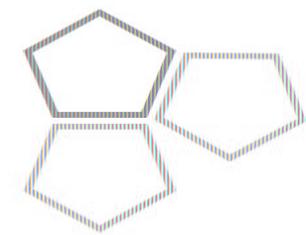




# Стандарты работы супервайзера



VO  
CO

contact center



# Давайте договоримся?

Принцип  
«здесь и сейчас»



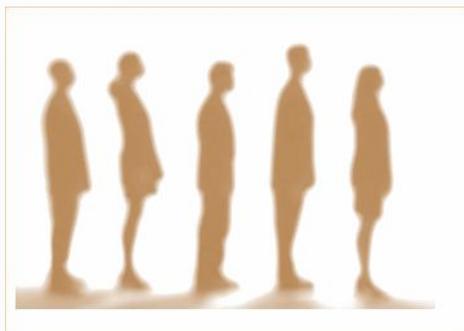
Безоценочность



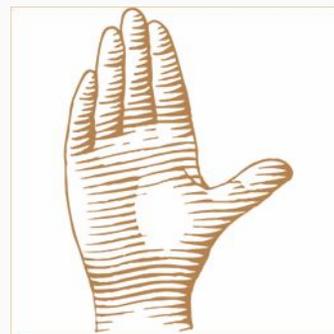
Мобильное  
молчание



Правило одного  
микрофона



Правило поднятой  
руки



Время



# Планирование

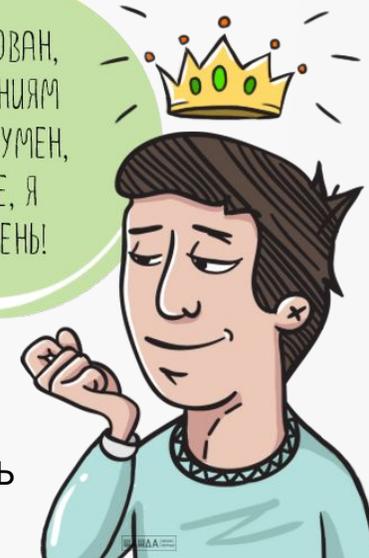
ПОСМОТРИТЕ,  
КАКОЙ Я ГИБКИЙ!



# Ежедневные активности

- Вносить информацию по операторам в отчет по графикам.
- Планировать ресурс операторов на следующую рабочую смену с учетом необходимости обеспечения полного состава группы. Необходимо учитывать все больничные, отпуска и оговоренные невыходы для привлечения операторов из других смен/отделов, **информировать в рабочий операционный чат проекта два раза в день в начале рабочей смены и в конце рабочей смены.**
- Планировать и контролировать работу СО в смену: операторские активности и активности помощника – наставника.
- Формировать график дополнительных смен с учетом потребности сотрудников на линии для поддержания установленных параметров проекта, информацию предоставлять Руководителю проекта.
- Оценивать и обеспечивать равномерность загруженности операторов. Необходимая норма - не менее 85%, знать механизмы регулирования показателя %UTZ.

Я дисциплинирован,  
следую указаниям  
руководителя, умен,  
да и, вообще, я  
отличный парень!



# Работа с операторами



# Ежедневные активности



- Информировать (утром за предыдущий день) операторов о результатах прошедшей смены в формате пятиминутки на проекте.
- Прослушивать диалоги операторов в режиме on-line (side by side) на выявление ошибок. Не менее 7-10 звонков операторов по группе согласно приоритетам.
- Проводить индивидуальное и групповое обучение операторов (коучинг, рефреш тренинг, мини-обучения обновлениям в проектах/навыках). Упор должен направляться на новых операторов, на проблемные и новые проекты/навыки. В день не менее 3 запланированных коучингов - **информацию предоставлять в операционный чат проекта**, в процесс по возможности добавить СО.
- Проводить оперативную обратную связь по Флагам от КК, фиксируя свои действия в АС Контроля качества
- Контролировать ведение дневника СО с последующим составлением тренингов (коучингов и мини-тренингов), опираясь на полученные сведения для СО.
- Эскалировать проблемы по проектам/навыкам и отклонениям от норм и стандартов обслуживания непосредственному руководителю.

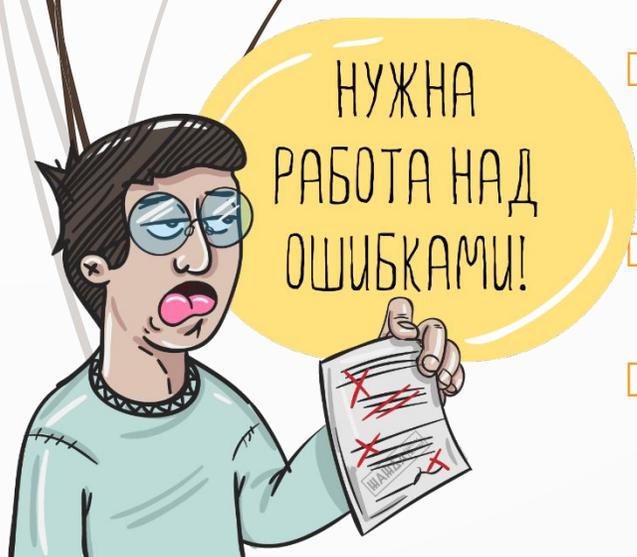
## Еженедельные активности

- Составлять и предоставлять операторам промежуточный рейтинг по результатам работы (%ОСС и %UTZ)
- Проводить анализ динамики **КК, выработки, административных нарушений** (за прошедшую неделю по дням), с последующим его сокращением путем проведения on-line коучингов/мини-тренингов.
- Составлять графики обучения и проводить мини-тренинги по проектам/навыкам (регулярность определяется количеством новых операторов и текущим значением операционных показателей) с согласованием РП в операционных чатах.



## Ежемесячные активности

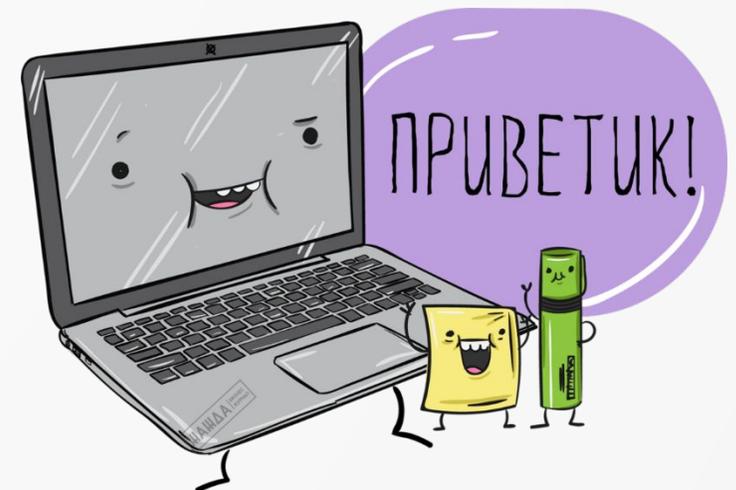
- Прослушивать не менее 5-7 звонков каждого оператора с последующим занесением результатов в систему оценки персонала.
- Составлять и предоставлять операторам месячный рейтинг по результатам их работы и работы проекта (формат «Светофор»: в таргете зеленые, средние показатели - желтый, не выполнили - красный), озвучивать на собраниях проекта и визуализировать на инфодоске.
- Проводить плановый контроль знаний операторов по установленным стандартам обслуживания, в формате проверки СТО.
- Составлять графики обучения и проводить плановые обучения по проектам/навыкам (регулярность определяется количеством новых операторов и текущим значением операционных показателей)
- Своевременно направлять новых операторов на тренинги, в рамках программы повышения их квалификации.
- Подготовка и участие в калибровочных сессиях по проекту, оценка ЗФ, анализ типичных ошибок КК.



НУЖНА  
РАБОТА НАД  
ОШИБКАМИ!

# Рабочие инструменты и реагирование

- Своевременно и оперативно предоставить новым операторам инструментарий, необходимый для работы (доступ в компьютер, рабочее место, материалы по проектам/навыкам).
- Своевременно и оперативно предоставить операторам всю необходимую для работы информацию (например, при внесении изменений в процессы обслуживания и т.п.), при необходимости с привлечением СО.
- Оперативно реагировать на все запросы, вопросы, просьбы, указания и т.д. от других отделов, согласовывая данную активность со своим руководителем.
- Оперативно подключаться к обработке звонков (в случае загрузки) по распоряжению непосредственного руководителя.
- Оперативно взаимодействовать с техническим отделом по всем вопросам, связанным с работоспособностью рабочих систем.



# Отчетность и информирование руководителя

- Ежедневно в начале рабочего дня и в течение рабочего дня представлять непосредственному руководителю общий отчет по количественному и качественному составу группы (невыходы, замены, планы по коучингам и отработке флагов КК). А также информировать о количественном составе групп на следующий день в формате информирования. **в соответствующем операционном чате проекта.**
- Ежеженедельно (запланированная встреча) представлять краткий отчет и обсуждать с руководителем выполнение задач за прошедшую неделю, осуществлять планирование задач на следующую рабочую неделю.
- Ежемесячно согласовывать и утверждать свои задачи у непосредственного руководителя на месяц.
- Своевременно информировать непосредственного руководителя обо всех затруднениях и вопросах, возникающих в ходе решения поставленных задач. А также информировать о вопросах, решение которых выходит за рамки компетенции исполнителя.
- При рисках нарушения временных рамок исполнения поставленных задач незамедлительно оповещать непосредственного руководителя.



# Дисциплина

- Соблюдать правила внутреннего распорядка, установленные на предприятии и предусмотренные трудовым законодательством
- Следовать согласованному с непосредственным руководителем и РКЦ графику работ.
- Проявлять инициативу в вопросах рациональной организации труда
- Контроль над соблюдением внутреннего распорядка операторами.



# Рабочая документация

- Хронологические или накопленные отчеты по показателям работы операторов группы для аналитической работы (вкл. задействованные логины по месяцам, приход/уход сотрудников по своей группе, план/факт отработанных часов, КК, АНТ, дисциплинарные нарушения и т.п.).
- Графики работы и подработок операторов. Своевременное и оперативное внесение изменений и корректировок.
- Таблица загруженности операторов с указанием подключенных приложений и приоритетов. Своевременное и оперативное внесение изменений и корректировок.
- Таблица с ежедневным, еженедельным и ежемесячным рейтингом групп операторов по установленной форме.
- Вся документация, относящаяся к работе отдела, должна храниться в единой базе документов



## А также:

- Мониторинг операционного чата проекта.
- Обработка проектной информации, дневника по проекту, осуществление исходящих вызовов, предусмотренных проектом (по необходимости).
- Фиксация ошибок действующих операторов в процессе работы помощника-наставника и предоставление оперативной обратной связи.
- Прохождение дополнительных обучений (то, чем мы с вами занимаемся сейчас ☺)



Успехов в работе!

ИНОГДА РАБОТА ЗАСТАЁТ ВРАСЛОК:

