

Задача: Объединение дежурных сотрудников индивидуального и корпоративного сервисов

Цель:

- Равномерное распределение нагрузки по сотрудникам,
- повышение соответствия сотрудников общим стандартам качества обслуживания,
- обучение сотрудников.

Долгосрочный результат:

- повышение лояльности клиентов,
- повышение конверсии, оборота и комиссий путем повышения общего качества обслуживания.

План работы операционного руководителя объединенного отдела:

Обеспечить бесперебойный процесс слияния и контроль за надлежащим выполнением задач для достижений конечной цели.

Задачи:

1. Ознакомление сотрудников с процедурой работы и операционными нюансами нового отдела/проекта. Подключение соответствующих доступов CRM/Outlook.
2. Контроль корректного заведения запросов. Корректное заполнение обязательных полей, акцент на наполнение шапки запроса вручную.
3. Корректное ведение запросов в соответствии со стандартами общей операционной деятельности и модульного ведения.
4. Оптимизация внутренней коммуникации между отделами.
5. Оптимизация внешней коммуникации.
6. Мониторинг равномерной загрузки.
7. Отчетность руководителям сервисов.
8. Обучение сотрудников. Выявление потенциальных КАМ-ов и LM-ов, способствование карьерному росту сотрудников.

1. Ознакомление сотрудников с процедурой работы и операционными нюансами нового отдела/проекта. Подключение соответствующих доступов CRM/Outlook.

Как:

- Организация тренингов, ознакомление с процедурой работы каждого из корпоративных проектов, клубов Prime и PrimeConcept.
- Ознакомление с нюансами внешней коммуникации: почтовые ящики, коммуникация напрямую с клиентами в корпоративном сервисе и через LM-ов в индивидуальном.
- Подключение и настройка соответствующих доступов с IT и QM.

2. Контроль корректного заведения запросов. Корректное заполнение обязательных полей, акцент на наполнение шапки запроса вручную.

Как:

- Мониторинг корректного сбора информации на этапе заведения запроса. Работа над ошибками (индивидуально или в группе при выявлении глобальных ошибок со стороны большого количества сотрудников).
- Корректное заполнение шапки запроса.
- Корректное отражение сути запроса при заполнении поля “описание”.

3. Корректное ведение запросов в соответствии со стандартами общей операционной деятельности и модульного ведения.

Как:

- Выявление наиболее часто повторяющихся ошибок. Работа над ошибками (индивидуально или в группе) совместно с QM.
- Повышенное внимание к маргинальным категориям.
- Соблюдение дедлайнов.
- Отражение внешней коммуникации, поддержание активности в актуальном виде.
- Корректная передача с полным отражением нужной информации в смежные отделы.

4. Оптимизация внутренней коммуникации между отделами.

Как:

- Коммуникация со смежными отделами в соответствии с внутренними стандартами. Исключение конфликтных ситуаций между сотрудниками разных отделов. Обеспечение дружелюбных отношений в отделе и в Компании в целом.

5. Оптимизация внешней коммуникации.

5.1. B2C

Как:

- Проведение тренингов по стандартам ведения телефонных переговоров в соответствии с результатами NSPI.
- Мониторинг письменной коммуникации, работа над ошибками.

5.2. B2B

Как:

- Корректное отражение всех деталей при отправке запроса, ознакомление с нюансами по разным категориям. Исключение конфликтных ситуаций.

6. Мониторинг

Как:

- Анализ на основании ежедневных мультивыгрузок по нагрузке
- Равномерное распределение загрузки (дополнительное распределение за 2-3 часа до 19:00 для оптимизации загрузки на вечернее время).

7. Отчетность руководителям сервисов.

На еженедельной основе:

Количество заведенных запросов

Количество переведенных запросов в МО и обработанных самостоятельно

Количество ошибок и претензий

8. Обучение сотрудников. Выявление потенциальных КАМ-ов и LM-ов, способствование карьерному росту сотрудников.

Как:

- Обучение новых сотрудников.
- Выявление наиболее опытных сотрудников для назначения в наставники.
- “Выращивание” потенциальных кандидатаов на повышение.

СПАСИБО