

Стандарты работы руководителя проекта



Давайте договоримся?

Принцип
«здесь и сейчас»



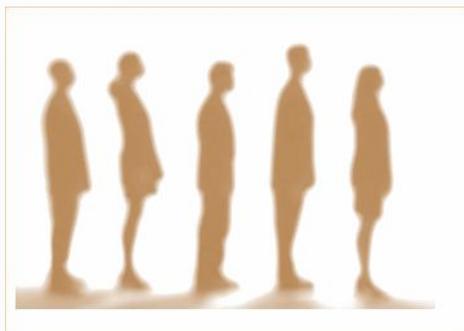
Безоценочность



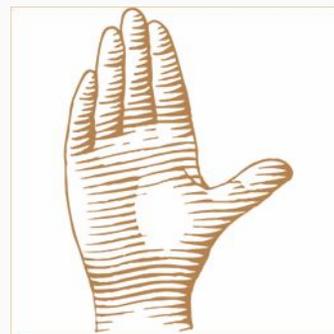
Мобильное
молчание



Правило одного
микрофона



Правило поднятой
руки



Время



Ежедневные активности

- Осуществлять мониторинг СВ на предмет контроля согласованного графика работы операторов.
- Контролировать выполнение KPI (SLA) проекта, оперативно реагировать на отклонения и предпринимать действия для выравнивания показателей.
- Проводить пятиминутки проектной команды по распределению операционных задач на день.
- Администрировать ведение опер. чата по проекту, распределять операционные задачи в течение дня и контролировать ход их выполнения.
- Проверять корректность ведения отчетности СВ (отчет по прослушке, промежуточный рейтинг операторов, отчет по проведению коучингов) по проекту.
- Проводить теневой мониторинг работы проектной команды: СВ, тренер, СО:
 - проведения мотивационных блоков СВ
 - факта информирования операторов о результатах работы
 - выполнения нормы прослушивания диалогов операторов и корректности оценок по группе СВ.
 - выполнения поставленных ежедневных задач проектной команды
 - организации сбора обратной связи от операторов по работе ПО, оптимизации сценариев, организации процессов обработки контактов



Ежедневные активности

- Взаимодействовать с сотрудниками и отделами компании (отделом аналитики и планирования, ОКК, рекрутингом, IT блоком) с целью выполнения контрактных показателей KPI (SLA) и повышения эффективности работы проекта.
- Консультировать сотрудников проекта по сложным и нестандартным вопросам.
- Эскалировать РКЦ отклонения от установленных норм KPI (SLA) и стандартов обслуживания на проекте, не позднее, чем 15 минут после обнаружения проблемы.
- Предлагать план оперативного устранения несоответствий по выполнению KPI (SLA) проекта на ежедневной основе и контролировать его выполнение.

Еженедельные активности

- Проводить аналитику нагрузки на линии в соответствии с планируемым и фактическим количеством необходимого количества сотрудников.
- Проводить анализ динамики КК и среднего времени разговоров агентов по каждой группе СВ (за прошедшую неделю по дням), с контролем запланированных корректирующих мероприятий.
- Предоставлять необходимую отчетность и при необходимости комментарии: заказчику, смежным отделам, РКЦ.
- Заполнять и контролировать корректность данных в отчетных таблицах по персоналу.
- Контролировать и корректировать работу проектной команды - СВ, СО на рабочую неделю.
- Разрабатывать и внедрять корректирующие мероприятия по устранению несоответствий или отклонений от KPI (SLA) проекта, исходя из еженедельной динамики данных показателей, с внесением данных в отчет по контрактным показателям.
- Проводить собрания проектной команды для оценки текущей ситуации по показателям KPI (SLA) и координации дальнейших действий.
- Осуществлять контроль по обучению проекту: выполнение планов обучения и качества обучения
- Участвовать в процессе отбора кандидатов в ассессмент - центр.
- Выполнять и отчитываться по задачам, поставленным РКЦ.

A cartoon illustration of a man with dark hair, wearing a light blue shirt and a necklace, holding a black whip. A large green speech bubble is next to him, containing Russian text. The man has a slight smile and is looking towards the right.

СЕЙЧАС БУДЕМ
ПОВЫШАТЬ
ЭФФЕКТИВНОСТЬ.

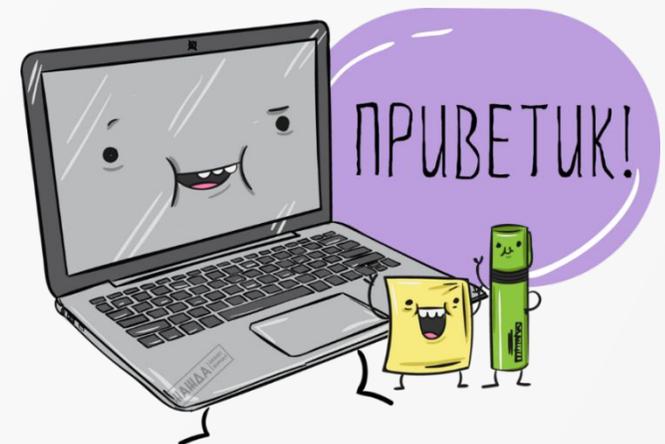
Ежемесячные активности

- Своевременно отправлять заявки на подбор персонала в рекрутинг в соответствии с загрузкой и планированием проекта до 25 числа текущего месяца.
- Предоставлять необходимую ежемесячную отчетность по проекту РКЦ.
- Готовить и проверять итоговые отчетные данные для бухгалтерии по сотрудникам проекта до 4 числа текущего месяца.
- Вносить предложения по мотивационным схемам, необходимым для повышения эффективной работы проекта.
- Участвовать в калибровочных сессиях с сотрудниками КК и заказчиком.
- Участвовать в работе апелляционной комиссии.
- Разрабатывать и внедрять корректирующие мероприятия по устранению несоответствий KPI (SLA) проекта, исходя из ежемесячной динамики проектных показателей
- Предоставлять РКЦ информацию по оптимизации текущих процессов работы проекта.
- Контролировать актуальность информации в сценариях и скриптах проекта и своевременно вносить изменения.



Рабочие инструменты и реагирование

- Своевременно и оперативно предоставить новым сотрудникам отдела (супервайзерам, тренерам) инструментарий, необходимый для работы (логин, почта, доступ в компьютер, рабочее место, материалы по проектам/навыкам)
- Своевременно и оперативно предоставить новым сотрудникам проекта (супервайзерам, тренерам, СО) всю необходимую для работы информацию (например, при внесении изменений в процессы обслуживания и т.п.)
- Оперативно реагировать на все запросы, вопросы, просьбы, указания и т.д. от других смежных отделов (после информирования непосредственного руководителя РКЦ) Скорость реагирования на запросы определяется правилами, установленными на проекте; в случае отсутствия правила - скорость реагирования **от 15 минут до 30 минут** за исключением экстренных случаев.



Отчетность и информирование руководителя

- Еженедельно предоставлять отчет о текущей ситуации на проекте РКЦ.
- Ежемесячно согласовывать и утверждать свои задачи у РКЦ на месяц.
- Своевременно информировать РКЦ 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 РКЦ.
- Незамедлительно оповещать РКЦ по нестандартным ситуациям/рискам для работы проекта



Дисциплина

- Соблюдать правила внутреннего распорядка, установленные на предприятии и предусмотренные трудовым законодательством.
- Следовать согласованному с непосредственным руководителем графику работ.
- Проявлять инициативу в вопросах рационализации труда.



Рабочая документация

- ❑ Хронологические или накопленные отчеты по показателям работы операторов в разрезе групп супервайзеров для аналитической работы (вкл. задействованные логины по месяцам, приход/уход сотрудников по своей группе, план/факт отработанных часов, ОКК, АНТ, дисциплинарные нарушения и т.п.)
- ❑ Сводные графики работы и подработок агентов. Контроль за своевременным и оперативным внесением изменений и корректировок.
- ❑ Сводная таблица загруженности операторов с указанием подключенных навыков и внутренних приоритетов по проектам.
- ❑ Таблица с ежедневным, еженедельным и ежемесячным рейтингом групп агентов СВ по установленной форме.
- ❑ Вся документация, относящаяся к работе отдела, должна храниться в единой базе документов на утвержденном ресурсе.
- ❑ Текущие планы и план действий проекта с указанными сроками и статусами по выполнению поставленных задач.
- ❑ Технические задания проекта в случае наличия.
- ❑ Паспорт проекта.
- ❑ Архив проекта со всеми документами со дня запуска проекта.
- ❑ Операционный и новостной чат проекта.

ПРИЗНАЮ СВОИ
ОШИБКИ. МОЖЕТ
НЕ БУДЕТЕ
НАКАЗЫВАТЬ?



Успехов в работе!

ИНОГДА РАБОТА ЗАСТАЁТ ВРАСПЛОХ:

