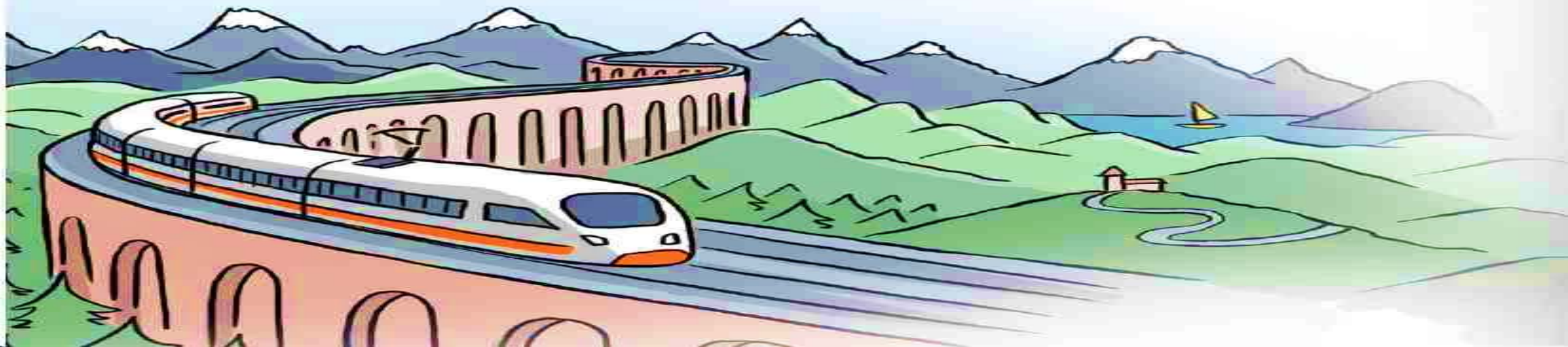
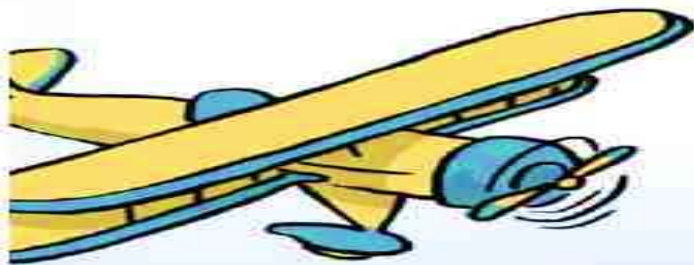


Be entrepreneurial
Be focused on results
Be innovative
Be fair

IT'S MY HOME CREDIT

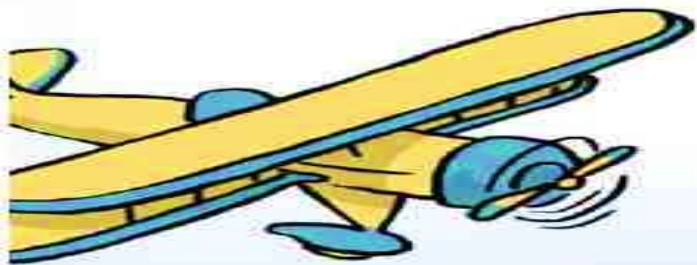
Трансформация бизнеса с Базой Знаний



Be entrepreneurial
Be focused on results
Be innovative
Be fair

IT'S MY HOME CREDIT

**ПУТЬ К УСПЕХУ ХОУМ КРЕДИТ
НАЧИНАЕТСЯ ЗДЕСЬ И
СЕЙЧАС...
С БАЗОЙ ЗНАНИЙ!**





Колл-центр до Базы Знаний.



Что такое База Знаний в Хоум Кредит?



Трансформация бизнеса

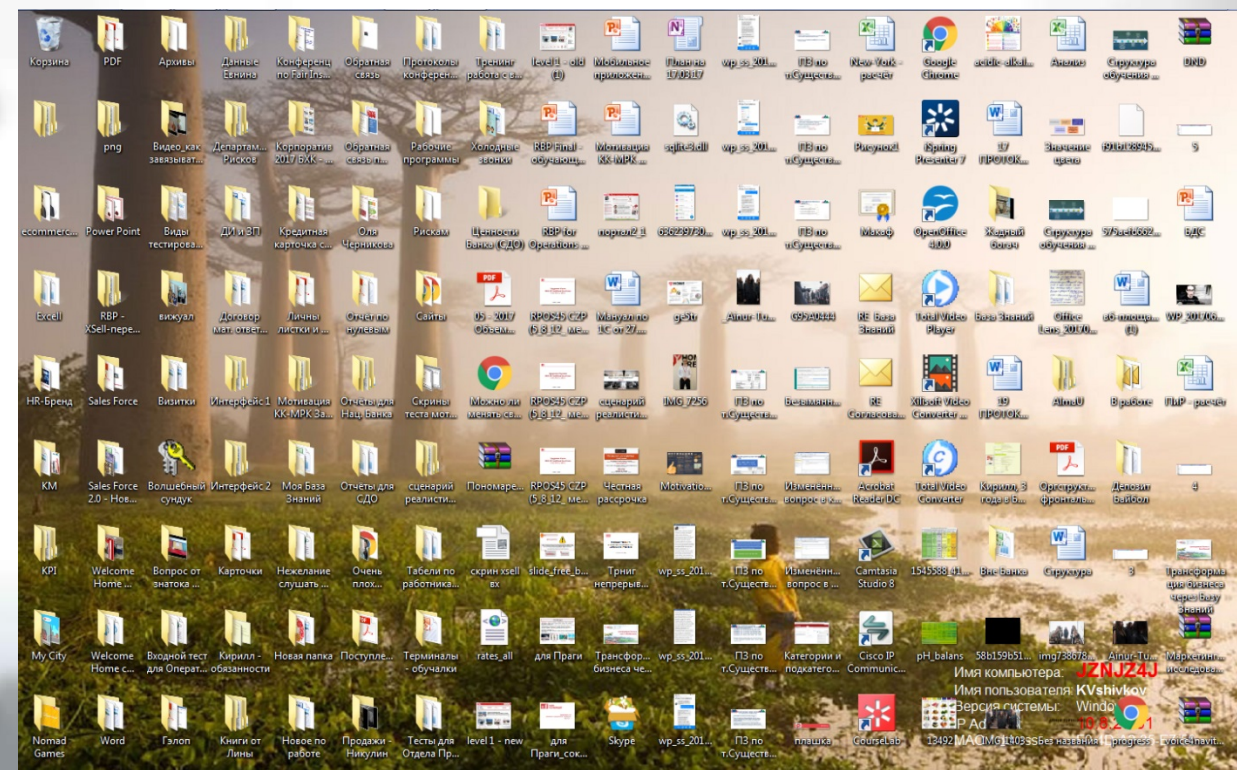




Копия Источник - Microsoft Excel

Тема	Русский язык	комментарий	Казахский язык	Дата создания	Дата обновления	Исполнитель
О БАНКЕ	Известия	не обязательно заливать в базу знаний, если информация будет доступна на портале как общая информация		01.10.2015	01.10.2015	NURLAN BISSAUTOV
	Бюллетень	обязательно заливать в базу знаний, если информация будет доступна на портале как общая информация для персонального уровня		01.10.2015	01.10.2015	NURLAN BISSAUTOV
	Рисунки	информация общая, чтобы оператор понимал как это происходит		01.10.2015	01.10.2015	NURLAN BISSAUTOV
	Печатные	не обязательно заливать в базу знаний, если информация будет доступна на портале как общая информация		01.10.2015	01.10.2015	NURLAN BISSAUTOV
КРЕДИТЫ:	Техники и условия в Казахстане по карте «Мир»	указать	«Мир» карта МИР, условия по карте	30.09.2015	30.09.2015	NURLAN BISSAUTOV
	Денежная карта	указать	Английский язык	30.09.2015	09.10.2015	NURLAN BISSAUTOV
	Техники и условия в Казахстане по карте «Белая Ветер»	указать	Белый Ветер карты МИР, условия по карте	01.10.2015	01.10.2015	NURLAN BISSAUTOV
	Техники и условия по кредитным программам	указать	Техники и условия по кредитным программам	01.10.2015	01.10.2015	NURLAN BISSAUTOV
ДЕПОЗИТЫ:	Банки Казахстана	указать	Депозиты в тенге		Техники депозитов	
	информация по депозитам	указать, архив	Депозиты в валютах		по валютам	
		указать, архив	Депозит с ипотечными программами		Льготные программы	
		указать, архив	Депозиты по депозитам			
		указать, архив				
		указать				
КАРТЫ:	Банковские карты	указать		05.02.2016	05.02.2016	Айдыгул
	Банковские карты	указать		05.02.2016	05.02.2016	Айдыгул
	Банковские карты	указать		02.10.2015	02.10.2015	NURLAN BISSAUTOV
	Банковские карты	указать		02.10.2015	02.10.2015	NURLAN BISSAUTOV
ДОГОВОРА:	Техники и условия по договорам	указать, чтобы оператор ориентировался на что ссылаться при обращении со стороны клиента	Английский язык	30.09.2015	30.09.2015	NURLAN BISSAUTOV
	Техники и условия по договорам	указать, чтобы оператор ориентировался на что ссылаться при обращении со стороны клиента	Техники и условия по договорам			
ДРУГИЕ УСЛУГИ:	Службы операторов	указать	Службы операторов	07.10.2015	07.10.2015	NURLAN BISSAUTOV
	Службы операторов	указать	Службы операторов	02.10.2015	02.10.2015	NURLAN BISSAUTOV

Excel-база «на коленках»



Рабочий стол Оператора





Постоянная актуализация данных

- Повышение уровня экспертности работников
- Архивация изменений
- Бизнес-результаты

Постоянное информирование Операторов

- Устранение «разрывов» в коммуникациях
- Принцип одного окна
- Изменение подхода к управлению знаниями и их использования работниками
- Изменение мышления работников

Геймификация

- 10 недель вовлечения работников front-line в бизнес-процессы компании
- Настройка инновационного для компании процесса
- Получение обратной связи и Адаптация к новым условиям в Call Center
- Использование коммуникационных инструментов- WhatsApp, Instagram

Социальная сеть

- Позволяет понимать атмосферу компании
- Позволяет направлять мышление работников в нужное бизнесу русло БЫСТРО
- Just for fun

Портал

- Наличие всех ВНД – централизация документов
- Адресная книга
- Новости Банка

Автоматизация процессов

- Описание и ход согласования процессов фиксируется
- Планирование и постановка задач
- Отчётность

Be entrepreneurial
Be focused on results
Be innovative
Be fair

IT'S MY HOME CREDIT

**ПУТЬ К УСПЕХУ ХОУМ КРЕДИТ
НАЧИНАЕТСЯ ЗДЕСЬ И СЕЙЧАС...**

С БАЗОЙ ЗНАНИЙ!