



ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №7497

НОМИНАЦИЯ: ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Билайн
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Саратов
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	550
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://moskva.beeline.ru/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Протянова Евгения Дмитриевна
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	https://youtu.be/ne9gHA0ZWPU

ЭССЕ НОМИНАНТА

1. Краткое знакомство, роль, цели и задачи

Привет! Я - Протянова Женя. Живу в городе Саратове, мне 24 года. Мне всегда нравилось помогать людям, и именно в Билайн я смогла найти своё призвание. Существует такой стереотип, что работа в контактном центре – это временная подработка, работа для студентов, скучная работа, на которой невозможно развиваться и шагать по карьерной лестнице. Да, я тоже так думала, придя

на собеседование 4 года назад. В итоге сейчас я здесь и с полной уверенностью могу сказать, что всё это – неправда.

Работа оператором изменила мою жизнь: я получила отличные коммуникативные навыки, научилась понимать людей без слов, добиваться целей, помогать команде, познакомилась с замечательными людьми и стала частью лучшей команды и компании! Я работаю в первом отделе обслуживания клиентов мобильных услуг. Всего через 9 месяцев у меня удалось доказать свою экспертизу, перевыполняя показатели, и я перешла на старшего специалиста. Моя цель, как оператора, в том, чтобы решить любой вопрос клиента, даже если он не связан с сотовой связью, а также в задачи входит помочь действующим сотрудникам компании решить по максимуму вопросы клиентов, ведь я являюсь еще и наставником у новеньких сотрудников и состою в кадровом резерве специалистов по развитию. Даже успела обучить целую группу только пришедших сотрудников в соведении с опытным куратором обучения!

2. Положительное влияние на деятельность организации

В «Билайн» есть корпоративная культура, ценности и миссии компании. Первая и самая важная из них «Люблю клиента». Любить клиента = любить свою работу. Сухой ответ на вопрос не решит истинную причину обращения. Проявлять к клиенту максимум внимания, понимать его интересы и предвосхищать его ожидания – это любовь к клиенту. Сколько благодарностей я слышала, когда вопрос был решен действительно до конца решен. Миллионы искренних «Спасибо» за 4 года работы.

Как не любить клиента, когда клиент любит тебя? Следующая миссия - «Отвечаю за бизнес-результат». Оператор – это голос компании, именно его слышит клиент. Каждое слово, интонация, эмоция имеют значение и формируют отношения клиента к компании. Я отвечаю за бизнес, как за свой собственный. Поэтому в каждом диалоге прикладываю максимум усилий, чтобы клиенту нравилось пользоваться нашей связью. Стараюсь искренне «сохранить» клиента, если он захотел уйти к конкурентам.

Перейдем к миссии «Работаю в команде». Тут все просто, Билайн – один единый организм. Мы все взаимосвязаны, все поддерживаем друг друга и помогаем друг другу. Мы «Честны и открыты» - это следующая миссия и ценность. Честно и уважительно даем друг другу обратную связь, не скрываем друг от друга важную информацию в работе. А главное, что мы честны с клиентом, мы используем только проверенные подтвержденные данные. Никаких секретов, только искренность. И последняя, но не по значимости, миссия «Создаю будущее». Я – оператор, ячейка сложного организма, создаю будущее нашей компании. Каждое мое слово влияет на желание клиента оставаться с нами, пользоваться связью «Билайн»!

3. Операционная эффективность

Ключевыми показателями для сотрудников в нашей компании являются:

- NPS – оценка компании от клиента, 10-ти балльная шкала, где 10 баллов взято за 100%;
- FCR – решение вопроса клиента с первого обращения, где ответ «Да, вопрос решен с первого раза» берется за 100%;
- KPI – оценка от клиента оператору, 10-ти балльная шкала;
- Качество обслуживания – процент ошибок в прослушке диалогов контролем качества.

В приложении 1 (стр. 1) на диаграмме «NPS» показана динамика показателя оценки компании от клиента в сравнении с общим результатом Билайн по России (РКЦ). С апреля я работала в проектах, направленных на повышение уровня сервиса для наших клиентов. Исходя из этого видны большие различия между моими показателями и показателями других контактных центров Билайн России. Цель нашего проекта – 50%.

В приложении 1 (стр. 1) на диаграмме «FCR» показана динамика показателя решение вопроса клиента с первого обращения в сравнении с общим результатом Билайн по России (РКЦ). На диаграмме видно, что более 80% вопросов клиентов решались мною с первого обращения, и им не пришлось перезванивать для решения своего вопроса. Цель – 75%.

В приложении 1 (стр. 1) на диаграмме «KPI» показана динамика показателя оценки оператору (мне) в сравнении с общим результатом Билайн по России (РКЦ). Данный показатель актуален до августа 2020 года. Цель стояла 8,9 пунктов.

В приложении 1 (стр. 2) на диаграмме «Качество» показана динамика процентов ошибок по прослушке моих звонков с клиентами в сравнении с общим результатом Билайн по России (РКЦ). Для меня в приоритете всегда было максимально безошибочное решение вопроса клиента. Цель – не более 30% ошибок.

Диаграммы наглядно демонстрируют, что я перевыполняю свои показатели. Если ты всё сделал правильно, Клиент получит лучший сервис и оценит твою работу на высший балл. Ему не нужно перезванивать или совершать дополнительные действия, вопрос решён здесь и сейчас, в первом обращении. Для Клиента этот звонок показательный, и именно Ты в нём – лицо компании, твоя задача – сделать всё возможное и невозможное для решения вопроса.

4. Инновации и креативность

Будучи оператором, я помогаю в адаптации новым сотрудникам, провожу дообучения и обучения совсем новеньких сотрудников. Также помогаю своей группе и своему отделу в сложных ситуациях (почти как супергерой, всегда рядом).

Я участник стратегически важных проектов нашей компании:

- КСМИ (пилотный запуск по качеству связи и мобильному интернету в 2019 г.), мы помогали в решении вопросов клиентам с качеством связи и интернетом, не оставляли без конечного решения ни одного клиента, исправляли любые ситуации с отсутствием стабильности качества связи/интернета. Мы искали новые подходы к решению вопросов по качеству связи, у нашей пилотной группы не было процедур, были только мы и наши знания с долей креативности.
- ОДК (Обслуживание До Конца, 2020 г., в этом проекте я еще с самого старта, я была в числе 12-ти счастливчиков, которым было доверено предоставлять Клиентам новый уровень сервиса). В данный момент этих стандартов обслуживания придерживается всё направление B2C в г. Саратов.
- Мы не остановились на достигнутом и в июле стартовал запуск СуперСервисМСК (обслуживание клиентов Москвы на высшем уровне, 2020 г.). Где я также приняла участие, как опытный оператор, готовый помочь с любым вопросом.

Наша главная задача – это решение вопроса Клиента здесь и сейчас. Это максимальное включение каждого сотрудника проекта в решение вопроса, предоставление всех альтернатив. Благодаря мне и моей команде были составлены новые процедуры, диагностики, изменились стандарты

обслуживания. И так же все эти знания я вложила в обучение новых сотрудников. Я учу новеньких не процедурам, а чувствовать клиента, помогать в невероятных ситуациях.

Диалоги с Клиентом ведутся как с лучшим другом, без заученных фраз и шаблонно-стандартных решений. В решении вопросов сотрудники всегда используются все возможности/инструменты, в том числе нестандартные. Каждый звонок индивидуален, мы с командой всегда трансформируем диалог под конкретного клиента, улавливая настроение и информированность в любом вопросе. Например, вопросы, как зарегистрироваться на сайте, настроить Wi-Fi на ноутбуке, включить в телефоне обновления, удалить приложения, почистить кэш. Порой действую не в рамках процедур. Слышу комплименты и слова благодарности от коллег, клиентов и руководства. Мое умение смотреть под новым углом на ситуацию помогает мне участвовать в проектах среди первых. Я была среди 12 счастливчиков, а в данный момент на проекте работает 200 человек, и все мы одна команда. Уже сейчас этот проект запускается среди всех центров поддержки клиентов Билайн России. Это показатель того, что мы смогли показать сервис на высшем уровне.

5. Клиентоориентированность

Хочу рассказать одну историю, которая случилась у меня на линии и отражает максимальное решение вопроса клиента в сложной ситуации, которая не всегда касается услуг связи.

Ситуация произошла этой весной, и она такая: звонит клиент, Абдурахимом зовут, и очень грустным голосом говорит: «Помогите, я тут в лесу застрял, у меня большой минус на балансе, расскажите мне, пожалуйста, как отправить дозвон». У него действительно задолженность более 1000 руб., при котором ему недоступны услуги при нуле. На часах около 11 часов вечера, темно. После объяснений доступных ему услуг я ему предложила свою прямую помощь, понимая, что одними «перезвонилками» клиента из леса никто не заберёт. Предлагаю позвонить кому-нибудь из его знакомых со своего личного телефона. Абдурахим мне диктует номер его друга, которого зовут Канат, просит передать: «Абдурахим в лесу, перезвоните, пожалуйста». В этот момент прошу клиента оставаться на линии, чтобы слышать, что с ним ничего не случилось.

Звоню Канату, представляюсь, передаю сообщение, что Абдурахиму нужно срочно перезвонить и помочь выбраться из леса. После этого возвращаюсь к Абдурахиму и говорю, что передано сообщение другу успешно, и я позднее ещё свяжусь, уточню, как дела и помогли ли ему.

Перезваниваю через минут 15, выясняю, что нашему герою никто не перезвонил... Я пытаюсь выяснить, есть ещё люди, кому можно позвонить, чтобы его забрали. Абдурахим сообщает, что только Канат знает, где он, ту таинственную тропу в лесу, где он находится, и цитата: «Я не смогу выйти отсюда, пока он не придёт». Напоминаю, что голос у главного героя напуганно-грустный, на улице уже было темно, наступала ночь. Тут резко Абдурахим восторженно: «Он мне звонит!», завершает разговор со мной и принимает звонок от Каната.

И конечно же, я должна была убедиться, что его спасли. Я звоню в третий раз, ещё через 10 минут:

- Здравствуйте, компания Билайн, Евгения. Подскажите, пожалуйста, удалось с кем-нибудь связаться?

- Спасибо, ко мне пришли, благодаря Вам! Спасибо Вам большое! Вот Канат, он здесь, рядом со мной.

На заднем плане слышится голос Каната: «Спасибо Вам, девушка, Вы благородная». После этого я со спокойной душой попрощалась с ними. Очень искренне была рада оказать такую поддержку. Не были важны обстоятельства, осталось много вопросов, но результат того стоил. Если сложить все

разговоры с перезвонами, в целом, они составили всего 10 минут. То есть за 10 минут можно сделать что-то невероятное для человека, который нуждается в твоей помощи. Мне очень хотелось помочь, поэтому самое меньшее, что я могла сделать - это просто использовать личный телефон и передать важное сообщение: «Вашему другу нужна помощь».

6. Вовлеченность

Я работаю в замечательной команде, именно она толкает меня двигаться только вперед. Мой руководитель всегда придет мне на помощь, поддерживает в сложных ситуациях. Приходя на работу в голове есть только одна мысль: «Я дома». Весь наш центр поддержки – одна большая семья, мое вдохновение. Когда я прихожу в свой второй дом, ощущают теплоту и заботу, ведь мне никто не откажет в помощи, как и я никогда не откажу. Помимо рабочей семейной атмосферы, мы с коллегами встречаемся и вне офиса, проводим веселые дни группы. Еще в компании у нас есть матрица карьерного роста, возможность вырасти выполняя свои показатели на линии. Я чувствую в себе силы стать руководителем и вдохновлять на победы других.

Приятно, когда твой привычный образ жизни считают примером для других и поощряют наградами, которые мотивируют становиться лучше и работать лучше.

Так я стала 4-кратным победителем конкурса «Лучший в профессии» в 2019 г. Это мотивационная программа среди сотрудников кол-центров «Билайн» по всей России, в ней побеждают лучшие в рейтинге операторы, выполняющие свои показатели. Дважды получила награду за самое качественное обслуживание клиентов в 2018 и 2019 г. Я лучший сотрудник II полугодия по обслуживанию клиентов мобильных услуг за 2019 г. А также лучший сотрудник I полугодия 2020 года. В ноябре получила благодарность от директора по клиентскому сервису за искреннюю любовь к клиентам, и за то, что показала всем, насколько стабильно можно выдавать высокие показатели и заряжать сотрудников на работу в формате «Суперсервиса» (Приложение 2). Каждый раз, приходя на работу, улыбаюсь, когда вижу свою фотографию на доске почета «Лучших сотрудников центра поддержки клиентов». Все грамоты, призы, благодарности мотивируют достигать высоких результатов. Записи моих диалогов используют на обучении новых сотрудников как пример высокого уровня сервиса и ориентира в общении с клиентами. Среди наставников я была всего в ТОПе, передавала свой опыт, чтобы площадка B2C Саратова была на первом месте.

В Билайн есть программа «приведи друга», с помощью которой можно создать команду мечты и пригласить своих друзей в наш коллектив. Мои друзья уже здесь, потому что я рекомендую компанию как работодателя и оператора связи, я вижу всю «кухню» изнутри, знаю, как компания заботится о клиентах и сотрудниках.

И в настоящее непростое время Билайн как работодатель не оставляет своих сотрудников без поддержки. В период начала пандемии мы перешли на удаленную работу, чтобы круглые сутки помогать нашим клиентам. Я также оставалась на связи с коллегами, мы поддерживали друг друга в чатах, по телефону. Даже если необходимо было вырваться в офис, Билайн заботится о нас, потому что компания соблюдает все меры безопасности.

7. Лучшие практики в индустрии

Чтобы быть супергероем, который решит любой вопрос, нужен талант и знания. Когда мне звонит клиент, я максимально дружелюбна, гарантирую решение вопроса и сообщаю прозрачную и понятную информацию. Ведь я тоже клиент Билайн. Понимаю, как важно получить помощь в

сложной ситуации. Оператор и клиент находятся в одной лодке. Я, например, являюсь клиентом других компаний тоже и хочу получать качественный сервис, такой, как я оказываю клиентам Билайн.

Превосходить ожидания – это моя задача. Для меня важно быть максимально осведомленной в услугах, тарифах, процедурах. Помогать клиентам – значит привносить свои краски в процедуры, диагностики и инструменты помощи. Я – голос не только компании, но и клиента. Поэтому участвую в проектах для внесения правок в текущие процедуры.

Любой вопрос для меня особенный, и, если клиент хочет просто побеседовать или рассказать, как прошел день, я поддержку его, пусть это и не касается услуг связи. За время работы я научилась понимать людей с полуслова, уделять достаточное внимание проблеме.

8. Итоги

В наше время холодных цифр и алгоритмов людям всё больше не хватает живого общения и заботливого подхода к своим потребностям. Оператор года – это народный герой, который всегда придет на помощь благодаря своим профессиональным и личным качествам. Это не просто «робот», который выполняет определенные функции по заданной программе, оператор – это человек с душой и вниманием к клиенту. Можно бесконечно долго рассуждать об инновациях, автоматизациях и процессах, улучшающих жизнь клиента, но ничто в этом мире не способно заменить теплое, искреннее по-человечески доброе «Спасибо», которое я слышу каждый день от клиентов. Я просто люблю свою работу. Меня зовут Женя, я живу в городе Саратове, мне 24 года, и мне действительно всегда нравилось помогать людям.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Протянова
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Евгения Дмитриевна
ДОЛЖНОСТЬ	Старший специалист по клиентскому сервису