



# О нас

- Кто мы?
- Зарплата
- График работы



# О компании КЦ СВОИ

**Социологическое Ведомство Оперативных Исследований** (Агентство «СВОИ») существует и успешно работает в сфере социологических и маркетинговых исследований с 1999 года.

Наши заказчики – это региональные и муниципальные органы власти, промышленные предприятия, торговые сети и рекламные агентства Перми, Пермского края, других регионов России а также ближнего и дальнего зарубежья. Работаем мы всегда по московскому времени  
**Формат времени 24 часа - пишем 2 мск = раннее утро, пишем 14 мск = день**

За более чем 20 лет мы развились до крупной компании, проводящей по 3-4 опроса в неделю (всего проведено более 1000 крупных и средних исследований). Мы проводим жесткий 100% контроль работы интервьюеров и поэтому отвечаем за цифры и отчитываемся по всем анкетам.



# СТРУКТУРА КЦ СВОИ

**ДИРЕКТОР**

Александр Сергеевич



**ОТДЕЛ КОНТРОЛЯ  
КАЧЕСТВА**

Марина Аракчеева  
@ArakcheevaMarina



**ТЕХНИЧЕСКИЙ ДИРЕКТОР**

Сергей Сергеевич

**Руководитель  
КЦ СВОИ**

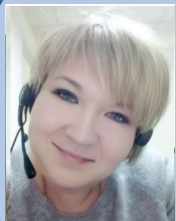
Шумкова  
Юлия Геннадьевна  
@Iuliia\_shum



Супервайзер, обучение  
и проекты продаж  
(Телемаркетинг), банки  
Берестова Елена  
@elena\_berestova



Инструктор по  
обучению,  
старший супервайзер  
Милевская Анна  
@anneta\_milevskaya



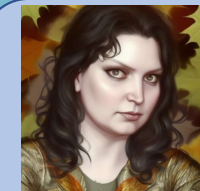
Супервайзер,  
Влада  
Кузнецова  
@vladka\_kll



Помощник СВ по  
проектам продаж  
(Телемаркетинг)  
Кристина  
Трофименко  
@trofimenko\_k\_a



Помощник СВ по  
проектам продаж  
(Телемаркетинг)  
Елена  
Пономарева  
@Lehochka



Технический  
помощник  
пом. СВ  
Жанна Фесенко  
@Zhannasvoi



Отдел разработок,  
пом. тех. директора  
Александр  
Бобровский  
@Darth\_Sidious\_0



Бухгалтер по вопросам  
ЗП операторов  
Мария Шульмина,  
@xvostataya\_m

HR  
Березина Иркинэ,  
@irkine  
HR\_svoi



Помощник СВ  
Юлия  
Фролова  
@frolova2604



Помощник СВ,  
тех помощник  
Владимир  
Кузьмин  
@Dippe13





# Как рассчитывается заработная плата

- Еженедельные выплаты на любую банковскую карту (работаем со всеми банками РФ, а также с банками стран СНГ и ближайшего зарубежья), электронные кошельки, Золотая Корона и др.
- Переводы идут со вторника по среду **ВКЛЮЧИТЕЛЬНО**, за предыдущую неделю (ЗП период с ПН-ВС = 7 дней), с понедельника по воскресенье.
- Оплата **почасовая**, 150-170 рублей в час + премии (действуют постоянные доплаты по акциям и за выработку часов в неделю)
- ЗП ждем **ТОЛЬКО** после публикации ведомости на канале КЦ СВОИ НОВОСТИ (ПН-СР первая половина дня), вся среда отдана под выплату ЗП до 24:00мск
- Мы берём в оплату отработанные часы - только время, проведенное в рабочих режимах- это **Готов, Разговор** и **Перезвон**.
- Пауза и обработка **НЕ ОПЛАЧИВАЮТСЯ!**
  - ◆ ВСЕ Студенты получают - 150 рублей/час
  - ◆ Бакалавры получают - 160 рублей/час
  - ◆ Магистры получают - 170 рублей/час
  - 💬 В оплату идет время в рабочих режимах (готов + разговор + перезвон)



# Мотивация для операторов

## 1 акция. Мы запускаем стимулирующие выплаты за планирование Вами рабочего времени

 Что это значит?

Если ОП сделает запись на всю неделю вперёд и отработает это время, то получает за это доплату!

- ⚡ Отработай минимум **20 часов** в неделю - получи доплату 6% за все отработанные часы
- ⚡ Отработай минимум **30 часов** в неделю - получи доплату 7% за все отработанные часы (если брать оплату 160руб в час x 32 часа и добавить 7%, то вы получите дополнительно 358 рублей за планирование)
- ⚡ Отработай минимум **40 часов** в неделю - получи доплату 8% за все отработанные часы

### ДВА важных условия участия в акции:

- 1) Записаться на смену минимум за день до планируемого дня работы, а лучше за неделю.
  - 2) Отработайте качественно (самозаполнений, слива базы и брака анкет быть не должно)
- ⚠ Если вы отработаете больше чем запланировали, то сумма увеличивается, а если отработать меньше 20 часов в неделю и выходя без записи тоже можно и нужно, но тогда не будет доплаты, а просто фактическая оплата часов.
- ⚠ Если Вы не можете планировать смены, то в данной акции не участвуйте. Это дополнительный вид мотивации операторов. Ждем Вас на линии и рады Вам всегда!

**Почему нужно записываться?** Так мы сможем отследить, что запись была и сможем сверить её с фактически отработанным Вами временем и сделать для Вас корректную оплату. А самое главное мы сможем планировать работу всего кол-центра.

 Студенты, скорей стремимся стать Бакалавром, получать доплату за опыт, а там уже и стать Магистром, работать много и качественно!

## 2 акция "Доплата за ВАШ опыт"

5% к сумме часов к оплате Бакалаврам

7% к сумме часов к оплате Магистрам

КОТОРЫЕ работают постоянно (от 20 часов в неделю)

 **ВСЕ АКЦИИ МЕЖДУ СОБОЙ СУММИРУЮТСЯ!**



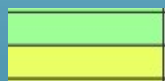


# Коэффициент эффективности

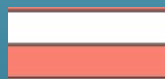
Для мониторинга эффективной работы оператора необходимо следить за Вашей эффективностью по статистике, в которой есть колонка K1. Смотрим на канал СВОИ Статистика

K1 - среднее время, затраченное на одно успешное интервью, т.е. общее время работы оператора деленное на количество успешных интервью. (K1 измеряется в минутах). Чем ниже K1, тем лучше работает оператор.

На каждом проекте норма выполнения анкет в час может быть разной. Она зависит из множества факторов (количество вопросов в анкете, регион опроса, необходимая целевая аудитория опроса и многое другое). Когда оператор выходит на линию, то он может всегда спросить в рабочем чате, какая норма выполнения анкет в час на конкретном проекте). Например, если Вам ответили 1 анкета в час, то в таблице статистики K1=60 минут



зеленый цвет – отличная работа!  
желтый цвет – нужно подтянуться (больше успешных анкет)



белый цвет – анкет мало, отставание  
розовый – анкет очень мало или нет вообще

Статистика по проекту: Телефонник

Ноябрь\_2023

Дата и время генерации 16/12/23 - 15:01:07

Оператор	Готов	Пауза	Разговор	Перезвон	Обработка	Всего	Время (в ч.)	Успешных	K1	Пауза %	Готов %	Обработка %
	13:27	2:39	92:00	0:00	18:00	126:00	1.44	7	15.04	2	11	15
	33:79	14:22	140:00	0:00	16:00	204:00	2.53	13	13.37	7	17	8
Вячеслав	16:01	0:11	91:00	0:00	16:00	123:00	1.46	6	17.84	0	13	13
Арте	34:15	0:16	144:00	0:00	21:00	199:00	2.58	10	17.82	0	17	10
елена	17:92	1:08	72:00	0:00	15:00	106:00	1.30	5	17.98	1	17	14
Елена	18:98	1:10	110:00	0:00	15:00	145:00	2.80	6	21.50	1	13	10
Сауле	16:89	6:36	119:00	0:00	24:00	166:00	2.15	7	19.41	4	10	15
Динара	10:50	2:63	30:00	0:00	8:00	52:00	0.40	2	20.25	5	20	16
Татьяна	32:76	0:26	107:00	0:00	12:00	152:00	2.19	5	27.95	0	21	8
Наталья	30:31	1:40	104:00	0:00	23:00	160:00	2.15	6	22.39	1	19	14
Дмитрий	34:26	13:73	211:00	0:00	32:00	292:00	4.50	11	22.30	5	12	11
Катя	32:60	0:25	113:00	0:00	4:00	150:00	2.25	4	36.40	0	22	3
Зара	32:40	0:50	68:00	0:00	22:00	123:00	1.40	3	33.47	0	26	18
Ольга	14:42	0:34	51:00	0:00	4:00	70:00	1.40	2	32.71	0	21	6
Евгений	24:16	2:32	119:00	0:00	25:00	171:00	2.22	4	35.79	1	14	15
Диана	39:37	2:77	143:00	1:00	30:00	215:00	3.20	5	36.67	1	18	14
Арте	25:55	2:03	100:00	0:00	25:00	152:00	2.40	3	41.85	1	17	16
Денис	31:10	10:13	111:00	0:00	23:00	176:00	2.21	3	47.37	6	18	13
Рашид	37:19	15:57	92:00	0:00	22:00	167:00	2.90	3	43.06	9	22	13
Наталья	16:13	13:24	77:00	0:00	23:00	129:00	1.32	1	93.13	10	13	18
Людмила	0:06	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0.00	0	0.00	0	100	0
Юлия	1:27	0:06	5:00	0:00	2:00	8:00	0.50	0	0.00	1	15	24
Ярослава	1:69	0:53	4:00	0:00	0:00	6:00	0.50	0	0.00	8	27	3
Наталья	4:96	1:65	7:00	0:00	4:00	18:00	0.11	0	0.00	9	28	24



# Другие направления нашего КЦ

## Отдел продаж

Данный отдел работает под руководством супервайзера Берестовой Елены (@elena\_berestova), которому можно написать в телеграмм за подробной консультацией по условиям трудоустройства в л\с

Основные проекты: справочные консультации, маркет-плейсы и интернет магазины. Оплата от 150р час в линии, минимальная смена 6 часов, график 5\2 и 2\2.

## Горячая линия города Перми (входящая линия)

Приглашаем принять участие в проекте всех желающих операторов.

Мотивации на проекте:

- ✓ Смена (с 6 до 15) ( с 9 до 18) - 700р у всех операторов.
- ✓ Работа на прямой линии ( с 8:30 до 10) - 200р

По вопросам трудоустройства пишите Владимиру Кузьмину в л\с @Dippe13



# ВНИМАНИЕ!

1. Опоздание на смену более 10 минут - 50 р, так же +50р за каждый полный час опоздания без ув. причины.
2. Невыход на смену - 250 рублей.
3. Лишние вкладки НЕ должны быть открыты в браузере (видео, музыка, лишние программы не для работы и прочее)

## Алгоритм работы:

1. Закрывать анкету в браузере корректно  
(кнопки: Завершить+Да завершить+Завершить)
2. Поставить статус звонка в программе Декс

## ВСЕГДА ПОМНИТЕ!

Мы ПОМОГАЕМ и поддерживаем новичков первые 10 смен, учим, переобучаем, наставляем, корректируем ведение опроса.



# График работы

**Гибкий график** – это наш большой плюс. График работы Вы составляете сами. Запись на смену происходит накануне, т.е. сегодня вы можете записаться на смену **только на завтрашний день.**

Записывается оператор в программе **mtools** (мтулс) - личный кабинет оператора (установим после вводного обучения). Анонс проектов, которые в работе будут завтра всегда можно найти в телеграмм канале СВОИ КЦ Новости, мы всегда укажем какие проекты в работе, промежуток времени работы проекта по мск, укажем ступень оператора, кому можно работать (от студента и выше, для всех, только для студента), например с 7мск до 20:00 мск. Продолжительность рабочей смены оператора должна быть не менее 4 часов .

**Больше можно, меньше - нет.**

Но смену можно разбивать на две - три части, к примеру, 3 часа отработать в первой половине дня, 2 часа во второй половине дня (3+2 или 2+3). Об этом просто нужно написать в комментарии, когда оставляете свою запись. **Максимум часов в день определяете только вы и тот период, в который работают проекты.**

РАБОТА    НОВОСТИ    ЧАТ

не выбран проект

Оператор: (Admin) Админ

План: 0

Время в оплату: 0

Эффективности: 0

Успешных: 0

Отработано: 0.00

Профиль    Основное    **Запись на смену**    Статистика

Записаться на смену    Мои Записи

Проект:

Дата: Выбор даты 15

Начало смены: 07:00

Окончание смены: 21:00

Отработка часов: 8:00

1 2 3 4 5 6

Хочу работать

СВОИ КЦ Новости  
1 026 подписчиков

Закреплённый мяк  
**ВНИМАНИЕ** Дорогие Коллеги, с этого понедельник...

Перевести на Faroese

СВОИ КЦ Новости  
**СМЕНА** на 01.05.2024 ❤️  
Большая просьба сделать запись на смену сейчас!

- Хабаровск с 5:00 до 9:00 мск (от студента)  
<https://t.me/c/1534527942/2362>  
<https://t.me/c/1534527942/2363>
- Курган с 9:00 до 20:00 мск (от студента)  
<https://t.me/c/1534527942/2380>
- Пенза с 9:00 до 21:00 мск (от студента)  
<https://t.me/c/1534527942/2381>
- Тула с 9:00 до 21:00 (от студента)  
<https://t.me/c/1534527942/2371>
- Санкт - Петербург с 9:00 до 21:00 мск (от бакалавра)  
<https://t.me/c/1534527942/2368>  
<https://t.me/c/1534527942/2369>
- ВЦИОМ Спутник с 14:00 до 18:00 мск (магистры)
- ТЗБ 29 волна с 9:00 до 18:00 мск (магистры из списка)  
<https://t.me/c/1534527942/2104>

Мы очень нуждаемся в Вас на линии!

Записываемся в Mtools

Если вы не рядом с компьютером и не можете записаться, то пишите в рабочий чат, Вас запишет супервайзер

232 Влада Кузнец... 13:09

Выходить на смену нужно **не менее 2 дней в неделю.**

За час работы можно сделать перерыв 7 минут. Если Ваш перерыв более 7 минут – выйти из Декса (разлогиниться) **Можно отработать 2 часа и объединить короткий перерыв до 14 минут, но выйти из Декса** Рекомендуем не прерываться на обед более чем на 30-40 минут. Обед так же не оплачивается

