

Проект «Домашний Клиентский центр»

Служба персонала

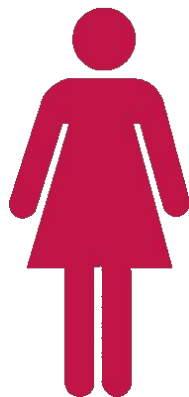


Почта Банк сегодня



10 000 работников

83%



17%



**В среднем каждая 6 работница
находится в декретном отпуске**

Более половины из декретных работников
не работают от 1 года до 2 после рождения
ребёнка



«Домашний клиентский центр»

Инновационный проект, в рамках которого сотрудницы Банка, находящиеся в отпуске по уходу за ребенком, имеют возможность продолжать работать из дома с использованием удаленного доступа в удобное для себя время!

Участники проекта:

работники, находящиеся в декретном отпуске.

Цели проекта:

- Сохранить квалификацию сотрудников во время нахождения в декретном отпуске
- Сократить срок адаптации после возвращения из декретного отпуска
- Защитить уровень дохода сотрудников в декретном отпуске
- Повысить эффективность бизнеса
- Снизить затраты на услуги аутсорсинговых компаний.

Такие проекты восхищают! Очень мудро со стороны работодателя, спасибо вам!

Галина Загребя,
финансовый эксперт, г.
Усть-Лабинск

Невероятный проект, спасибо всем кто подал идею, кто ее разрабатывал и внедрял... это очень круто!

Вера Капустина, кредитный консультант, г. Тобольск



1 Январь 2016

привлечение участников проекта к регистрации претензионных обращений в программном обеспечении Банка (Siebel)

2 Март 2016

привлечение участников проекта к оформлению заявок на продукты и услуги Банка, полученные посредством WEB канала

3 Июль 2016

привлечение участников проекта к тестированию программного обеспечения Банка

4 Ноябрь 2016

привлечение новых категорий работников



*Полный восторг))))
Теперь есть чем
заняться в
декрете))))*

**Кристина Юрьева,
кредитный консультант, г.
Пугачев**

*Здорово! Наш банк не
перестает приятно
удивлять!*

**Анна Грихно, эксперт, г.
Подольск**

Преимущества для сотрудников

Удобно



- Работа дома удаленно
- Нужен только интернет и тихое помещение для работы.
- Гибкий график работы (сотрудники сами определяют, в какие дни недели и в какие часы работать, сколько времени и с какими перерывами)

Просто



- Звонки осуществляются по контактам, предоставленным Банком
- Общение с клиентом осуществляется при помощи Интернет-телефонии.
- Оформление заявок от клиентов происходит в обычном веб-браузере на сайте Банка .
- Устанавливать специальные программы не требуется
- Он-лайн поддержка специалистов Банка

Выгодно



- Дополнительное профессиональное обучение
- Ограничений по оплате нет, зависит только от количества выполненных работ.
- Затраты на совершение звонков оплачивает Банк (включено в стоимость заявки).

Потрясающе! Такая уникальная возможность зарабатывать дома и очень неплохо! Спасибо, что дали шанс участвовать в таком проекте. Очень благодарна вам!

Татьяна Галенко, эксперт, г. Волгоград

Шикарная идея!!! Спасибо всем, кто ее придумал и реализовал! Действительно наш Банк - лучший Банк!

Наталья Старковская, директор клиентского центра, г. Вологда

Работа проекта в цифрах

Обратная связь от участников проекта

По состоянию на ноябрь 2016:

22 646
web-
заявки

4 812
заведен
ных заявок

активны
х
договор

250
web-
заявок/
день

3 часа
Ср. время
работы

заведен
ные
заявки/ч

Сколько можно заработать в месяц?

При неполном рабочем дне, исходя из среднего количества заполненных заявок средняя сумма вознаграждения составит **от 5 000 рублей** (при работе 4 часа в день, 5 дней в неделю)



*Отличная идея!!!
Приятно удивили!*

Марина Алефиренко,
финансовый эксперт, г.
Энгельс

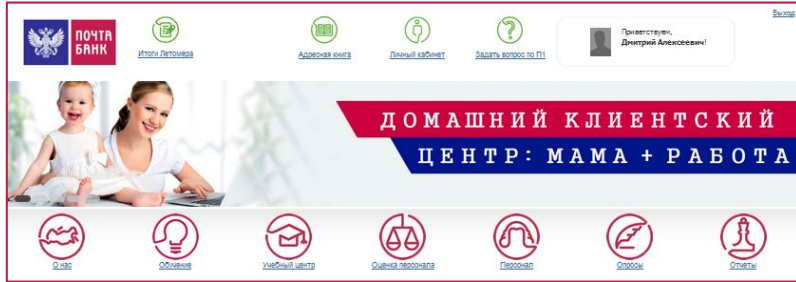
*Нашей семье моя
подработка очень
нравится. Своё
рабочее время я
планирую сама,
могу хоть сколько
времени уделить
работе. Спасибо
Банку за этот
проект!*

Татьяна Разлейцева,
эксперт, г. Новокузнецк

Мы предлагаем

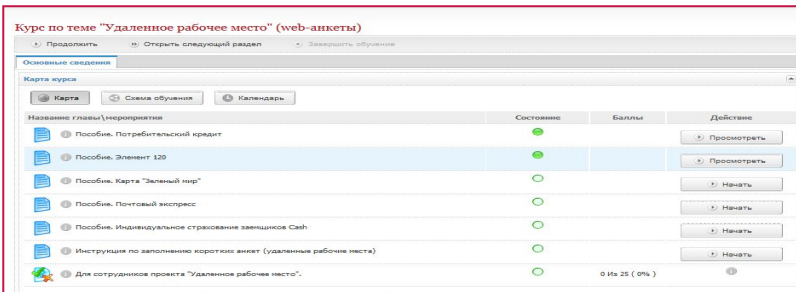
- Официальную занятость в одном из крупнейших Банков с государственным участием
- Дополнительное профессиональное обучение
- Стабильный доход, который ограничен только вашим желанием работать
- Обучение и поддержку на весь период работы на проекте

Как стать участником проекта?



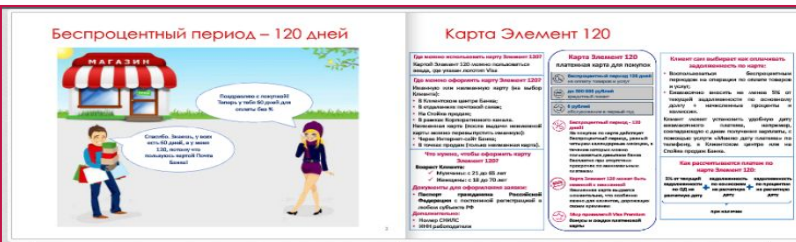
1

Направить заявку на участие на адрес URM@pochtabank.ru
Указать ФИО, дату рождения и город проживания.



2

Получить на свой эл.адрес и телефон логин и пароль для регистрации на портале обучения.
Пройти дистанционный курс обучения и тестирование



3

После успешно пройденного обучения
получить уведомление о
возможности заключения договора.

Организация работы сотрудников

Договор



- Контактное лицо от Банка для заключения договора Юлия Василенко
Тел. +79204139985 E-mail vasilenkojv@pochtabank.ru
- Подписать договор
- Получить постоянный доступ в ПО Банка
- Обсудить занятость на проекте

Адаптация



- С каждым новым работником индивидуально настраивается и тестируется ПО сразу после предоставления доступов.
- В первый рабочий день с сотрудником на on-line связи находится сотрудник Службы, ответственной за выполняемый функционал, для помощи в процедурных и технических вопросах.

Поддержка



- На еженедельной основе проводятся conference calls с участниками проекта с целью обсуждения их вопросов и рекомендаций подразделений, например, Клиентской службы по результатам прослушивания звонков и анализа заполненных заявок.
- Создан чат, где сотрудник может задать любой вопрос on-line

Спасибо за внимание!



Памятка



- **До 30.11.16** отправьте на адрес URM@pochtabank.ru ваши ФИО, дату рождения и город проживания для проверки, дождаться результатов проверки на электронную почту.
- В случае положительной проверки Службы безопасности получить на электронную почту и мобильный телефон ссылку, логин и пароль для входа на портал Банка
- Зайти на портал <https://portal.pochtabank.ru/>, ввести логин и пароль из электронного письма или смс на мобильный телефон.
- Зайти в раздел Обучение / Дистанционные курсы / Назначенные электронные курсы и пройти курс дистанционного обучения. В курс также будет входить практическое упражнение, в котором вы сможете потренироваться.
- При успешном прохождении дистанционного курса на электронную почту поступит приглашение на вебинар (дистанционный семинар), который будет проводиться через Skype.
- После успешного прохождения дистанционного курса оформляется договор. **Крайний срок 12.12.2016**

Контактное лицо по вопросам оформления Тамара Сарджвеладзе

Тел e-mail

- Пройти дистанционный семинар, обсудить вашу занятость, детали функционала, предоставление доступов в программы Банка, а также задать Ваши вопросы.
- После дистанционного семинара с вами проведут тестовый звонок, в котором вы сможете закрепить навык заполнения заявки и потренироваться в диалоге с клиентом.
- Затем на мобильный номер телефона поступят логины и пароли в программы Банка, необходимые для работы
- С сотрудником Банка настраиваете и проверяете доступы в программы
- Можно начинать работу