CCGuru Awards

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №8434

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	https://www.sberbank.ru
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Иванова Лидия Алексеевна
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

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

Темп современной жизни стремителен и быстротечен, и, пожалуй, самый главный ресурс – это время.

Каждый клиент – это предприниматель, деловой человек, ежеминутно принимающий ключевые решения и решающий множество вопросов. Общение с банком для него должно быть быстрым и легким.

«Сбербанк, Лидия, здравствуйте» - так происходит мое знакомство с клиентами.

Свой путь в Банке я начала от старшего специалиста линии Операционной поддержки и спустя 5 лет, являюсь главным специалистом Отдела по работе с офлайн обращениями Центра корпоративных решений.

У меня есть мечта – сделать взаимодействие клиента с Банком незаметным и естественным, как дыхание.

При обращении в Банк клиент желает найти быстрое решение проблемы, но некоторые обращения требуют длительной проработки и привлечения коллег из профильных подразделений. Именно такие вопросы, которые не могут быть решены «в моменте», попадают мне в работу.

Основными моими функциональными задачами является оптимизация клиентского пути, предоставление высококлассного сервиса и оптимизация процессов с учетом накопленного опыта решения вопросов клиентов.

Уникальность моей работы заключается в обработке нестандартных и самых сложных обращений клиентов и сотрудников Отделений Банка, требующих высокого уровня знаний продуктов, глубокого анализа и опыта экспертной оценки. Это позволяет сохранять клиентов и помогать развивать бизнес в масштабах страны. Мое участие в Лаборатории инноваций, позволяет направленно работать над сокращением и трансформацией клиентского пути, обеспечивая комфорт использования банковских продуктов и услуг. Моя каждодневная работа, направленная на улучшения внутренних процессов банка, дает возможность клиентам видеть в Банке надежного партнера.

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

После окончания университета меня приняли в команду в крупнейший Банк страны - Сбербанк. Для меня с первого дня это стало большой гордостью и ответственностью. Я сделала значительный вклад в такие направления как:

- оптимизационная деятельность производственных процессов центра. Под моим руководством был запущен проект по обработке письменных обращений клиентов и государственных органов, направленный на минимизацию обращений в претензионную службу. В результате успешного запуска удалось сократить количество непретензионных обращений на 15% и снизить стоимость транзакции на 5%, высвободить численность подразделения на обработку претензий (около 5 человек);

- наставническая деятельность. Под моим наставничеством более 100 сотрудников научились самостоятельно работать на линии поддержки, успешно прошли адаптационный период и смогли выполнять установленные КПЭ с первых дней самостоятельной работы. В результате обучения новых операторов произошло снижение доли потерянных вызовов на 6%, а скорость принятия звонка увеличилась на 3%. 10 сотрудников уверенно двигаются по карьерной лестнице;

- экспертная деятельность. На основании моего анализа внутренних нормативных документов Банка по изменению и созданию новых продуктов подготовлено и размещено в Базе знаний более 20 статей и разработано более 10 процессных алгоритмов, позволяющих сократить среднее время диалога с клиентом с 520 до 365 секунд.

Моя деятельность, направленная не непрерывные улучшения процессов и услуг Банка, развитие потенциала моих коллег, дает мне в полной мере называть себя Лидером, ежедневно меняющим Банк.

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

Моя основная задача - предоставить качественную, высокопрофессиональную консультацию и стать незаменимым помощником и другом клиента. Стремление выполнять работу на высоком уровне и желание помогать позволяет мне добиваться высоких результатов. **Моя внутренняя оценка качества всегда не менее 95% при плане 93%,** при этом за последние полгода моя оценка находилась в диапазоне от 108,3% до 118,3% *(см. Приложение 1).* Вы спросите, как это возможно? Легко! Сформированные профессиональные знания, умения и навыки позволяют мне решать нестандартные клиентские кейсы и получать благодарности от клиента, тем самым повышая оценку качества не только лично мне, но и нашей команде.

Качество моих консультаций отмечает не только Отдел контроля качества, но и сами клиенты. За последний год работы я неоднократно входила в список «Отличники сервиса» (выполнение показателя качества на 100% и более в течение 3-х месяцев подряд), получила множество благодарностей от клиентов, а также решила **50 нестандартных кейсов**, которые были размещены в Базе знаний для трансляции лучших практик и возможности дальнейшего использования информации при возникновении аналогичных обращений клиентов.

Помимо качества работы важным показателям является **производительность, которая за время моей работы увеличилась от 103,33% до 109,8%.**

С ростом компетенций сотрудников целесообразно увеличивать плановое значение производительности. Мне всегда удается легко выполнить этот показатель благодаря глубокому знанию банковских продуктов, опыту решения нестандартных кейсов, возможности постоянно повышать свои компетенции путем изучения информации об изменении продуктов Банка или запуске новых продуктов и услуг при помощи новостных рассылок, Базы знаний, виртуальной школы и тестирований *(см. Приложение 2).*

Помимо стабильного выполнения личных показателей с января по июль 2021 под моим наставничеством 7 сотрудников повысили свою продуктовую экспертизу, а в следствие чего **производительность от 80% до 105% и внутреннюю оценку качества от 93% до 98%.** Выполнение показателей каждым сотрудником способствует повышению удовлетворенности наших клиентов.

Для улучшения сервиса я принимаю участие в Лаборатории инноваций в качестве эксперта. За последний год мной было проанализировано, скорректировано и размещено в Базе знаний более 30 памяток. Это позволило решать вопрос клиента без привлечения профильного подразделения, сокращая время обработки запроса. Внедренная инициатива сократила время ожидания ответа в среднем на 75 минут.

В рамках этой активности я приняла участие в формировании новой ролевой модели Программного обеспечения оператора, провела их тестирование и в августе 2021 роли были успешно тиражированы на всех сотрудников Управления и других региональных площадок. Обновленные роли позволили сократить время анализа информации по вопросу клиента, т.к. работоспособность ПО в среднем увеличилась на 12% за счет отключения излишних доступов.

Инициативы Лаборатории позволили повысить показатель - доля обращений, закрытых в нормативный срок (24 ч), с января по август с 58% до 78,03% и снизить количество экспертиз в профильные подразделения с 38% до 20,03 % (см. Приложение 3 и 4).

Целеустремленность, готовность развивать личные компетенции, высокая результативность и вовлеченность дают мне право называть себя Лучшим сотрудником подразделения на протяжении всего года.

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

В своей работе я придерживаюсь нескольких принципов:

- **изучение клиентского пути.** При поступлении от клиента обращения я **анализирую весь клиентский путь** – количество его обращений, в том числе, в смежные подразделения, результаты предыдущих запросов, определяю корневую причину обращения.

- **клиент – мой близкий друг**. При совершении звонка клиенту я уже знаю, какими продуктами и услугами Банка он пользуется, по каким вопросам обращался в Банк и какие варианты решения ему предоставлялись. Поэтому помимо консультации по тому или иному вопросу, который поступил мне в работу, я решаю вопросы по иным продуктам, которыми пользуется клиент, предвосхищая и удовлетворяя новые потребности клиента. Это дает возможность исключить ошибки клиента при пользовании сервисами и услугами и повышает лояльность клиента, позитивно отражается на бренде Банка.

- решение вопроса в одно касание. Несмотря на то, что моей обязанностью является консультирование корпоративных клиентов, я стараюсь изучать все продукты и услуги Банка как для физических, так и для юридических лиц, чтобы в случае возникновения вопросов у клиента я могла предоставить качественную консультацию «в одно касание» без дополнительных обращений на другие линии Банка.

- **на одной волне с клиентом.** Для качественного обслуживания клиента я постоянно развиваю и совершенствую **психологические практики:** умение принять позицию другого человека, умение выслушать, терпение, грамотность речи, нейтрализация негатива, доброжелательность. Во время диалога я слушаю речь клиента и подстраиваюсь по скорости, громкости и эмоциональной атмосфере, ставлю логические ударения, демонстрирую свою заинтересованность, чтобы собеседнику было удобно воспринимать информацию.

Я всегда активно участвую в разговоре, удерживаю инициативу в беседе и предоставляю полную информацию, не дожидаясь наводящих вопросов. Если клиент негативно настроен я пытаюсь его успокоить, при этом сама абстрагируюсь от эмоций, сохраняю спокойствие, очень вежлива, т.к. понимаю, что звонящий злится не на меня лично - ведь я профессионал и отлично выполняю свою работу.

- **ни дня без знаний**. Я регулярно изучаю различные учебные материалы в Виртуальной школе (платформа для дистанционного обучения и развития сотрудников Банка), самостоятельно прохожу вебинары, направленные на развитие soft skills.

5. Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)

Клиенты звонят в Контактный центр, чтобы получить ответ на вопрос или решить проблему. Для себя я трактую это немного иначе: если клиент обратился, значит ему очень нужна помощь. И моя задача не просто быстро найти ответ на вопрос клиента, но и проконсультировать его на понятном для него языке, так, чтобы в будущем у него не возникло вопросов, научить пользоваться продуктом, чтобы он доставлял пользу, упрощал ведение деятельности, а не вызывал негативные эмоции и стресс. Я использую такой психологический прием, как раппорт - установление контакта, основанного на доверии и взаимопонимании.

Когда мы вступаем в контакт с людьми, мы можем выбрать одну из двух позиций: сосредоточиться на различиях или найти сходство. Самое эффективное средство для создания раппорта - этой пейсинг, что означает «держать зеркало перед кем-либо», находить сходство. Люди склонны симпатизировать тем, кто на них похож.

Своих клиентов я «отражаю» при помощи чувств и речи, это позволяет добиться их внимания и расположения, и повышает эффективность консультаций. Я являюсь активным слушателем, выявляю потребность при помощи уточняющих вопросов «Если я правильно поняла...», «Правильно ли я понимаю...» если информации недостаточно для решения вопроса.

Через речь я подбираю тембр голоса, темп, тон, стиль повествования. Также при консультировании я делаю паузы, чтобы слушатель мог задать уточняющий вопрос, если это необходимо.

Дополнительный прием, который я использую - строуксы (знаки внимания). Чтобы клиент чувствовал себя «в своей тарелке», я демонстрирую его значимость, всегда хвалю его за понимание и восхищаюсь, когда у него что-то получается сделать. Положительные знаки внимания доставляют радость, укрепляют веру в свои силы и оставляют приятные впечатления от общения.

После того, как я начала применять данную практику в конце диалога я всегда «слышу» как клиент улыбается, и для меня это, пожалуй, главное. Ежедневно я слышу слова благодарности, это вдохновляет меня работать с еще большей отдачей.

Использование этих практик позволило мне получить 20 благодарностей от клиентов за последние пять месяцев. Расскажу историю появления одной из них. Клиент сегмента малый бизнес получал банковскую гарантию на сумму 15 000 000 руб. для заключения договора с партнером. На этапе подписания заявки возникла техническая ошибка, препятствующая выдаче гарантии. Счет для клиента шел на минуты, так как в случае длительного решения проблемы, его партнер мог аннулировать сделку. Здесь мне пригодись мои знания и опыт. Я сразу проверила состояние сертификатов подписи, ведь клиент в диалоге случайно упомянул, что недавно вносил изменения в юридическое дело, и самостоятельно, выполнив некоторые манипуляции в ПО, устранила проблему. Сделка клиента была спасена, я получила благодарность, а Банк – лояльного и удовлетворенного клиента.

Эффективность применения психологических практик можно отследить при помощи показателя FCR - доля повторных обращений и CSI - степень удовлетворенности клиента. Данные показатели отражает насколько эффективно оператор решил вопрос клиента, насколько понятно объяснил информацию, насколько четко ее воспринял клиент.

В апреле 2021 FCR нашего отдела составлял 4,89%, CSI составлял 57%, в мае я провела тренинг для ознакомления коллег с раппортом и дала рекомендации по использованию этой практики. Таким образом FCR к сентябрю снизился на 36,4 % и составил 3,11%, а CSI увеличился с 75% до 91%(*см. Приложение 5 и 6).*

6. Вовлеченность (не более 3600 знаков с пробелами)

У каждой организации своя корпоративная культура, у Сбера ценности звучат так: «Я - лидер, Мы – команда, Все для клиента».

Участие в корпоративных мероприятиях является одной из важных составляющих поддержания комфортной и дружественной атмосферы в коллективе, а в следствие чего и повышает качество обслуживания клиентов.

Я всегда являюсь организатором и активным участником всех корпоративных мероприятий, будь то викторины, квизы, спортивные соревнования, квесты или игры.

В 2019 году я собрала команду и приняла участие в челлендже «ЗаБег», в котором мы всей командой совершали ежедневные пробежки в течение месяца и по результатам моя команда вошла в ТОП-10, а я вдохновившись, приняла участие в полумарафоне Раевича и показала неплохой

результат - преодолела дистанцию 21,1 км за 1 ч 58 минут.

В 2020 году я принимала участие в составе команды в игре «Гонка городов», в которой мы решали различные логически задачки, делали креативные фотографии, читали различные статьи и книги, узнавали много нового, знакомились с коллегам из других подразделений и других и городов и получали удовольствие. По результатами игры моя команда вошла в ТОП-10 лучших команд.

В 2021 году по моей инициативе была организована команда для участия в игре «Монополия Центра корпоративных решений» в которой три недели участники команд занимались спортом, танцевали, делали зарядку, совершали добрые дела, участвовали в благотворительных проектах, убирали мусор, рисовали, пели, фотографировались, снимать ролики. По результатам игры моя команда заняла 3 место среди всех участников (58 команд).

Помимо всего, я второй год являюсь кандидатом от Сибирского банка на участие в Сбербанкиаде (главный спортивный турнир сотрудников Сбербанка) по такому виду спорта, как кроссфит, но пандемия COVID-19 внесла свои коррективы в жизнь и игры временно не проводятся.

Ежегодно я принимаю участие в благотворительной акции, проводимой Сбербанком “Зеленый марафон”, а также регулярно посещаю бассейн и тренажерный зал Банка и вдохновляю на это своих коллег. В мае 2021 благодаря регулярным занятиям спортом я получила звание Кандидата в мастера спорта по пауэрлифтингу.

Давно известно, что спорт способствует выработке гормона счастья - эндорфина, которым я делюсь со своими клиентами и коллегами при общении.

Также за время работы в Банке я получила множество наград:

- Грамота: победитель активности «Лидер по вовлеченности в процесс»;

- Диплом лучшему специалисту управления сервисного обслуживания за значительный вклад в развитие проекта по обработке письменных обращений клиентов;

-Грамота за профессионализм, высокий уровень клиентоориентированности в связи со 176-й годовщиной Банка;

- Благодарность за высоки профессионализм за подписью Заместителя Председателя Правления банка;

- Грамота за наставничество «Лучший buddy».

Благодаря своей активной позиции и заинтересованности в жизни Банка я являюсь неотъемлемой частью сплочения команды, способствую улучшению атмосферы в коллективе, являюсь наставником и примерим для подражания для своих коллег.

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

На сегодняшний день миссия моего Отдела – выстроить понятный и простой клиентский путь, через накопленный клиентский опыт и оптимизацию процессов. Я безупречно справляюсь с этой задачей благодаря высокому знаю банковских продуктов, постоянному изучению новой информации, прохождению курсов в Виртуальной школе и мотивирую своих коллег.

В нашем КЦ все элементы процесса позволяют осуществлять деятельность быстро и качественно. Внедрения Банком обновленного программного обеспечения - Единого рабочего места оператора позволяет в считанные минуты узнать все о клиенте: ознакомиться со всей историей взаимодействия с Банком, провести анализ состояния счета, посмотреть, какими продуктами Банка пользуется клиент и какие сервисы вызывают у него наибольшие сложности.

Быстрому и качественному решению кейсов также способствует то, что у меня имеется опыт работы на 5-и процессах Банка. Я использую оценку текущего взаимодействия клиента с Банком с разных точек зрения при решении точечного вопроса клиента и оцениваю дальнейший клиентский путь, продумываю все возможные сценарии развития событий и предоставлю рекомендации для более комфортного использования продуктов. Таким образом, я предвосхищаю ожидания клиента, минимизирую долю повторных обращений и повышаю уровень удовлетворенности взаимодействия с Банком.

Ежедневно, я как супергерой прихожу на помощь своим клиентам, решаю их вопросы, а они в это время могут посвятить себя процветанию бизнеса или просто выпить чашечку кофе.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Иванова
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Лидия Алексеевна
ДОЛЖНОСТЬ	Главный специалист