

Людяність під загрозою



Як підтримувати своїх і тримати лінію сервісу клієнтів

Герасимчук Юлія



ПЕРЕВАГИ ВАМПІРІВ

ON

OFF



ЕМОЦІЇ

◆ ЗЛІСТЬ

◆ НЕНАВИСТЬ

◆ РОЗЧАРУВАННЯ

◆ ВТОМА

ТЕОРІЯ ТРЬОХ ТІЛ

КЛІЄНТИ

КОМПАНІЯ



СПІВРОБІТНИКИ

ТЕОРІЯ ТРЬОХ ТІЛ

КЛІЄНТИ

КОМПАНІЯ

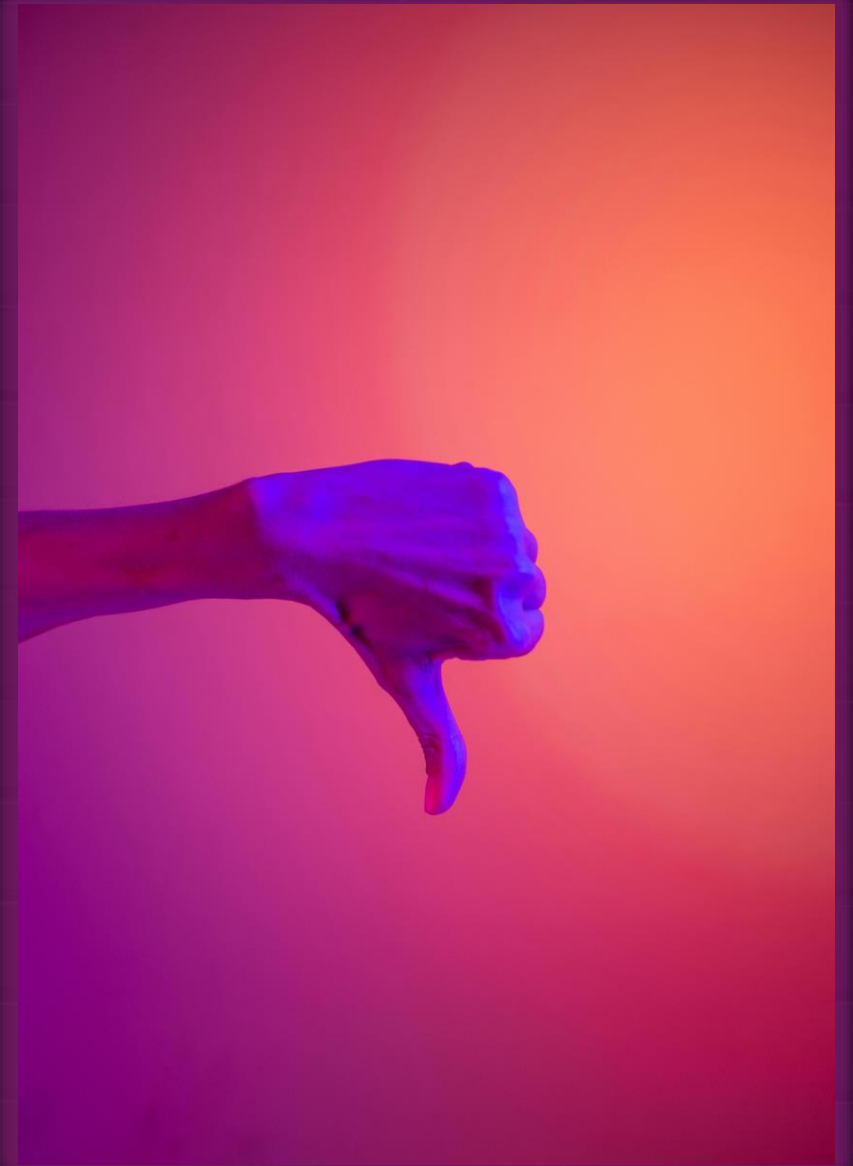


СПІВРОБІТНИКИ

BTOMA

52%

*Gradus research



Дохід

85%

Все інше

15%



БАЗА

СТРАХУВАННЯ:

Медичне + Check Up
Від нещасних випадків
Від ризиків війни



ПІДТРИМКА:

12 сесій з психологом он-лайн
12 ресурсних груп оф-лайн

VODAFONE TEAM+KIDS:

Біг
Йога
Танці

СОЦІАЛЬНІ АКТИВНОСТІ:

Волонтерство
Підтримка воїнів

І ще смаколики)

ВАМ ЗРУЧНО?

ОФІС

ПІД
НАСТРІЙ

ВДОМА

ТОЧНО ЗРУЧНО?



ОФІС

ПІД
НАСТРІЙ

ВДОМА

● ПОРТРЕТ

● РЕКРУТИНГ

● АДАПТАЦІЯ

● ПІДТРИМКА

● КОНТРОЛЬ

● СИСТЕМА КОМУНІКАЦІЙ

Лінія підтримки



ЗРУЧНО?

ВДОМА

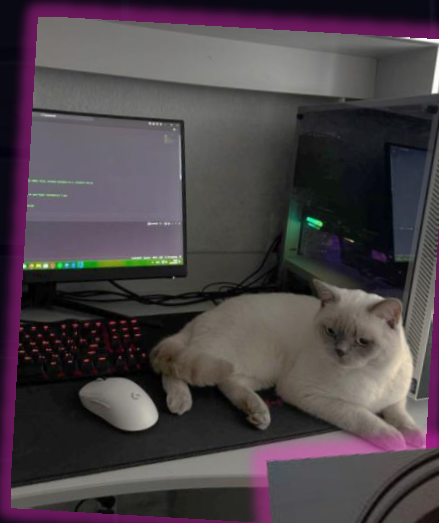
ПРАВИЛО 2 СТІН

ОБЛАДНАННЯ КОРПОРАТИВНЕ

ОБЛАДНАННЯ ВЛАСНЕ

ПАКУНОЧКИ

ВІДРЯДЖЕННЯ В ОФІС



ЗРУЧНО?

ОФІС=УКРИТТЯ

МІНУС 1 ПОВЕРХ

АВТОНОМНІСТЬ

+ 204 000 ЗВЕРНЕНЬ/РІК





ingoing

БЕЗБАР'ЄРНІСТЬ

outgoing

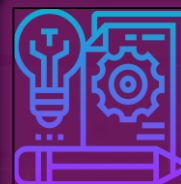
МІНІМІЗАЦІЯ

ОСВІТНІЙ ПАРТНЕР



ІСТОРІЯ
ФІЛОСОФІЯ
МОВА

MICROSOFT OFFICE
ШІ



ЮРИДИЧНА
ГРАМОТНІСТЬ
ФІНАНСОВА
ГРАМОТНІСТЬ

BOOKWORM CLUB

ПРИЙНЯТТЯ
РІШЕНЬ
ДИЗАЙН-
МИСЛЕННЯ

КОРПОРАТИВНИЙ
ПОДКАСТ

Vodafone Career Calling



6 місяців

Кар'єрне
консультування

Можливість
релокації

15 учасників

Центр
Експертизи
E2E



Експерти для
Експертів
Підтримка
інших відділів

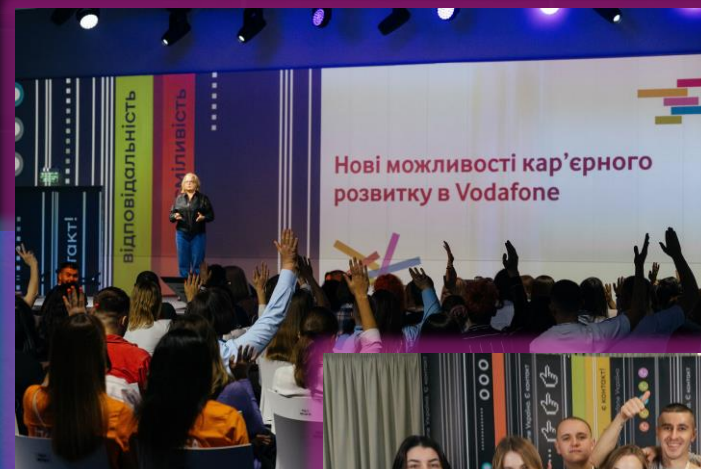
48% залучення

ТРЕБА БЛИЖЧЕ

Визнання

Сенси

Стратегія



КОНТАКТ-ЦЕНТР
- центр компетенцій
та експертизи

NOT
BAD

СУПЕРИ



Академія лідерства
Нейроменеджмент
Штучний інтелект

Керування змінами

Керування конфліктами

Project Managment

АДАПТИВНІСТЬ

Психічне здоров'я лідера
і команди під час війни

Практики майндфулнес

Травмо-інформований підхід в
управлінні персоналом

Рівень рекомендацій управлінців = 96%

Інформаційна підтримка



Чат-бот
«Василина»

Навчання

Інфоканал
«Start Up»

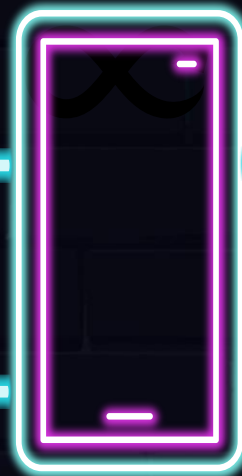
Адаптація

Кожен день

База знань
InfoPortal

Коли складно

VoiceChat підтримка
«Consult»



ФОКУСИ

1 фокус на місяць

Dnipro Customer Care ADVENT CALENDAR

Березень – місяць клієнта

"День подяки" 1 2 3

4 ПН "Ораторське мислечтво" 5 ВТ 6 СР "WOW" 7 ЧТ 8 ПТ 9 СБ 10 НД

11 ПН "Ш_ОК" 12 ВТ "Тиждень допомоги" 13 СР "День запитань" 14 ЧТ "День промов" 15 ПТ 16 СБ 17 НД

18 ПН "День клієнта" 19 ВТ "Тиждень допомоги від SMS" 20 СР "Тиждень допомоги від SMS" 21 ЧТ "Тиждень допомоги від SMS" 22 ПТ 23 СБ 24 НД

25 ПН Спілкування в стилі ОК 26 ВТ Спілкування в стилі ОК 27 СР Спілкування в стилі ОК 28 ЧТ Спілкування в стилі ОК 29 ПТ Спілкування в стилі ОК 30 СБ 31 НД

МАРАФОН ШВИДКОСТІ DCC



ВИРІШЕННЯ ПИТАННЯ
СТРУКТУРА ДІАЛОГУ
ПРОЦЕДУРИ

КОМАНДА	ПІДБІР ТП	ДОСТУПНИЙ РОУМІНГ	АКЦІЇ CRM	КОНСУЛЬТАЦІЯ ПО ЗАМІНІ	ЗАГАЛЬНИЙ РЕЗУЛЬТАТ
КОМАНДА	ЕТАП №1	ЕТАП №2	ЕТАП №3	ЕТАП №4	2 1 3
PRP_7	5,04	4,47	5,24	2,39	17,13
PRP_5	4,26	2,79	4,38	4,06	15,48
PRP_10	2,74	5,47	5,95	4,22	18,38
POP_8	5,26	5,30	5,95	3,11	19,62 WINNER
HVPC	3,59	3,93	5,43	4,06	17,01
CHAT	3,78	4,60	4,81	3,44	16,63

1 ДІАЛОГ. ОЦІНКА ВІД 1 ДО 5

ЕМПАТІЯ РІШЕННЯ ПРОЦЕДУРИ



МАРАФОН ЯКОСТІ DCC

1 ДІАЛОГ. ОЦІНКА ВІД 1 ДО 5

КОМАНДА	ЕТАП №1	ЕТАП №2	ЕТАП №3	ЕТАП №4 + ВАУ/ПОДЯКИ	ФІНАЛЬНИЙ РАХУНОК
PRP_7	8,5	11,75	8,55	9,76 + 12	50,56
PRP_5	11,5	14	7,22	10 + 12	54,72 2
PRP_10	8,75	5,38	7,78	12,77 + 7	41,68
POP_8	9,63	12,88	12	10,33 + 7	51,84
HVPC&KA	10,63	13	7,25	14,11 + 9	53,99
CHAT	12,5	13,8	9,67	8,56 + 21	65,33 1

СПІЛЬНИЙ ПРОСТІР

ГУМОР

20%

ВИЗНАННЯ

30%

РОЗВИТОК

30%

РОБОТА

20%



DCC запроваджує кореспондентство!

А це значить, що кожен охочий відтепер може публікувати власні новини у I-DLE на весь DCC! 😊

і що це значить?



Тільки уяви, **ти тепер справжній кореспондент** що публікує новини, цікаві події чи досягнення своєї групи для всього центру! І, звісно, отримує заслужену винагороду у вигляді балів у **#ShopБуло**

Основні засади кореспондентства

Відсутність цензури
публікуємо усе, що вважаємо за потрібне (у межах загальноприйнятих норм культури та моралі)

креативність 🌟
нестандарний підхід до тексту чи візуалу - наша ціль! новини цікаві тоді - коли просто та з душею

Актуальність ⚡
оперативність у висвітленні інформації без зайвих вагань та лірики)

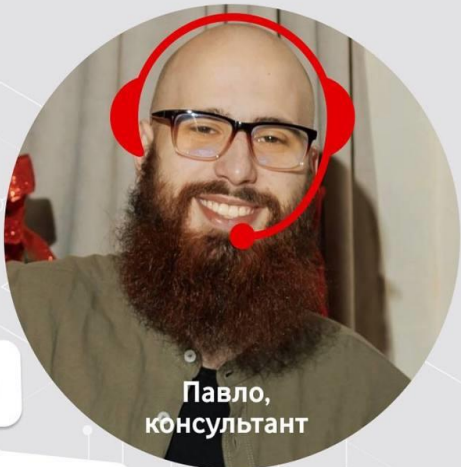


прозорість ••
висвітлюємо усе як є! чесність та відкритість - ґрунт, база і основа для I-DLE

Наша підтримка

Між нами стираються межі

Лінія підтримки у Vodafone



підтримка

зв'язок

довіра >

людяність



Про підтримку

2/3

Одного разу мені зателефонувала постійна клієнтка. Її голос тремтів.

Мені просто потрібно поговорити. Можна?

Звісно. Що сталося?

Просто важкий день. Евакуююся з дитиною, їду в потязі... страшно

...

Дякую. Я почуваюся краще.

...

...



Про допомогу

3/3

Дзвінок надійшов від постійного клієнта

Павло, допоможіть. Я загубився...

Де ви зараз?

Я у Дніпрі. Вийшов із машини, думав, що швидко знайду адресу, але інтернет зник. Район незнайомий.

Опишіть, що довкола

Вузькі вулиці, невеликі будинки, якийсь магазин із зеленою вивіскою...



Чим пишаємось

Розширення
функціоналу та
headcount

Виконання KPIs
>100%

Щорічне зростання
eNPS

2 місце у рейтингу
Forbes «50 найкращих
роботодавців»

Залишаймося людьми



Герасимчук Юлія
Vodafone Ukraine
+380952301166
jgerasimchuk@vodafone.ua