



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

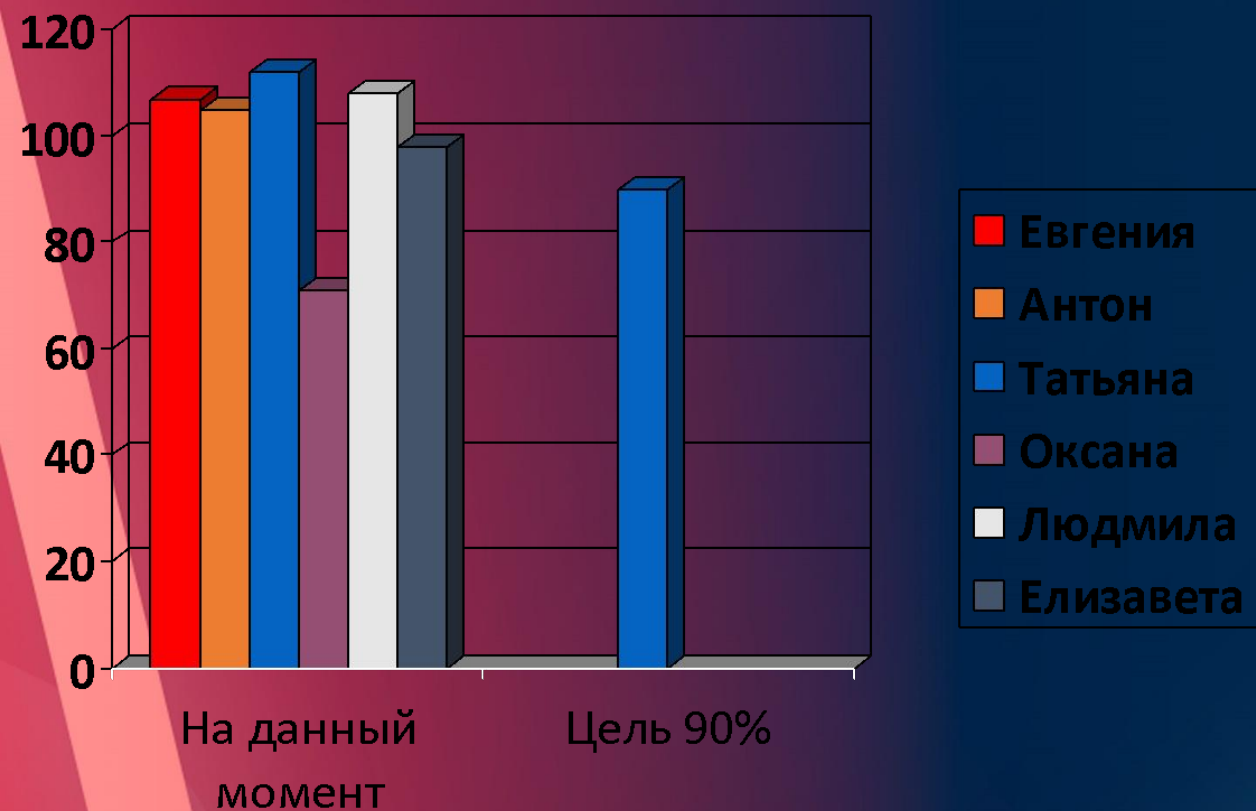
Знакомство с операторами у меня проходит на отлично, со всеми нахожу общий язык и понимание. За последний месяц мои операторы достигли тех требований которые от них требовались.

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

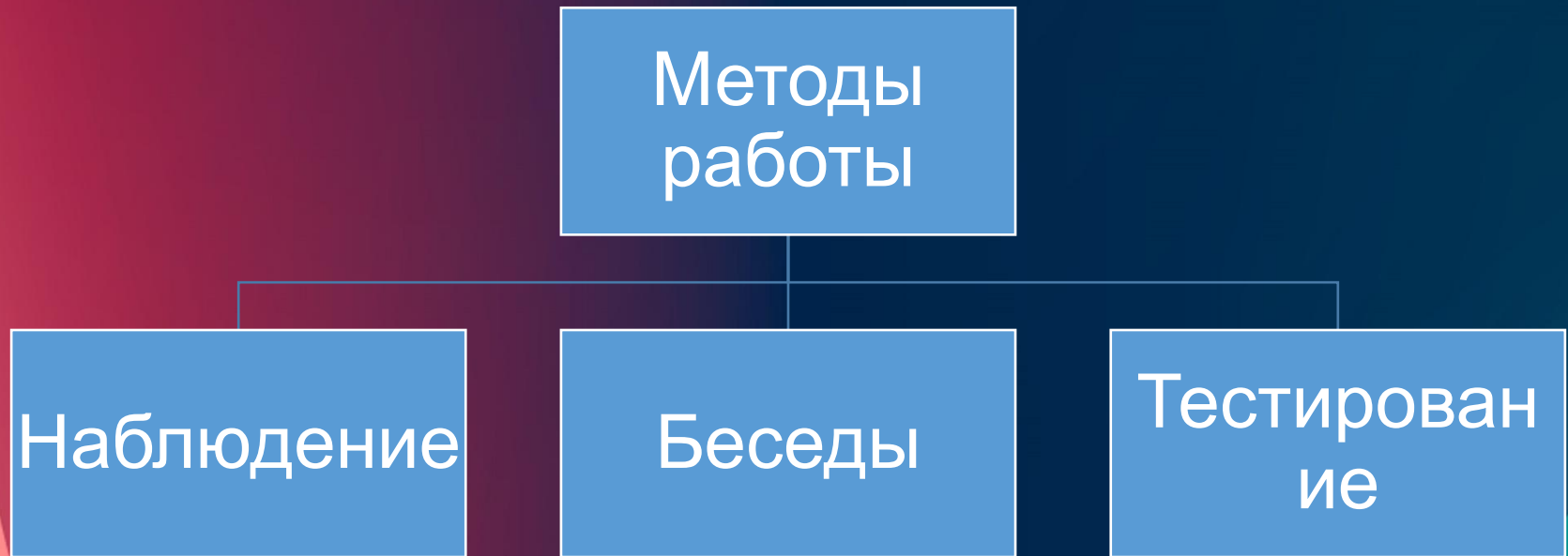


KPI Mentor

За последние 2 недели у меня было 6 операторов из которых, один не достиг ≥ 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 complex abstract composition. In the center, the word "Конец" is written in a white, serif font. This text is overlaid on a large, multi-layered graphic consisting of several overlapping triangles. The triangles are rendered with a gradient that transitions from a vibrant red on the left to a deep teal on the right. The lines of these triangles are thick and semi-transparent, creating a sense of depth and movement. Surrounding these geometric shapes is a dense network of thin, white, wavy lines that resemble tangled threads or a chaotic web, adding to the overall complexity and dynamic feel of the design. The background is a smooth gradient that matches the color scheme of the triangles, transitioning from red to teal.