

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №9054

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШИЙ РУКОВОДИТЕЛЬ КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Норникель Спутник
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Саратов
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (ФТЕ) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	97
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://ssc.nornik.ru/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Колодий Анастасия
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	https://youtu.be/MgFGyUyZ3Aw

ЭССЕ НОМИНАНТА

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

Хотелось бы начать с благодарности CCGuru Awards, ее идейных вдохновителей и всех участников за еще один прекрасный повод остановиться в потоке рабочих процессов и сверить свои внутренние координаты с тем путем, по которому я иду сейчас. А после убедиться, что моя жизнь складывается ровно так, как я и планировала.

Меня зовут Анастасия Колодий. Более 12 лет я являюсь руководителем в разных направлениях, компаниях и сферах. Однако все они объединены одной красной нитью -это клиент, который должен получить лучший сервис. И эта нить привела меня в «Норникель Спутник», где я, словно Алиса в Стране чудес окунулась в новый, неизведанный мною ранее мир IT-услуг. Вместе с

командой мы с нуля выстраивали крепкий фундамент масштабируемых процессов для бизнеса, соблюдая лучшие практики сферы Service Desk и снижая затраты на обслуживание. Мы были словно архитекторы, возводившие мосты для сокращения дистанции между бизнесом и внутренними клиентами.

Этот путь занял 6 лет. С помощью новых вызовов, которые раз за разом я вместе с командой успешно преодолевала, получилось вырастить из небольшого направления сервисную линию с широким спектром услуг, готовую к любым задачам бизнеса. При этом до сих пор я держу в своей голове мысль о том, что нам важно продолжать создавать конкурентноспособный, клиентский центр, который способен решать любые задачи бизнеса, показывая при этом высокое качество сервиса.

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

Все это стало возможным не только благодаря нашим усилиям, но и возможностям, предоставляемым компанией. Ведь «Норникель Спутник» - это высокотехнологичное подразделение, оказывающее экспертную поддержку гиганту горно-металлургической промышленности России и мира. Наши клиенты – это более 88 тысяч сотрудников по всей России. Для нас фраза «от Волги до Енисея» является не просто строчкой из популярной песни, но и реальным размахом компании.

Компания решает широкого спектра задач, за часть из которых отвечает моя сервисная линия:

- Мы поддерживаем операционную деятельность первой линии;
- Разрабатываем и оптимизируем бизнес-процессы на площадке Service Desk;
- Создаем и поддерживаем тренды по работе с внутренним клиентом;
- Отвечаем за методологию изменений в рамках ITSM;
- Отвечаем за ведение картированных алгоритмов в рамках жизненного цикла обращений;
- Обеспечиваем взаимодействие разных подразделений внутри группы компаний;
- Обеспечиваем прозрачность процессов и высокий уровень экспертизы в рамках IT и кадровых услуг;
- Сопровождаем бизнес на сложных этапах и помогаем в решении нестандартных запросов.

Как показала практика, мы крайне важны для бизнеса. Мы умеем слышать его запросы и за счет сильной команды решаем любые, даже нестандартные задачи от бизнеса.

Например, мы являемся поддержкой масштабного проекта «Единство», оказывая клиентский сервис B2B сектора для компании, построившей магистральную ВОЛС в сложных условиях крайнего севера.

Или в период пандемии решали альтернативную задачу по разворачиванию горячей линии по коронавирусу для сотрудников «Норильского Никеля». Мы помогали с получением срочных справок, консультировали тех, кто не мог вернуться из-за закрытых границ, поддерживали эмоционально и помогали найти достоверную информацию, быстро реагируя на все запросы 24/7.

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

Безусловно все эти услуги сформировались не за один день. Мы шаг за шагом набирали экспертизу, чтобы сейчас стать не просто единой точкой контакта между бизнесом и внутренним клиентом, но и многофункциональным центром с высоким уровнем экспертизы в IT и HR услугах.

При этом, сопровождая все процессы высокими стандартами клиентского сервиса. За период моей работы в компании я смогла запустить множество удобных инструментов или услуг:

- Смена фокуса из базового контакт центра в работу по принципу Service Desk
- Переход на формат работы 24/7 для охвата внутренних клиентов всех часовых поясов и графиков работ;
- Эффективное поддержание клиентов во время перехода Компании на новые ITSM-системы;
- Создание широкого перечня каналов подачи обращения.
- Внедрение портала самообслуживания и постоянно обучение клиентов работе с ним;
- Внедрение автоматизации телефонной статистики AVAYA для эффективного управления нагрузкой сервис-центра;
- Разработка SLA и тарификации услуг;
- Создание внутренних функциональных групп для повышения качества экспертизы предоставляемых услуг;

Каждый инструмент, каждая услуга должны быть не только красиво изложены на бумаге, но и приносить реальный осязаемый эффект для бизнеса. И тут прекрасно подходит принцип, который я применяю не только в работе, но и в жизни: что измеряемо – то управляемо. Цифры являются языком, понятным для каждого заказчика, и это помогает компании в реализации инновационных проектов и развитие собственных цифровых компетенций.

Безусловно мы не можем сравнивать себя с большими контакт-центрами, так как мы инсорсинговая команда. Нашей приоритетной задачей всегда будет максимально качественный прием всего объема обращений от клиентов и высокая эффективность в их отработке. Но качество всегда будет на первом месте из-за того, ведь находясь внутри бизнес опирается на наши компетенции и возлагает на нас высокую ответственность за результат. Поэтому я ставлю для себя и своей команды высокие планы в качестве предоставляемых услуг, соблюдая общие практики стандартов в сфере клиентского сервиса.

Так, например, за последний год моя команда:

- Обработала свыше 1 200 000 обращений;
- Не превышала среднее время ожидания в 18 секунд;
- Улучшила качество регистрации обращений на 30%, несмотря на критичные изменения логики работы системы в период внедрения новой ITSM-системы;
- Улучшила время регистрации по письменному каналу, сократив от целевого показателя SLA в 2 раза. Данный канал по-прежнему является популярным у наших клиентов;
- Закрывает более 90% обращений выше целевого показателя SLA.
- Выполнила 98% FCR при консультации вопросов, относящихся к блоку заработной платы.
- Сделал так, что из клиентов только 2% не дождались ответа оператора
- Вовлечено участвовала во всех процессах сервисной линии, была внимательной друг к другу, что в том числе позволило удержать текучесть персонала не более 4% в квартал

Поддерживала эффективное среднее время разговора, которое не превышало 2,5 минут. При этом важно подчеркнуть, что у нас нет целевого значения среднего времени диалога, но мы следим за эффективностью звонков, понимая, что хорошо обученный сотрудник успешно справляется с ответом, сохраняя среднее время в диапазоне до 3х минут.

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

С момента начала моей работы мы реализовали множество проектов на каждом векторе управления, но каждый из них был пропитан общим принципом – люди для людей. Это касалось подходов в реализации IT-продуктов, услуг и консультаций, так и процесс выстраивания

отношений с внутренними клиентами. Для этого я стремлюсь смотреть на наши процессы максимально широко, опираясь не только на стандартные процедуры. Важно, чтобы наша работа отвечала на все потребности клиентов. Это позволяет находить нестандартные решения и реализовывать то, что первоначально кажется невозможным или крайне сложно достижимым.

Одним из последних таких примеров стал мой проект по внедрению двухфакторной аутентификации, благодаря которой консультация сотрудников по вопросам заработных плат стала быстрой и безопасной. Подобные процессы, как пример лучших стандартов, мы видим в других крупных компаниях, особенно банковской сферы. Но в какой-то момент мне стало понятно, что этот процесс может стать крайне эффективным и у нас. С помощью внедрения двухфакторной аутентификации получилось сократить и количество повторных звонков и затраты дорогостоящих экспертов со второй линии поддержки. Теперь моя команда может решать более широкий спектр вопросов за счет подтверждения личности сотрудника, а клиенты получили более доступный и комфортный сервис.

Подобная история произошла и с идеей проекта построения и внедрения клиентского пути. В рамках пилота мы разработали единые стандарты клиентоориентированного сервиса на всех уровнях поддержки Норникель Спутник, оптимизировали процессы взаимодействия между разными сервисными линиями и постепенно внедряем его в жизнь. Несмотря на то, что это пилот, уже сейчас он показывает высокие результаты и доказывает, что CJM можно и нужно внедрять не только в компаниях с направлением в продажах, но и во внутреннем сервисе IT-компаний.

Все эти действия направлены на реализацию принципа «люди для людей». И на мой взгляд его крайне важно соблюдать как с клиентами, так и в работе с командой. Ведь в одиночку я бы ни за что не добилась всех результатов, которыми могу сегодня гордиться. И тут приходится часто сталкиваться с общепринятым понятием, что работа специалиста поддержки – это простая деятельность, которая не требует от сотрудника высоких компетенций. Однако я считаю, что это в корне не так, и с этим шаблоном борюсь каждый день, показывая высокие результаты своей команды. Ведь мой специалист работает в живом, не скриптованном диалоге, в моменте разговора ориентируется в очень большом объеме информации, умеет вычленять главное и может помочь пользователю оформить и решить свой запрос. При этом сотрудник не просто выдает сухие факты, но и умеет вникнуть в ситуацию, посмотреть на проблему глазами пользователя и проявить эмпатию – а это значит, что мы легко выстроим любой процесс, донесем простым и понятным языком самый сложный сервис и сделаем общение с нами легким и непринужденным.

Все эти качества крайне важны на современном рынке труда, так как большое количество цифровизации и автоматизации приводят к тому, что ценность человеческого общения выходит на первый план. Простые вопросы безусловно может решить робот, но в любой нестандартной ситуации тебе нужно не только понимание случившегося, но и поддержка. Поэтому мне важно обеспечить развитие и оптимальные условия труда для моей команды, а дальше, как говорит Сергей Капица: «руководить – это значит не мешать хорошим людям работать».

5. Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)

Именно такой принцип является залогом успеха службы поддержки для оказания высокого клиентского сервиса. Это мое внутренне убеждение, которое я транслирую на всю свою команду. Мне важно, чтобы не только я, но и мои сотрудники горели своей работой. И они горят, смотря в одном направлении. Для поддержания этого внутреннего состояния у нас разработан большой комплекс мероприятий, даже целая философия. Я трачу много своих ресурсов и личного времени, чтобы помогать команде формировать правильные паттерны поведения. Я понимаю, что это не

универсальная схема, и она может быть сложна в реализации крупной командой, но нам с командой в 100 человек это удалось.

Процесс трудоемкий, зато удастся сформировать внутри команды искреннее желание помочь клиенту и приложить максимум усилий для достижения конечного результата. Для этого необходимо обладать не только высоким уровнем знаний в профессиональной области, но и личностными компетенциями, известными как *soft skills*. И если *hard skills* успешно формируются через обучение, то с личностными компетенциями все намного сложнее.

Поэтому я искренне убеждена, что такие значимые для моей команды компетенции, как клиентоориентированность, эмпатия, внутренняя ответственность, многозадачность и эмоциональный интеллект – во многом зависят от ценностей человека и, как следствие, крайне тяжело поддаются изменению. Поэтому мы всегда проводим глубокий анализ каждого кандидата на соответствие его ценностного ряда и личностных компетенций профилю сотрудника.

Однако недостаточно просто найти хороших специалистов, необходимо побуждать их к постоянному развитию. Поэтому я уделяю время на создание пространства, в котором сотрудник сохранит и приумножит навыки с помощью обучения, работы с интересными задачами и коммуникацией с профессионалами. Ведь поддерживая желание в развитии каждого сотрудника и вкладывая в него множество знаний и усилий мы помогаем ему становится еще более интересной личностью и востребованным профессионалом в своей области как внутри компании, так и в целом на рынке труда.

Соответственно каждый чувствует важность и значимость себя не только как работника, но и как личности. Такой глубокий внутренний рост становится основой осуществления сервиса с WOW-эффектом. Для этого у нас есть все: и прекрасные знания нашего клиента и умение предугадывать его желание. Безусловно в IT-сфере, работая с большим количеством запросов, инцидентов это сделать сложнее, так как сама специфика работы предполагает работу с фактическими условиями. Но мы всегда держим в уме, что есть разные условия работы, кто-то является офисным сотрудником, у кого-то производственная площадка – и вопросы, необходимые услуги и критичные ситуации безусловно будут различны. Все эти пункты не позволят отработать каждый запрос с предвосхищением ожиданий и раз и навсегда решить все проблемы, но зато позволяет сделать процесс более эффективным и совершенствовать процесс взаимодействия клиента со службой поддержки.

Учитывая вышеперечисленное, я совершенно точно убеждена, что начинать нужно с людей, так как это дает ощутимый результат для бизнеса, сохраняя высокие, конкурентоспособные стандарты индустрии.

6. Вовлеченность (не более 3600 знаков с пробелами)

Для меня клиентоориентированность и вовлеченность это два слагаемых одного успешного уравнения. И да, без вовлеченности добиться высоких результатов в моей работе не представляется возможным. Ведь когда ты работаешь из своего ценностного ряда, ты создаешь лучшие решения, в которых 1+1 становится 11.

Мне повезло работать в компании, которая проявляет большое внимание к своим сотрудникам. Она любит дарить положительные эмоции и запоминающиеся моменты радости и глубоко вкладывается в отдых со смыслом и объединение единомышленников. Это выражается в создании не только удивительных, порой даже сказочных тимбилдингов, но и социальных проектов, направленных на улучшение качества жизни сотрудников. Подобные мероприятия придумываются,

и порой даже воплощаются силами вовлеченной команды руководителей, где я принимаю активное участие, подключая в этот процесс все свои творческие, креативные идеи.

В качестве наиболее свежего и интересного примера хочу поделиться проектом, рожденным как раз в таком взаимодействии. На одном из воркшопов, посвящённом результатам опроса по вовлеченности внутри компании мы стали размышлять о скрытых потенциалах, позволивших бы нам улучшить показатели вовлеченности внутри компании. Я ушла в размышление о том, что в современном мире, с плотными рабочими графиками многим сотрудникам очень тяжело совмещать роль родителя и профессионала. И помощь в этом вопросе может стать неоценимой. Так была придумана идея социально-имиджевого проекта «Спорт и дети», который предполагал создание детского футбольного клуба на базе «Норникель Спутник». Проект был поддержан руководством с точки зрения финансовой реализации, благодаря чему я смогла воплотить эту идею в жизнь. Теперь дети наших сотрудников имеют возможность заниматься у лучших тренеров нашего города, а сотрудники получили площадку для кросс-функционального взаимодействия и дополнительную возможность провести время со своими детьми в качестве болельщиков, а порой даже разделяя одно поле в дружественных матчах.

Заряжаясь такими проектами всегда появляется много идей как можно улучшить качество работы своей команды и вовлекать ее в процесс непрерывного развития. Например, в этом году мы запустили две площадки для нашей команды, где они могут расширять свои горизонты. Названия просты: Книжный клуб и Клуб любителей настольных игр, но за этой простотой кроется глубокий смысл. Это площадки, где сотрудники могут совершенствовать свои навыки коммуникации, аргументации и аналитической деятельности, могут учиться друг у друга самым лучшим мыслям и формировать единое информационное поле для наполнения себя новыми смыслами.

Такие площадки пользуются высокой популярностью, ведь это возможность ежемесячно открывать свою команду по-новому, общаться с руководителями, вести очень честный, открытый диалог на разные темы, формируя при этом общий ценностно-информационный поток. Это двигает нас вперед и помогает быть гибкими к любым вызовам бизнеса.

Мне крайне интересно наблюдать за получившейся синергией, где я вкладываю идеи и душу в компанию, и вижу, как компания проявляет свое неравнодушие к коллективу и поддерживает его во всем.

Так что без вовлеченности в нашей работе никуда.

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

Процесс предоставления поддержки – практически бесконечный процесс улучшений. Необходимо держать руку на пульсе, успевая следить за тенденциями рынка и внедрять процессы высокого стандарта качества.

Так как наши процессы крайне специфичны, находятся в разных сферах деятельности и являются многофункциональными, это требует погружения сразу в несколько профессиональных областей, влияющие как на мою работу, так и на результаты бизнеса.

Во-первых, как менеджер процессов IT, я смотрю на развитие IT сферы. Для этого много времени посвятила самостоятельному погружению в процессы IT и прошла полный цикл обучения основам управления IT услугами по ITIL.

Во-вторых, мне необходимо следить за тенденциями контакт-центров. Поэтому я проходила обучения у лучших профессионалов сферы:

- «Workforce Management» Олега Зельдина
- «Contact Center Supervisor Workshop» тренингового центра AVAYA

Для формирования нового опыта в индустрии посещала форум Excellence in Customer Contacts.

В-третьих, важно понимать все изменения современного рынка в части клиентского пути, поэтому я посещаю CLIENT SERVICE FORUM.

Четвертым вектором развития является факт, что мы работаем в рынке общих центров обслуживания, который имеет свои практики и подходы к эффективности. В этом направлении я прохожу разные обучения и встречи по обмену опытом (например, бизнес-завтраки в «Клубе ОЦО»), а также выступаю в качестве профессионала, делюсь своими практиками. Так мы были одними из первых в сфере ОЦО, кто принял участие в вебинаре про обеспечение непрерывной деятельности компании в условиях пандемии и поделились своими наработками.

Не менее важным для меня фактором признания профессионализма, стало получение одной из самых высоких наград в нашей Компании - почетной грамоты за высокий профессионализм и большой личный вклад.

8. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

«Ну, а здесь, знаешь ли, приходится бежать со всех ног, чтобы только остаться на том же месте! Если же хочешь попасть в другое место, тогда нужно бежать по меньшей мере вдвое быстрее!»

(с) Льюис Кэрролл. «Алиса в стране чудес»

Эта прекрасная мысль, очень ярко отражает современную действительность. И меня радует тот факт, что я смогла окружить себя людьми, бегущими вместе со мной. Мы точно не стоим на месте, успевая за всеми изменениями бизнеса, а порой даже идем на опережение, создавая новые тренды. Ведь современный мир как никогда раньше нуждается в живом общении и эмпатичном клиентском пути, несмотря на всю глобальную цифровизацию и автоматизацию. А это значит, что уже сейчас мы работаем в одной из самых востребованных сфер будущего и делаем это на отлично!

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Колодий
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Анастасия Владимировна
ДОЛЖНОСТЬ	Руководитель сервисной линии поддержки сервисов