


## ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

**ID:** №8394

**НОМИНАЦИЯ:** ЛУЧШИЙ КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР (не более 100 операторов)

<b>НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА</b>	Artel
<b>ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА</b>	Ташкент
<b>КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА</b>	70
<b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>	<a href="https://www.artelgroup.org">https://www.artelgroup.org</a>
<b>НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА</b>	Команда обслуживания входящих и исходящих звонков
<b>ИМИДЖ НОМИНАНТА</b>	
<b>ССЫЛКА на Youtube</b>	<a href="https://youtu.be/kmsYhmRmMMw">https://youtu.be/kmsYhmRmMMw</a>

## ЭССЕ НОМИНАНТА

### 1. Описание контакт-центра (не более 3600 знаков с пробелами)

Контакт-центр - это подразделение компании, которое обрабатывает и собирает данные, информирует и принимает заявки с использованием входящих и исходящих звонков. Когда вы звоните в контакт-центр конкретной компании, первый голос, с которым вы обращаетесь, - это оператор, который является лицом компании. К операторам предъявляются высокие требования - знание языков, грамотный стиль речи и умение пользоваться современными технологиями. Все вышеперечисленные качества и навыки должны присутствовать в работе каждого оператора контакт-центра. Ведь знания, навыки, характер, манера и стиль речи оператора - все это вместе является лицом и голосом компании. Из этого можно сделать вывод, что контакт-центр - одно из важнейших подразделений компании, которое связывает и способствует ее функционированию в целом. Наш главный офис контактного центра находится в городе Ташкент, и мы обслуживаем всех клиентов на территории Узбекистан. У нас также есть другие контактные центры в странах СНГ, таких как Россия, Таджикистан, Кыргызстан, Азербайджан, Казахстан и другие. Каждый из наших контактных центров обслуживает клиентов своего региона. Мы предоставляем нашим клиентам консультации по эксплуатации оборудования, техническим характеристикам, если товар требует

ремонта, то сразу же принимаем онлайн-заявку и по этой созданной заявке наши мастера выезжают на ремонт продукта по указанному адресу клиентом. В наших заявках мы учитываем свободное время клиента, чтобы наши специалисты могли приехать в удобное для клиента время. Структура направления нашей работы разделена на несколько отделов: горячая линия голосовой поддержки, в которую входят входящие и исходящие звонки, отдел, который занимается отмененными запросами, телефоны доверия, отвечающие на звонки по предложениям и жалобам, отдел контроля качества, супервайзер, технический отдел, бек-офис, а также другие линии, обслуживающие бренды других партнеров.

## **2. Положительное влияние на деятельность организации (не более 1800 знаков с пробелами)**

Наш контакт-центр работает 12x7. Программа CRM - это основная программа работы оператора. В нем хранится база данных заявок, информации, приложений и личных данных клиентов. У каждого оператора есть свой логин и пароль для персонального доступа к программе. Следует отметить, что оператор при вводе и заполнении информации из своего аккаунта несет ответственность за их правильность и конфиденциальность.

Для нас очень важен каждый клиент, поэтому, оценивая каждый звонок, мы уведомляем и отвечаем правильно. Даже если клиент набрал не тот адрес, мы не отказываем в помощи и даем клиенту номер нужного ему сервиса.

## **3. Операционная эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)**

За последние годы наш колл центр достиг огромных высот и улучшил свои показатели во многих аспектах. Например, доля пропущенных звонков к 2020 году составлял 14%. К 2021 году, с начала года до октября, этот показатель был намного выше, чем в прошлом году, и составлял всего 2%, что является отличным результатом для колл-центра с 70 сотрудниками.

Доля NPS в 2020 году составила 8 (88%). В 2021 году этот показатель вырос до 9 (92%). Это доказывает, что мы работаем на оперативном уровне.

В наш колл-центр ежедневно поступает более 3500 звонков. Каждый оператор принимает более 90 звонков ежедневно.

Максимальное количество принятых звонков в период сезона достигает 6500 – 7000.

Ежемесячное количество звонков составляет около 100 тысяч.

Средняя продолжительность звонка – 2.50 минуты

За 2020 год нами было проконсультировано 617091 клиентов, а в 2021 году с начала года до октября количество проконсультированных клиентов составило 424793.

## **4. Инновации и креативность (не более 3600 знаков с пробелами)**

Для тех клиентов, которые не любят ждать и предпочитают решить свою проблему в режиме онлайн, у нас существует Телеграмм бот, за которым отвечает наш оператор по онлайн запросам. Мы используем СМС для отправки нашим клиентам адресов сервисного центра, чтобы не держать

клиента на линии слишком долго, сокращая длительность звонка в пользу KPI. Мы отсортировали дислокацию, чтобы принимать заявки по назначенным регионам, в которой располагаются наши сервисные центры. Также согласно назначенным порядкам и инструкциям по работе у нас есть Супер Гайд, который включает в себя все контакты и удобные варианты работы операторов контакт-центра. Easy Guide шаблон для информации, который оператор использует для быстрого действия, объяснения техники и вариантов использования, который повышает полезный коэффициент работы оператора. Video Guide это сборник видеороликов всей продукции, по которым оператор может сделать визуальный обзор и проконсультировать клиента. Так как у нас очень много техники, и не все могут запомнить все категории техники. Во время разговора, если клиент задаёт по какой-то продукции сложный вопрос, или клиент не может подробно описать проблему, для такого случая, у нас есть комплект большой и мелкой бытовой техники прямо на рабочем месте, в колл центре.

## **5. Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)**

Оператор контакт-центра должен уметь правильно реагировать в конфликтных ситуациях и принимать правильное решение, проявляя при этом вежливость и понимание в разговоре с клиентом. Качественная работа оператора — это качественная работа контакт-центра и компании в целом. Чтобы стать оператором контакт-центра, будущий оператор проходит обучение в нашей специальной школе «Artel Technical School». Это школа будущего, созданная для обучения поколений образованных, компетентных, технически подкованных молодых людей с большим воображением и большими интеллектуальными способностями! Учебный процесс длится две недели, на нем изучается вся продукция, производимая Артель. Стажер проводит время с оператором и наблюдает за общением между оператором и клиентом. После этого оператор обучает стажера навыкам грамотной речи, внимательного мышления, реакции и терпения, при этом оператор приобретает способность иметь стальные нервы. Затем стажер практикуется и изучает все необходимые программные обеспечения. Потому что в разгар каждого сезона случается, что поток звонков становится огромным, поскольку продажи сезонных товаров увеличиваются, и в течение этого периода времени оператор набирает опыта, когда он обнаруживает, что поток делает его работу многофункциональной и сложной.

## **6. Вовлеченность (не более 3600 знаков с пробелами)**

В нашем контакт-центре мы с большой радостью готовы узнавать о новых продуктах. Для этого мы организуем тренинги для изучения каждого нового типа выпускаемой продукции. В результате наши клиенты связываются с нами, и мы проконсультируем их по эксплуатации. Далее с целью повышения квалификации мы проходим аттестационные испытания, когда будут объявлены результаты, тогда операторам будут повышены зарплаты и будет возможность продвижения по службе и переводятся на офисы по своим направлениям. Большое количество операторов обучаются в вузах на дневной и заочной формах, поэтому наша компания заботится и предоставляет все возможности для комфортной работы. Это просто идеальное место для студентов и молодого поколения, где они получают опыт для карьерного роста и первую работу, на которой они уже расширяют свои возможности.

Для сотрудников установлен ящик анонимных предложений, в котором учтены все творческие идеи по улучшению рабочего процесса и атмосферы на работе. В результате сотрудники могут напрямую выражать свои мысли и связываться с руководством.

В свободное время, когда мало звонков, операторы могут проводить время в комнатах отдыха, где они могут поиграть в настольный теннис, онлайн-игры, почитать книги, посмотреть фильмы и послушать музыку. Каждый год вся наша команда отправляется в поход по нефритовому озеру и любитесь видами, зимой мы идем в горы, катаемся на лыжах и устраиваем замечательный ужин при свечах у камина под гитарную музыку.

## 7. Лучшие практики в индустрии (не более 1800 знаков с пробелами)

Практически ежегодно мы участвуем в различных спортивных и оздоровительных соревнованиях. И мы соревнуемся с другими нашими отделами в различных видах спорта, таких как видеоигры, шахматы, которые повышают IQ сотрудников и их мобильность при работе за компьютером. В 2020 году мы впервые смогли принять участие в проекте Steive Awards, и жюри конкурса высоко оценило наше участие в номинациях «Лучший контакт-центр», «Лучшее место работы», «Лучший тренер года», «Лучший оператор года». Год. И в нем нам удалось стать финалистом в одной из номинаций и занять почетное место среди других мировых брендов.

## 8. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

В заключение становится очевидным, что наш Контакт-центр делает все возможное, чтобы улучшить и превзойти качество наших услуг в отношении клиентов. Созданы все удобства для полноценной работы сотрудников, инновационные инструменты, облегчающие общение между клиентами и операторами.

Созданы и внедрены новые требования для более четкого понимания системы KPI операторами.

Новый техникум «Артель» также был модернизирован для подготовки новых квалифицированных и технически подкованных кадров.

Ежемесячные корпоративные вечеринки, объявление лучшего оператора года и вклад в общее развитие нашей компании для мотивации и вдохновения сотрудников с целью повышения эффективности Контакт-центра.

## ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

<b>ФАМИЛИЯ</b>	Махкамова
<b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b>	Наргиза
<b>ДОЛЖНОСТЬ</b>	Руководитель КЦ