

# ОПЕРАТОР КОЛЛ-ЦЕНТРА «МЕДИАСОФТ»

Все о том, как мы работаем

# ДАВАЙТЕ ЗНАКОМИТЬСЯ

- ▶ Наша компания называется «МедиаСофт», мы занимаемся изучением общественного мнения. Мы проводим опросы на различные темы – потребление продуктов, товаров, услуг, отношение к проблемам городов, регионов, страны, вопросам политики и социального устройства и т. д.
- ▶ Наше подразделение – колл-центр – занимается телефонными опросами. Наши сотрудники – операторы колл-центра, – независимо от своего местонахождения работают в единой системе телефонных опросов.

- ▶ Контактная информация:

[callcenter@mediasoft.ru](mailto:callcenter@mediasoft.ru)

[www.mediasoft.ru](http://www.mediasoft.ru)

Тлф 8-903-933-17-70

Тлф 8-913-002-33-43

Тлф 8-383-363-28-58, добавочный 129

Скайп: Callcenter MediaSOFT

- ▶ Вопросы задаем в скайпе, по телефону или электронной почте.
- ▶ Если Вы пишете нам по электронной почте, просьба все письма присылать на наш адрес электронной почты [callcenter@mediasoft.ru](mailto:callcenter@mediasoft.ru). Вам могут отвечать разные сотрудники со своих адресов, но последующие Ваши письма, в том числе Ваши ответы, просьба также отправлять на [callcenter@mediasoft.ru](mailto:callcenter@mediasoft.ru). Это наш общий адрес, к которому есть доступ у всех сотрудников колл-центра, и Ваши письма не потеряются.

# РАБОТА ОПЕРАТОРА КОЛЛ-ЦЕНТРА

- ▶ Оператор колл-центра – это сотрудник, который занят непосредственным сбором информации. Оператор звонит по телефону людям, предлагает принять участие в опросе, задает вопросы по анкете, фиксирует полученные ответы в программе анкеты.
- ▶ Оператор работает по базе телефонных номеров, где-то искать номера телефонов для работы оператору не нужно. Как правило, оператор работает по случайной базе телефонных номеров, и звонит людям, которые не давали предварительного согласия на участие в опросе; получить это согласие – одна из задач оператора. Работа оператора колл-центра на опросах разделяется на проекты. Отдельный проект – это отдельная анкета, со своими вопросами, правилами работы с этими вопросами, требованиями к респондентам, базой телефонных номеров, регионами (географией) работы.
- ▶ Для работы оператором колл-центра в удаленном режиме Вам необходимо:
  - ✓ иметь возможность работать в комнате безо всяких сторонних шумов – телевизора, музыки, разговоров домочадцев, звуков домашних животных и т. д.;
  - ✓ стационарный компьютер или ноутбук; обратите внимание: ни планшеты, ни смартфоны для работы не подходят!
  - ✓ подключение к сети Интернет по выделенной линии (до квартиры или помещения, в котором Вы будете работать, протянут интернет-кабель; он подключен к рабочему компьютеру или роутеру, к которому подключен рабочий компьютер);
  - ✓ компьютерная гарнитура – наушники с микрофоном.
- ▶ Перед началом работы на проекте оператор в обязательном порядке:
  - просматривает видео инструктаж, в котором подробно разъясняются вопросы анкеты,
  - проходит инструктаж по скайпу, в ходе которого проговариваются график, рабочее время и общие правила работы на этом проекте и выясняются все вопросы и неясности по анкете, которые остались (или появились) у операторов после просмотра видео инструктажа.
- ▶ После прохождения инструктажей оператор приступает к работе на проекте
- ▶ Качество работы оператора контролируется, все совершаемые звонки записываются. Каждый оператор в обязательном порядке знакомится с результатами контроля его работы.

# ГРАФИК РАБОТЫ ОПЕРАТОРА КОЛЛ-ЦЕНТРА

- ▶ В обычном режиме колл-центр работает с 11:00 до 21:00 по новосибирскому времени (с 7:00 до 17:00 МСК=московского времени).
- ▶ Время работы зависит от требований текущих проектов и может меняться: если мы опрашиваем жителей регионов с московским временем, мы можем звонить до 1:00 по новосибирскому времени (до 21:00 МСК); если мы звоним по регионам Урала или Сибири – до 21:00 по новосибирскому времени (до 17:00 МСК). Также сдвигается время начала работы в случае, если мы опрашиваем жителей Дальнего Востока, рабочее время на таких проектах с 9:00 до 17:00 по новосибирскому времени (5:00 – 13:00 МСК соответственно).
- ▶ Индивидуальный график работы каждый оператор составляет самостоятельно, на неделю вперед.
- ▶ График обязательно согласовывается с супервайзером. В течение недели оператор работает по согласованному графику, потом заполняет и согласовывает следующий график, и т. д.
- ▶ Требования к индивидуальному графику: оператор работает не менее 3-х дней в неделю и не менее 4-х часов в день (за смену). Внимание! Смена продолжительностью менее 3-х часов рабочего времени не оплачивается!

# СИСТЕМА ОПЛАТЫ

- ▶ Система оплаты почасовая, стоимость одного часа составляет от 60 рублей до 140 рублей. Стоимость часа (ставка) зависит от выполнения нормативов по проекту и соблюдения индивидуального рабочего графика.
- ▶ Нормативы определяются для каждого проекта, учитывается длительность и сложность анкеты). Примеры нормативов и расчета ставки на проектах:

Проект	Закупка бумаги	Финансовые услуги
Краткое описание	Опрос юридических лиц, продолжительность анкеты 10-12 минут, респонденты – сотрудники, которые выбирают и покупают бумагу для офисного использования	Опрос физических лиц по базе клиента, продолжительность анкеты около 1 минуты
Нормативы	* 0,75 интервью в час – ставка 80 рублей в час * 0,90 интервью в час – ставка 100 рублей в час * 1,1 интервью в час – ставка 120 рублей в час * 1,3 интервью в час – ставка 140 рублей в час	* 7 анкет в час – ставка 80 рублей в час * 9 анкет в час – ставка 100 рублей в час * 11 анкет в час – ставка 120 рублей в час * 14 анкет в час – ставка 140 рублей в час
Пример расчета ставки	Например, оператор отработал 8 часов по проекту «Закупка бумаги» и сделал 10 анкет = $10:8 = 1,25 =$ ставка, по которой рассчитываются выплаты оператору за этот день равна 120 рублей в час.	Например, оператор отработал 6 часов по проекту «Финансовые услуги» и сделал 49 анкет = $49:6 = 8,17 =$ ставка, по которой рассчитываются выплаты оператору за этот день равна 80 рублей в час.

# СИСТЕМА ОПЛАТЫ

- ▶ Ставка, по которой оплачивается рабочее время оператора, рассчитывается отдельно по каждому дню и по каждому проекту
- ▶ Оплачивается рабочее время оператора (т. е. то время, в течение которого он был зарегистрирован в системе и занимался обработкой звонков; перерывы в работе в рабочее время не засчитываются) + к каждому полному отработанному часу добавляется 5 минут
- ▶ Удержания из оплаты могут быть по двум причинам: в связи с отбраковкой интервью, сделанных оператором, или в связи с имитацией работы оператором. Бракуются фальсифицированные интервью и интервью, проведенные с грубыми нарушениями требований анкеты
- ▶ Внимание! Смена продолжительностью менее 3-х часов рабочего времени не оплачивается! Перерывы в работе в рабочее время не засчитываются!
- ▶ Выплаты производятся на банковскую карту каждые две недели, по четвергам. Например, в четверг, 16 апреля 2020 г, оплачивался период со 23 марта по 5 апреля 2020 г. Следующие выплаты – в четверг, 30 апреля 2020 г, оплачивается период с 6 по 19 апреля 2020 г.
- ▶ Информация о расчетах и начислениях высылается еженедельно по средам, за период прошедшей недели с понедельника по воскресенье.

# ПЕРЕД НАЧАЛОМ РАБОТЫ

- ▶ Перед началом работы на проектах обязательна стажировка – это время, предназначенное для ознакомления с рабочими программами, основными правилами работы, для проведения тестовых (пробных) интервью.
- ▶ В ходе стажировки обязательно выясняйте все непонятные моменты, задавайте возникающие вопросы.
- ▶ Необходимо распланировать Ваше время таким образом, чтобы тестовые интервью Вы смогли сделать после инструктажа по скайпу, в тот же день. График проведения инструктажей на стажировке:

День недели	Время инструктажа 1	Время инструктажа 2
Понедельник	11:30 по новосибирскому времени (7:30 МСК)	16:00 по новосибирскому времени (12:00 МСК)
Среда	11:30 по новосибирскому времени (7:30 МСК)	16:00 по новосибирскому времени (12:00 МСК)
Пятница	11:30 по новосибирскому времени (7:30 МСК)	16:00 по новосибирскому времени (12:00 МСК)

# ЕСЛИ У ВАС ЕСТЬ ВОПРОСЫ:

- ▶ Контактная информация:

[callcenter@mediasoft.ru](mailto:callcenter@mediasoft.ru)

[www.mediasoft.ru](http://www.mediasoft.ru)

Тлф 8-903-933-17-70

Тлф 8-913-002-33-43

Тлф 8-383-363-28-58, добавочный 129

Скайп: Callcenter MediaSOFT

- ▶ Вопросы задаем в скайпе, по телефону или электронной почте.
- ▶ Если Вы пишете нам по электронной почте, просьба все письма присылать на наш адрес электронной почты [callcenter@mediasoft.ru](mailto:callcenter@mediasoft.ru). Вам могут отвечать разные сотрудники со своих адресов, но последующие Ваши письма, в том числе Ваши ответы, просьба также отправлять на [callcenter@mediasoft.ru](mailto:callcenter@mediasoft.ru). Это наш общий адрес, к которому есть доступ у всех сотрудников колл-центра, и Ваши письма не потеряются.