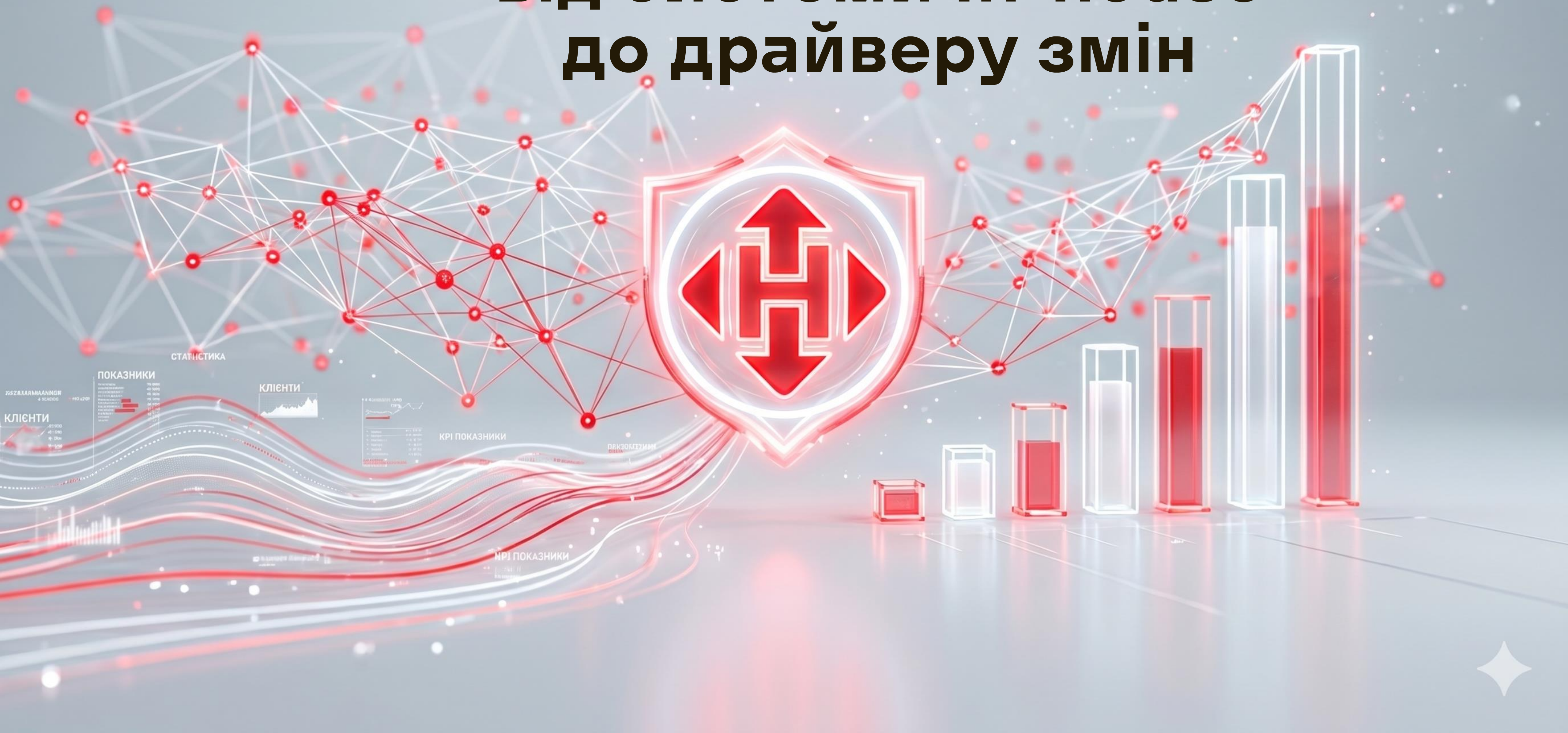


Контакт-центр: від системи In-house до драйверу змін





Богдан Стретович

Директор департаменту НКЦ

Відповідаю за клієнтський сервіс у напрямках вхідної лінії, модерації соціальних мережі групи компаній NOVA, обслуговування онлайн-звернень, підбору персоналу, адаптації й навчання фахівців, аналітики й плануванні графіків для централізованого контакт-центру Нової пошти. Досвід роботи 10 років.

Контакт центр Нової пошти

Гаряча лінія
по Україні та
міжнародний
напрямок



Онлайн-канали,
чати



Електронна
пошта



Іміджеві
канали



Категорії звернень

Консультація



Пропозиція



Подяка



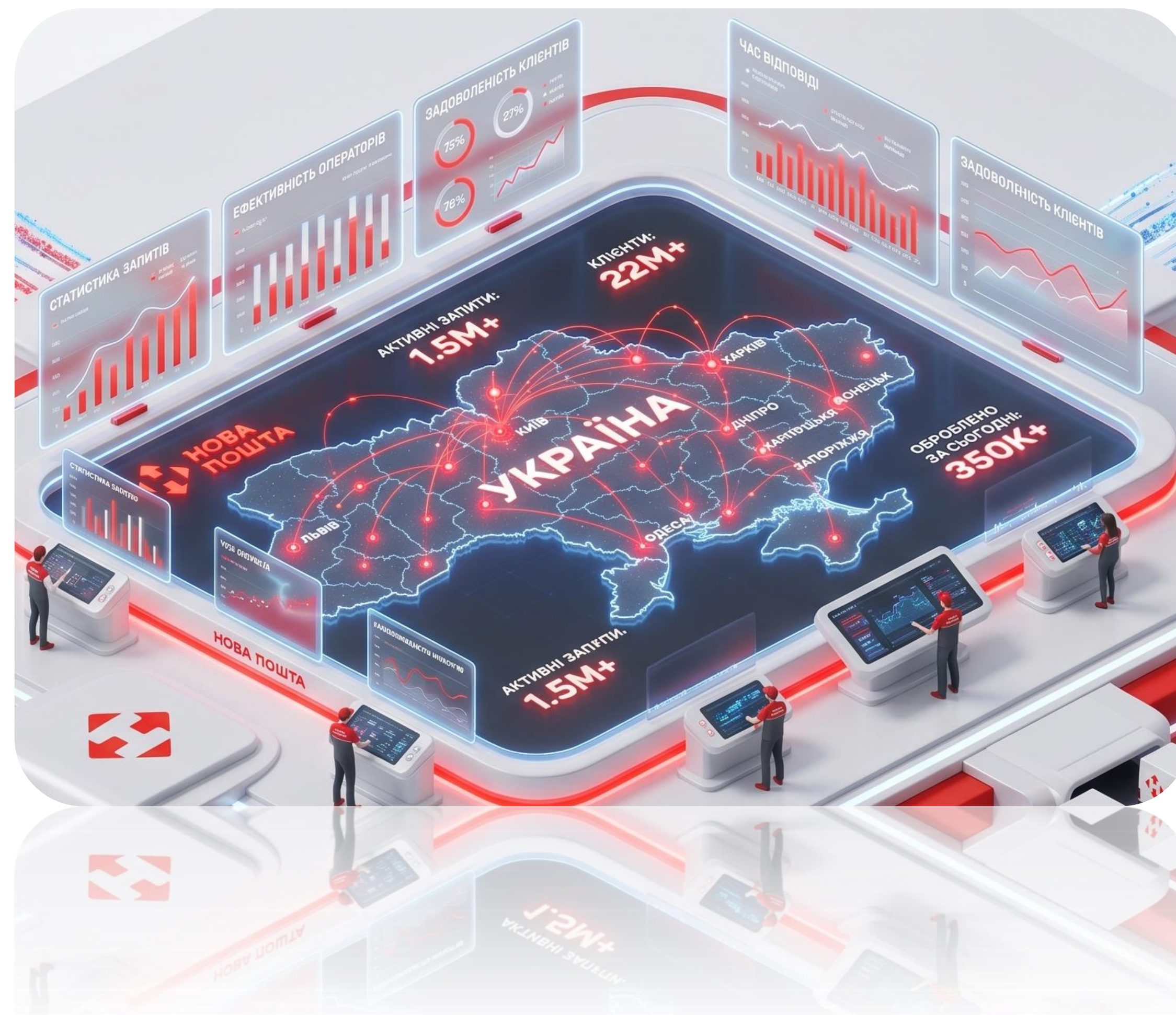
Заявка



Скарга



Претензія



Підбір персоналу



Пошук кандидатів

Телефонне інтерв'ю

Проведення співбесіди

Оформлення

Адаптація та утримання співробітника

Підбір персоналу

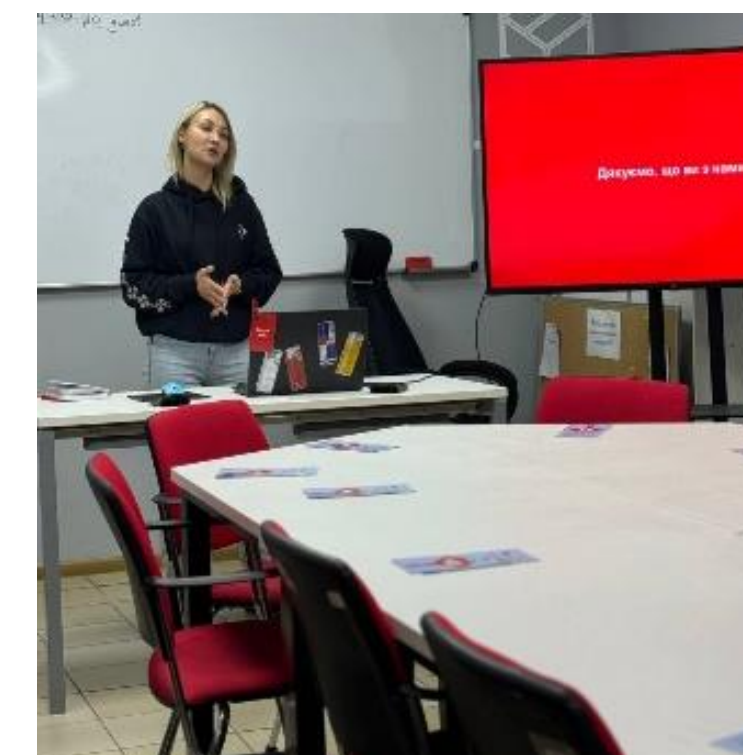
Пошук кандидатів 

Ярмарки вакансій,
реклами у ВУЗах

Проведення екскурсій в
офісі НКЦ

Розміщення оголошень
Facebook в групах різних
міст

Планування співпраці з ВПО



Навчання персоналу



Первинне навчання - послуги та сервіси компанії

Практичне навчання - робота з інформаційними системами

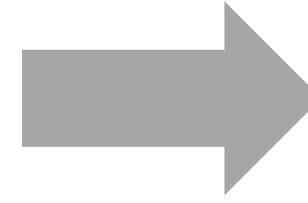
Прийом дзвінків під контролем тренера

Розвиваюче soft та hard skills навчання

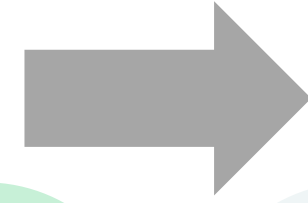
Система адаптації нових працівників



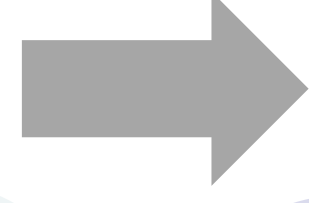
1-й день в групі



1-й тиждень в групі



2-3-й тиждень в групі



3-4-й тиждень в групі



1. Онлайн/офлайн зустріч зі стажером за єдиним алгоритмом(обговорення правил, обов'язків, задач на тиждень).
2. Оцінка знань стажера (готовності до самостійної роботи).
3. Обмін контактами, призначення наставника в групі.

1.Робота на окремій лінії в спокійному темпі. (4-6 дзвінків/год).
2. Опрацювання звернень з наставником в групі.

1. Зустріч онлайн/офлайн з керівником групи за результатами першого тижня роботи (опрацювання помилок, визначення слабких сторін, встановлення планів на тиждень).
2. Робота на окремій лінії в спокійному темпі. (6-8 дзвінків/год).

1. Відправка опитування, щодо адаптації стажера в групі.
2. За потреби індивідуальний подальший супровід керівника.



Самостійний фахівець

Керівник групи

Керівник групи

Керівник групи

Керівник групи навчання або підбору

Адаптація стажера

Адаптаційна брошура

Привіт, колего!

Раді вітати тебе в нашій дружній команді НКЦ. В цьому листі ми зібрали для тебе найкориснішу інформацію, що обов'язково тобі знадобиться.

Якщо у тебе є питання чи зауваження, щодо теоретичного та практичного навчання (перші 3 тижні в компанії), ти

Олія



Всі питання як в тебе виникають, хоч процесні, хоч особисті, ти можеш задати своєму керівнику.

Якщо в тебе будуть виникати питання чи проблеми, які з якоїсь причини не зможе вирішити твій керівник групи, звертайся до

Поки триває теоретичне і практичне навчання, твій графік стабільний: Пн-Пт з 09:00 до 18:00, Сб-Нд - вихід.

Далі графік буде плаваючий та за його формування відповідас керівник твоєї групи. Нагадаємо тобі можливі зміни:

Повний робочий день (день зміни)- 7:00, 7:30, 8:00, 8:30...11:00, 12:00.
 Повний робочий день (вечір)- 12:00, 13:00.
 Частова зайнятість (4 години ранок)- 07:00, 08:00, 09:00
 Частова зайнятість (4 години день)- 11:00, 12:00, 13:00,14:00, 15:00.
 Частова зайнятість (4 години вечір)- 16:00, 17:00, 18:00
 Частова зайнятість (6 години ранок)- 08:00, 09:00, 11:00
 Частова зайнятість (6 години день)- 11:00, 12:00, 13:00,14:00.
 Частова зайнятість (6 години вечір)- 15:00, 16:00.

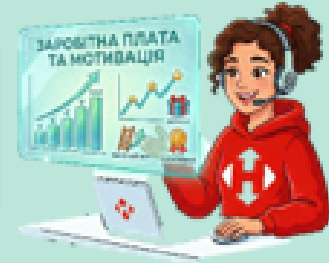
*Назви графіків частової зайнятості уточнює рекрутер при працевлаштуванні та начальник відділу при погодженні переведення



Заробітна плата буде надходити тобі 2 рази на місяць:

22 числа кожного місяця - аванс (нараховується за відрахованими за графіком зміни з 1 по 15 число)
 7 числа - заробітна плата (нараховується з 16 числа по кінець місяця)

* якщо ця дата припадає на вихідний, виплата буде раніше, в Пт.



Як я буду отримувати ЗП?

Ти сам обираєш банк та акаунт рахунок, на які хочеш отримувати виплати.
 Зверни увагу, що в групу компанії Nova входить компанія Nova Pay. Ти можеш оформити карту та отримувати ЗП переважно оригівно в 00:15 та знімати без комісії у будь-якому відділенні НР.
 Якщо маєш питання по нарахуванню ЗП, запитай у керівника

Профспілка

Також ти можеш стати членом профспілки Нова пошта. Для цього потрібно написати та відправити заяву на астил. Деталі

Відпустки та лікарняні:

Всього на рік ти маєш 24 дні щорічної відпустки та 2 додаткової за роботу за ПК.

Першу відпустку ти можеш взяти вже через 6 місяців роботи в компанії. На рік ти маєш використати 14 днів нещодільно та інші дрібно за необхідністю.

Про намір використати відпустку варто попередити керівника оригівно до 15 числа поточного місяця для запису на наступний або в дедлайн оказаний керівником групи у робочому чаті.

Кількість місяців на відпустку в розряді відділу обмежено.

Лікарняні- перші 5 днів оплачує компанія, починаючи з 6-го числа виплати здійснює пенсійний фонд. Сума виплати залежить від середнього заробітку за останні 12 міс та офіційного стажу роботи: до 3-х років-50% від середнього заробітку, 3-5 років- 60%, 5-8 років- 70% і лише більше 8 років- 100%. Виключенням є лікарняні по хворобі дитини.

Оплатується не в залежності від стажу 100% та повністю пенсійним фондом.

6. Можливість користуватися перевагами та знижками від наших партнерів, згідно партнерської програми ВІГОДА (у вкладенні)



План адаптації нових співробітників НКЦ			
	Дія	Терміни	Відповідальний
До початку роботи в групі	Розподіл	До 16:30 щочетверга	Начальник відділу
	Лист інформування керівників груп та смс в чаті	до 18:00 щочетверга	Керівник групи навчання
	Знайомство в офісі*	Після 17:00 щоп'ятниці	Керівник групи
	Знайомство в телефонному режимі	Чт-Пт до 18:00	Керівник групи
Знайомство із новим співробітником:	Розкажи про себе, про свій досвід роботи, як ти став керівником групи. Попроси фахівця розказати про себе.	1-ша зустріч	Керівник групи*
	Розказати про графік роботи, вихідні, відпустки і т.д.	1-ша зустріч	Керівник групи*
	Проінформуй по яких питаннях, та куди саме до тебе можна звертатись та в який час: графік, зарплата, карта якості, страхування, відпустка, питання по процесах.	1-ша зустріч	Керівник групи*
	Покажи робоче місце**	1-ша зустріч	Керівник групи*
	Хто може допомагати відповідати на питання. Якщо керівника нема до кого можна звертатись. Призначити за необхідністю наставника з фахівців 3/4 рівень	1-ша зустріч	Керівник групи*
	Проінформуй про показники та цілі, як вони впливають на загальний результат, що необхідно виконувати. Чому важливий дозвон, продуктивність, статуси і т.д.	1-ша зустріч	Керівник групи*
	Розкажи про вашу групу, які традиції та правила в групі.	1-ша зустріч	Керівник групи*
	Уточни де знаходиться кухня та туалет /чи знає співробітник де це все знаходиться**.	1-ша зустріч	Керівник групи*
	Проінформуй, що через тиждень ви поговорити про підсумки роботи за тиждень.	1-ша зустріч	Керівник групи*
	Проінформувати та навчити про розвезення, офісних працівників	1-ша зустріч	Керівник групи*
	Запитай контакт родича для екстреного зв'язку та внеси всі данні в файл контактна інформація, внести інфо в список на мотивацію, додати в графік	1-ша зустріч	Керівник групи
	Додати у всі робочі чати нового фахівця. Познайти з групою	1-ша зустріч	Керівник групи*
	Розкажи про правила передачі звернень, ієрархію вирішення питань.	1-ша зустріч	Керівник групи*
	Дії при форсмажорі. Якщо є проблеми з технікою, не можеш вийти на роботу, захворів, тощо.	1-ша зустріч	Керівник групи*
Підсумки першого тижня роботи в групі	Призначити офлайн/онлайн зустріч з працівником	На початку другого тижня в групі	Керівник групи*
	Обговорити складнощі роботи на попередньому тижні. Які питання клієнтів викликали найбільше питань у стажера?	На початку другого тижня в групі	Керівник групи*
	Обговорення показників за перший тиждень роботи, цілі на наступний тиждень. Прослуховування 1-2 дзвінків, розбір помилок. Загальні вимоги КЯ.	На початку другого тижня в групі	Керівник групи*
	Тест на перехід в статус оператора (коли і як проходити)	На початку другого тижня в групі	Керівник групи*
	Сформулюйте план роботи, як будете удосконалювати показники співробітника.	На початку другого тижня в групі	Керівник групи*
Зустріч по результату 2-3-го тижня роботи	Призначити офлайн/онлайн зустріч з працівником	Кінець 2-го -протягом 3-го тижня	Керівник групи*
	Обговорити, які теми досі викликають питання при самостійній роботі.	Кінець 2-го -протягом 3-го тижня	Керівник групи*
	Обговорення показників за 2-3 тижні роботи, цілі на наступні тижні. Прослуховування 1-2 дзвінків, розбір помилок	Кінець 2-го -протягом 3-го тижня	Керівник групи*
	Постановка цілей на подальші тижні роботи, за необхідністю запланувати повторну зустріч	Кінець 2-го -протягом 3-го тижня	Керівник групи*
Місяць роботи	Призначити офлайн/онлайн зустріч з працівником	1 міс у групі	Керівник групи*
	Оформити КЕП	1 міс у групі	Керівник групи*
	Статус здачі тесту на перехід в статус фахівця (результати внести в файл)	1 міс у групі	Керівник групи*
	Як відбувається кар'єрне зростання у операторів твоєї групи (якщо були такі ситуації – перехід на іншу посаду або відділ). З ціллю мотивації фахівця.	1 міс у групі	Керівник групи*
	Опитування щодо адаптації в групі	1 міс у групі	Керівник групи по роботі з персоналом/ Керівник групи навчання НКЦ

* Якщо керівник групи у відрадженті, на лікарняному, у відпустці, зустріч може проводити наставник групи

** Для офісних співробітників

НКЦ - рушійна сила



766 пропозицій взято в роботу для реалізації за 2025 рік (вже впроваджено та буде впроваджено у найближчому майбутньому).

З них:

- **27** - відкриття пунктів / відділень/ надання оренди.
- **130** - що стосуються комфорту у відділеннях (встановлення примірочних, пандусів та нових дверей, зміна габаритів відділення та графіку), зокрема по примірочних - **45** штук.
- **100** - встановлення пошто마트ів та збільшення кількості комірок.
- **509** - нові сервіси та поліпшення діючих сервісів та послуг (із них **348** реалізовано та **161** буде реалізовано).

Кастомізація поштоматів

Нова пошта не лише продовжує масштабувати мережу поштоматів в Україні, а й водночас додає їй тепла й емоцій.

Тепер у різних регіонах з'являються **кастомні поштомати** - з локальними написами, поезією, жартами і знайомими фразами, що впізнають «ті, хто тут жив усе життя».



Як і всі поштомати Нової пошти, кастомні моделі працюють 24/7, відкриваються через застосунок і дозволяють:

- отримувати й надсилати посилки до 40×60×30 см і до 20 кг;
- зберігати відправлення до 5 днів;
- працювати повністю безконтактно.

Їх також використовують як пункт передачі та камеру схову особистих речей.



Контакт центр - драйвер змін

Зміна вартості послуги переадресування.

Було:

Переадресація за новою адресою виконувалась **лише після прибуття до кінцевої точки** та розраховувалась **згідно з тарифом**.

Безкоштовною була переадресація лише з адреси до відділення/поштомоту в межах одного населеного пункту, оскільки в такому разі завантаження для доставки за адресою не відбувалось.

Стало:

Переадресація одномісних відправлень виконується **з транзитного пункту** і в межах одного населеного пункту **входить в тариф**, якщо вона замовлена до моменту прибуття за початковою адресою.

Послуга «Залишити у найближчій точці видачі».

Було:

У разі відсутності вільних комірок в поштомоті доставка не могла відбутись і посилка перебувала в підрозділі поштомотів до моменту звільнення комірки. Клієнтам пропонувалось оформлення переадресації до відділення для швидшого отримання.

Стало:

У мобільному застосунку можливо обрати функцію «Доставити у найближчий поштомот, якщо мій заповнено».
У разі відсутності вільних комірок в поштомоті переадресація до найближчого поштомоту формується автоматично.

Непересічні історії

Історія одного дощовика, яка змусила мене трохи посивіти)

До соціальних мереж гуманітарної Нової пошти звертається клієнт із, на перший погляд, жартівливим питанням:

"А ваша компанія не робить своїм партнерам-волонтерам подарунки? Бо тут моя дружина дуже хоче новопоштовський дощовик. Але звідки у волонтера такі зайві гроші, щоб витратити на себе, а не на ЗСУ?"

Читаю це повідомлення і думаю: а чому б і ні? Людина регулярно допомагає армії, перебуває за кордоном, співпрацює з нами вже не перший рік. Хочеться зробити щось приємне у відповідь. Розумію, що фірмовий дощовик - не найдешевша річ, тому вирішую порадитися.

Пишу Богдану Стретовичу (раніше - начальник нашого відділу, а на цей момент уже директор департаменту 😊).

Отримую "зелене світло": можна діяти, кошти є - головне, щоб клієнт залишився задоволеним.

Я одразу оформлюю замовлення і повідомляю клієнту, що подарунок уже готується вирушити до нього.

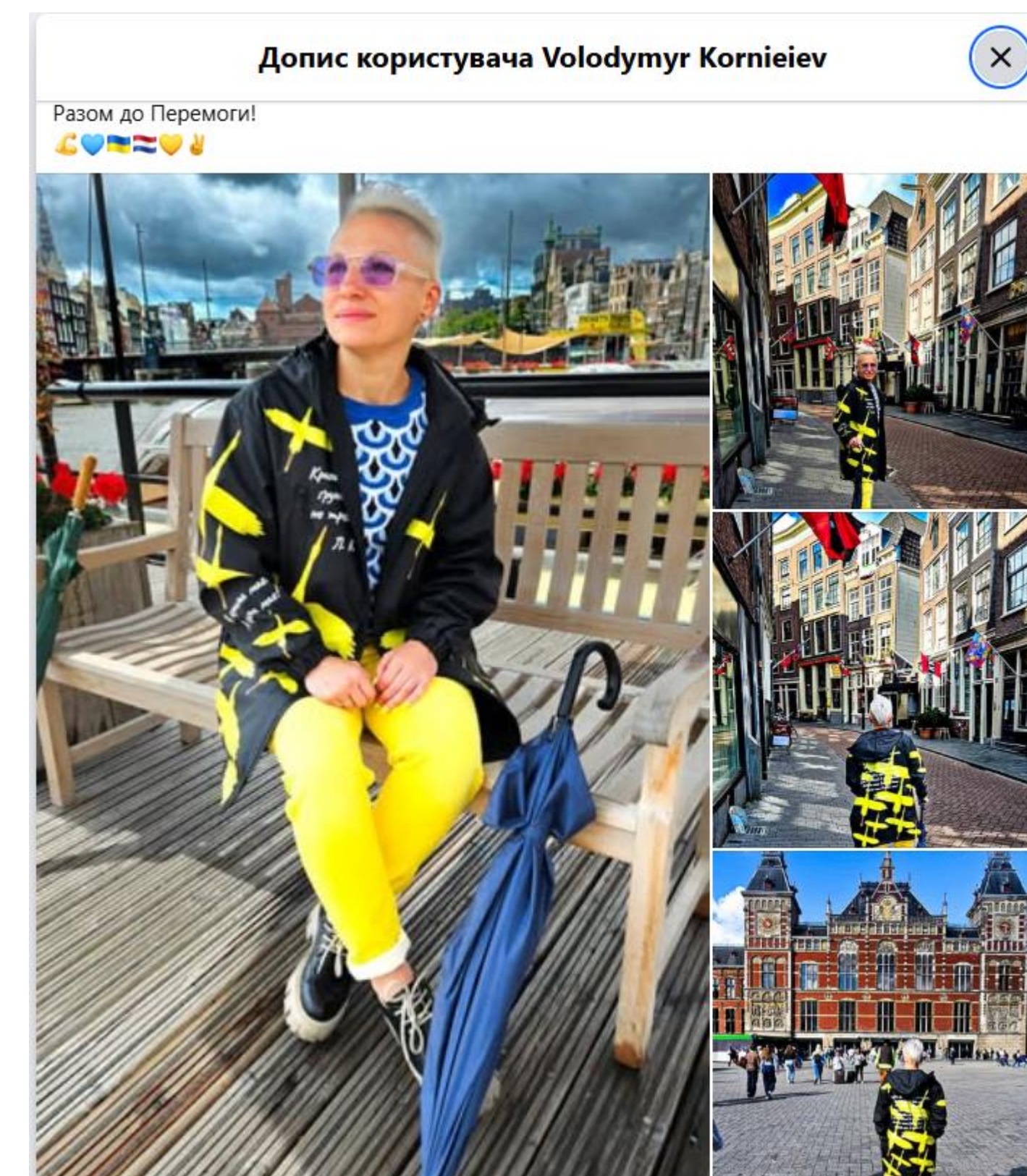
Але виникає нюанс: доставка - в Нідерланди. А оскільки це подарунок, стандартно так відправити не вийде.

Клієнт швидко знаходить рішення: його власний перевізник забере посилку, головне - доставити її до Львова.

Оформлюю відправлення - і дощовик вирушає в дорогу. Минає деякий час... І тут я отримую повідомлення від Богдана Стретовича: "Це ти займався цим кейсом?"

У цей момент у мене буквально холоне все всередині. Я вже прокручую в голові всі можливі сценарії, де щось пішло не так і зараз будуть наслідки... Обережно відповідаю: "Так..." І тут - неочікуваний поворот. Він пише, що отримав подяку від керівництва за цей кейс і надсилає мені відгуки. Я видихаю 😊 І вперше за цей час щиро усміхаюся)

Ось така історія українського дощовика, який: підкорив серце жінки в Амстердамі, подолав міжнародну логістику і додав мені кілька сивих волосин)



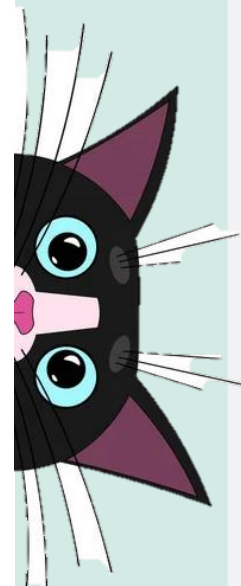
Непересічні історії

До інстаграму звернувся керівник одного з відділень в місті Одесі за допомогою:

"мій кіт впав з вікна 5 поверху. в нього численні переломи лапок, суглобів. Клініка яка його лікує не може взятись за цю операцію бо це дуже складно.. цей кіт - символ мого відділення. Я його забрав з вулиці, він жив з нами на роботі, а потім я його забрав додому бо дуже шкода його було. Я вже витратив всі гроші що в мене були, на аналізи, рентген, огляди, і уколи."

Ми не змогли залишити без уваги нашого чотирилапого співробітника та символу відділення, тому було прийнято рішення допомогти фінансово на лікування. З карти сорі ми надіслали 10 000 грн із приміткою, що це від команди зворотного зв'язку.

Клієнт залишив подяку для нашої команди.



За накладною звернулася клієнтка, через запізнення доставки. Це була іграшка для онука, який зараз в лікарні та не може заснути без неї. Іграшку знайшли і доставили. Лікарі не можуть встановити діагноз, тому пропонувати допомогу оплати ліків наразі немає можливості. Крім подарунка по Sorry Program, який в дорозі, фахівець вирішила надіслати символічний подарунок для дитини і замовила теплий костюм, аби йому в лікарні не було холодно. Клієнтка писала, що хлопчику 7 років, тому з інтернет-магазином проконсультувалася щодо розміру. До костюма вклали листівку для хлопчика та запакували у подарункову коробку.



У Threads звернувся постійний клієнт із проханням допомогти різним компаніям із закупівлею корму для кошенят. І лише ми, які обожаємо наших хвостатих друзів, відгукнулися 🧡 Швидко перерахували 3026 грн на закупівлю корму.

Клієнт був приємно шокований, адже не очікувала, що хтось відгукнеться 🐾 Пообіцяла, що коли отримає корм, надішле фото ситих та щасливих котиків 🐱 🧡 Тож з нетерпінням очікуємо продовження!



Звернулася клієнтка із проханням задонатити або поширити банку для збору для ЗСУ до Дня захисника. Оскільки ми не поширюємо такі публікації, то вирішили підтримати баночку донатом з карти Sorry.

На підтримку батальйону «Вовки Да Вінчі» відправили 1276 грн.



Автоматизація процесів

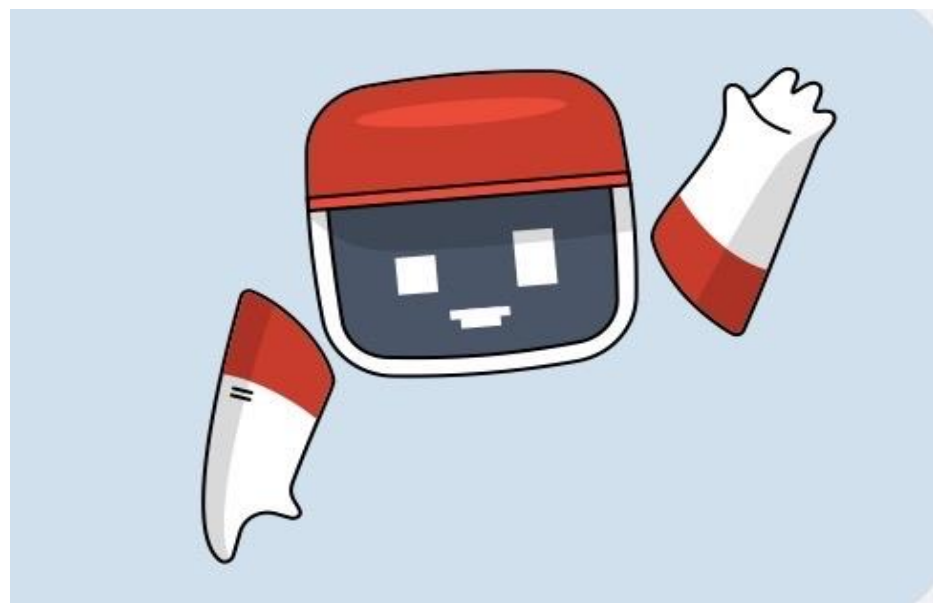


Онлайн канали:

Пошта info@
Пошта support_ua@
Торгівельні
майданчики партнерів:
OLX, Prom

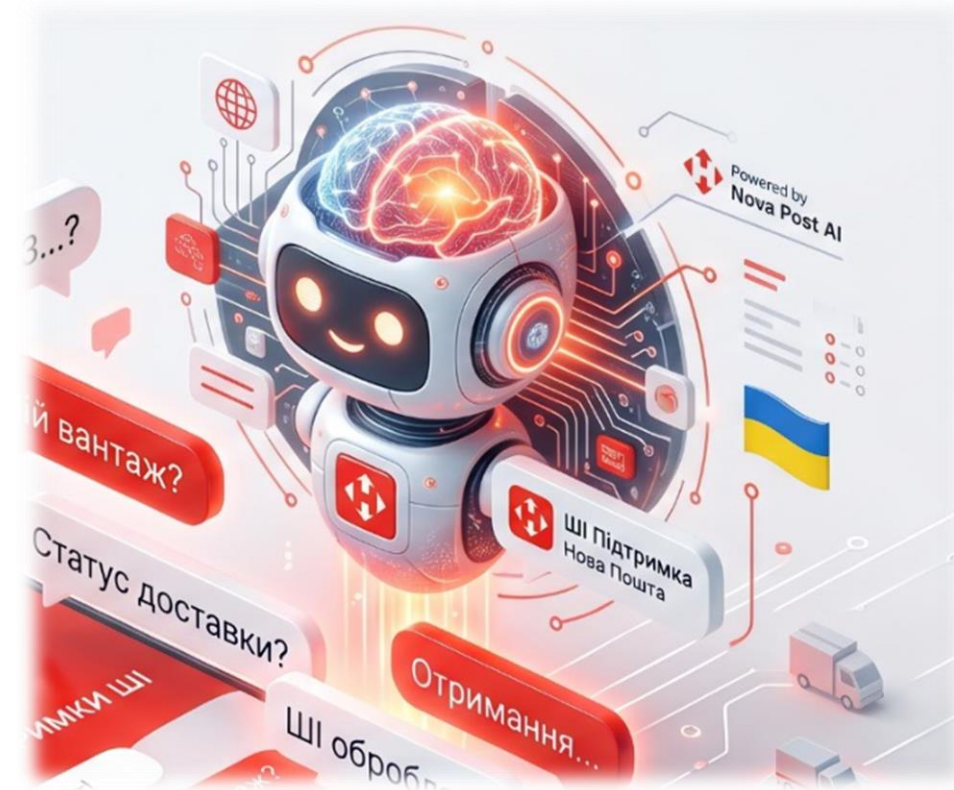


Звернення з пошти та
форм на сайті
генеруються в CRM, де
і здійснюється
опрацювання запиту



Чати у месенджерах

- Viber,
- Telegram

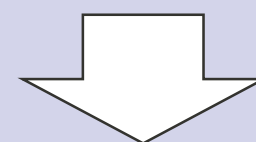


Кнопки для старту чату розміщені:

- на сайті компанії та сайтах країн-присутності;
- в Бізнес-кабінеті;
- в мобільному застосунку;
- також, Клієнт може одразу розпочати спілкування в менеджері, не повертаючись повторно та стартові сторінки.

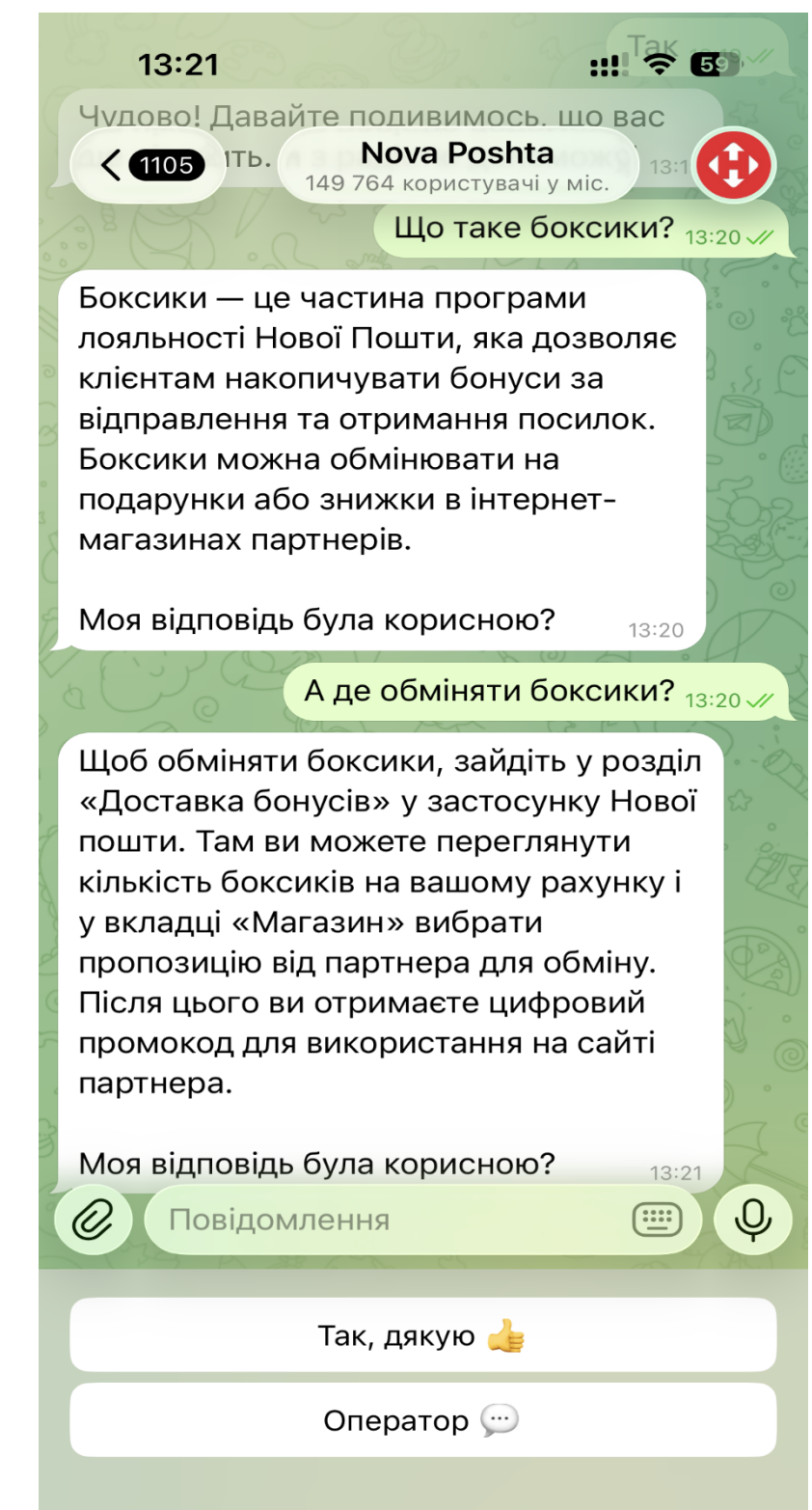


Опрацювання чатів здійснюється на
платформі підрядника

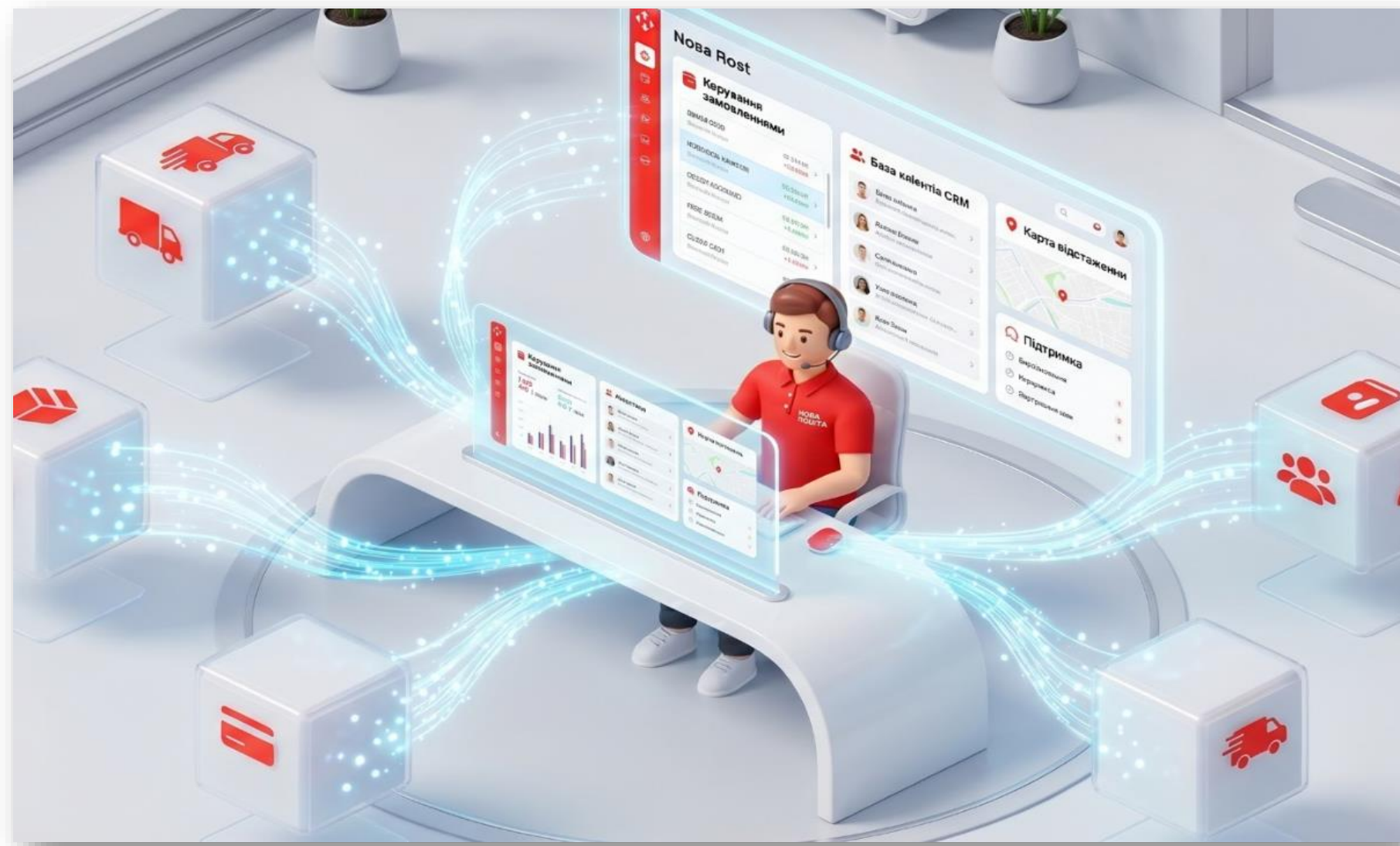


Фіксація для статистики в CRM системі

Для напрямку чат задіяний ШІ, який може надати Клієнту інформацію по легким консультаційним запитам.
У березні - це 33,3% від загальної к-сті запитів



Автоматизація процесів



Створення нового робочого місця фахівця НКЦ, що об'єднує CRM, телефонію та логістичні системи в одному інтерфейсі.

Автоматизація рутинних запитів (статус посилки, виклик кур'єра, керування відправленням) для прискорення обслуговування.

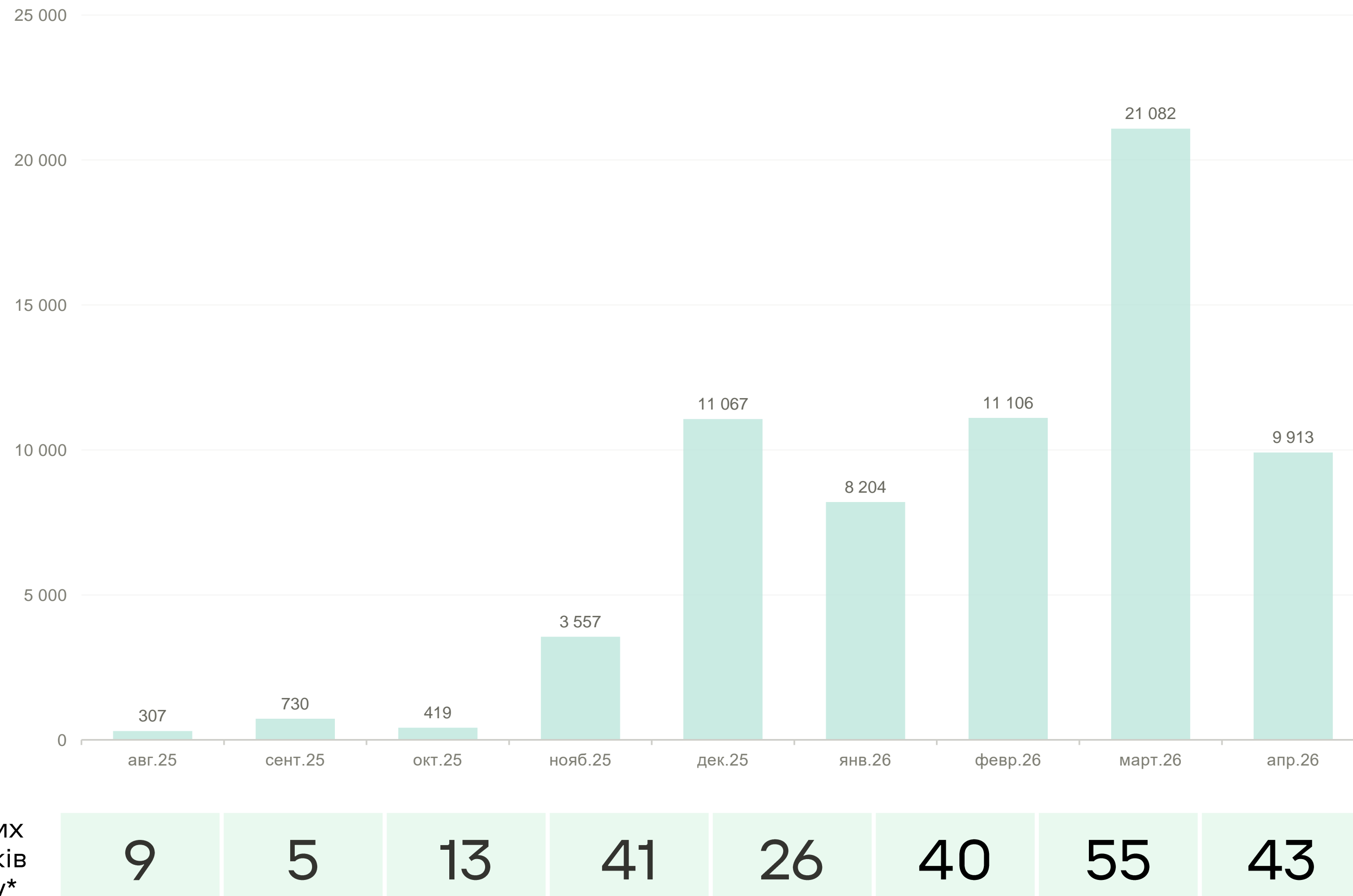
- Автоматичне заповнення картки дзвінка при оформленні заявок на додаткові послуги та виклику кур'єра
- Підказки в ЕН, спрощений розрахунок вартості
- Онлайн-перегляд наявності повітряної тривоги на підрозділах
- Швидкий передзвон Клієнту при обриві зв'язку

Результат:

- ↓ **12%** скоротили тривалість розмови з Клієнтом
- ↓ **18%** скоротили пост-обробку дзвінка

Проект «Відділення на зв'язку»

Прийнято дзвінків співробітниками відділень



Активних учасників проекту*

* Прийняли за місяць 10 або більше дзвінків



66 554

Оброблено дзвінків співробітниками відділень по 12 квітня 2026 року



Ціль на 2026 рік

150

 активних учасників

Проект «Співпраця з АКЦ»



Залучення АКЦ до прийому дзвінків.

За березень АКЦ обробили
67 042 дзвінків.
З квітня запустили другий АКЦ.

