

КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР ДЛЯ КРУПНОЙ КОМПАНИИ



Специфика и возможности
маленького Контактного центра в
большой компании

О компании АЛРОСА

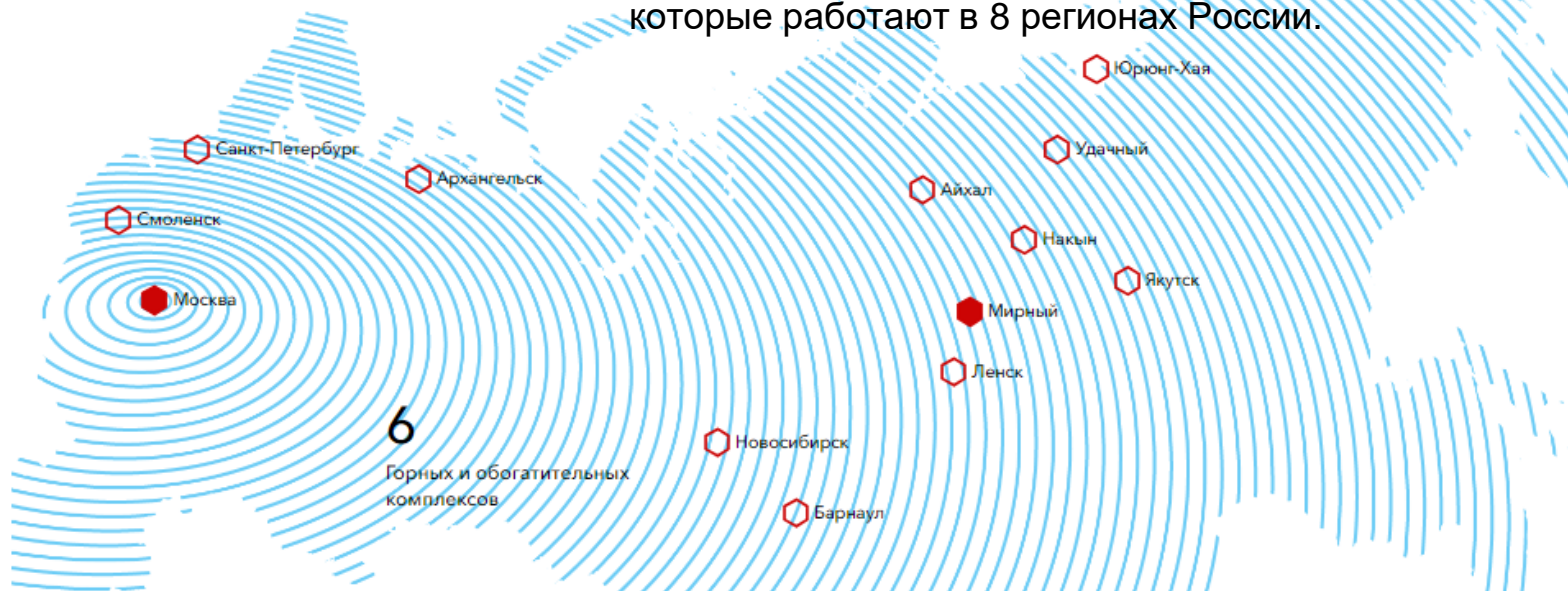


«АЛРОСА» — один из лидеров алмазодобывающей отрасли мира с 65 летней историей.

Единственная в мире компания, которая охватывает все этапы алмазно-бриллиантового производства от геологоразведки до создания бриллиантов и ювелирных украшений с ними. «АЛРОСА» это 30% глобальной и 90% российской добычи алмазов.

Производство и ресурсная база

Добывающие активы расположены на территории России – в Республике Саха (Якутия) и Архангельской области, где компания разрабатывает более 20 коренных и россыпных месторождений алмазов. В группе АЛРОСА работает 35 тысяч сотрудников самых разных профессий: ученые, геологи, строители, шахтеры, водители, электрики, сортировщики алмазов, ювелиры, ИТ-специалисты, которые работают в 8 регионах России.



Контактный центр ОЦО



Контактный центр ОЦО АЛРОСА состоит из 11 человек
Консультирует 35000 работников компании по 4 основным линиям:

1 линия – Кадровые вопросы, расчет заработной платы, трудовые отношения

- Вопросы трудовых отношений с работодателем
- Вопросы по расчету и начислению заработной платы;
- Вопросы по положениям в Коллективных договорах;

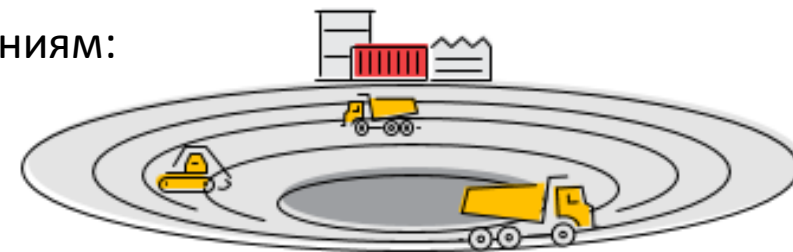
2 линия- Корпоративный университет(1С)

- Обучение в Корпоративном университете по различным специальностям;
- Запись на практическое занятие и экзамены по Охране труда;
- Получение документов по итогу обучения, экзаменов;
- Фиксирование коммерческих предложений от сторонних поставщиков обучающих программ;

3 линия – Вакансии в АЛРОСА (Поток)

- Обращения по отклику на вакансии, размещенные на различных ресурсах;
- Помощь в составлении анкеты кандидата(мини-резюме), направление в отдел подбора персонала
- Уточнение статуса анкеты кандидата, взаимодействие с отделом подбора персонала
- Обработка обращений вновь принятых сотрудников, взаимодействие с отделом сопровождения найма.

4 линия – Обслуживание по всем перечисленным вопросам на якутском языке



**45 структурных подразделений
23 дочерних общества**

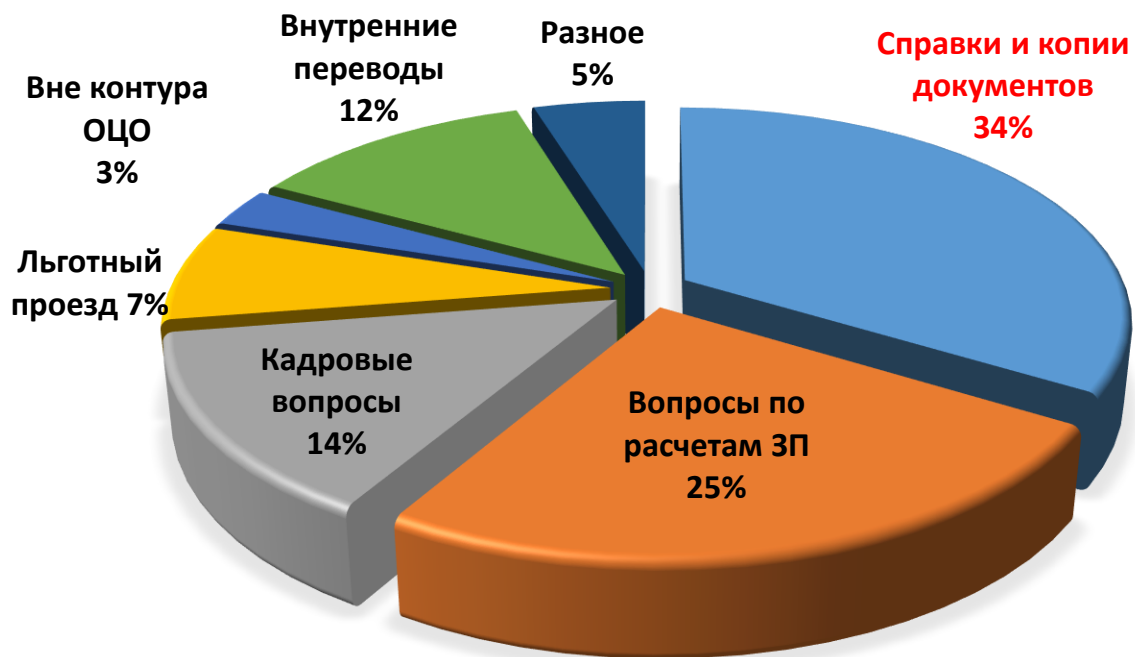


Изменение тематики обращений в Контактный центр ОЦО 2020-2024 с учетом роботизации процессов заказа справок и внедрения мобильного приложения Электронный паспорт работника в 2023 году



Тематика обращений в Контактный центр

2020 год



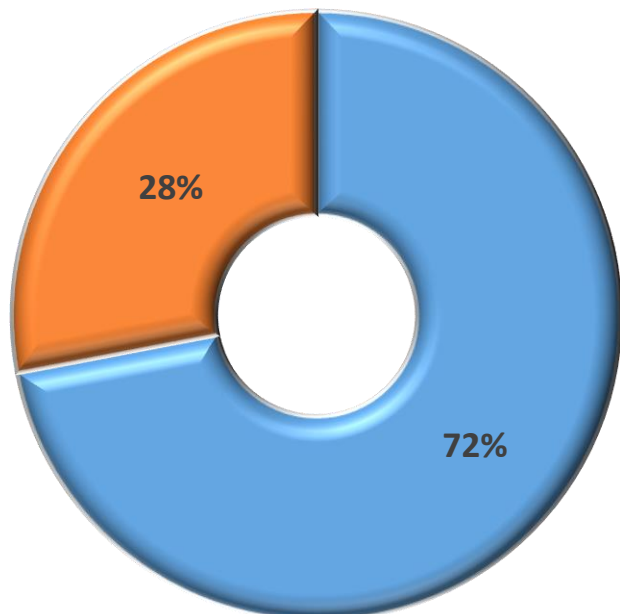
2024 год



Изменение количества обращений на заказ справок и копий документов в Контактный центр с учетом внедрения мобильного приложения Электронный паспорт работника в 2023 году

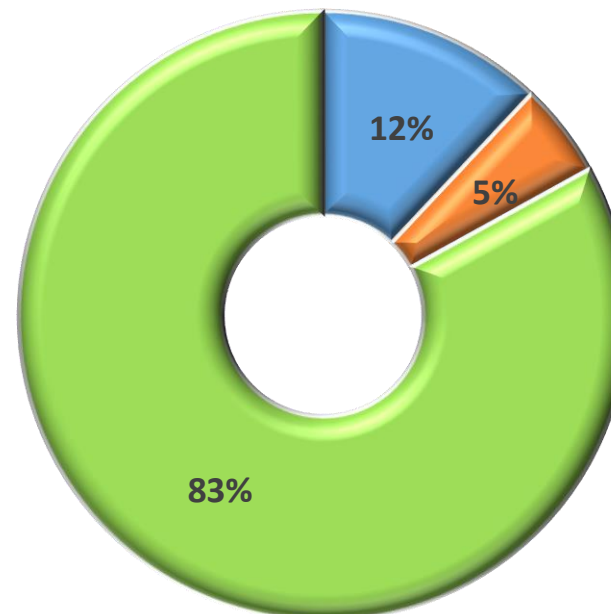


Заявки на справки и копии документов 2020 год



■ Контактный центр ■ Терминалы

Заявки на справки и копии документов 2024 год



■ Контактный центр ■ Терминалы ■ Электронный паспорт



Поиск новых возможностей для консультирования в свете роботизации процессов, внедрения мобильного приложения Электронный паспорт работника и тенденций на применение искусственного интеллекта с сфере информационных услуг



1. Предоставление услуг аутсорсинга:

- Принята на информационное обслуживание пассажиров Авиакомпания «АЛРОСА»;
- На рассмотрении: прием на информационное обслуживание клиентов Медицинского центра АЛРОСА



2. Поиск новых тем консультирования внутри компании:

- Жилищные вопросы: производится консультирование по условия компенсации найма жилья, компенсация процентов по ипотеке, условия оформления в общежитие;
- На рассмотрении: предоставление санаторных путевок: условия предоставления, санатории, номера, услуги;
- На рассмотрении: ДМС: номер полиса, условия страховой программы, контакты страховой компании

3. Помощь отделам ОЦО в исходящем информировании работников по различным вопросам:

- Расчетный – информирование о задолженности перед предприятием, ответы на сопутствующие вопросы;
- Кадровый - информирование работников о необходимости сверки данных по воинскому учёту, ответы на сопутствующие вопросы.



Сохранение квалифицированных и уникальных сотрудников, своевременное переориентирование их деятельности, в свете современных тенденций на роботизацию и внедрение искусственного интеллекта, является важной задачей любого руководителя.

Поиск новых тем обслуживания, расширение экспертизы, позволит сохранить стабильность и уверенность сотрудника в завтрашнем дне.



Спасибо за внимание !