

Параметры контроля

Для всех сотрудников

Приход/уход с работы	Сделать удаленный доступ для проверяющего. Результат: ссылка на файллик с учетом времени
Дресс-код	Видео звонок+фото сотрудников отдела 3 раза в неделю (Дамир, Эльмира) ЦК, отдел продаж, отдел подбора, маркетинг. Результат: ссылка на папку с фото
Клиенты без ответов (либо с ответом, которые не понял ответ)	Зайти на сайт Wazzup. В первую очередь проверить все чаты, помеченные красным. Зафиксировать количество красных Выборочно проверить 10 чатов. Проверять время ответа менеджера на сообщение клиента (30 минут). Пролистать 5-10 сообщений ввс в каждом чате
Просроченные задачи	В Битрикс 24 отфильтровать задачи по всем сотрудникам с вышедшим сроком. Результат: скриншоты списка с просроченными задачами
Заполнение метрик, отчетов	Зайти в Платрум проверить внесение данных в метрики. Зайти в отчет к каждому сотруднику и проверить внесены ли данные за отчетный период

Отдел продаж

Соблюдение регламент по дозвону	Проверить Позвонил в назначенное время (заранее - тоже отклонение). Отклонение до +5 минут допускает Позвонил 3 раза в течение 10 минут Отправил сообщение Интервал проверки: 3 раза в неделю
Разговор с клиентом (встреча) по скрипту (МОП)	Прослушать 3 разговоров с клиентом (встречи). Выбирать разговоры разных менеджеров Каждый день Проверять: соблюдение скрипта стандартизированный, полный комментарий закрепление комментария вверху карточки
Ведение лида	Проверить Поменял себя на ответственного (если встреча проведена) Корректный статус лида (соответствует ситуации клиентом) Лид в работе 1 месяц Корректно указана причина отказа Проставлена задача со сл. шагом

Колл центр

Соблюдение регламент по дозвону	Проверить Скорость обработки лида Заполнен комментарий
Разговор с клиентом (обработка лида) по скрипту (Менеджер КЦ)	Прослушать 5 разговоров с клиентом (обработка лида). Выбирать разговоры разных менеджеров Каждый день Проверять: соблюдение скрипта наличие заполненного комментария

Ведение лида	Проверить На 1-й неделе после получения лида Менедже КЦ звонит лиду каждый день по 3 раза Проставлена задача со сл. шагом