



Билайн™

живи на яркой стороне

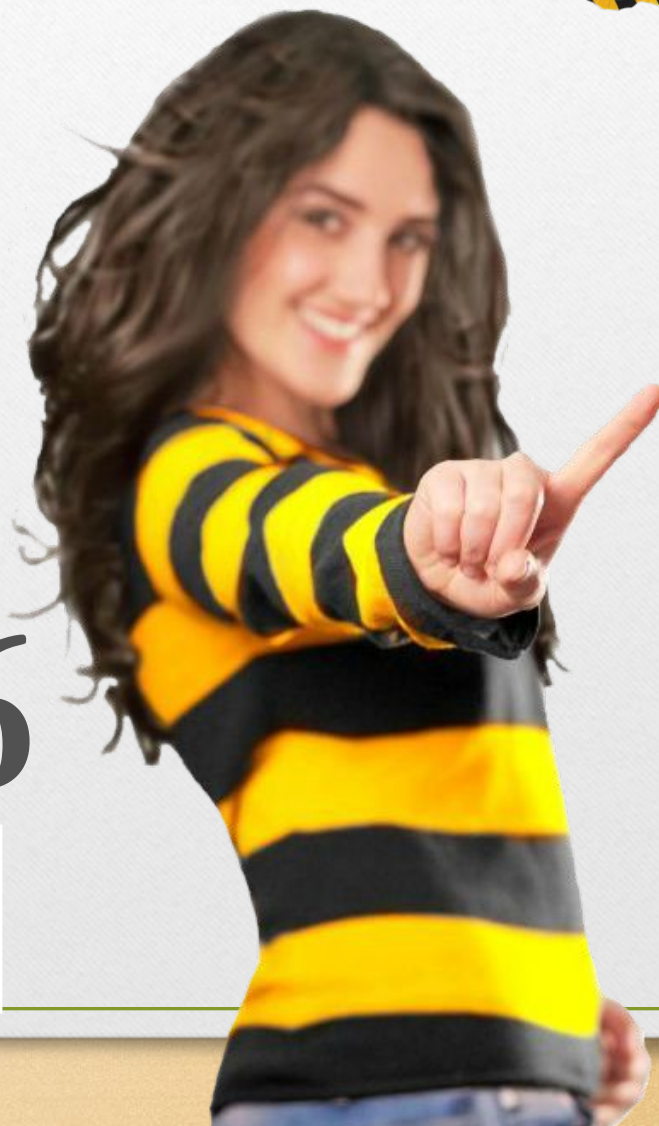
орел.рф



ОООК

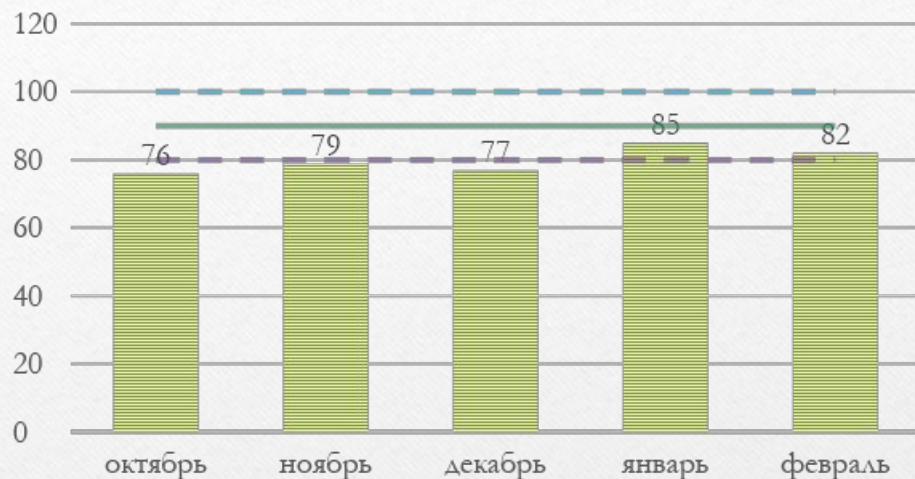
ШПД №6

*Вместе мы команда, а команда
это великая сила.*



Группа ООК ШПД №6

Градация качества



План мероприятий по увеличению градации качества:

- Анализ статистики по каждому сотруднику с проблемными зонами, подача по ним ОС сотрудникам
- Проведение круглых столов по наиболее проблемным и часто встречающимся списаниям

Какие задачи поставлены на март:

Увеличить градацию качества до 87 баллов

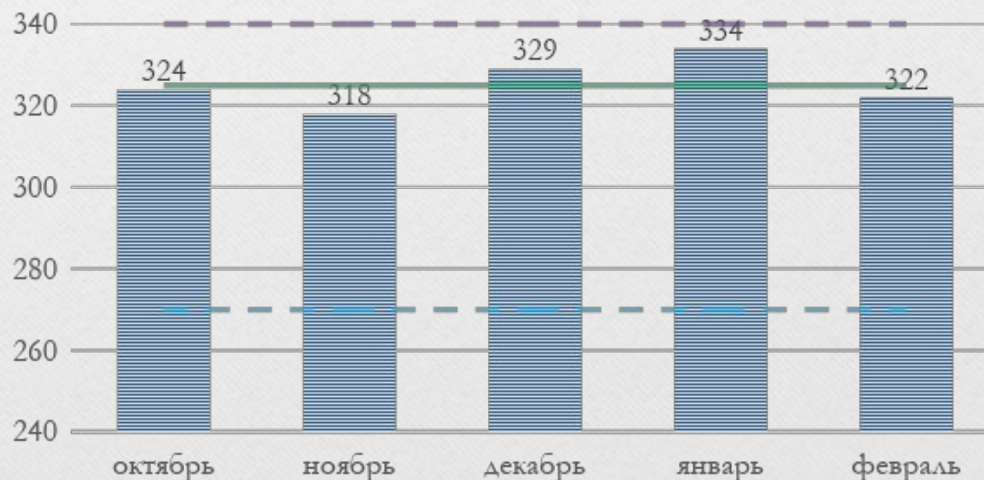
План мероприятий по уменьшению АНТ:

- Работа сотрудников в парах (сотрудник с АНТ 100%/сотрудник с АНТ 75% и менее), прослушка ими длительных диалогов, подача ОС. Отчет перед руководителем по проведенным мероприятиям и динамике показателей на еженедельной основе

Какие задачи поставлены на март:

АНТ по группе не более 315 секунд (200%)

АНТ



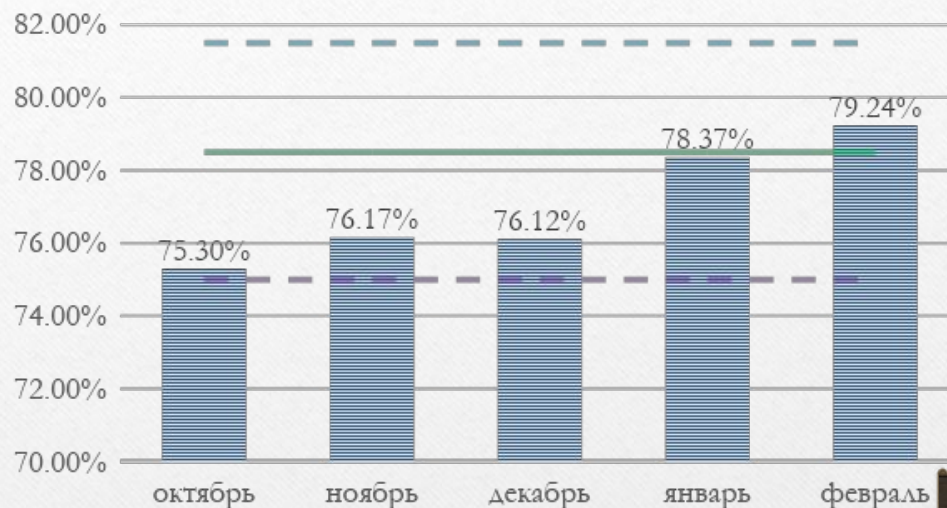
План мероприятий по увеличению FCR:

- Прослушка звонков с проблемными тематиками по сотрудникам, на постоянной основе не выполняющими показатель, подача ОС и корректировка консультаций
- Включение звонка из топ тематики по FCR в градацию, подача ОС

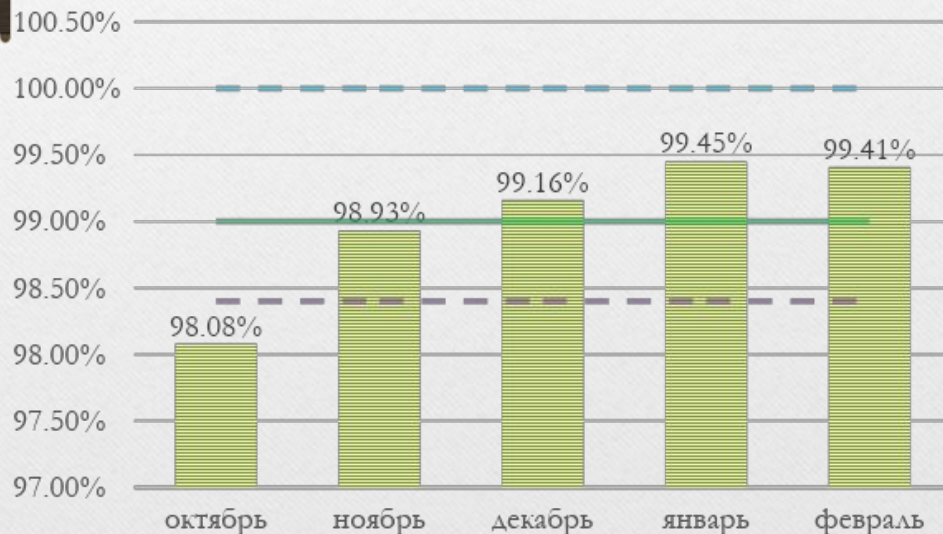
Какие задачи поставлены на март:

Увеличить FCR по группе до 79,5%

FCR



ICS



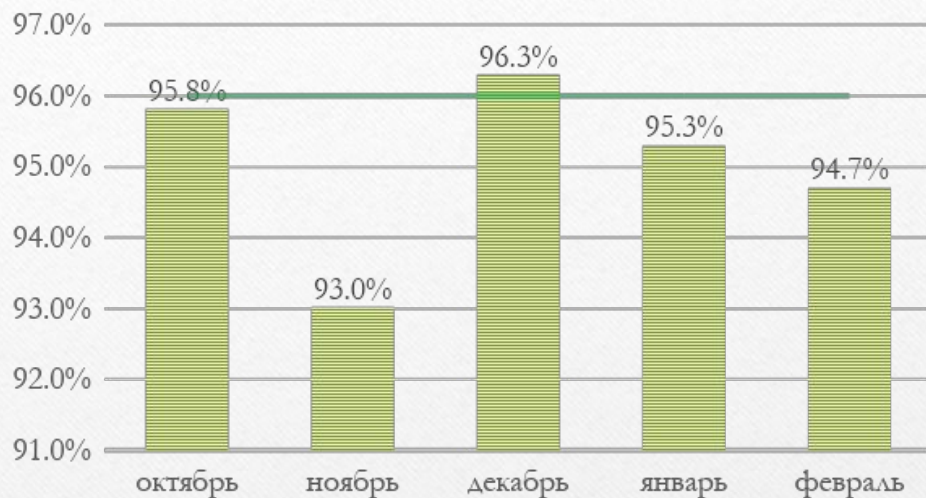
План мероприятий по увеличению ICS:

- Подача ОС сотрудникам сразу после получения плохой оценки, ее анализ самим сотрудником

Какие задачи поставлены на март:

Удерживать ICS по группе не ниже 99% на постоянной основе

adherence



План мероприятий по увеличению adherence:

- Не допускать прогулов и опозданий сотрудников, в случае необходимости помогать с поиском замены смен

Какие задачи поставлены на март:

Увеличить adherence до 96% и удерживать его в рамках норматива

