

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №8409

НОМИНАЦИЯ: ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Центр корпоративных решений, Сбер
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Новосибирск
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	900
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	http://sberbank.ru
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Курдюмов Виктор Александрович
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

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

Добрый день. Меня зовут Виктор. Я сотрудник технической поддержки систем дистанционного банковского обслуживания Сбера. Мы решаем технические вопросы клиентов в программах банка. В эпоху глобальной трансформации нашей компании, я считаю, что техническая поддержка — это важное направление в ведении бизнеса Клиентов.

До работы в Сбере я отслужил 25 лет в Вооруженных Силах РФ. В 2010 году с отличием закончил Военно-воздушную академию. Полученный за годы службы опыт, научил меня дисциплине, адаптивности и самоорганизации, позволяющий с успехом исполнять обязанности.

Мое знакомство со Сбером произошло в 2019, пройдя за 2 года путь от ученика до главного специалиста (3 повышения) считаю себя экспертом в данной области. Следующая ступень — это руководитель подразделения, и я уверенно иду к ней.

Являясь многопрофильным специалистом: консультирую клиентов по работе в веб-версии, мобильном приложении Сбербизнес, Электронном документообороте и сервисе Отчетность в государственные органы, порядке заполнения платежей в бюджет, нерезидентам, а также оформление платежей за границу и других вопросах.

Цель моей работы максимально быстро и качественно решить возникшие технические вопросы, а также предоставить клиентам достаточный объем информации для комфортной работы в сервисе.

В своей работе консультирую не только внешних клиентов банка, но и коллег из разных уголков нашей страны.

В день я осуществляю 70-100 консультаций (при 50-60 звонках в среднем по всей поддержке), в целом за месяц помогая порядка 1500 клиентам.

Вошел в список 21 полуфиналиста конкурса «Профессионалы ЦКР».

В 2021 году у меня самый высокий коэффициент результативности (1,24) тем самым я занимаю лидирующую позицию по результатам работы в технической поддержке Сбера.

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

Миссия банка устанавливает цель — стать одной из лучших финансовых компаний. Я понимаю, как важны для Сбера его сотрудники, как реализация моих личных и профессиональных целей влияет на достижение общего результата. Высокие цели достигаются командой единомышленников, которых объединяет общая система ценностей. Чем больше я отдаю, тем лучше команда.

Все новые проекты, реализуемые в нашем подразделении, проходят с моим участием, я вхожу в рабочую группу по внедрению и улучшению сервисов для клиента, например, пилот «Синергия». Суть пилота заключается в предоставлении расширенных прав в программном обеспечении для помощи клиенту на этапе звонка, не передавая вопрос в отложенную обработку. В результате 10-15% вопросов решались всего за 15 минут вместо 24 часов. **Данный проект оказывает положительное влияние, в первую очередь, на клиента, так как мы сохраняем и увеличиваем лояльность к банку за счет оперативной помощи.**

В рамках автоматизации процесса, в этом году внедрена новая программа - EPM (единое рабочее место). Ранее для работы с клиентом открывали несколько программ, сейчас вся информация доступна в одном месте. Моя задача здесь - выявление недостатков функционала. Мною было предложено несколько идей, четыре из которых одобрены.

В целях сокращения клиентского пути я провожу анализ действий сотрудников, у которых не получается решить все вопросы в режиме диалога. Мы разбираем конкретные кейсы, вырабатываем правильные действия, меняем скрипты и готовую схему работы доводим до всех. За счет этих мероприятий удалось в 1,5-2 раза увеличить количество вопросов, решенных в моменте,

что улучшило показатель FCR расчетный (кол-во повторных обращений) по команде на 4%.

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

Каждый свой день я предоставляю Клиенту сервис высокого уровня, совершенствую свои консультации и продвигаю ценности Банка.

Моя работа, как оператора, оценивается по качественным и количественным показателям – KPI. Успешное выполнение этих показателей оказывает положительное влияние на бизнес нашей компании. Мой средний показатель эффективности за 2021 год составляет 1,24, что превышает нормативный 1.0 на 24%.

Ключевые показатели, влияющие на общую эффективность:

- **Внутренняя оценка качества** обслуживания клиентов, цель 93 балла, факт 115 (**123%** выполнения).
- **Скорость обработки контакта**, цель 475 секунд, факт 452 секунды (**105%** выполнения):

Оценка качества состоит из нескольких важных аспектов: первое и основополагающее это решение вопроса клиента, безупречное владение программным обеспечением и гигиена звонка. Клиент обращается со своей собственной историей, имеет особенный характер и настроение, поэтому я нахожу индивидуальный подход к каждому.

Операторы технической поддержки при успешном решении нестандартных вопросов, не описанных в Базе Знаний могут заработать дополнительные баллы к своей оценке, благодаря этому свой показатель качества, я увеличил с 98 до 115. Мной направляется порядка 18 предложений в месяц по улучшению базы знаний, что влияет на качество и скорость предоставляемых консультаций клиентам.

Техподдержка относится к сервисам быстрого реагирования, иначе размывается ее смысл. Ведь клиенты обращаются, когда что-то сломалось и не работает или клиент не знает, как совершить ту или иную операцию, это всегда надо решить оперативно. Поэтому срок реагирования должен быть минимальный. Показатель скорости обработки звонка не менее важен и для Банка в части стоимости контакта. Я стабильно выполняю данный показатель.

Соблюдение расписания:

Предоставить эффективный сервис и обеспечить возможность клиенту получить оперативный ответ 24\7 позволяет правильное планирование расписание работы сотрудников. Необходимо обеспечить присутствие нужных операторов в нужное время.

Важным показателем является соблюдение сотрудниками расписания. При плане в 93% мой показатель в среднем за год составили 99%, что наглядно показывает мою ответственность, собранность и самоорганизацию.

Количество повторных обращений (FCR). План 90%, факт 93% (**103%** выполнения).

При каждом обращении я стремлюсь решить все вопросы клиента по работе в системе Банка в режиме одного звонка, я всегда уточняю и убеждаюсь, что клиент уверен в своих знаниях по дальнейшим действиям в программе. Именно поэтому клиенты спрашивают меня «Как можно связаться именно с вами, если потребуются помощь?»

За высокий профессионализм и стабильные показатели в работе я удостоен Свидетельством о признании, подписанным заместителем Председателя Правления Сбера А.Л. Поповым

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

Что меня, как специалиста технической поддержки отличает от других коллег?

В процессе работы я внедряю дополнения и изменения в БЗ. За 2021 год мною было подано и внедрено более 50 предложений. Внесенные изменения улучшают качество консультаций операторами всей технической поддержки. Например, сокращены консультации по нескольким тематикам на 5-10 секунд за счет другого алгоритма поиска информации, предложенного мной. Или, когда клиенту надо запомнить список документов, которые надо предоставить в банк я инициировал направление смс в момент звонка, чтобы клиенту не записывать весь перечень документов.

Нестандартный подход позволяет взглянуть на проблему клиента с разных сторон. Нешаблонное мышление и хорошая техническая база позволяют найти обходное решение или выявить дефект программного обеспечения. Иногда, чтобы устранить проблему, необходимо ее разбить на составляющие и попытаться последовательно решить или понять, что может мешать нормальной работе. Либо наоборот, не углубляться в детали, а взглянуть на проблему более глобально и определить источник затруднения. Пример: Клиент не может подписать платежное поручение. Можно углубиться в детали и проверять настройки учетной записи, а можно абстрагироваться от деталей и проверить корректность входа клиента в систему или проверить срок полномочий. **Мой принцип работы, привитый армией: каждый вопрос, всегда имеет несколько решений, главное их найти.**

Широкий кругозор. Я считаю, что не надо заикливаться только на информации из базы знаний. Надо получать знания из разных источников. Параллельно с работой в Сбере, я изучаю курс системного администратора. Этот курс помогает решить вопрос клиента, если это выходит за рамки программного обеспечения Сбербизнес. Часто в компании, обратившейся на линию, нет системного администратора, и моя помощь всегда очень положительно оценивается клиентами. В этом и проявляется забота о наших клиентах, превосходящая их ожидания.

Психологическая работа с клиентом. Каждому клиенту, необходимо показать его значимость для компании, что его вопрос нам важен, мы прилагаем все усилия в его решении. Клиент должен чувствовать равнодушие обслуживающего специалиста. Часто обращаются клиенты, изначально настроенные негативно, бывает достаточно его выслушать, понять причину и помочь. Даже если вопрос не будет решен оперативно, но оператор правильно использует эмпатию, клиент продолжит сотрудничество с банком. Также важно не передать негатив от одного клиента на другого. Важен положительный настрой оператора в течении всего дня.

Самообучение. Все знать невозможно, но стремиться к этому надо. Чтобы быть в курсе всех доработок и изменений я прихожу на смену всегда не менее чем за 30 минут, чтобы просмотреть обновления информации в базе знаний. Каждый день я стараюсь совершенствовать себя и свои навыки.

Желание специалиста помочь клиенту. Этот пункт, наверное, надо было поставить на первое место. Какая бы не была подготовка оператора, обеспечение оператора и другие способствующие факторы, но, если оператор не хочет помогать, равнодушен к клиенту, даже элементарный вопрос может быть не решен. Общее впечатление о компании складывается из мнения о ее сотрудниках. При консультации клиентов, я ВСЕГДА хочу ему помочь. При любом обращении, я стараюсь полностью решить вопрос клиента и снизить количество повторных обращений. Приятно выслушивать благодарности от клиента, которому именно я смог помочь.

5. Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)

Ключевой принцип клиентоориентированной модели Сбера – «превзойти ожидания клиента и вызвать восторг» это и есть главная цель моей работы.

Я не просто решаю вопрос клиента, но и предотвращаю появление подобных вопросов у других клиентов.

В каждом диалоге я ставлю себя на место клиента, проявляю искреннюю заинтересованность и в ответ получаю восторженные отзывы и благодарности. Для меня является ценным тот факт, что 96% моих клиентов при опросе с применением IVR при завершении диалога, подтверждают решение своего вопроса. Очень часто от клиента можно услышать: «А как связаться именно с Вами?» Считаю такую оценку подтверждением моего профессионализма.

Бывает на линию обращаются клиенты, с вопросами не только программного обеспечения Банка, но и работы компьютера в целом. Я никогда не бросаю клиента один на один с его вопросом, и клиенты это ценят. Я всегда говорю, что клиент в состоянии, под моим руководством, самостоятельно устранить неполадки. Любой вопрос и комментарий клиента стараюсь не упустить и не оставить без ответа. Предоставляю информацию в доступном для клиента формате.

По результатам 2021 года, по оценке CSI (Индекса удовлетворенности клиента), мой балл составляет 9,5 из 10. Приведу несколько примеров, которые пишут клиенты в комментариях к моей оценке:

- Ставлю десять так как были неполадки системы мы позвонили в службу поддержки нам оператор помог в кратчайшие сроки;
- Были даны полные рекомендации о том, как необходимо заполнять документы; исчерпывающие были ответы спасибо большое;
- По телефону проконсультировали исправили ситуацию и всё, я очень довольна спасибо
- Хорошо объясняет делает, помогает; решает вопрос сразу;
- Десять; ой я растерялась я после ковида, напишите там от всей души спасибо; мы выиграли гранд и нам помогли; мы в храме вообще можно сказать этим никогда не занимались; этой информацией не владели вы мне помогли спасибо большое;

При консультации я придерживаюсь вежливого, но «живого» общения. При живом общении «улыбка в голосе» – это важно, и я стараюсь строить своё общение с клиентом в уважительной и комфортной для них манере, ведь только так можно заслужить высокий уровень доверия клиента.

По итогу за 3 квартал мне вручено благодарственное письмо за подписью операционного директора «за клиентоориентированный подход и достижение высоких показателей CSI в 3 квартале 2021.

За 2021 год я получил 11 благодарностей от клиентов, что больше в 2 раза чем за предыдущий год. Считаю эту цифру своей главной заслугой!

Моя миссия – это услышать, понять клиента и помочь ему найти выход из сложившейся ситуации, чтобы сохранить его доверие и удовлетворить его высоким качеством оказания услуг.

Я понял, что умение слушать и слышать клиента, умение найти правильное решение, это то, что отличает меня, как лучшего специалиста. Позволяет соответствовать стандартам банка и повышать доверие клиентов. Мое равнодушие и активная жизненная позиция позволяет всегда двигаться вперед.

6. Вовлеченность (не более 3600 знаков с пробелами)

Я считаю, что важно иметь активную жизненную позицию и любить свое дело. Любовь к своей работе превращает рабочие обязанности в приятное занятие, а участие в дополнительных активностях добавляет красок в серые будни.

Одним из примеров хочу привести внутренний конкурс, который был мной организован, мы поделились на 5 команд и за неделю набирали самые лучшие и качественные консультации. Фишка конкурса была в том, что судьями были сами же операторы. Выбирался самый лучший звонок, и победитель выходил в полуфинал. По итогу всего конкурса выбиралась лучшая команда, где больше всего было полуфиналистов и призами удостаивалась вся команда. Последствия конкурса нас потрясли, мы улучшили свои показатели качества на 2 % и снизили замечания речевой аналитики на 6%.

Я участвовал в конкурсе «Монополия», где устраивали субботник, проводили спортивные тренировки по ZOOM, участвовали в благотворительности (собирали вещи для детских домов и центров реабилитации).

Очень радует проведение различных корпоративных мероприятий. Я всегда принимаю участие в организации различных конкурсов, квизов и розыгрышах. На протяжении полугода мы проводили активности каждую пятницу. Так как условия и формат нашей работы не позволяет собраться очно мы адаптировали нашу активность под онлайн формат. Такие активности позволяют зарядиться позитивом и крепче сплотить команду.

Еще мной была организована выставка поделок наших коллег, мы с детской заинтересованностью рассматривали все творчество. Узнали друг друга совершенно с другой стороны. Эмоции зашкаливали!

Я уже давно являюсь приверженцем здорового образа жизни, в чем Банк мне активно способствует. Регулярно посещал корпоративный спортзал, пока это было разрешено в рамках пандемии. Участвовал в зеленом марафоне.

Этот год ознаменовался таким мероприятием, как вакцинация от COVID-19. Имея лидерскую позицию, я в числе первых сотрудников прошел вакцинацию. Своим примером показывал коллегам о необходимости личной защиты и формирования коллективного иммунитета. Коллеги на моем примере перебороли свои внутренние страхи и также прошли вакцинацию. Это позволило достигнуть 94% коллективного иммунитета моей команды и значительно снизило заболеваемость.

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

Постулат русского полководца Александра Суворова «тяжело в учении, легко в бою»

актуален и в работе оператора. Моя лучшая практика — это регулярное самосовершенствование и передача своих навыков и опыта коллегам.

Чтение – это одно из моих любимых увлечений. В среднем в месяц я прочитываю 2-3 книги из огромной библиотеки Сбера.

Чтобы всегда быть в тренде, пользуюсь Виртуальной школой. За 2021 изучил более 15 различных курсов. Полученные знания применяю в работе с клиентами. В частности, курс «Управление стрессом» позволяет дольше оставаться позитивным при общении с разными клиентами.

В свете пандемии и необходимости в удаленном режиме работы, прошел курс «Управление дистанционными командами и сотрудниками» и «Дистанционная работа в Сбере». Данные курсы

помогли мне быть стабильно высокоэффективным при смене режима работы.

В целях более осознанных действий по защите информации, а также особенностью удаленной работы, прошел курс «Конфиденциальная информация и персональные данные».

Для расширения своего кругозора прошел обучения: «Продукты блока «Управление благосостояния»» и «Основы страхования». Данные курсы транслировал своим коллегам и 8% команды их прошли.

Курс «Возьми стресс под контроль» помог оставаться доброжелательным и позитивным несмотря на внешние факторы. Начиная разговор с позитива, ты сразу направляешь весь диалог в позитивное русло. Курс «Управление голосом» позволил всегда вести конструктивные диалоги. В результате удовлетворенность клиентов моим обслуживанием выросла на 6%.

«Нестандартные ситуации при работе с клиентами». Я познакомился с техникой многосторонних переговоров и решения конфликтных ситуаций. Это основной тренинг, который мне помог стать экспертом в работе с нестандартными кейсами.

Считаю, что нет предела совершенству.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Курдюмов
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Виктор Александрович
ДОЛЖНОСТЬ	Главный специалист