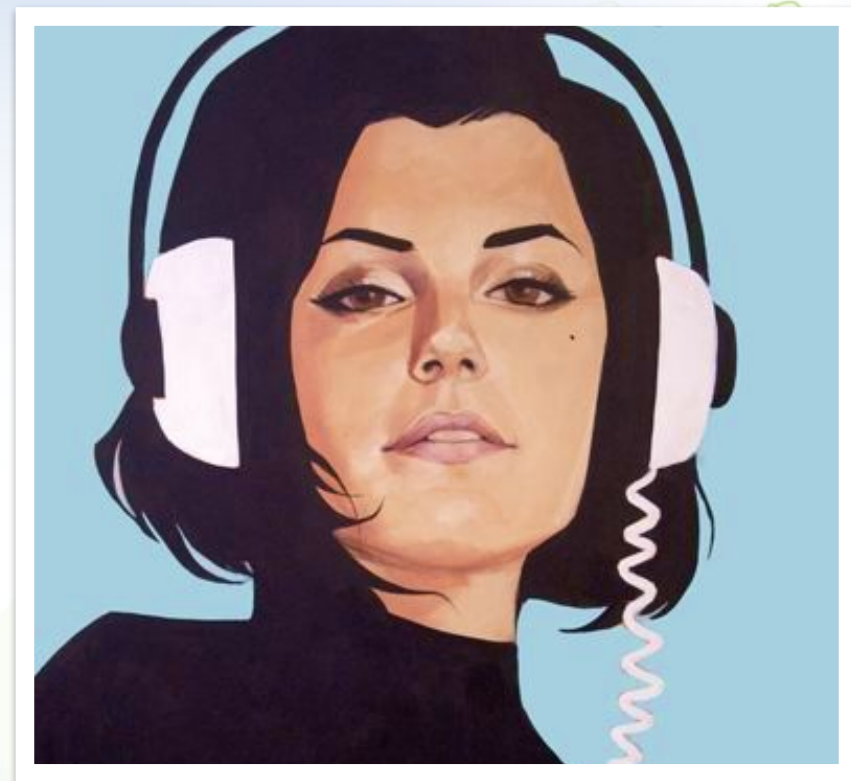


ПУТЕВОДИТЕЛЬ INSOFT



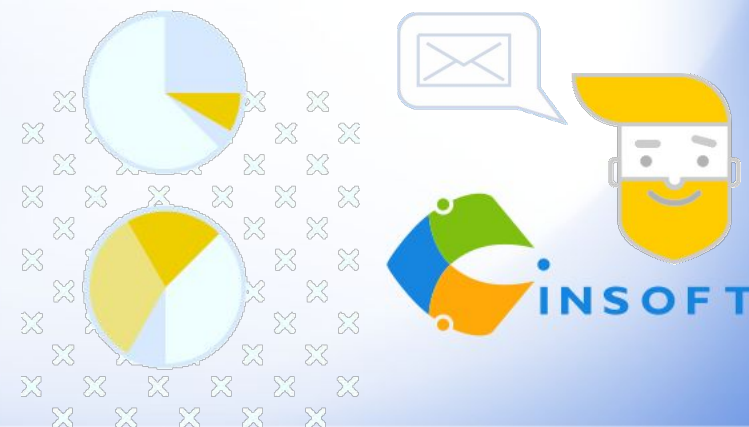
СЕГОДНЯ МЫ С ВАМИ:

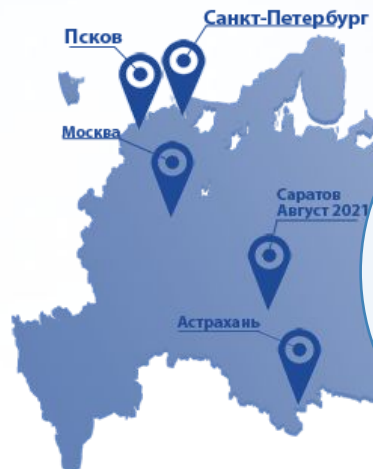
- Познакомимся с деятельностью компании, корпоративной жизнью и будущей командой.
- Определимся, к кому обращаться по всем рабочим вопросам.



КТО МЫ?

- Компания основана в **2007 году**. В этом году нам **15 лет**.
- Входим в **ТОП-10** ведущих call-центров России по версии **РБК** Исследование «Российский рынок аутсорсинговых call-центров»
- **Площадки:** Санкт-Петербург, Астрахань, Псков, весь Мир (удаленное направление)
- Работаем по международным стандартам **ISO**
- Являемся лучшим работодателем в 2017, 2018, 2019, 2020 и 2021 г. по версии сайта **SuperJob**





15
лет
На рынке
аутсорсинговых
call-центров



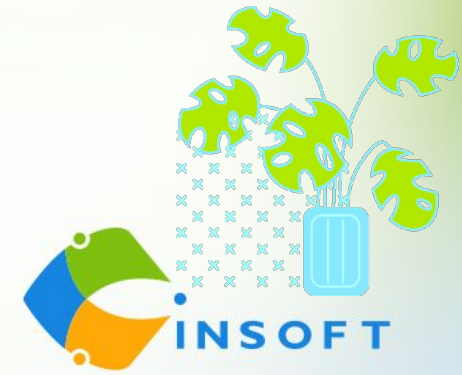
Более
2500
проектов



Более
1000
довольных клиентов



Более
1500
операторов



НАШИ УСЛУГИ

1. Ведение и сбор информации для клиентской базы.
2. Информирование о смене тарифных планов.
3. Телефонные опросы, анкетирование.
4. Обработка чатов.
5. Горячие линии (приём входящих звонков).
6. Рассылка информации по смс.



НАШИ ПАРТНЕРЫ



Uber

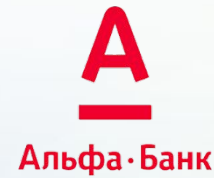
ozon.ru



ökker



VOZOVOS
ПЕРЕВОЗКИ СБОРНЫХ ГРУЗОВ



И многие другие



ПОЧЕМУ МЫ ЛУЧШИЕ?

- 1.** Возможность выбрать **любой** график (пятидневка, сменный, ночные смены, частичная занятость, график выходного дня, подработка от 25 часов в неделю)
- 2.** Специализированная **программа WFM** для самостоятельного контроля графиков и смен
- 3.** ЗП начисляется **2 раза в месяц** и переводится на любой ресурс, который вам удобен. Возможны еженедельные выплаты на любом из проектов
- 4.** Стремительный и реальный **карьерный рост**
- 5.** Постоянная **поддержка** наставников и технических специалистов
- 6. Личный кабинет**, в котором каждый сотрудник сможет отследить свои отработанные часы, показатели и даже заработную плату
- 7.** Дополнительные **скидки и бонусы** для сотрудников у наших партнеров: спортивного клуба **AlexFitness** и школы английского языка **SkyEng**
- 8.** Для наших сотрудников создан единый корпоративный **Telegram-канал**, находясь в котором вы будете в курсе всех событий и актуальных мероприятий по Компании, а также первыми узнаете все свежие новости!





ОТДЕЛ ЗАБОТЫ - внутрикорпоративный чат поддержки сотрудников, куда каждый может написать обратную связь о своей работе, пожаловаться на что-то и, конечно же, поблагодарить кого-то. Написать в чат можно абсолютно любой вопрос по всем направлениям, на который вам обязательно ответят.

Telegram: @Otdel_zaboty_hr



БАНК ИДЕЙ - место, куда можно (и нужно!) отправить свою идею, которая позволит нашей Компании сделать рывок вперёд и стать САМОЙ привлекательной для любого сотрудника. Кстати, за эффективную идею мы награждаем почётной грамотой и дарим денежный бонус от 1000 рублей!

Ссылка на форму: <https://goo.su/eINPif>



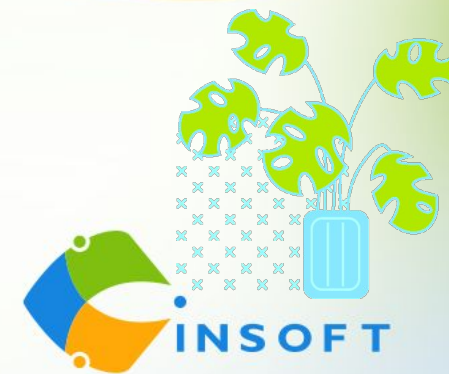
МИССИЯ КОМПАНИИ

Мы преданны высшему качеству обслуживания клиентов, тем самым профессионально решаем бизнес-задачи Партнеров.

ДЕВИЗ КОМПАНИИ

Достигай с нами!

Мы создаём пространство для развития.



НАШИ ЦЕННОСТИ

#ВОВЛЕЧЕНЫ В ОБЩЕЕ ДЕЛО

Мы **демонстрируем** позитивное отношение, энергичность, вдохновляем других, активно участвуем в жизни Компании.

Мы **заботимся** о репутации Компании и **делаем всё**, чтобы она крепла день за днём.

#СТРЕМИМСЯ К СОВЕРШЕНСТВУ

Мы **ответственны** за свой продукт. Оттачиваем детали, совершенствуем навыки, добиваемся высокого уровня качества и сервиса.



МЫ #ОТКРЫТЫ КАЖДОМУ

Наше золотое правило во всём - поступай **честно и правильно!**

Быть открытым просто, если умеешь слушать и слышать!

МЫ #ДОВЕРЯЕМ #НАМДОВЕРЯЮТ

Мы создаём атмосферу **доверия** и **комфорта** для наших Партнёров, Клиентов и Коллег. Мы ценим вклад каждого, уважаем мнение других, даём только конструктивную обратную связь, тем самым обеспечиваем комфортную рабочую среду.



СИСТЕМА УЧЁТА ВРЕМЕНИ **WFM**

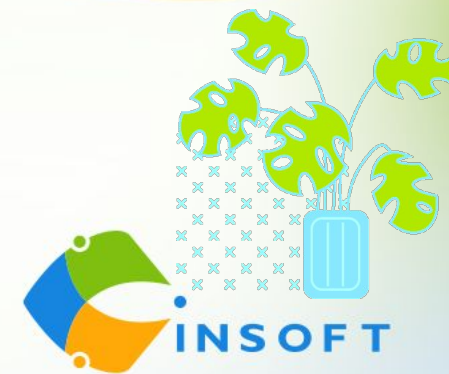
WFM — вспомогательная программа для сотрудников Компании для самостоятельного контроля графиков и смен.

- Для наших сотрудников создана специализированная **программа WFM**, где каждый может выбрать себе смены и график самостоятельно, не задействовав супервайзера. Ничего согласовывать не нужно!
- Прямо в системе внедрена **«Биржа смен»**, где сотрудник может взять дополнительные смены, выставить их так, чтобы взять дополнительный выходной или даже поменяться сменой с коллегой.



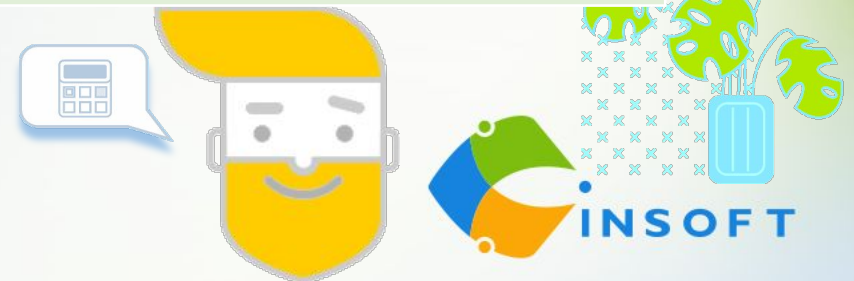
ГРАФИК НА ВЫБОР

- Сменный (**2/2, 3/3**)
- Пятидневная неделя:
(**9-18, 10-19, 11-20, 12-21, 13-22**)
- Частичная занятость (минимум **25 часов** в неделю, смены в любое время работы проекта)
- График выходного дня (**сб и вс 9-21 или 10-22**)
- Ночные смены



ЗАРПЛАТА

	Стандартный вариант	Еженедельные выплаты
Выплаты	2 раза в месяц	4 раза в месяц
	Аванс 25-го(+3 дня) числа текущего месяца	Каждую среду
	Зарплата 15-го(+3 дня) числа следующего месяца	15-го(+3 дня) числа следующего месяца выплачивается остаток от общей суммы ЗП
Куда	Для официального трудоустройства - ЗП на карту Visa, MasterCard, Мир Для неофициального трудоустройства - через сервис SolarStaff	



КАРЬЕРНЫЙ ПУТЬ В НАШЕЙ КОМПАНИИ



ЗАДАЧИ ОПЕРАТОРА

- Работа в специализированных программах
- Консультирование клиентов на горячей линии
- Информирование клиентов о смене условий или тарифных планов
- Обработка чатов

На каждом проекте у вас будут готовые скрипты для диалога. А перед этим мы всему обучим, всё расскажем и покажем!



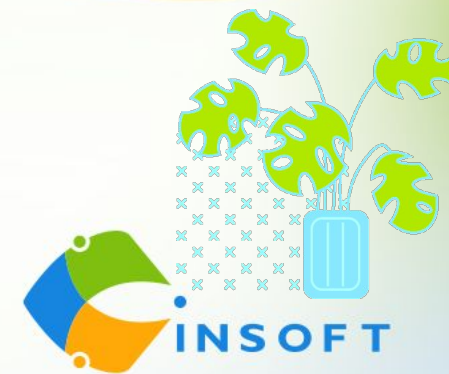
НЕОБХОДИМОЕ ДЛЯ РАБОТЫ

- ✓ Бесперебойный проводной интернет (не мобильный оператор)
- ✓ Минимальная скорость проводного интернета 10 Мбит/с
- ✓ ПК или ноутбук
- ✓ Windows 7 и выше
- ✓ 64-разрядная версия операционной системы Windows
- ✓ Оперативная память минимум 4 ГБ
- ✓ Клавиатура
- ✓ Мышь
- ✓ Исправная гарнитура
- ✓ **Тихая комната (без шума)**



КАК ПРОХОДИТ ОБУЧЕНИЕ

- Обучение проходит в **SKYPE** или **ZOOM**
- В первый день менеджер по обучению подробно расскажет тебе о Компании, вы разберёте мотивацию, тебе помогут настроить компьютер для работы с нашим ПО
- Затем менеджер по обучению расскажет обо всех секретах консультирования абонентов и даст полную информацию по проекту
- Вы изучите скрипт и поиграете в деловые игры для усвоения информации
- Когда менеджер по обучению поймёт, что ты уже готов к активной самостоятельной работе, он познакомит тебя с супервайзером, который будет помогать тебе на старте и поддерживать тебя весь период работы
- Всё получится! Внимательно слушай менеджера по обучению и активно участвуй в тренинге!



ЛУЧШАЯ КОМАНДА ОБУЧЕНИЯ

НАШИ СПЕЦИАЛИСТЫ ПО ОБУЧЕНИЮ



**АНТОН
ТРЕТЬЯКОВ**



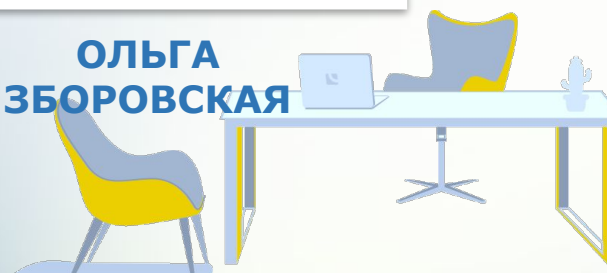
**ЕКАТЕРИНА
МАРТЫНОВА**



**ОЛЬГА
ЗБОРОВСКАЯ**



**АЛЕКСАНДР
ДАНИЛОВ**



КТО ТАКОЙ СУПЕРВАЙЗЕР?

- **Супервайзер** – это твой руководитель и главный в команде по проекту
- **Супервайзеров** может быть несколько, так как они работают в смене
- **Супервайзер** знает ответы на вопросы по проекту и легко проконсультирует по количеству отработанных часов, графикам и другим вопросам. Также ты всегда можешь написать в **#отделзаботы** для получения любой информации.



ЛУЧШАЯ КОМАНДА СУПЕРВАЙЗЕРОВ

СУПЕРВАЙЗЕРЫ ПРОЕКТОВ «ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ»



**АЛЕКСАНДРА
МАКСИМОВА**



**МИХАИЛ
СТЕПАНОВ**



**АЛИЯ
КРЫКМЫЛТЫКОВА**



ЛУЧШАЯ КОМАНДА СУПЕРВАЙЗЕРОВ

СУПЕРВАЙЗЕРЫ ПРОЕКТОВ «ИСХОДЯЩЕЕ НАПРАВЛЕНИЕ»



**АЛЕКСАНДРА
ВАСИЛЬЕВА**



**АНТОН
ВАСИН**



**ОКСАНА
АНАНЬЕВА**



**ЛЮБОВЬ
КРАВЧЕНКО**

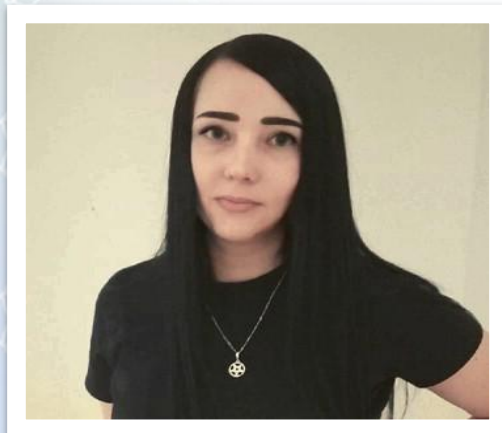


ПОВЫСИТЬ ЭФФЕКТИВНОСТЬ ДИАЛОГА ТЕБЕ ВСЕГДА ПОМОЖЕТ МЕНЕДЖЕР КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА

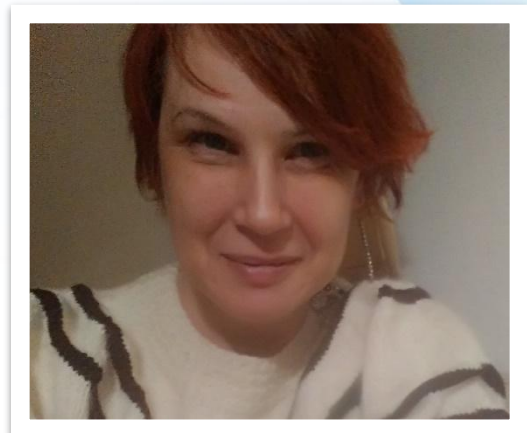
- **Менеджер по качеству** слушает звонки и выявляет ошибки
- Прорабатывает с тобой ошибки, чтобы в дальнейшем они не повторялись
- Менеджер по качеству помогает поднять баллы на проекте, сделать твои звонки качественными и заработать «вкусный» бонус!



ТВОИ ПОМОЩНИКИ МЕНЕДЖЕРЫ ПО КАЧЕСТВУ



Руководитель отдела
контроля качества
ЮЛИЯ ТОКАРЕВА



**ЛУКАШОВА
СВЕТЛАНА**



**МАЖУКИНА
ТАМАРА**



**ВОЛХОВСКИЙ
МАКСИМ**



**КУЖЛЕВ
АЛЕКСАНДР**



**ПРУСАКОВА
ОЛЬГА**



А как насчёт корпоративной культуры?

В компании очень насыщенная корпоративная жизнь!

У нас есть сообщество в VK, общие чаты в SKYPE и внутрикорпоративный Telegram-канал **#толькодлясвоих**, где мы делимся самыми свежими новостями, планами Компании и многим другим.

А ещё мы очень любим проводить конкурсы и челленджи.
Присоединяйся!

INSOFT

@insofteam



Вступай в нашу
группу в VK:
vk.com/insofteam



Немного нашей корпоративной жизни!



КОНТАКТЫ ПО РАБОТЕ С УДАЛЕННЫМИ ОПЕРАТОРАМИ

Отдел персонала

Телефон:

8 (966) 751-33-20
(VIBER\WhatsApp\Telegram)

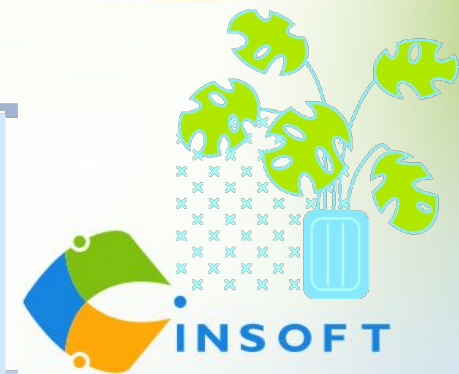
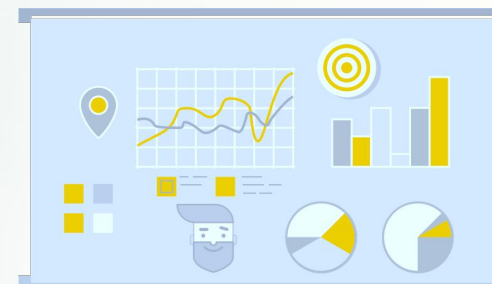
E-mail:

Hr-ks@okcall.ru

Skype:

[Hr-ks@okcall.ru](https://www.skype.com/ru/contacts/Hr-ks@okcall.ru)

Пиши, ответим на все вопросы!



**ДОБРО ПОЖАЛОВАТЬ В
ДРУЖНУЮ КОМАНДУ!
ТЕБЕ У НАС ПОНРАВИТСЯ!**
Присоединяйся и #достигайснами

