

«Подбор персонала в
контакт центр»

ЗАДАЧА

- В Ульяновской области с февраля 2022 года открылась площадка нового крупного контакт центра VOXYS.
- Компания предлагает комплексное обслуживание клиентов.
- Рост численности площадки предполагает увеличение штата с 30 человек в феврале 2022 года до 100 человек в мае 2022 года

Основные позиции:

- оператор call центра (нет требования к стажу и образованию, возможна работа по сменам) з/та 25,0 тыс. руб.
- специалист по работе с ,клиентами (нет требования к стажу и образованию), з/та 28,0 тыс. руб.

- Средняя заработная плата по Ульяновской области – 36,0 тыс. рублей.
- На территории действуют несколько контакт центров (заработная плата по аналогичным вакансиям 30-40 тыс.руб.)
- Важные навыки: корректное внесение информации в базу данных, навыки консультирования, приём и обработка звонков и обратной связи от клиентов.

Задача кейса: за 2 месяца увеличить численность работников на 65 человек по основным позициям.

«Подбор персонала в
контакт центр»

РЕШЕНИЕ
СИТУАЦИИ

- 1) В связи с тем, что предлагаемый уровень заработной платы по вакансиям «оператор call центра» и «специалист по работе с клиентами» в новом крупном контакт центре VOXYS ниже, чем по аналогичным вакансиям в области, необходимо воспользоваться сервисом «живая вакансия», т.е. наиболее полно отразить преимущества данной вакансии перед подобными вакансиями (социальные гарантии, удобный график, корпоративные возможности и др.). Предложить компании снять рекламный ролик – видео-визитку предприятия, для активного привлечения соискателей.
- 2) Разместить «живую вакансию» на ЕЦП «Работа в России», сайтах «Superjob», «hh.ru», «Авито», возможно привлечение других СМИ. Направить объявление о вакансиях в учебные заведения СПО и ВПО для возможного замещения должностей студентами (работа по сменам).
- 3) В службе занятости необходимо создать «группу быстрого реагирования» (ГБР), т.е. специально выделить сотрудников (2 чел.), которые будут взаимодействовать с работодателем с целью мобильного решения поставленной задачи по набору сотрудников. ГБР анализирует базу граждан, состоящих на учёте в службе занятости на текущий момент, а также граждан, снятых с учёта в связи с длительной неявкой или отказом от услуг СЗ с целью предложения данных вакансий.
- 4) Предложить обучение отобранных кандидатов силами профконсультанта (психолога) СЗ профессиональным навыкам (консультирование, прием /обработка звонков и т.д.).
- 5) Проработать список обученных по направлению СЗН по профессии оператор ЭВМ, так и тех кто обучается сейчас.
- 6) Организовать ярмарки вакансий с привлечением граждан, ищущих работу, а также выпускников и студентов СУЗ-ов и ВУЗ-ов.
- 7) Организовать удаленную, дистанционную работу сотрудников (мамочки, находящиеся в декретном отпуске, пенсионеры и др.).
- 8) Предложить работодателю расширить набор инструментов для общения с клиентами, помимо «живого» общения по телефону добавить следующие пулы инструментов: чат-боты, голосовые роботы, звонок с сайта, электронную и голосовую почту, мессенджеры, чаты, SMS-сообщения и т.д.
- 9) Разместить объявление на Региональном Портале СЗН, в соцсетях, пустить ролик с информацией на табло в холле ЦЗН.

РЕЗУЛЬТАТ: благодаря инструментам, предложенным Республиканским ЦЗН Контактным центром VOXYS организована дистанционная работа для сотрудников, благодаря которой готовы выйти на работу 15 инвалидов и 20 женщин находящихся в декретном отпуске.