



26–27 апреля
The St. Regis Astana

XIII Международная HR-Конференция 2018

ОРГАНИЗАЦИЯ БУДУЩЕГО





Змиренкова Карина/Развитие ОЦО от обслуживания к экспертизе

Опыт **HR QYZMET**

Самрук-Казына:

Контактный центр

как клиентский сервис

Создание транзакционного центра HR QYZMET - Создание Контакт-центра

- **Плановый объем проекта:**

- *17 компаний; 28 тыс. человек*

- **Фактический объем ОЦО на 1.04.18 (проект)**

- *13 компаний (2 компании с рынка);*

- *5 тыс. человек на обслуживание (кадровое администрирование)*

Кадровое делопроизводство

Начисление заработной платы работникам

Администрирование обучения

Администрирование социальных выплат

Администрирование оценки деятельности работников

Организация корпоративного обучения

Сопровождение иностранной рабочей силы

Этап обследования: активность обращений зависит от особенностей HR-процессов в пилотных компаниях

Высокая активность



от 4 до 1

Компании	Ср. кол-во запросов на 1-го работника в <u>месяц</u>
Корпоративный университет СК**	tbc
Объединенная химическая компания	4.1
Тау-Кен Самрук	1.2
ПНХЗ	1.2

Всего обращений в месяц **4 192**

Доля от общего количества запросов **38%**

Средняя активность



от 1 до 0,5

Компании	Ср. кол-во запросов на 1-го работника в <u>месяц</u>
Самрук-Казына Контракт	0.8
Мангистаумунайгаз	0.5
Oil Services Company*	0.5
НК КазМунайГаз КЦ*	0.5

Всего обращений в месяц **5 236**

Доля от общего количества запросов **47%**

Низкая активность



< 0.5

Компании	Ср. кол-во запросов на 1-го работника в <u>месяц</u>
Самрук-Казына Инвест	0.3
ФНБ Самрук-Казына	0.2
ҚазМұнайГаз Өнімдері	0.2
КазТрансОйл	0.1
Фонд недвижимости СК	<0.1

Всего обращений в месяц **1 743**

Доля от общего количества запросов **16%**

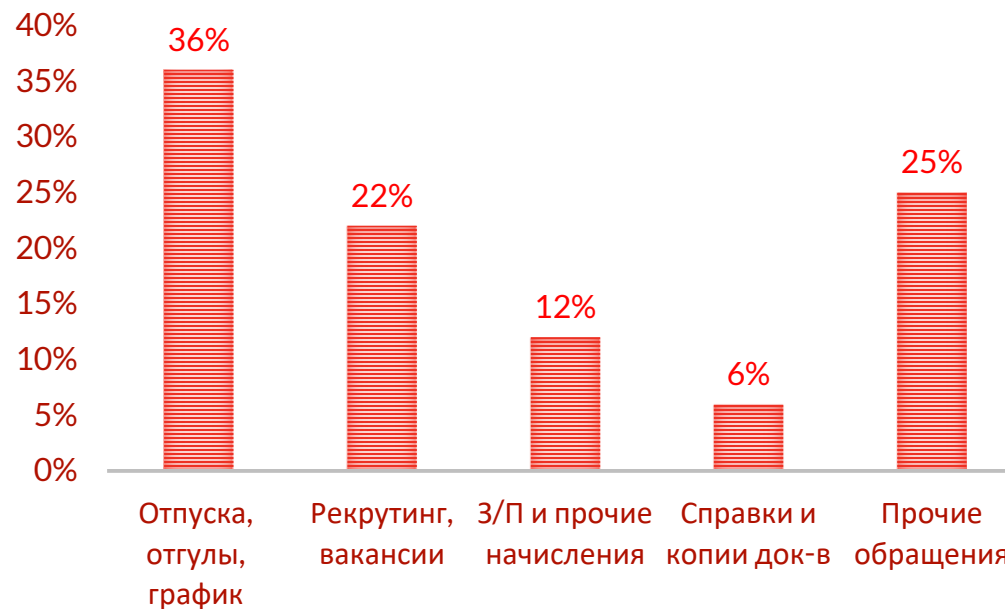
Модель обслуживания HR ОЦО



- 1 Обеспечить эффективный централизованный механизм обработки типовых обращений сотрудников по HR-вопросам и добиться снижения нагрузки на функциональных специалистов и предметных экспертов
- 2 Организовать контактный центр в виде самостоятельного структурного подразделения
- 3 Подготовить команду универсальных операторов численностью до 10 FTE
- 4 Обеспечить эффективность работы контактного центра за счет современных технологических решений

Результаты прогноза объемов обращений сотрудников

- В среднем в ОЦО может поступать до 550 обращений от сотрудников в день
- ¾ обращений связаны с 4-мя темами, обработка которых не требует высокой квалификации
- Обработка наиболее типичных обращений должна осуществляться централизованно



Целевая модель контакт-центра

Спрос на услуги КЦ

Количество обращений на сотрудника

1 обращение за 2 месяца

Тематика обращений

>75%

График работы и отпуск

Расчеты с персоналом

Рекрутинг

Справки / копии док-в

Ожидаемое количество обращений в день

550



Каналы обслуживания

Чат



Телефон



IVR



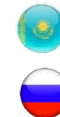
ServiceDesk Email



Почта



Языки



Доступность

- 5 дней в неделю с 9-19 ч. (с учетом 2 часовых поясов)
- SL: >80% звонков будут приняты в течение 30 с.

Люди и организация

Директор КЦ

- подчинение руководителя КЦ руководителю ОЦО
- плоская структура и высокие нормы управляемости
- универсальность операторов

Операторы (9-12 FTE)

Принципы мотивации

- дифференцированное вознаграждение за результат
- выполнение индивидуальных KPI влияет на переменную часть, пересмотр базового оклада через регулярное подтверждение квалификации

Технологии

Рассматриваемые вендоры



Terrasoft

Основные приложения



Интегрированная платформа для управления КЦ



Система управления обработкой обращений (sevicedesk) – регистрация, диспетчеризация, мониторинг



Виджет для управления чатом



Решение для управления базой знаний

Целевая модель Контакт-центра реализована:

<p>Май 2017</p> <ul style="list-style-type: none"> • Анализ и формализация процесса 	<p>Июнь 2017</p> <ul style="list-style-type: none"> • Выбор технологии, заключение контрактов 	<p>Июль 2017</p> <ul style="list-style-type: none"> • Формирование проектной команды 	<p>Август 2017</p> <ul style="list-style-type: none"> • Настройка и установка технических решений 	<p>Сентябрь 2017</p> <ul style="list-style-type: none"> • Формирование штата сотрудников 	<p>Октябрь 2017</p> <ul style="list-style-type: none"> • Опытная эксплуатация
<p>Ноябрь 2017</p> <ul style="list-style-type: none"> • Промышленная эксплуатация 	<p>Декабрь 2017</p> 	<p>Январь 2018</p> 	<p>Февраль 2018</p> 	<p>Март 2018</p> 	<p>Апрель 2018</p> <p>ТОО «НИИ ТДБ»</p> 

Контакт-центр. Как мы работаем:

Каналы обслуживания

Телефон



IVR



Servicedesk Email



ПН

ВТ

СР

ЧТ

ПТ

СБ

ВС

9.00 - 19.00
Операторы Контакт центра
19.00 - 9.00
Голосовая почта

Круглосуточно
голосовая почта

Здравствуйте,
Контакт центр **HR QYZMET**,
меня зовут
Представьтесь

Здравствуйте, меня зовут ...
Мой ИИН **850315444567**



Сотрудник
Контакт-центра



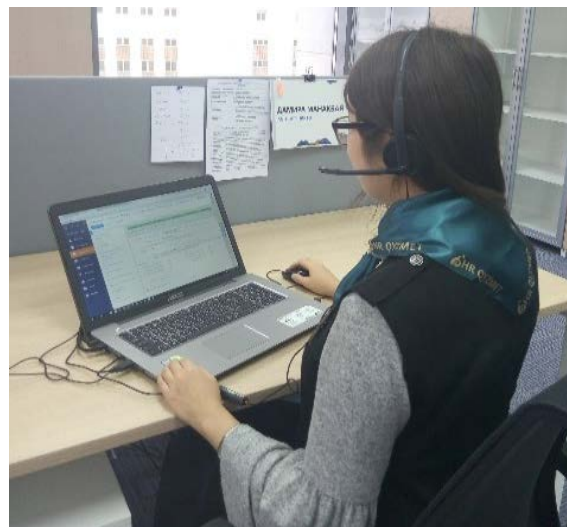
Сотрудник компании

Контакт центр – детализация сервиса

Рабочая область оператора

SR00000116	Справка с места работы	Состояние: В работе
Ответственный: Манакбай Дамира Бейкежанқызы	Категория: Инцидент	Время реакции: 29.11.2017 17:00
SR00000114	Отпуск сотрудника	Состояние: Решено
Ответственный: Ахметова Гульнара Тагайтовна	Категория: Инцидент	Время реакции: 28.11.2017 17:34
SR00000113	Отпуск сотрудника	Состояние: Решено
Ответственный: Манакбай Дамира Бейкежанқызы	Категория: Инцидент	Время реакции: 28.11.2017 15:30
SR00000112	Отпуск сотрудника	Состояние: Закрыто
Ответственный: Ахметова Гульнара Тагайтовна	Категория: Инцидент	Время реакции: 28.11.2017 16:30

Рабочее место оператор КЦ



KPI

	Цель 2018	Факт 02.18 г.	
Уровень сервиса (SL), %:сек	80%	84%	Показатель доступности Контакт-центра - отражает скорость ответа на запрос клиента - % ответных звонков за заданное время
Упущенные звонки (ABR), %	0%	0%	Показатель доступности Контакт-центра - отражает количество поступивших но упущенных звонков
Время обработки обращения (АHT), сек	180 сек.	59 сек.	Показатель производительности - показывает среднее время, потраченное оператором на обработку 1 звонка
Результативность контакта (FCR), %	95%	100%	Показатель производительности и лояльности - отражает корректность обработки процедур и минимизацию количества повторных обращений.
Показатель качества (QL), баллы	2.5	3	Показатель качества обработки поступивших обращений

Контроль ключевых показателей:

Итоги	Ключевые показатели	Лидеры недели	Обратная связь	Общая информация	Текущее состояние
Закрытых обращений: 13	Средняя оценка: 5,0	Среднее время обработки звонка: 32,0 с	из них закрыто с оценкой: 2	из них просроченных: 0	

Плакат, брошюра КЦ для сотрудников компаний



Корпоративный Универсал «Самрук-Казына»
КОНТАКТ-ЦЕНТР
HR QYZMET

8 800 080 7799
бесплатный звонок по Казахстану
8 7172 799 599
для клиентов г. Астана

support@hrqyzmet.kz
email для обращения в запросы

График обслуживания в будни: 9:00 до 19:00
в выходные дни: 9:00 до 19:00
Принимать голосовые сообщения по телефону: 8 800 080 7799

Круглосуточно: Принимать голосовые сообщения по телефону: 8 800 080 7799 в выходные и праздничные дни

Консультирование клиентов: получение справок и копии документов, запись на работу и отпуск, льготы и социальные услуги.

SMS информирование

Технология Cisco
Создан с помощью Terrossoft



✓ **Консультационная поддержка проектов университета**

I квартал 2018 года обработано **более 1600 обращений кандидатов проекта*

XIII
международная
конференция

✓ **Информационная поддержка мероприятий университета**

- **449** консультационных исходящих вызовов
- актуализирована База потенциальных участников Конференции (**375** контактов)
- **245** информационных сообщений посредством электронной почты



✓ **Консультационная поддержка сотрудников группы компаний Фонда**

Фазы подключения к услугам



✓ 8. Операционная деятельность

1. Прием запросов и предоставление решения на них;
2. Рассылки: сообщений;
3. Контроль за корреспонденцией по больничным листам;
4. Контроль за корреспонденцией по отчетам по командировкам;
5. Контроль за внесением информации в таблицу учета рабочего времени руководителями региональных подразделений;
6. Отчеты **HR** о выполненной услуге за месяц (детализация обращений, сроки выполнения запросов; анализ обращений)
7. КПЭ Контактного центра – по запросу



Контакт центр – что интересует клиентов:



HR QYZMET – обратная связь от клиентов

Критерии опроса

- оперативность ответа
- скорость обработки обращений
- вежливость сотрудников Контакт-центра
- полнота предоставленной информации

Периоды и результаты опроса

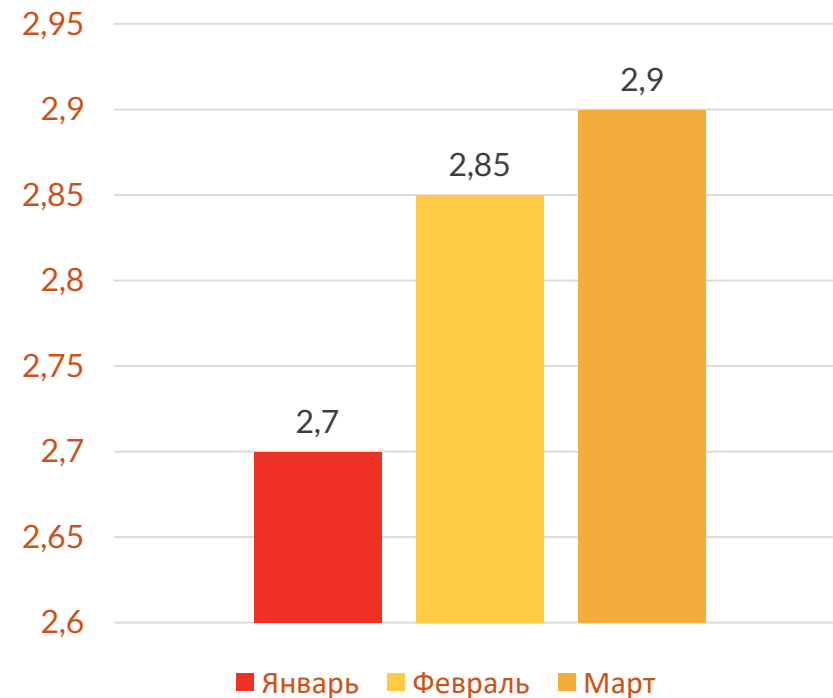
- опрос удовлетворенности среди обслуживаемых компаний проводится с января 2018 г.
- динамика ответов демонстрирует повышение уровня удовлетворенности клиентов Контакт-центра HR Qyzmet.

Метрика

- опрос осуществляется по 3 балльной шкале



Оценка качества



HR QYZMET – преимущества услуги КЦ



Единая точка контакта. Удобный и понятный для клиентов механизм



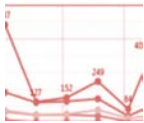
Быстрое решение обращений в связи с использованием и накоплением базы знаний



Прием и регистрация звонка



Возможность клиента оценивать работу Контакт центра для постоянного улучшения качества обслуживания



Ведение истории обращений клиента



Прием обращений 24/7



Уведомление клиента о каждом этапе обработки обращения



Конкретные сроки по предоставлению ответа



Обеспечение постоянной связи между клиентом и сотрудниками Контакт-центра

Контакт-центр – планы на будущее

1

- Тиражирование услуг ОЦО в Компании, входящие в периметр проекта в 2018 г.
- Тиражирование услуг ОЦО в Компании, не входящие в периметр проекта (рынок)
- Расширение пакета услуг

2

- Портал самообслуживания на базе мобильного приложения;
- Многоканальный контакт-центр;
- Чат-боты, чат – каналы;
- Внедрение системы непрерывного совершенствования (Кайзен, ЛИН и пр.)





БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ!

РАХМЕТ!