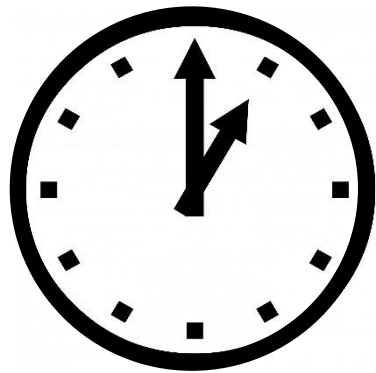


Ростелеком
Контакт-центр

Правила





Познакомимся ?



Расскажите о себе несколько
интересных фактов

Ростелеком КЦ

Что знаете
о компании?

||-?

Про нас

Ростелеком контакт-центр –
аутсорсинговый контактный центр, предоставляет
услуги во всех сегментах рынка (B2C, B2B, B2G)



Дочерняя компания ПАО Ростелеком

Ростелеком КЦ

1 722
городов контактных центра

Топ 3
лидеров рынка

7 000
сотрудников

Ростелеком контакт-центр



Каждый день нам звонят все жители Исландии

Алло, поддержка?

350 000

обращений в
контактные центры
ежедневно



Мы строим цифровую Россию

Наша миссия — дать людям
качественные и удобные цифровые
сервисы для комфортной жизни и
эффективного бизнеса

№1 в России
на рынке:

Мобильной связи

По росту выручки (tele 2)

ШПД и IPTV

По доле рынка

ЦОД и LaaS

По доле рынка

B2B/B2G/B2O

По доле рынка

Основные направления



ШПД



IPTV



Фиксированная
телефония



OTT-видео



MVNO



Игры



Умный дом



Антивирус



Видео-
наблюдение

Развитие

Создаем будущее

Технологичность

Ищем решения в технологиях

Ценности

Человечность

Работаем для людей

Простота

Делаем сложное проще

Я – оператор, я буду

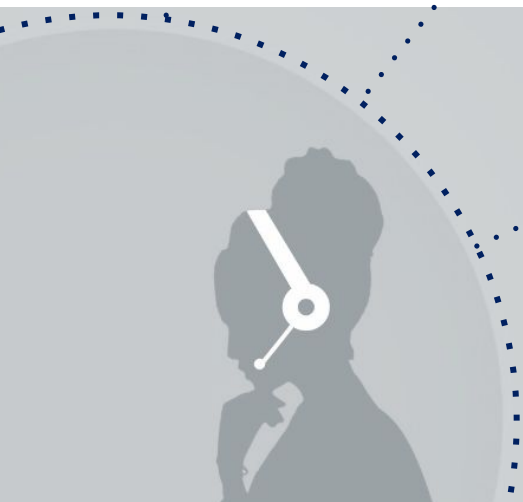
3 направления

Обязанности

Расчетное
обслуживание

Информационно-справочная
поддержка

Техническая
поддержка



- **Консультирование**
- **Приём заявок**
- **Индивидуальные предложения клиентам**

Индивидуальные
предложения
клиентам

Бонус за
лояльность

Структура
дохода

Основной
доход

Премия



Бонус за лояльность

Основной доход

Премия

CQ

Средняя оценка качества
оцененных контактов

FCR

Доля вопросов, решенных
в первое обращение

PR

Количество звонков в час,
которые принимает
сотрудник

CSI

Количество
положительных оценок
клиентов (4 и 5)
на вопросы "качество
обслуживания"

Индивидуальные
предложения клиентам

Премия

Бонус за
ЛОЯЛЬНОСТЬ

Выплаты в марте и сентябре

Стаж 1 год	Стаж 2 года	Стаж 3 года	Стаж 4-5 лет	Стаж 5 и более
8 400	12 000	14 400	16 800	19 200

Графики работы

ГРАФИК 2/2

12-ти часовой рабочий день

ГРАФИК 5/2

9-ти часовой рабочий день

День/Ночь

12-ти часовая смена

Индивидуальные графики

Возможность подработки на часы,
работа на половину ставки, неполная
рабочая неделя, неполный рабочий
день



Плюсы для тебя



Оплачиваемое обучение в компании



Бонус за стаж и интернет-магазин



Доплата за работу в ночные и праздничные часы



Бесплатная доставка сотрудников на такси (в ночное время)



Оплачиваемый отпуск 28 дней

Оформление

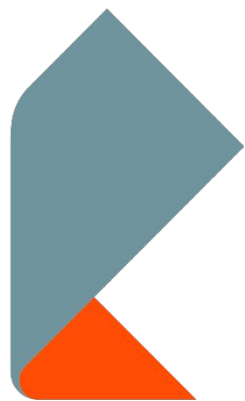
4 ДНИ ОБУЧЕНИЯ

Обязательн

- Паспорт
 - СНИЛС
 - ИНН
 - Военный билет
 - Трудовая книжка
- Справки с последнего места работы:**
- 2НДФЛ
 - 182-Н (для оплаты больничных листов)

Дополнительно:

- Фотографии (3*4 - 2 шт)
- Банковские реквизиты
- Свидетельство о заключении брака
- Свидетельство о рождении ребёнка
- Документ об образовании



Ростелеком
Контакт-центр