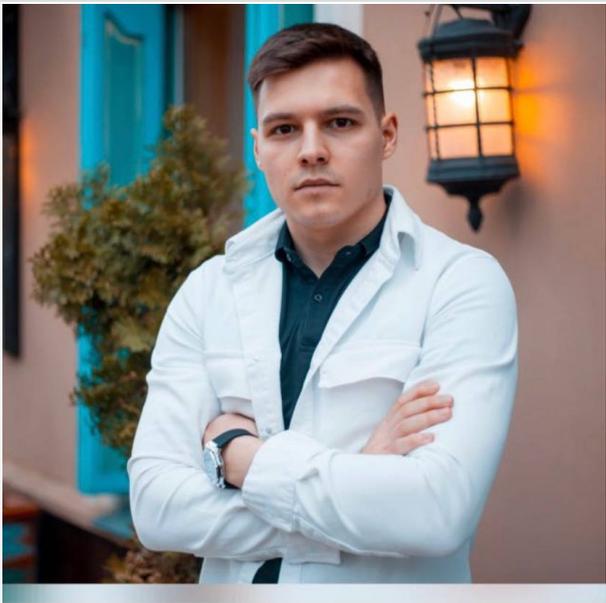




ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №8327

НОМИНАЦИЯ: НАСТАВНИК ГОДА

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	СБЕР
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Ставрополь
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	1340
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Мищенко Артём Павлович
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	https://youtu.be/FbKxgflFO7w

ЭССЕ НОМИНАНТА

1. Краткое знакомство, роль, цели и задачи (не более 1800 знаков с пробелами)

«Привет, меня зовут Артем! Я твой #наставникдругпсихологтренер, с которым ты станешь лучшим специалистом!»

Здравствуйте, меня зовут Мищенко Артем и так я встречаю каждого стажера. Я являюсь ведущим специалистом и наставником контактного центра г. Ставрополя, а по совместительству шахматистом, четырежды вошедшим в 30 лучших в России, награжден орденом от президента за раннее достижение первого разряда. Выпускник – отличник международной компании информационных технологий. «Многие наши военачальники считают шахматы очень нужной и полезной игрой. Они развивают у воина, будь он солдатом или генералом, важнейшие качества – умение предвидеть ход событий...» И.Х.Баграмян.

Навыки, приобретенные на шахматной доске, дают мне фору в профессиональной деятельности. С первых дней в команде Сбера я понял в каком направлении буду максимально полезен – обучение и адаптация новых сотрудников.

Первый ход - стать лучшим оператором! Второй ход – стать лучшим наставником!

За 10 первых месяцев работы мне удалось войти в тройку лучших операторов Единой службы заботы о клиентах (а это более 10000 специалистов в 8 локациях), изучить методы коучинга и основы эмоционального интеллекта, затем перейти в отдел обучения и адаптации. В роли buddy моя основная задача - научить сотрудника грамотно выстраивать стратегию, применяя навыки, полученные в обучении, обеспечить инструментами логического мышления, сопровождать стажера на пути к успеху.

Для новичков я являюсь примером и помощником, делюсь накопленным опытом, на практике демонстрирую ролевую модель, погружаю в ценности и культуру компании. Каждая новая группа – новая возможность! Ведь не только я учу ребят, но и они развивают меня. Я ищу и применяю новые подходы взаимодействия, новые методы развития soft-skills. И у меня это получается на «отлично».

2. Положительное влияние на деятельность организации (не более 1800 знаков с пробелами)

Сбер с 2020 года это высокотехнологичная компания с огромной продуктовой линейкой как в банковском направлении, так и в экосистеме. Перемены в жизни компании требовали изменений во всех ее составляющих. И программа обучение и адаптации персонала контактного центра идёт в ногу с этой трансформацией. Я активно принимал участие в реформе. Моя группа пилотировала новый подход, мы искали подводные камни и находили лучшие решения и практики. Внимательно следили за эффективностью пилота и сопровождали тиражирование на все площадки нашей службы. Я горжусь тем, что являюсь участником этого проекта – безрисковое сокращение длительности обучения с 71 до 37 рабочих дней. Все это позволило сэкономить Сберу 480 тыс. руб с учебной группы.

Новые продукты, новые стейхолдеры, новые вызовы – это не вынужденная мера трансформации – это жизнь. Это новый клиентский путь, который обязательно должен проходить каждый новый сотрудник. Я инициировал стенд с разными девайсами наших партнеров (Сберпортал, умный дом, Салют-ТВ и др.), где стажеры могут попробовать с ними работать.

Для нового формата обучения через игропрактики я придумал игру «ProКвест»

Давайте будем честными, при устройстве на работу кандидаты пользуются только Сбербанк-Онлайн и картой. За счет ProКвест сотрудники «пробуют на вкус» преимущества всех продуктов и услуг, выполняя такие задания как:

- Открыть, переименовать и скрыть вклад;
- Заказать 3 разные выписки;
- Отправить 4 открытки друзьям;
- Создать автоплатеж по проведенной операции, отключить его и др.

Таким образом, по выходу из адаптации у каждого оператора есть сформировавшийся багаж знаний и личный опыт как пользователя. По итогу клиент получает полную и качественную консультацию по любому вопросу. Наш CSI в адаптации вырос с 4,5 до 4,85 баллов, а FCR увеличился на 15%.

3. Операционная эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)

Я, как наставник, должен быть высокоэффективным и качественным сотрудником. Только движение вперед и активная позиция позволяют мне занимать лидирующие места в рейтинге. Мой АНТ за 2021 год выполнен на 112%, % переключений на 107%, качество консультаций на 111% (норматив 90 баллов). Мой успех – это не случайность. Это кропотливая работа, в поиске верной **стратегии**: «Не зубри, а ищи решение!» Поняв логику и устройство пользования Порталом знаний можно быстро, а главное правильно найти нужную информацию. Этот принцип я с успехом транслирую в обучении. Благодаря верному поиску решений процент переключения звонков групп адаптации снизился на 2.9%.

Я показываю стажерам как важно уметь обращаться не только с Порталом Знаний, но и самим компьютером. В систему обучения я включаю мастер-классы по освоению методов слепой печати и использованию горячих клавиш. Это позволяет существенно снизить среднее время ответа. Важным блоком работы стала серия практических встреч, направленных на формирование **базовых цифровых компетенций**. В нашей работе необходим осознанный и ответственный подход к использованию цифровых технологий, что позволяет обеспечить безопасность и своевременное решение любых проблем. Наша **продуктивность** выросла до 20,1 звонков в час. И это лучший результат среди всех групп адаптации.

Для оператора Контактцентра важно находиться в линии в нужную минуту. Я развиваю в новичках самодисциплину, поясняя необходимость **соблюдения расписания**, показывая вес минуты опоздания одного оператора на время ожидания клиента. А также я забочусь и о своевременном отдыхе команды. Мы являемся лидерами и по эффективности использования рабочего времени. Наш **UTZ** держится в нормативе 77% и составляет в среднем 77,5%, что показывает правильное распределение времени: на рабочий процесс, обучение, отработку западающих зон сотрудников. Ведь насколько важно это сделать грамотно. Когда «нагрузка» на линии - ты нужен клиентам как никогда, а когда «доступность», то можно разобрать с сотрудниками релизы новостей, провести технические учебы и проверить их знания.

Важным критерием оценки операционной эффективности является **отток персонала**. В наставничестве стажеры могут испугаться сложной ситуации, растеряться с клиентом и их первая реакция – Беги! Моя ключевая роль присоединиться к переживаниям, вселить уверенность и оказать поддержку. Я показываю, что наставник – это не просто человек, который больше знает или умеет, а тот, кто рядом в любой ситуации. За 9 месяцев 2021 года 100% моих стажеров прошли путь от Welkom day to Prom и теперь настоящие профессионалы.

4. Инновации и креативность (не более 3600 знаков с пробелами)

В работе наставника я сталкиваюсь с различными сложностями сотрудников во время адаптации. Кто-то уже имел опыт общения с клиентами, а для кого-то это первое место работы. И для меня важно, чтобы каждый сотрудник чувствовал индивидуальный подход. Поэтому в своей работе я использую различные инструменты.

Речевой тренажер

Это инновационная разработка Сбера. Оператор ведет диалог с AI с встроенным инструментом распознавания речи, а затем получает обратную связь о корректности своих действий. Я был участником пилотной группы по сбору сценариев для данного приложения. Мы успешно продолжаем адаптировать его и дальше. Мои новички используют его перед выходом в первый день в линии, а так же при наличии западающих зон по определенным темам или этапам диалога (приветствие/удержание/прощание и т.д.).

СберТренер

Приложение, которое помогает сотрудникам изучать новый материал, используя индивидуальный подход. В основе заложен тест, содержащий расширенные подсказки, изучая которые можно понять, как консультировать правильно. Каталог материалов регулярно пополняется, как по массовым обучением, так и по индивидуальным запросам.

Метод оценки ситуации с разных сторон

Это уникальный метод при проработке практических заданий. Стажеры должны рассмотреть проблему с определенного ракурса (креативность, критическое суждение, оптимистичность и т.д.), что позволяет оптимизировать процесс принятия решений той или иной задачи.

Например, предложить все возможные варианты решения вопроса:

- со стороны специалиста,
- со стороны клиента, войти в его положение, то есть проявить эмпатию,
- как друг клиента.

Это помогает развить логическое мышление и показать стажеру, что для помощи клиенту иногда можно и нужно выходить за рамки. Именно поэтому оригинальные решения моих стажеров регулярно публикуются в номинации WOW-сервис от Сбербанка, так как помогли клиенту и превзошли его ожидания. Метод оказывает влияние на показатель FCR. Положительная динамика моих стажеров, по сравнению с другими группами, всегда выше на 2-3 п.п.

Рейтинговая оценка личной деятельности

Это виртуальная визуализация достижений стажера. Мотивирует на успех, развивает стремление достичь показателей лидера, в том числе и наставника. Для себя я отмечаю тех, кто показал отличные результаты в короткие сроки и закрепляю за ними тех, кто еще на пути к успеху. Партнёрство позволяет обмениваться опытом и тогда рейтинг работает не как соревнование, а как взаимопомощь. Такой подход позволяет мне вывести группу на нормативные показатели по эффективности на 20% быстрее, чем предусмотрено планом.

Ведение Telegram-канала + геймификация

Это канал, где есть возможность прокачать себя по самым разным вопросам – от FCR до тональности диалога в легком, простом и удобном формате. Пока ты едешь на работу, или ждешь кофе у тебя есть возможность пройти викторину и закрепить знания, а еще получить сберлайки (наша сберовская валюта геймификации) и обменять их потом на кобрендинговую продукцию. Изначально, я планировал данный контент для новичков, однако сейчас канал очень популярен и там уже более 700 подписчиков.

«Эко-воки»

Сейчас в экосистеме Сбера уже более 50 компаний. Я подумал, как адаптировать сотрудников, чтобы они быстро и эффективно ориентировались в сервисах.

Для новых сотрудников мы стали проводить экскурсию в мир различных продуктов с помощью игры. Также, я заметил, что из группы разным сотрудникам стали интересны различные продукты, которыми они пользуются, и мы распределили их между собой. Каждый следит за обновлениями и делится клиентским опытом со всеми участниками.

5. Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)

В огромной экосистеме Сбера ключевым центром является клиент. Клиентоориентированность – это умение вовремя определить потребности и желания клиентов, чтобы удовлетворить их с максимальной пользой. Немного перефразирую, чтобы фраза ожила: **Мы работаем так, чтобы превзойти ожидания и вызвать восторг!** Поэтому в своей работе я беру за основу клиентоориентированный подход, в котором стартовой точкой размышлений являются желания клиента. Клиенты все чаще нас благодарят за нашу работу, потому что мы внимательны к каждому человеку, который столкнулся с какой-то проблемой или же обратился к нам с обычным вопросом.

Для достижения результата в этой области прежде всего необходима свобода персонала в работе с клиентом, которая является основой создания психологически комфортной и безопасной, доверительной атмосферы.

И я ее выстраиваю путем доверия. Как только возникает вопрос, который требует общей погруженности и вовлечения, мы вместе собираемся и проводим workshop, ищем множество различных решений. Тем самым я развиваю в специалистах множественность, системный и равнодушный подход.

Расскажу один из кейсов нашего клиентского опыта. Алёна хотела перевести денежные средства своему отцу, который находился в другом населенном пункте. Но у неё не получалось совершить транзакцию, из-за того, что карта отца была заблокирована. Особым триггером служило то, что средства необходимы были для покупки лекарств. Мой стажер, опасаясь мошенничества, уточнил какие лекарства необходимы, и предложил альтернативное и неожиданное для Алёны решение: оформить заказ на ЕАптеке для своего отца, т.к. город входил в географию покрытия, необходимый товар был в наличии, а оформить заказ можно как для себя, так и для другого человека. В итоге, вопрос, который мог затянуться, был решен в течение часа, включая в себя адресную доставку.

Я учу быть инициативным, выходить за рамки процедур, мыслить шире. Вместе с тем, не все могут вот так «здесь и сейчас» переключиться с эмоций одного клиента на эмоции другого и еще при этом продуктивно провести консультацию. Поэтому, вместе с главным психологом, мы адаптировали тренинг «**Эмоциональное лидерство**» с включением игры «**Эмоциональный интеллект**». Игра дает непринужденный характер обучению, что здорово помогает операторам в применении знаний на практике. И это нашло свое отражение в росте благодарностей и бонусных звонков почти в 2,5 раза. Только за октябрь командой получено более 20 таких приятных отзывов от клиентов.

У нас, в Единой Службе Заботы о Клиентах, есть конкурс, в котором побеждают интересные и лучшие клиентские истории. Я написал и опубликовал более 30 историй. Это как мои решения сложных и нестандартных ситуаций, так и моих стажеров. 17 из них победили в общебанковском конкурсе «Мы создаем лучший клиентский опыт». Мы вместе очень круто празднуем эти победы вкусными капкейками!

«Как приятно учиться с таким наставником, Артем, я желаю тебе успехов в работе, оставайся таким же вовлеченным» — это комментарии к оценке моего наставничества. Да, у нас как у наставников, тоже есть внутренний CSI. Каждый месяц нас оценивают стажеры. Мой CSI всегда на уровне 5 баллов.

6. Вовлеченность (не более 3600 знаков с пробелами)

Любовь к своему делу - одно из важнейших условий для того, чтобы человек чувствовал себя счастливым. Однажды я услышал мнение - для того, чтобы быть счастливым нужно быть не потребителем, а создателем.

Я люблю свою работу и заражаю этим чувством свою команду. Я создаю проекты и организую мероприятия, где каждый сможет найти возможность реализоваться.

Одним из направлений работы Сбера в области ESG является забота об обществе. Я поддерживаю благотворительные и социальные инициативы, которые меняют жизнь людей к лучшему и активно вовлекаю в это сотрудников. Так, в рамках проекта **Финансовая грамотность**, мне удалось провести 7 лекций для молодежи в ВУЗах нашего города и 5 в колледжах и лицеях. Я рассказал студентам про экосистему Сбера, социальную инженерию, правила ответственного финансового поведения. Все это, как я и люблю, проходило в игровом формате квизплиз. Ведь важно не просто провести мероприятие, важно, чтобы материал запомнился и был применим.

В рамках направления стратегии Сбера **“Зеленая тема”**, я предложил своей команде отказаться от одноразовых товаров. Мы не используем полиэтиленовые пакеты, теперь мы ходим в магазин с ЭКО-сумкой и не используем пластиковую посуду. Так же я стал инициатором проведения со своими стажерами общественной акции “ Зеленое будущее”, в рамках которой мы с сотрудниками нашего контактного центра высадили более 50 деревьев на одной из территорий нашего города Ставрополя.

В рамках **волонтерской программы** по доставке карт Сбера на дом для пенсионеров я привлек 12 сотрудников. Для нас важно, что, не смотря на пандемию и ограничения, наши клиенты могут оставаться в безопасности.

Мы победили в конкурсе, посвященном 180 летию Сбера «Банк растет, и ты вместе с ним». Наша компания уже в космосе, поэтому выбрав космическую тему, мы выбрали верное направление. Самостоятельно сделали 3d планеты, которые разрисовали в формате всех партнеров сбера. Украсили ими наши места и устроили конкурс для всех желающих. Крутой призы-подарки от партнёров нас очень удивили.

Все эти мероприятия находят свое отражение в уровне вовлеченности, который по каждой моей группе стажеров всегда выше 89%. А еще немаловажно, что ребята рекомендуют свою работу друзьям и знакомым. Количество приведенных кандидатов/рефералов в команду Сбера в моих группах обучения всегда был в 1,5 раза выше.

Я считаю, что это возможно только при наличии сплоченной команды, в которой каждому участнику комфортно работать. На создание здоровой и доверительной атмосферы влияет занятие совместной деятельностью, в нашем случае – это игра в шахматы. «Шахматы – это гимнастика для ума», поэтому мной был организован **шахматный клуб** на базе нашего контактного центра. Все мы знаем, что эта игра порождает настоящих гениев «мыслительного штурма». Психологи утверждают, что шахматы эффективно способствуют улучшению человеческой памяти. Раз в неделю у нас проходят встречи, на которых мы тренируемся, разбираем приемы, а раз в квартал устраиваем турниры.

Развитию стажеров способствует моя расположенность делиться накопленным опытом. Я регулярно провожу мастер-классы, направленные на улучшение навыков ведения переговоров, усвоение техник активного слушания. Формат круглого стола, позволяет свободно обсудить актуальные темы, обработать навыки ведения дискуссии.

О высокой вовлеченности также говорит и тот факт, что мои стажеры становятся настоящими профессионалами и за этот год 22% выпускников прошли в кадровый резерв на экспертные и руководящие должности, 37% прошли обучение новым навыкам и работают в отделах сохранения клиентов, а также в VIP-отделе.

7. Лучшие практики в индустрии (не более 1800 знаков с пробелами)

Осуществлять задуманные идеи мне помогает постоянное саморазвитие и совершенствование навыков. Моей настольной книгой является «Моя система» – одна из первых книг о позиционной игре. Я развиваюсь в digital-направлениях, прошел обучение по программе «Информационные технологии в науке, технике и дизайне».

А для эффективного роста и саморазвития новичков мы создаем наглядный план при помощи метода **Mind map**. В основе техники лежит использование природной склонности мозга мыслить ассоциативно, от «центра к периферии». На чистом листе бумаге в центре располагается ключевая цель. Далее от него расходятся более узкие задачи, являющиеся его частью, т.е. выделяем ключевые задачи. Такой метод построения плана работы над собой помогает молодым специалистам найти неожиданные решения и стать высокоэффективными уже в начале своего пути.

Работа в **Lean-лаборатории** позволяет мне проявлять себя и реализовывать самые смелые идеи - это digital-проект, где разрабатывают новые алгоритмы отклонений для Интеллектуальной системы управления (ИСУ). ИСУ - адаптивный помощник работы с системными отклонениями по качеству, производительности, повторам и дисциплине. ИСУ позволяет эффективнее работать как руководителям, наставникам, так и самим операторам. В личном кабинете оператора собрана вся необходимая информация для развития:

- необходимые обучения по новым продуктам и по проблемным зонам;
- результаты работы сотрудника (KPI) и место в рейтинге;
- пути дальнейшего развития со всеми подсказками и алгоритмами эволюционного роста
- качественная обратная связь по отклонениям
- разделы геймификации: игры, levels, достижения, возможности, тематические герои, баланс сберлайков и др.

Качественный алгоритм поиска отклонения и обратная связь сотрудникам позволили сократить системные ошибки оператора на 48,9%.

8. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Настало время озвучить свой третий ход – это стать лучшим наставником в международном конкурсе Хрустальная гарнитура! Я – часть команды обучения SberCare численностью 700 человек. Я – победитель конкурса наставников Сбера 2021.

В работе и жизни я привык руководствоваться логикой и здравым смыслом. Это помогает четко понимать взаимосвязь сегодняшних действий с завтрашним результатом. Поэтому для меня рабочий день – это шахматная партия, целью которой является путём продумывания и выполнения правильных действий максимально быстро и продуктивно решать любые вопросы моих стажеров и клиентов. Важно, чтобы каждый участник осознавал значимость своей работы для достижения общей цели. Ведь грамотно выстроив игру «любая пешка может стать ферзем» и достичь великих целей. Для этого мы, я и моя команда, стремимся к развитию своих личностных и профессиональных качеств, формированию дружной команды, сплоченной едиными идеями и способной решать любые задачи, ставя в приоритет потребности клиента. Каждый раз, добиваясь успеха, мы ставим новые задачи: повышать результативность, расширять функциональность, продвигать корпоративную культуру.

Стать победителем международного конкурса Хрустальная гарнитура – для меня это шаг вперед к реализации интересных проектов, креативных идей, это шанс расширения своих возможностей, это демонстрация того, что я работаю в правильном направлении.

В своем ролике я предлагаю познакомиться немного ближе <https://youtu.be/FbKxgflF07w>

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Мищенко
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Артём Павлович
ДОЛЖНОСТЬ	Ведущий специалист