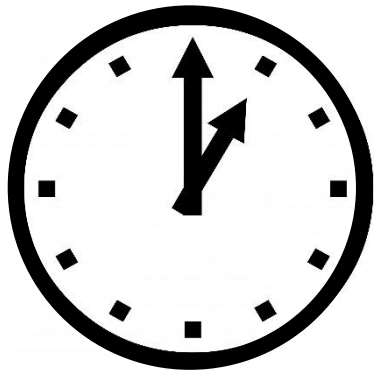


**Ростелеком**  
Контакт-центр

# 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 ....**

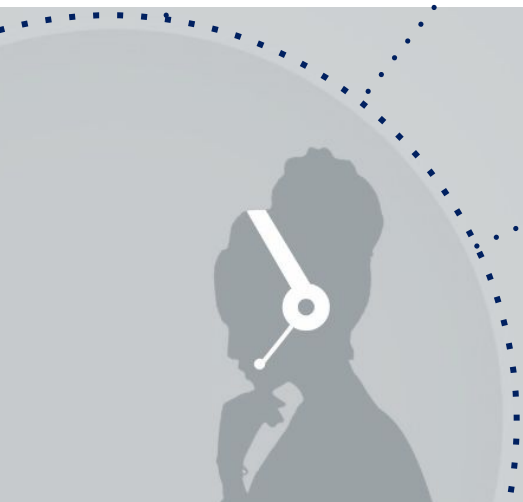
# 3 направления

# 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

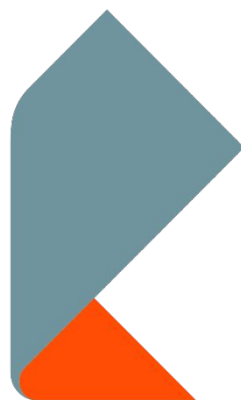
## 4 ДНИ ОБУЧЕНИЯ

### 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