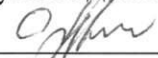


Руководитель РУМЦ ЮФУ

 Л. А. Гутерман  
«20» ноября 20 17 г.

Дорожная карта CALL-Центр

| №  | Наименование мероприятия  | Сроки исполнения | Ответственные | Ожидаемые результаты   |
|----|---|------------------|---------------|--|
| 1. | Подготовка технического задания для закупки оборудования для CALL-Центра. | Октябрь- ноябрь  |               | Разработан комплект технических заданий для закупки оборудования.          |
| 2. | Подготовка нормативной документации для создания CALL-Центра.             | Ноябрь           |               | Разработан комплект документов, регламентирующий деятельность call-центра. |
| 3. | Закупка оборудования для CALL-Центра.                                     | Ноябрь           |               | Создан CALL-Центр и укомплектован специальными техническими средствами.    |
| 4. | Ремонт помещения предназначенного для расположения CALL-Центра.           | Ноябрь           |               | Подготовлены помещения в которых будут оказываться консультативная помощь. |

|    |   |                 |  |  |
|----|---|-----------------|--|--|
| 5. | Установка программного обеспечения на компьютеры для CALL-Центра. | Ноябрь- декабрь |  | <p>Установлено необходимое программное обеспечение для создания call центра, <u>система оповещения</u> и записи переговоров.</p> <p>Настроены сервера call центра и программная платформы контакта центра.</p> <p>Произведено тестирование конфигурации создаваемого центра обработки вызовов.</p> |
| 6. | Подготовка специалистов-операторов CALL-Центра.                   | Декабрь         |  | <p>Проведены курсы обучения операторов (раздатки, лекции, моделирования кейсов), также курс обучения правилам разговора по телефону , работа с лексикой, базовые навыки в области психологии конфликта.</p>  |