



**Телеконтакт**

# Немного о себе

Добрый день! Меня зовут Андрей, мне 18 лет и я студент факультета Механико-инженерного производства.

Интересы в двух словах не описать, но одно из них я знаю точно, я люблю общаться с людьми.

Став оператором, я увидел всю ценность, как нужно понимать людей и в данный момент хочу подниматься выше и не стоять на одном уровне.

В свободное время от работы и учебы, помогаю дома и стараюсь что-то делать и не сидеть на месте.

Отношусь ко всему ответственно и стараюсь все делать на 100%

Вот хочу рассказать подробнее, почему я решил стать наставником.





# Телеконтакт

- Один из крупнейших call-центров России основан в 1999 году;
- 19 лет на рынке;
- Самый популярный call-центр среди участников рынка;
- Входит в тройку лидеров отечественной отрасли;



# Мой проект | Делимобиль

Каршеринг - это один из видов краткосрочной аренды авто. Срок аренды в каршеринге может составлять от 1 минуты, чего конечно не встретишь в обычном прокате автотранспорта.

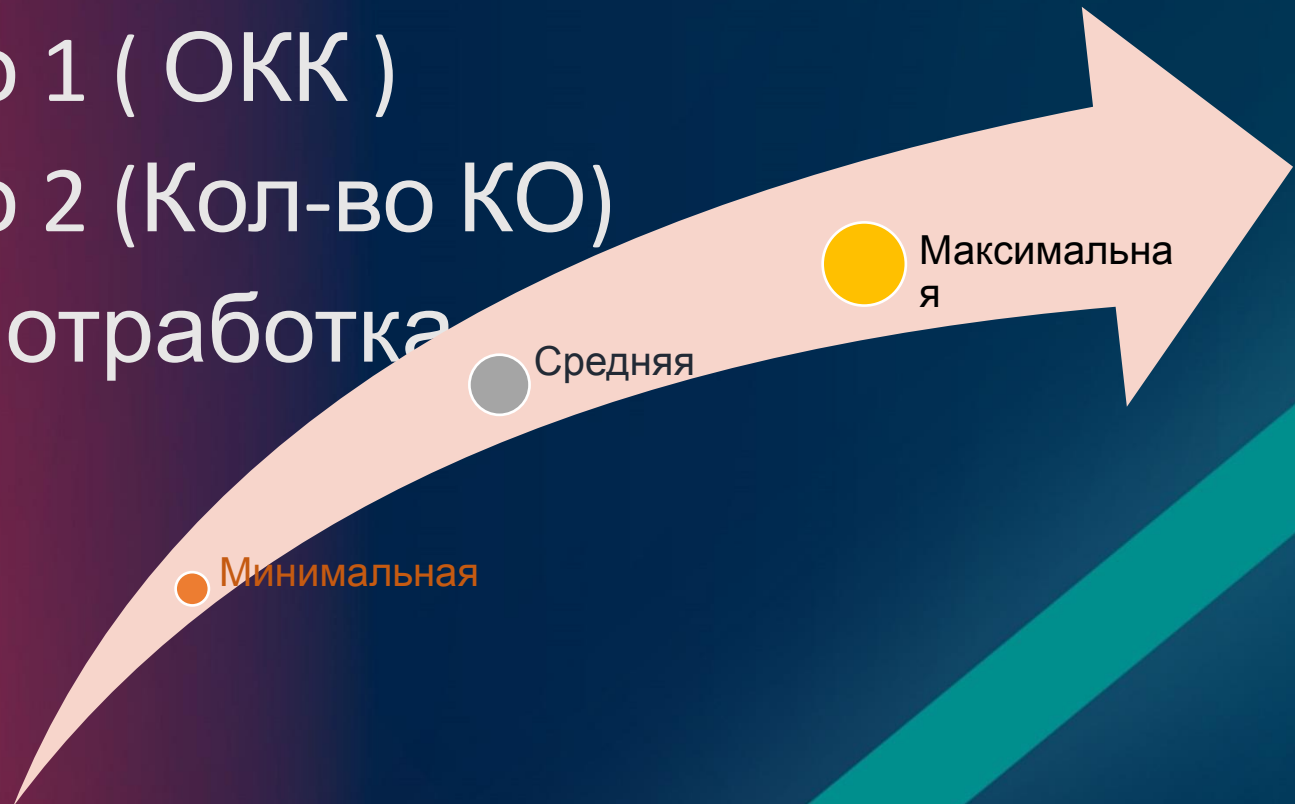
Данный вид аренды развился относительно недавно с повсеместным применением Интернета и смартфонов, ведь чтобы арендовать автомобиль по каршерингу не обязательно приезжать в офис и заключать договор, все это делается заранее через Интернет, а машина берётся из припаркованных авто, указанных в приложении.

# КРІ моего проекта

В мотивацию проекта делимобиль входит:

- Дисциплина ( АНТ/АТТ )
- Качество 1 ( ОКК )
- Качество 2 ( Кол-во КО )
- Норма и отработка

По часам



# КРІ моего проекта

Максимальная

Я

АНТ/АТТ ≤ 1,45

ОКК ≥ 92

Кол-во КО ≤ 5%

10% от кол-ва

сотрудников с

максимальным

КРІ

Минимальная

АНТ/АТТ ≤ 1,45

ОКК ≥ 92

Кол-во КО ≤ 5%

Средняя

АНТ/АТТ ≤ 1,45

ОКК ≥ 92

Кол-во КО ≤ 5%

# Достижение целей | Проблемные зоны

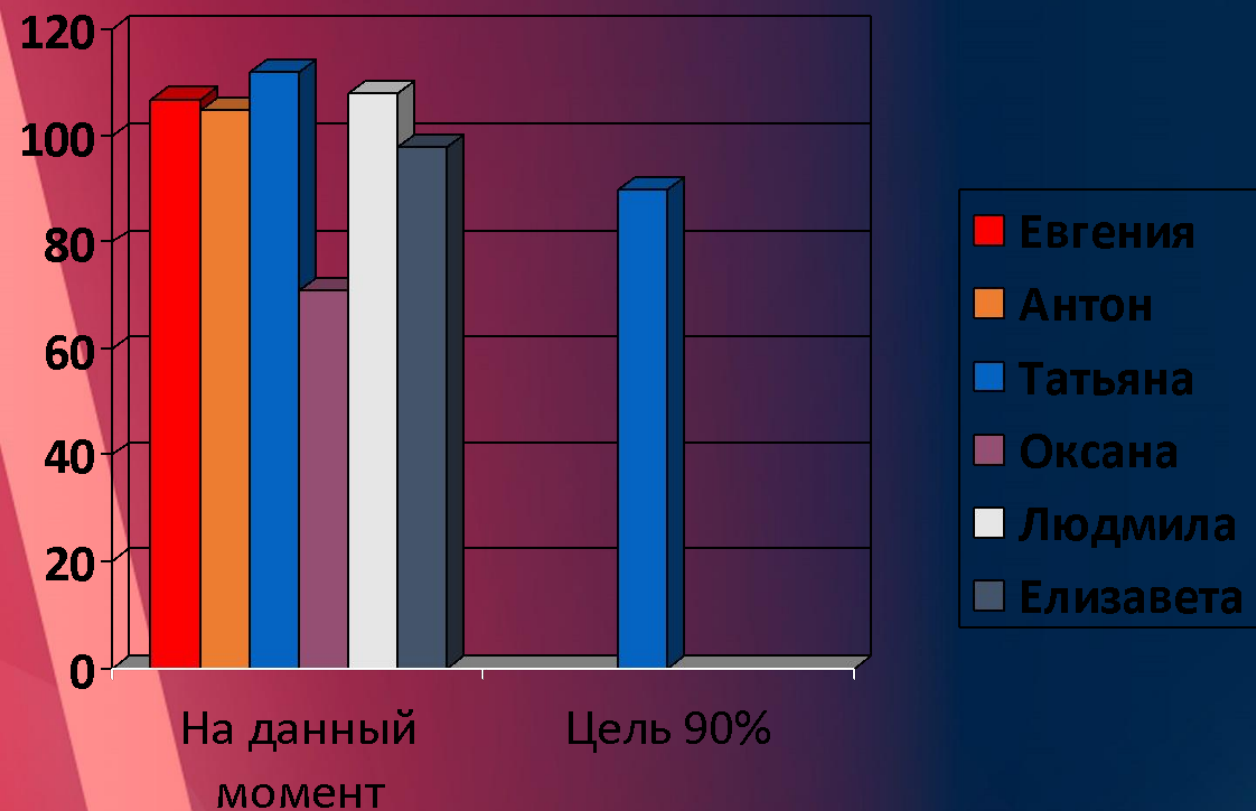
Знакомство с операторами у меня проходит на отлично, со всеми нахожу общий язык и понимание. За последний месяц мои операторы достигли тех требований которые от них требовались.

Проблемные зоны выявляются , тем что оператор не хочет работать и сильно лениться, решение есть!



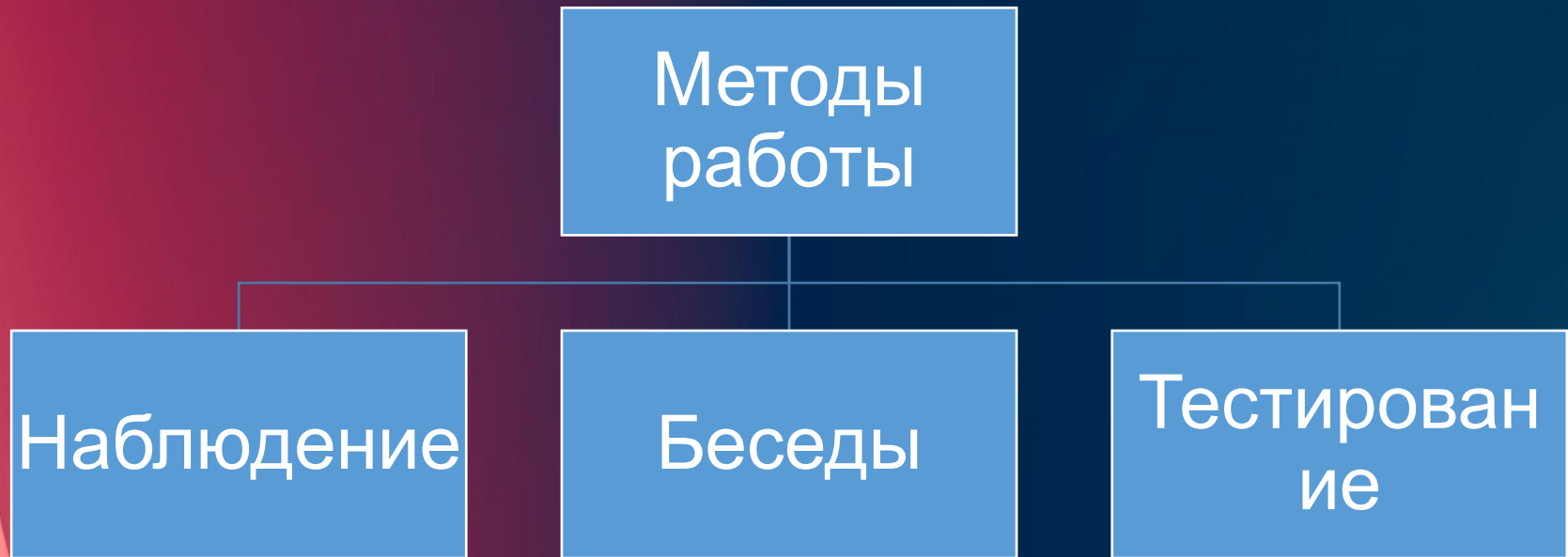
# KPI Mentor

За последние 2 недели у меня было 6 операторов из которых, один не достиг  $\geq 90$





# Методы для решения



# Корпоративная культура



# Предложения на УЛУЧШЕНИЕ

- Обеспечение ритмичной работы
- Качество в подачи корректной информации
- Повышение коэффициента сменности работы оборудования



The image features a vibrant background with a gradient from red on the left to teal on the right. In the center, there are several overlapping, semi-transparent triangles. One triangle is a bright red, another is a light pink, and a third is a teal color. These triangles are surrounded by a complex, tangled web of thin, white, wavy lines that create a sense of movement and depth. The overall composition is abstract and modern.

Конец