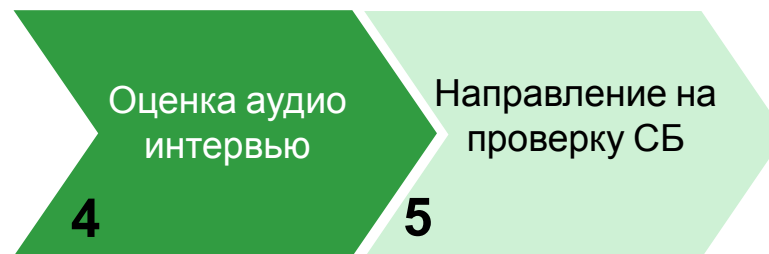
- Организует рекламу вакансии «сЕРКЦ». При необходимости указывает в объявлениях контактный номер ЕРЦ (8-800-550-05-07)
- Управляет автопоисками в системе Skillaz
- Контролирует достаточность автопоисков и рекламных мероприятий для закрытия потребностей в ЕРКЦ
- Контролирует, что все кандидаты, которые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



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:

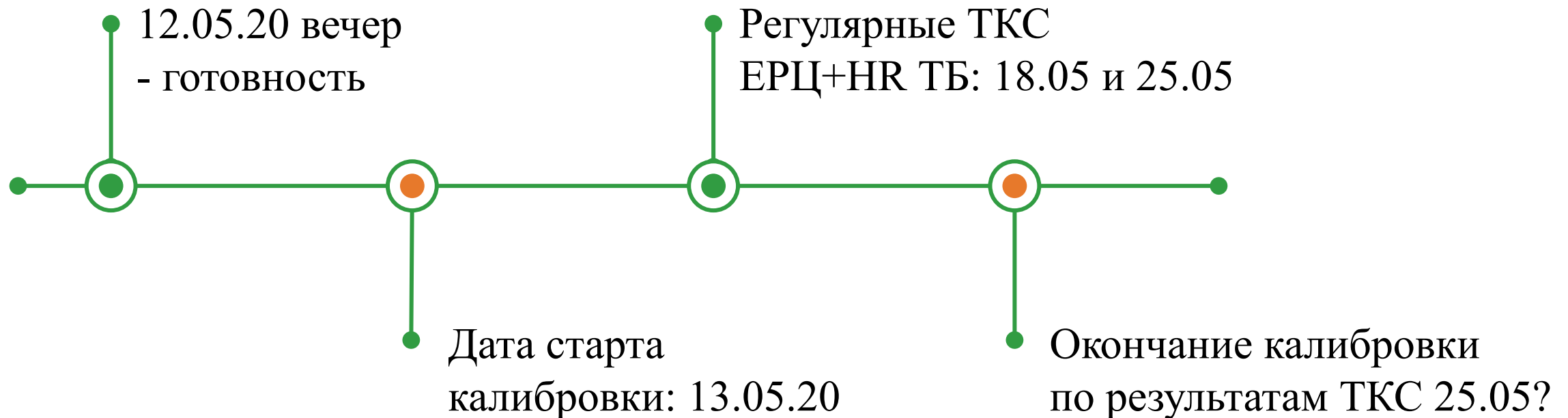
- *Речь* – дефекты речи, мешающие её восприятию, неструктурированное изложение информации, неграмотная речь, нечеткая дикция. **Не допустимы даже дефекты не мешающие восприятию?**
- *Возраст* – **младше 18 лет, старше 45** (возрастные кандидаты не допускается в случае низкой скорости печати КАКАЯ? И 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.

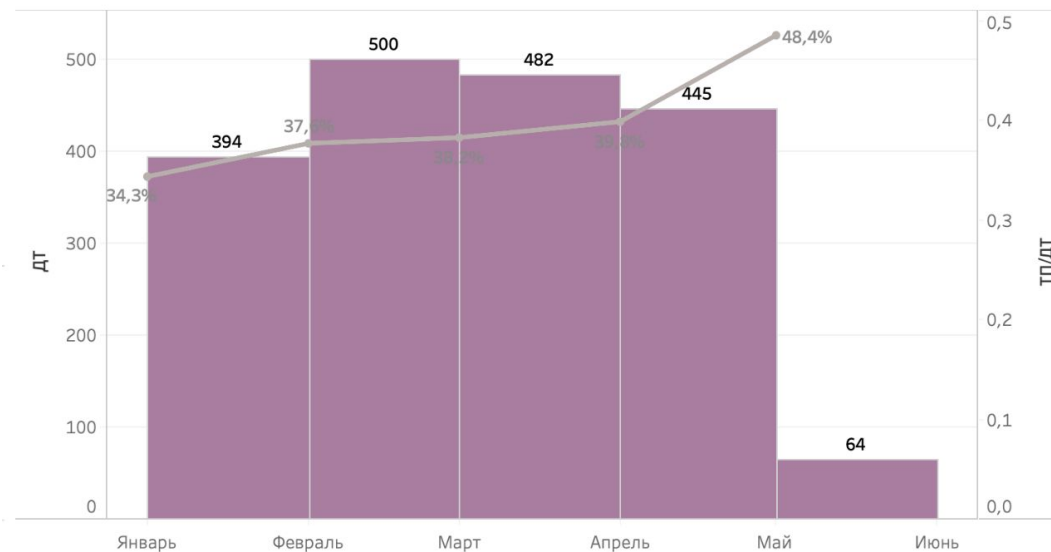


Вопрос	Принятое решение
График прозвона	Реакция на отклик. Через 4 часа попадание в лист обзвона. График прозвона - 9:00-20:00 по местному времени
Дата старта	13.05
Дата промежуточной встречи во время калибровки	18.05, 25.05
Дата окончания калибровки	25.05
Какой количество видео на каждого кандидата можно считать достаточным для 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



Динамика конверсии ТП/ДТ, %



Динамика конверсии Одобрен/ТП, %

