

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №8573

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШИЙ КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР (не более 500 операторов)

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Банк Открытие
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Ульяновск
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	155
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	http://open.ru
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Управление талантами в Открытии
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	https://www.youtube.com/watch?v=rD0Q8Qo5Z48

ЭССЕ НОМИНАНТА

1. Описание контакт-центра (не более 3600 знаков с пробелами)

«Добрый день! Меня зовут Марина, чем могу Вам помочь?» - шесть лет назад я впервые сказала эту «магическую фразу», начиная свой путь в роли оператора контакт-центра, она стала для меня пропуском в мир большого Открытия. Сегодня я директор площадки **контактного центра г. Ульяновска**. Вместе с командой мы росли день ото дня, и сегодня мне есть что Вам рассказать о нас.

За время нашей совместной работы банк много раз трансформировался, менял названия, направления развития. Ноябрь 2019г. стал новой точкой отсчета: мы переехали в новый современный офис, который объединил команду в **155** человек.

«Наш айсберг тает» - я уверена, Вы знаете эту книгу. В нашей библиотеке этот бестселлер Джона Коттера появился очень вовремя. В очередной раз посмотрев на цифры, мы поняли, что классный офис не решит всех трудностей: часть показателей не выполняются, отсутствует единый подход в решении задач.

В мире, где «постоянно только перемены» нужны комплексные решения в построении и управлении командой, которые позволят не просто «вытянуть цифры», а из аутсайдеров выйти в лидеры. Мы сконцентрировали фокус внимания на Клиентах: не только внешних, но и внутренних – наших сотрудниках. Команду мечты не создать новым офисом и большими бюджетами: мы сделали ставку на людей и их таланты, именно они и стали драйвером роста.

Мы объединили всё лучше в нашей команде мечты и взяли новый курс: покорить сердце Клиента.

Очень скоро Вы сможете сами сделать выводы, получилось у нас это или нет. Но мы уверены, что Вам стоит обратить внимание на наш опыт, возможно, как и мы ранее, Вы находитесь на пороге изменений. Мы будем рады, если наш путь построения и работы с командой, алгоритмы и практики, найдут отклик в Ваших решениях. Или помогут по-другому посмотреть на Ваш «айсберг» и стать успешнее. Мы продолжаем этот путь сами и уже сейчас готовы делиться лучшим.

Мы работаем 24/7 в нескольких каналах: чаты и звонки, помогая в максимальном спектре вопросов (~94% тематик), например: перевыпуск/закрытие карт, перенос даты платежа, частичное и полное погашения кредита, управление услугами, лимитами, статусами и др. Квалификация наших сотрудников позволяет улучшать клиентский опыт, оказывая качественную поддержку физическим лицам массового и привилегированного сегментов.

Каждый из 3х наших отделов выполняет свои роли и задачи, нацеленные на достижение общей стратегии банка: быть эффективной и клиентоцентричной финансовой группой с высокой скоростью и качеством сервиса.

- Отдел обслуживания и продаж физ. лиц – качественная консультация по продуктам и услугам банка на входящей линии, кросс продажи;
- Отдел обслуживания и продаж привилегированных клиентов – экспертная группа, эффективно сопровождающая сегменты Премиум и Private Banking (звонки и чат);
- Отдел обработки неголосовых обращений – оперативная поддержка клиентов в чате мобильного приложения и интернет – банка.

Нам важно, чтобы ежемесячно 110 тыс. звонков и 45 тыс. обращений в чате не остались без нашей заботы и внимания.

12 менеджеров ежедневно мотивируют сотрудников искать новые решения, повышая концентрацию талантов. Совместно с коллегами из группы обучения и контроля качества мы разрабатываем комплекс эффективных мероприятий, направленных на достижение результатов и развитие каждого сотрудника.

Далее мы расскажем, как создали целостную систему, которая помогает сотрудникам расти и развиваться с первого дня работы. Поделится лайфхаками, которые позволили нам стать лидерами, инициаторами изменений и грамотно реализовывать таланты всей команды!

Заинтриговали?

Лучше всего о наших результатах за 2021г. (по октябрь) расскажут цифры.

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

За 2021г. мы выдержали **SL** в рамках целей в направлении физ. лиц и премиум. А при **35,3%** численности от всего направления физ. лиц в банке (среди 3х площадок), мы приняли **42,2%**

обращений! (слайд 3)

С начала года стабильно перевыполняем цели по качеству и растем по всем направлениям. А изменение подхода к консультации *сегмента премиум* в чате: централизация всех обращений в выделенной группе Ульяновска, позволила **повысить оценку** качества на скилле с 4,87 до **4,9**. Всё больше вопросов решается при первом обращении, с января мы приросли на +2%(87,15%) при цели 88%.

Снижение доли ошибок при регистрации претензий напрямую влияет на удовлетворенность клиента. Поэтому в начале года мы разработали классификатор для анализа и контроля обращений. Используя его, в первых спринтах мы скорректировали 5 основных алгоритмов и по итогам первого месяца снизили ошибки операторов в 2 раза! Масштабировав нашу практику на все площадки, общий % был снижен на 2,33% в сравнении с аналогичным периодом 2020г. Это позволило ускорить срок рассмотрения обращений на 1,6%.

В этом году реализовали ряд стратегических задач по **запуску продаж на входящей линии**, и на октябрь 2021г. **доля наших выдач** от КЦ составляет **49,86%**. Мы предоставляем и первоклассный сервис нашим клиентам, и приносим прибыль банку.

Всего за месяц, перейдя на удаленную работу в прошлом году, в этом мы закрепили **эффективность**: перевыполнение KPI на удаленке **103,5%**.

За 2021г. было направлено **159 инициатив**: 96,8% из них реализовано, часть добавлена в backlog ответственных подразделений.

По результатам исследования Harpu Job **повысили уровень вовлеченности** до **96,7%**(+23%) и **удовлетворенности** до **93,3 %**(+41,7%) сотрудников в сравнении с предыдущим периодом.

Вдохновляет?

А впереди всё самое интересное: наша динамика в сравнении с 2020г. (слайд 4)

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

Ориентируясь на международные стандарты, накопленный опыт и лучшие практики, мы применяем комплексный подход в работе с KPI. Ожидания клиентов растут, и чтобы быстро адаптироваться и совершенствовать текущие процессы, мы более требовательны к себе и амбициозны.

Целевые показатели соответствуют нашим ценностям (слайд 4,5):

#забота

SL, уровень доступности нас для клиентов.

Каждое направление имеет свою цель доступности, за 2021г. показатель выше установленных значений:

- физ. лица 80/20 – **83,5%**,
- премиум 90/10 – **94,2%**.

Забывая о времени клиента, мы подготовились к возможным увеличениям нагрузки: обучили часть операторов функционалу смежного подразделения. И можем в моменте перераспределять ресурсы, поддерживая высокий уровень доступности. А благодаря возможности работать удаленно

– находим их даже за пределами офиса! Так сотрудник еще больше чувствует свою ценность. Благодаря вовлеченности команды, в интервалах, когда мы сталкиваемся со сложностями, SL удается вернуть на целевой уровень.

#опережение

АНТ, Average Handing Time (среднее время обработки контакта)

В 2020г. мы выполнили цель на 95% (215 сек.)

На октябрь 2021г. при интегральной цели 210 сек. – результат **209 сек.**

Мы единственные, кто удержал цель среди всех площадок в каждом месяце! (слайд 5)

«Мозговые штурмы», разбор сложных и нестандартных кейсов – всё это является важным для опережения. Каждый анализирует не только свою работу, но и работу всей команды. Мы оцениваем результаты, отвечая на вопросы «*что необходимо?*» и «*как сделать лучше?*». Получаем следующие **преимущества**:

- *совершенствование и оптимизация процесса консультации (ищем решение внутри и предлагаем всем);*
- *используем вариативность, ориентируясь на опыт всей команды;*
- *повышаем осознанность и вовлеченность.*

Такой подход к развитию команды положительно отражается и на качестве.

#доверие

ACSI, Customer Satisfaction Index(оценка клиента)

Специфика нашей работы такова, что мы не знаем, какой следующий клиент доверит нам решение своего вопроса:

- молодая семья, оформляющая ипотеку в банке;
- бабушка, которая впервые проводит операцию в банкомате;
- студент, который хочет разобраться в мобильном приложении.

Мы показали максимальный рост в оценке качества в сравнении с 2020г:

- ФЛ с 8,51 **до 8,79**;
- Премиум с 8,92 **до 9,44**;
- ЧАТ с 4,87 **до 4,89**.

В 2021г. **каждый(!) месяц показываем результат выше целевого значения.**(слайд 5)

Мы + контроль качества = партнеры, совместно идем к достижению высоких результатов: анализ низких оценок(0-6) и регулярная обратная связь, марафоны качества, дайджест новостей и др. Доверие и желание помочь на каждом уровне делают нашу команду по-настоящему сильной. Каждый понимает, что **удовлетворенность клиентов - важный параметр оценки деятельности нашего Центра.**

#достижение

Utilization (коэффициент использования персонала)

Сотрудник – основной ресурс контакт-центра, и наша задача - обеспечить необходимое использование его рабочего времени. Значение, рекомендуемое международным стандартом)

(COPC) = 86%. Высокий уровень утилизации за 2021г. **доказывает нашу эффективность и дисциплинированность**: 1Q -89,3%, 2Q - 87,5% 3Q - 89,8%

Можно погасить талант и стремление сотрудника в «погоне за цифрами», а можно **последовательно и комплексно развивать таланты**, позволяющие эффективно и взаимовыгодно достигать каждый показатель.

Мы уверенно достигаем целей, а значит держим правильный курс. Вся команда прикладывает максимум усилий и вовлеченности, чтобы наша площадка занимала лидирующую позицию.

Какие еще есть секреты?

Расскажем с чего начинали и что делаем сейчас.

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

Качество - заразительно, как высокое, так и низкое, и если в команде все вовлеченные «трудяги», то сама команда мотивирует себя идти уверенно вперед! Чтобы генерировать новые идеи, достигать амбициозные цели, запускать масштабные проекты и совместно добиваться высоких результатов – нам нужны были «зажигалки».

Мы объединили лучшие качества сотрудников и получили сбалансированную команду под руководством того менеджера, который максимально раскроет их с учетом сильных сторон каждого. На этапе подбора кандидатов мы искали не просто будущих сотрудников банка, а единомышленников.

Сплоченная команда = любимая работа + результат!

Взяв курс на ценные кадры, развитие и заботу о талантах, мы запустили пилот, в рамках которого:

- изменили "**Профиль кандидата**" Мы стремились повысить концентрацию тех, кто амбициозен, нацелен на результат, понимает ценность клиента, возможно, еще не умеет, но очень хочет научиться;
- подготовили материалы и запустили «**Экспертное наставничество**». В основу легли пожелания опроса удовлетворенности.
- разработали многоступенчатый «**План адаптации нового сотрудника 0-90**» Подробный маршрут от ассессмента до окончания испытательного срока сотрудника. (пример: слайд 6).

План адаптации и наставничество помогли повысить эффективность новых сотрудников по основным KPI по отношению к контрольным группам: АНТ(+6%), ACSI (+4%) и отток персонала по итогам пилота на 10,86%. Наш опыт был принят за основу на всех площадках!

Всегда есть риск, что люди научатся и уйдут, но мы не побоялись «вложиться».

Отток 2021г. мы сократили в 2 раза(!) по сравнению с 2020г, идем менее 7,1% в квартал.

Цифровые технологии стали важной частью наших изменений: всего **за 5 дней(!)** программа обучения новых сотрудников была *полностью переведена в дистанционный формат* с использованием всех возможностей онлайн-ресурсов банка и сторонних сервисов (Jamboard, Quizizz и мн.др.). Дополнительно был задействован наш портал развития и обучения персонала «People», позволивший сделать процесс онлайн-обучения и развития сотрудников доступным и эффективным. Используя мобильное приложение, каждый сотрудник может изучать курсы в любое время.

Мы являемся не только заказчиками и потребителями курсов, но и сами подключаемся к

разработке. Сотрудники собирают вопросы и решения, которые ложатся в основу тренажера. Совместно мы реализовали:

- 3 модуля **«Тренажера по тематикам»**; Прирост корректности + 3%
- **диалоговый тренажер: работа с возражениями клиентов**; Эффективность контрольных групп + 1,5% «согласий» в тематике «Продажа».
- первый модуль курса **«Телефонный этикет. Подготовка»**. Рост ACSI у новых сотрудников + 0,17 балла, по сравнению с предыдущими группами.

SOS - вопрос – наш инструмент в решении нестандартных ситуаций! Для быстрого решения создан общий чат, где можно уточнить информацию по вопросу клиента, обратить внимание на важное изменение, а главное - помочь коллегам: *совместно мы всегда находим самое эффективное решение для наших клиентов!* Данный простой инструмент помогает нам быть эффективными даже в условиях удаленной работы.

Мы понимаем, что *здоровье и время – самый ценный ресурс*, поэтому безопасность и присутствие в онлайн вышли на первое место: решить любой вопрос, не выходя из дома. Важным нововведением, удобство и современность которого оценили Клиенты (прирост ACSI + 0,07 балла), стала **реализация получения статуса «Премиум» через контакт-центр**. Мы вовлекаем в строительство партнерских отношений» на новом уровне и звучим убедительно - *более 800 Клиентов* воспользовались возможностью и стали клиентами сегмента «Премиум» благодаря нам!

Что еще помогает удивлять в следующем блоке.

5. Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)

Сегодня Клиент быстрее привыкает к высокому уровню сервиса, и чтобы его удивить, **нужно попасть в самое сердце**. *Залог нашего успеха – сотрудник*, который день за днем выстраивает с клиентами доверительные партнерские отношения, находит варианты решения в самых нестандартных вопросах, стремится покорить сердце каждого. Поэтому мы ориентируемся не только на внешнего, но и на внутреннего Клиента(сотрудника), удовлетворенность которого приводит к высоким результатам. И если у многих: «Клиент всегда прав!», то нам важно, чтобы *наши оба Клиента были довольны* и между ними была синергия.

«Не воспитывайте детей, **воспитывайте себя**, они все равно будут похожими на вас» Именно родители являются для своего ребенка образцом для подражания. Поэтому мы растим таланты через личный пример: «сначала покажи, как нужно, а потом-спрашивай».

Анализируя клиентские пути через цели, ожидания и страхи, мы взяли ориентир на заботу и персональный подход, а также на развитие и быстрые решения.

Мы - Сотрудник: обучение и практика, ежедневная поддержка, помощь в развитии, регулярная обратная связь, внимание к предложениям. Мотивируем ежедневно и получаем отдачу.

Сотрудник - Клиент: находит решения любых вопросов, действует быстрее, чем ожидает клиент, предусмотрительнее, с рекомендацией, действуя на опережение. Умеет подстроиться под возрастную категорию и настроение клиента, слышит и понимает.

Мы регулярно в поиске того, что можно сделать лучше, чтобы с нами было легко. Сотрудники участвуют в рабочих группах, меняют и создают процессы. Своевременная обратная связь и коммуникации с коллегами помогают диджитализировать продукты и процедуры, делая их удобными и понятными операторам и клиентам.

Реализовано 154 инициативы. Это не просто цифры - за каждым обращением есть история и человек. Каждое изменение помогает повышать удовлетворенность клиента и сотрудника. Например, инициировали процедуру объединения данных по клиенту без обращения в офис, что повысило FCR24 на 0,15% и ACSI на 0,04 балла в этой тематике.

Мы учим сотрудников не решать за клиента, **ищем альтернативы!** В этом нам помогают:

Регулярная обратная связь! Нам важно, чтобы каждый оператор сам прошел через «вопрос - ответ» и обул те самые «тапки» клиента.

Лучшие практики - «Аллея талантов». На калибровках мы изменили фокус с обсуждения «неудачных» консультаций, сделав БОльший акцент на лучшие. Наша цель: учиться и вдохновляться у гуру! Мы хотим показать: лучшие - среди нас. Сотрудники отмечают, что это помогает думать не о том, что сделали не так, а что **можно сделать ещё лучше.**

Рассылка «Бумеранг добра». Допустив значимую ошибку, оператор подготавливает и запускает «бумеранг», цель которого - **поделиться лайфхаком и помочь** другим провести консультацию лучше и быстрее. Творчество и креатив приветствуются.

Так мы **собрали «копилку лайфхаков»** для новых сотрудников и **снизили претензии на 11,1 %.**

Наши комплексные действия результативны, ещё одно подтверждение - **снижение доли негативных оценок.** Текущее значение по сегменту «Премиум» составляет 3,2% при ЦЗ 4%, по физ.лицам - 7,4% при ЦЗ 8%.

«Держи руку на пульсе». Вадим Мартазов 3 дня сопровождал Клиента, помогая совершать переводы между несколькими банками, итог - Клиент открыл вклад и делится счастьем на Banki.ru.(слайд 7)

За 2021г. **благодарности выросли на 28,13%,** в них клиенты подчеркивают нашу клиентоориентированность:

- не оставляем наедине с проблемой;
- можем успокоить в стрессовой ситуации;
- оперативно решаем вопрос любой сложности;
- говорим понятным языком;
- даем рекомендации и предлагаем лучшие решения!

Именно в благодарности клиента мы видим наши главные результаты!

6. Вовлеченность (не более 3600 знаков с пробелами)

Чтобы превзойти ожидания клиентов, **важно превзойти ожидания сотрудников,** что делать с каждым годом становится также непросто. Наш контакт-центр, взяв курс на развитие талантов, не просто создает «звездную» команду, а ежедневно поддерживает атмосферу, которая вдохновляет сотрудников раскрываться и делиться счастьем!

Мы хотим громко и со вкусом вызывать радость Клиента. Эмоции заразительны!

По результатам исследования Harry Job все(!) индексы выросли в сравнении с прошлым периодом:

- **Вовлеченность** 96,7%;
- **Удовлетворенность** 93,3%;
- **Лояльность** 80,8%;

- eNPS 40%.

Мы в рейтинге лучших среди банков и в России! (слайд 8)

И хотим поделиться простыми, но рабочими инструментами:

С 1 дня в центре нашего внимания сотрудник, он - важная часть команды. Следуя плану «**Адаптации нового сотрудника**», мы закладываем фундамент наших будущих побед.

«Если вы владеете знанием, дайте другим зажечь от него свои светильники». **Наставники** - наши светлячки в мир клиентского сервиса, уже на старте мы видим высокие результаты, благодаря экспертизе и желанию «делиться».

Нам важно, чтобы каждый мог реализовать себя в рамках **матрицы карьерного развития**. Её эффективность и прозрачность шагов понятна сотрудникам с первых дней обучения: уже на этом этапе ставим индивидуальную цель. Мы заинтересованы в развитии талантов, поэтому регулярно анализируем итоги и совместно выстраиваем план развития. За 2021г. наши ребята сделали *105 карьерных шагов*, а это каждый второй сотрудник!

Мы - за развитие! Тренинги, онлайн-курсы, марафоны, вебинары, литературные клубы - мы используем всё для достижения наших целей. Тренд на инвестиции? Встрече «Основы грамотного инвестирования и эффективного управления капиталом» совместно с «Открытие Брокер» - быть!

Бойтесь равнодушных. То, с каким рвением и упорством команда вносит изменения в текущие процессы - отлично демонстрирует вовлеченность. Уверена, Вы смогли убедиться, что нам важен опыт каждого сотрудника, и работа в команде строится по принципу «обратной связи».

По-новому смотреть на вопросы клиента, стать «ближе» к коллегам помогают «**Дни стажировок**». Эта практика позволяет повысить эффективность взаимодействия и продуктивность команды, оптимизировать процессы.

В рамках «**Кадрового резерва**» оцениваем требующиеся навыки и компетенции для старта на желаемой должности, и совместно с ментором разрабатываем комплекс шагов по «прокачке» сотрудника. Так Анастасия Шевченко через месяц после завершения проекта стала руководителем группы!

Мы первые в банке, кто начал путь **Амбассадора**: организовали обучение от внутренних специалистов HR-бренда с последующим наставничеством. 4 сотрудника несут наши ценности в массы и на своем примере показывают любовь к Клиентам и банку. (слайд 9)

#БКСмоявтораясемья Чтобы оставаться продуктивными, важно правильно отдыхать. Конкурсы и бизнес-игры помогают поддерживать мотивацию и позитивную атмосферу в коллективе, даже работая на удаленке. Создать контент и **победить в OpenOskar** - легко! (смотрите оscarоносную интерпретацию «Морозко») **Завтрак с директором** - это не мечта, а традиция! В команде есть сертифицированный тренер, поэтому у нас **йога по четвергам**. Не хватает красок - добро пожаловать на **тематическую пятницу!**

eNPS или «Приведи друга». Никто не прорекламирует работу в компании лучше, чем сами сотрудники. И те, кто рекомендуют нас и помогают собрать команду «близких по духу» - бесценны. **22,2% новых сотрудников пришли по акции** - это рекорд за время существования программы!

Счастливым и увлеченным своей работой сотрудник передает настрой клиенту и команде. Наши результаты убеждают нас в том, что оба наших клиента счастливы!

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

Направление каждого вектора задают люди. Думая прежде всего о развитии команды, в начале года мы провели комплексную оценку персонала (**ассессмента-центр**). Оценив наши потенциальные возможности, мы взяли курс на достижение новых качественных результатов. И сформировали **индивидуальный план развития** для каждого менеджера.

Мы последовательно **прокачивали основные hard и soft skills**:

- ситуационное руководство,
- клиентоцентричность,
- эффективная команда,
- управляемые совещания,
- мотивация как технология,
- обратная связь и т.д.

Каждый день бросает нам новые вызовы, и **мы готовы находить решения и использовать современные инструменты**:

- позитивный лидер и команда,
- эмоциональный интеллект в бизнесе,
- креативность. Как, что и снова как?

Учимся у лидеров (слайд 10):

- Максим Батырев – бизнес-спикер №1 в России;
- Апекс Берг – лидер по развитию контакт-центров, а также управлению ими.

Банк «пропитан» **Agile**, в рабочих группах мы хотим выйти на новый уровень.

Наша цель 2022 – внедрить новые практики, позволяющие комплексно анализировать процессы и совершенствовать их, удивляя клиентов скоростью и качеством работы.

Начало положено:

- базовое обучение по Agile,
- AgileMindset: Гибкое сознание.

Каждый сотрудник «под лупой» смотрит на клиента, чтобы предложить идеальное решение и персональный подход. За этот год команда прошла: 2452 курса!

В обучении мы стараемся охватить основные принципы работы, сохранить интересный формат и вовлечь ребят. Одно из решений - **геймификация в обучении**. Проект руководителей: *бизнес – игра «Большие деньги»* позволил нам не только прокачать hard skills, но и замотивировать сотрудников на выполнение KPI. Динамика в отчетном месяце: ACSI + 0,06 баллов, АНТ – 1,7 секунд.

Мы обучаемся сами и развиваем команду, «в учении нельзя останавливаться»!

8. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Наша формула успеха - команда «звездных» сотрудников и творческий азарт решать самые масштабные задачи! Мы не просто готовы к изменениям, а, меняясь сами, *стремимся к совершенству в каждом процессе. И достигаем его!*

Цели выполняются, а показатели стабильно растут. *Наши инициативы эффективны - их берут за*

основу коллеги. Мы всегда делимся информацией, если в результате каждый станет лучше.

9 из 10 побед в конкурсах между площадками Банка, говорят о том, что **мы лучшие в Открытии!**

- Победа в «Битве титанов» среди команд премиум – Цыганова Екатерина;
- Первые в конкурсе «Команда экспертов активных продаж» среди 14 команд – Генералова Анна;
- Лучший руководитель 1ого полугодия 2021 среди 16 руководителей направления физ. лиц - Красняк Анна;
- Победители конкурса ProfiCC 2021 в БКС:
 - «Лучшая небольшая команда» - Цыганова Екатерина,
 - «Командный лидер» - Красняк Анна,
 - «Оператор года» - Пинков Максим,
 - «Продавец года» - Радаева Екатерина.

Если в 2020 мы учились, в этом году **мы стабильно стоим на 1 месте! Мы собрали команду лучших, способную побеждать и покорять!** А покорили мы не только клиента: в этом году «Открытие» **возглавил рейтинг контакт-центров** крупнейших банков нашей страны по версии Naumen и стал **единственным банком, которому присвоили класс А+** (наивысшее значение показателя качества обслуживания и доступности). Мы продемонстрировали в цифрах и на деле, что можем быстрее всех помочь нашим клиентам. Сотрудники гордятся тем, что работают в «Открытии», *оператор контакт-центра – это звучит гордо!* **Открытие начинает с нас!** Мы приглашаем Вас приехать вдохновиться на нашу площадку г. Ульяновска, где нас не будут ограничивать символы. «Лучше один раз увидеть» нашу команду мечты. **Команду, которая мечтает о победе, и она в Ваших руках.**

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Казакова
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Марина Ивановна
ДОЛЖНОСТЬ	директор КЦ Ульяновск