

РТК Анкеты

Компания Ростелеком - сайт rt.ru

Основная деятельность компании - предоставление услуг связи: интернет, ТВ, телефония и видеонаблюдение. На рынке с 1993 г

Направление проекта – Анкетирование

Суть проекта – совершение исходящих звонков, проведение опросов / интервью среди юридических лиц, которые пользуются услугами компании.

Цель: выявить удовлетворённость клиентов провайдера услугами интернета, мобильной связи и «умной телефонии»

Обучение 1 день с 09:00 до 13:00 по МСК, затем сразу итоговый ТЗ

График работы проекта: Будни с ПН по ПТ с 08:00 до 18:00 МСК

Набор на следующие графики работы :

График 5/2: с 08:00-17:00 и с 09:00-18:00 по МСК (9 часов смена, включая перерыв 1 час)

Частичный график - минимум 5 рабочих часов в рамках режима работы проекта



Ростелеком



Мотивация РТК Анкеты

- % загрузки **менее 40** минут в ЧЧ

Условия	Стоимость часа при % загрузки менее 40 минут в ЧЧ
Выполнение плана менее 70%	145,00 ₺
Выполнение плана от 70,01-99,99%	155,00 ₺
Выполнение плана от 100%	165,00 ₺

- % загрузки **от 40** минут в ЧЧ

Условия	Стоимость часа при % загрузки от 40 минут в ЧЧ
Выполнение плана менее 70%	160,00 ₺
Выполнение плана от 70,01-99,99%	170,00 ₺
Выполнение плана от 100%	185,00 ₺

Стоимость часа зависит от % **выполненного плана** по анкетам и среднего показателя загрузки в час.

Загрузка в час = $M / ЧЧ$, где

M- сумма минут в разговоре за отчетный период

ЧЧ – сумма часов выставленных по графику

Процент (%) выполнения плана считается в соотношении фактически оформленных анкет (АФ) к плану по анкетам (План) и считается по формуле:

% ВП= АФ/План*100 , где

АФ – фактически оформленные анкеты (**Результативным/успешным интервью будет считаться при прохождении всей анкеты**).

План - план анкет в месяц, который оператору рассчитывается исходя из соотношения его часов по графику (ЧЧ) к целевому КПД= **0,1** и считается по формуле:

План = ЧЧ * КПД Например: 125 часов x 0,1= 12,5 (количество анкет)

В норму часов входят те часы, когда оператор был в разговоре.

Обязательное условие для работы на проекте:

- **минимальная скорость проводного интернета 20 Мбит/с,**
- **Windows 7 и выше, 64-разрядная версия операционной системы Windows,**
- **оперативная память минимум 4 ГБ,**
- **клавиатура, мышь,**
- **исправная рабочая гарнитура с USB-разъемом**
- **скорость печати минимум 120 зн/мин**

На проекте обязательна проверка СБ, для чего необходимо предоставить личные документы менеджеру Дарье Печерской и заполнить все бланки, которые она направит Вам в личные сообщения в Скайп. Документы нужно распечатать, заполнить и отсканировать, после чего отправить Дарье.

Коллеги, незамедлительно направляйте все документы Дарье, так как проверка службы безопасности длится 2-3 дня и нам с Вами важно успеть попасть на обучение.

После получения заполненных файлов Дарья добавит Вас в чат обучения. На обучении важно находиться под своим именем. Поэтому обязательно нужно прописать имя в скайпе (ФИО или Имя Ф.) и в Телеграм