

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №9160

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШИЙ РУКОВОДИТЕЛЬ КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Банк ФК Открытие
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Ульяновск
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	154
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	http://open.ru
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Казакова Марина
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 Марина, чем могу помочь Вам?» - в прошлом сезоне с этой фразы я начинала свое победное эссе про управление талантами и лучший контактный центр Банка Открытие.

Если именно Вы оценивали моё эссе, большое спасибо за Вашу высокую оценку! Это значимая

победа для меня и моей команды.

Сегодня этой фразой я хочу продолжить или, возможно, начать наше знакомство и рассказать о себе.

7 лет назад сразу после университета я пришла в Банк на позицию оператора входящей линии, желая получить первый опыт работы. Думала ли я, что пройду путь от специалиста до руководителя и через 5 лет буду управлять площадкой одного из крупнейших банков страны? Честно, нет.

«Работа на полгода», думала я. И ошиблась.

Уже более 2х лет **я - директор контактного центра г.Ульяновска с численностью 154 чел**(подробно о КЦ сл 2)

Мой секрет успеха — не череда случайностей, а искренняя и осознанная любовь к тому, что я делаю.

С первых дней работы я поняла - если тебе нравится то, чем ты занимаешься — приходит результат. А за ним более амбициозные задачи и новые достижения.

Моя цель - обеспечить команду необходимыми ресурсами, чтобы мы могли предоставлять качественный, быстрый и удобный дистанционный сервис Клиентам 24/7 по всей России.

На работе мой мир – Клиент, и я хочу, чтобы он был доволен. Важно думать шире, чтобы в лице одного помочь сотням других. А я несу ответственность одновременно за тысячи, и у меня есть Клиент внешний и внутренний – сотрудники.

Далее расскажу о том, как:

- создать команду талантов и выйти в лидеры
- достигать целей и запускать новые проекты в период неопределенности
- исполнять свою мечту и мечту Клиента одновременно

Я поделюсь тем, как умение вдохновлять, любовь к работе и вера в талант помогают меняться, расти и достигать не просто высоких результатов, а побеждать!

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

За 2020г – 2021г нам с командой удалось из аутсайдеров выйти в лидеры по всем ключевым показателям эффективности КЦ. Мы подтвердили своё лидерство не только внутри Банка, но и на международном уровне:

Мы - лучший контактный центр (до 500 рабочих мест) сезона 2021-2022 конкурса Хрустальная гарнитура!

Жюри в отзывах высоко оценили мой вклад и результативность команды(слайд 3).

В 1Q 2022г стало понятно: нам мало оставаться эффективными - нужен новый качественный рывок.

За 2022г приняли **41% обращений** при **37%** от численности физ.лиц среди 4х КЦ Банка. И стали лидерами в продуктивности: АНТ **101,2%** и в качестве: ACSI **101,3%**(слайд 4).

В 2021г на входящей линии стартовали продажи, и мы обеспечили **49,9%** выдач среди всех КЦ. В 2022г результативность выросла до **65,4%**!(сл 4)

Как приносить больше прибыли Банку в непростое время, расскажу в 4 блоке.

Мы регулярно ищем то, что можно сделать лучше, чтобы Клиентам с нами было легко. Я и сотрудники участвуем в рабочих группах, Agile командах, тестируем продукты и помогаем команде IVR развивать нашего голосового помощника Макса. За 2022г направили **607 инициатив: 97% уже реализовано**, часть в backlog ответственных подразделений.

В 2019г я активно **участвовала в интеграции Бинбанка** и Открытия. Данный опыт помог оказать качественную поддержку при **объединении с РГС Банком** в мае 2022г. Делилась успехами *подбора персонала, наставничества, адаптации, удаленной работы*, широко открывая двери там, где мы были уже эффективны! Коллеги благодарны мне за ответственный подход, а успешная реализация проекта высоко оценена **благодарностью** от Президента – Председателя Правления Банка М.М.Задорнова (сл 3).

В 1Q 2022г по традиции приняли участие в исследовании **Happy Job**, по итогам все индексы на высоком уровне! **Мы в рейтинге лучших** среди Банков **и в России!**(сл 5)

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

В феврале 2022 начался новый, ранее неизвестный для нас этап – санкции.

Нужны были новые подходы для достижения общей стратегии Банка: быть эффективной и клиентоцентричной финансовой группой с высокой скоростью и качеством сервиса.

Мы понимали: сейчас голос Банка должен звучать еще более убедительно и уверенно. Было важно успокоить и ответить на вопросы каждого Клиента и сотрудника.

При работе с командой я всегда:

- **создаю атмосферу открытости и честности**
- **ориентируюсь на наши ценности**

С первых дней провожу больше регулярных коротких встреч с командой, отвечаю на непростые, но важные вопросы, рассказываю дальнейшие планы штаба Банка. Это помогает быстро реагировать на изменения и синхронизироваться всей команде. Фокусируемся на понятных, быстрых задачах на коротком сроке: 1 день. Позже увеличили горизонт планирования: 1 неделя – 2 недели - месяц и т.д.

#опережение

Я и команда оперативно собираем топ-вопросов и сигнализируем коллегам информационной поддержки о том, что тревожит Клиентов. Наполняем Базу знаний быстрыми и понятными ответами. Сложные кейсы берем в офлайн и решаем индивидуально.

#доверие

Никто не знал, какая новость станет следующей. Удаление мобильных приложений Банков взволновало не только Клиентов, но и сотрудников.

Моя цель была сохранить доверие команды, оставаясь для них надёжным работодателем. Когда сотрудники лучше понимают, что происходит, это повышает их чувство безопасности и помогает качественно решать вопросы клиентов. Вновь честно говорю о сложностях, прогнозах и запасных сценариях(негативный, реальный, позитивный).

Общая задача подготовить 30% сотрудников чата к возможному перетоку Клиентов неголоса в

голосовой канал в самой критичной ситуации.

Вовлекли и обучили 47% отдела чата, ребята вышли на помощь в голос.

Я благодарна команде за понимание и доверие. Временная смена функционала не повлияла на отток КЦ. Сейчас все в составе экспертной буфер – группы могут работать в 2х каналах! **В плюсе все!**

#забота

В период высокой нагрузки(февраль-март) при той же численности мы принимали до 26% больше обращений. На линии нужна была помощь.

И самым сложным было найти мотивацию для каждого сотрудника, чтобы он не чувствовал дополнительного давления в это нервное время, а максимально вкладывался в работу. Раньше достаточно было правильно поставить задачу и контролировать ее, а сейчас нужно поставить ее нежно. К каждому находили свой подход, искали компромисс.

В результате помогали все: менеджеры и контролеры принимали звонки, сотрудники оставались в овертаймы. Мы обеспечили **57%** дополнительного ресурса! SL спасен!

Выполняем цели важные для эффективности КЦ(слайд 6):

Utilization (коэфф. использования персонала) **102%**

Ready shift (соответствие WFM) **103%**

#достижение

АНТ(среднее время обработки контакта).

Благодаря вовлеченности каждого, мы единственные удержали цель в каждом месяце и сохранили динамику по годам!(сл 4,6)

2020г: 95%

2021г: 100,2%

2022г: 101,3%

Работа с **временем первой реакции**(как быстро оператор включается в разговор с клиентом) эффективно помогает в работе с АНТ в чате. Вновь лидеры – **101,3%**!(сл 6)

#доверие

ACSI(оценка клиента).

Мы быстро адаптировались под новую реальность и в качестве.

Где-то помогали старые инструменты, в чем-то искали новые, регулярно отвечая на вопросы: что необходимо?

как сделать лучше?

Миссия каждого в «оживлённый» день обеспечивать такой же высокий уровень сервиса, как и в спокойный. Наши результаты подтверждают, что вся команда работает стабильно не зависимо от «погоды за окном».

Все отделы итога за 2022г показывают ACSI **выше 100%**

А динамика по годам впечатляет, мы растем в баллах!(сл 4,6)

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

Я уверена, что можно идеально настроить процессы, алгоритмы, программы, но только человек добавляет во всё «душу» и «человечность».

Команда говорит: **«Ты воспитываешь в нас командность, у нас нет только руководителей или только сотрудников, у нас есть команда».**

Моя цель - собрать **команду мечты**.

Каждый сотрудник, как деталь: разные по цвету, форме, материалу. Чтобы сложить правильную конструкцию для достижения цели, важно видеть преимущества и силу каждого.

Моя задача не только самой хорошо «играть в LEGO», но и научить виртуозной игре команду руководителей.

Ни для кого не секрет, что типология DISC пользуется большой популярностью. Часто её применяют в консультациях Клиентов и продажах. А я данный подход эффективно использую при работе с командой.

Если определить тип поведения всех, можно понять (сл 7):

- кто есть кто в коллективе
- какие конфликты возможны
- какая задача по душе

Опыт показывает, чтобы команда была эффективной, она должна состоять из сотрудников с разными цветотипами.

Моя мудрость, как руководителя, не только в том, чтобы понять, кто я сама в этой системе координат, но и вдумчиво распределять задачи с учетом сильных сторон каждого: одна Аня лидирует в ассессменте, другая Аня структурирует проанализированные данные, Динара инициирует запросы, Катя креативит с командой. Фокус в том, чтобы умели все, но делал тот, кто сделает с любовью.

При подборе сотрудников и руководителей **важно сбалансировать команду** и вовремя восполнить недостающие «элементы». Я лично собеседую каждого кандидата после промежуточного экзамена. Ищу не штатную единицу для закрытия вакансии, а человека в конкретную группу.

Во-первых, формирую представление о кандидате. Важно сделать правильный выбор группы, чтобы усилить команду и развить лучшие качества кандидата. Во-вторых, выстраиваю доверительные отношения.

Эффективность такого подхода отражает **снижение оттока**: в 2021г. **в 2 раза** по сравнению с 2020г. В 2022г идем еще ниже 2021г - **меньше 6%** за квартал.

В условиях санкций стало особенно важно для Банка не просто сохранить, а **нарастить клиентскую базу**. Искали новые решения.

В апреле 2022г взяли ответственность за пилот по продажам **«Продавцы нового времени»**. Разработали алгоритм и собрали команду топовых продавцов, на которых сконцентрировали основной поток(75%) клиентов с предодобренными предложениями кредитных продуктов на

входящей линии. Участниками стали ребята разных групп и было важно объединить всех для достижения *новой цели: рост продаж*.

Создала чат для обсуждения ежедневных результатов, обмена лучшими практиками и мотивации ребят. С первых дней сама погружаюсь в процесс, ищу всё, что можно сделать лучше. Иницирую изменения алгоритмов, добавляю новые РСВ, слушаю звонки, даю обратную связь.

1. Тяжело продавать в каждом звонке > согласовала обучение: «Сложные диалоги в продажах. Типология Клиентов». **+16,7%** озвученных предложений.
2. Не хватает опыта > инициировала обмен лучшими практиками с коллегами из телемаркетинга, провели калибровки. > Структурировали диалог, собрали «лайфхаки». **+2,8%** оформленных заявок.
3. Большая девиация по CR > слушаю звонки с откликами «думает» и «отказ», направляю обратную связь с темой письма **«Копим на мечту»**. Помогаю найти преимущества, которые помогут Клиенту «начать мечтать» исходя из его карты эмпатии. > Улучшили этапы продаж. Снизили девиацию **на 38,4%**

Вновь все в плюсе!

- Клиент реализовал мечту
- Сотрудник заработал 200% премии
- Банк получил прибыль

Итоги (сл 8):

- **Service2sale** с 1го месяц **100%!**
- **Бизнес-план 157,4%**
- **% CR в 2 раза выше** масс направления
- **ACSI: 9,1 балл!(105%)**

С июля 2022г пилот масштабирован на все КЦ Банка!

5. Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)

Когда каждый заинтересован в успехе - побед не миновать. Важно окружить себя теми, кто побежит с тобой в том же направлении.

Наш ориентир – Клиент!

И в фокусе внимания не только внешний, но и внутренний Клиент(сотрудник), удовлетворенность которого приводит к нашим высоким результатам.

Обслуживание не существует само по себе. Консультируют люди. У Вас может быть наилучшая философия сервиса, но, если ее не смогут воплотить в реальность, вы -проиграли.

Продвигая бренд работодателя, я встречаюсь со студентами. Рассказывая про ценности Банка, всегда спрашиваю: почему «забота» важна и Клиентам, и сотрудникам?

Радуюсь ответам:

- счастливый сотрудник делает счастливым клиента
- ты лучше работаешь, когда благодарен за заботу о себе

Наши ценности просты и понятны! Команда держит правильный вектор!

Залог успеха команды – сотрудник, который день за днем выстраивает доверительные отношения, находит решения в самых нестандартных вопросах, стремится *покорить сердце каждого Клиента*. Чтобы иметь долгосрочный успех, важно чтобы все в команде понимали основные принципы, разбирались в деталях и стремились улучшить сервис.

В 1Q 2022г я участвовала в разработке и реализации **Виртуальной стажировки** специалиста КЦ. Цели:

1. Рассказать о и преимуществах вакансии.
2. Дать базовые знания, помогающие поддерживать наш клиентский сервис на высоком уровне в 2х модулях(сл 9):
 - Клиентский сервис: 6 принципов и стандартов сервиса
 - Продажи: техника 7 шагов

В финале кандидату понятны наши ориентиры в работе с клиентами, а мы находим настоящие таланты!

На каждом уровне работаем по правилу: **дай человеку рыбу - он будет сыт один раз, научи его рыбачить - он будет сыт всегда.**

Мы собираем вдохновляющие примеры, пополняем **«Аллею талантов»** для работы с новичками.

Клиент хотел открыть вклад в интернет-банке, но не понимал, как пользоваться телефоном. Регина А. стала объяснять шаги От и До по иконкам. Сразу поясняя основной интерфейс и возможности телефона. Шаг за шагом у Банка появился новый вкладчик. Клиент оставил благодарность за **сервис +1**: и вклад открыл, и разобрался с телефоном. При редких обращениях на линию Клиент узнает Регину, а это очень дорогой комплимент!

Результат: клиент использует приложение - мы снижаем трафик обращений в КЦ. А главное – повышаем удовлетворенность сразу 2 дистанционными каналами: КЦ и ДБО. Каждая такая консультация **+1 в NPS Банка!**

Большинство думают, что произвести впечатление – это сделать что-то грандиозное.

А можно делать маленькие вещи, но с большой любовью.

Оформляю прием сотрудника, вижу - у Коли сегодня день рождения.

Прихожу с подарком и ... воздушным шариком. Коля счастлив!

Важно обращаться к сотрудникам по имени, хвалить даже за малые победы, интересоваться новыми татуировками и замечать изменение цвета волос.

Внимание к мелочам! Во всем.

Пройдя путь оператор – руководитель, хорошо понимаю, какие подводные камни влекут за собой ошибки. Слушая звонки, делаю **запросы на изменения процедуры**, если она сложна для понимания сотрудника или клиента. Вникаю до мелочей. Я всегда могу помочь сотруднику в поиске ответа на вопрос Клиента. **И команда использует тот же подход!**

В результате(сл 10):

- Снизили ошибки при регистрации претензий: 120% от цели. **#забота**
- Благодарности выросли на 14,1% в сравнении с 2021г **#доверие**
- ACSI в баллах растет! Претензии снизили на 12% **#достижение**

Ежемесячно 3 лучших сотрудника (среди всех КЦ) по % выполнения ACSI+FCR24+АНТ, получают

нашивку «**Любимец клиентов**». За 2022г **52%** ребята Ульяновска! **#опережение**

Мы работаем в команде друзей! **30% новых сотрудников** пришли в команду по акции «**Приведи друга**», и это **на 8% больше**, чем в 2021!

6. Вовлеченность (не более 3600 знаков с пробелами)

Способность вдохновить команду или конкретного человека – важное качество руководителя. Мой главный принцип — начни с себя, покажи пример.

Я инвестирую время в людей, в каждого сотрудника с самого 1го дня в нашей команде.

Провожу собеседования, говорю о возможностях развития и честно предупреждаю о сложностях: высокая нагрузка, большой объем информации. Сама сообщаю финальное решение и имена новых членов команды. Сразу отвечаю на вопросы и вдохновляю. Рассказываю путь, который прошла сама и который готова помочь пройти каждому.

- Уже в 1ый месяц выполнила цели KPI и стала лучшим новичком.
- Через 4 месяца - первое повышение, через год я - ведущий специалист и 2Q подряд лучший сотрудник отдела.
- Опыт + знания + желание, и я в роли наставника помогаю новичкам повторить такой же блестящий старт!
- Совместно с руководителем погружаюсь в отчеты, анализирую показатели свои и коллег, ищу всё, что можно улучшить. Ещё не руководитель, а уже работаю на общий результат.
- В самый жаркий 4Q одна группа остается без руководителя. Нужна помощь. Доверяют команду мне. Эффективность команды за время работы выросла!
- Такой результат не остался незамеченным, я - руководитель новой группы, с которой мы 3Q подряд становимся лучшими, а потом - руководитель направления.
- Всего 5 лет и я - директор центра.

Все менеджеры выросли внутри команды!

Вдохновляет? Да!

За 2 года после того, как я разработала и внедрила **наставничество** на площадке, мы обучили 31 наставника! Благодаря их экспертизе и желанию делиться, с 1х дней мы видим высокие результаты новичков. Знаешь сам – помоги другому.

За 2022г сделали 93 шага по **матрице карьерного развития**, повышение получил каждый 2ой сотрудник! Лучший результат среди всех КЦ. Мы - настоящая кузница кадров! Ребят ценят в самых разных направлениях Банка(сл 11).

Мы растем! – рассылка, где я делюсь историями успеха со всей командой и **направляю имена достигаторов**. Хвалю за результат и вдохновляю - расти может каждый!

Сотрудник, сделавший карьерный шаг, **делится со всеми своими лайфхаками**. У нас творческий подход – **рисуем яркие доски**, которые впечатляют всех гостей площадки!(сл 11)

«**Кадровый резерв**» помогает прокачать навыки и компетенции для новой должности. С резервистом проходим тренинги, вебинары, тестирования, готовим и защищаем проект. Каждый сезон – открытие нового таланта! Настя Шевченко через месяц после завершения проекта стала руководителем! В 2022г стартовали 12 резервистов.

Завтрак с директором регулярная встреча лучших из лучших. Поощряю за достигнутый

результат, вознаграждаю за идеи и их внедрение. Отвечаю на вопросы, делюсь новостями, обмениваемся лайфхаками и инсайтами, которые ребята уносят в группы.

Мы не просто создаем «звездную» команду, а ежедневно поддерживаем атмосферу, которая вдохновляет на новые победы!

Команда не боится **идти в новые проекты**, завершая один, идем в следующий.

Запуск удаленных городов - Да!

OpenMasters - Да!

Продавцы нового времени - Да!

Тренинги, онлайн-курсы, марафоны, литературные клубы, награждения лидеров месяца/квартала, волонтерство. Жизнь кипит! Я активно веду соц.сети, и мои друзья ждут наши тематические пятницы. Если фото на фоне розовой стены, все знают - мы вновь победили!

Побеждаю и я, и моя команда – взяли 10/10 в конкурсах блока(сл 12)

В 2021г во внутреннем конкурсе Proffi СС Ульяновск участвовал в 4 номинациях, в этом - 8 номинаций и 12 участников! Вовлеченность команды растет, как и победы!

А 1 место в Хрустальной гарнитуре заряжает и вдохновляет идти в новый сезон. Я пришла за новой победой не одна, Марина Труш дебютирует в номинации «Тренер года».

Уверена, что у нас всё получится!

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

Я придерживаюсь правила: **важно не сколько у тебя миллионов, а сколько миллионеров ты создал.**

В 2021г мы последовательно **прокачивали основные hard и soft skills**(Слайд 13)

Когда привычные инструменты перестают работать или не дают нужный результат, а прогнозы и приоритеты в стратегии меняются, важно уметь быстро **управлять изменениями**. Это одна из главных компетенций руководителей любого уровня сегодня.

Учусь у лидеров(слайд 9):

- **Апекс Берг**
 - Операционное управление КЦ
 - Управление по показателям для супервайзеров
- **Батырев Максим**
 - Лидерство
 - Менеджмент во время шторма
- **Филонович С.Р**, Высшая школа бизнеса ВШЭ
 - **Лидерство в эпоху неопределенности**: модель атлетического лидерства.
- **Витчак Е.**, СКОЛКОВО
 - **Управление собой и планирование в эпоху перемен**

Игра в бизнесе? Да!

Каждый квартал я планирую для команды обучение в формате геймификации.

Год непростой на эмоции. Мы тренируем **«Эмоциональный интеллект»** на обучении и закрепляем

в игре «Алиса в стране чудес».

Мы первые прокачали **«Управленческие навыки руководителей»** в бизнес-игре «Остров». Цель всех мини-команд – застроить остров объектами из деталей LEGO, соблюдая дедлайны, технические задания, меняющиеся правила.

Игры помогают нам:

- развивать эффективные коммуникации
- получить позитивный опыт командных встреч
- вдохновиться на достижение амбициозных задач

Корпоративный портал обучения «People» дает широкий выбор обучающих программ, курсов, вебинаров, марафонов. Дашборд обучений помогает мне отслеживать результаты и поощрять самых активных ребят!

И я не только сама стала спикером литературного клуба с книгой «Доставляя счастье» Тони Шей из нашей библиотеки МИФ, но и вдохновила участвовать Цыганову Катю с новой книгой(слайд 13).

Регулярное развитие на каждом уровне помогает нам не упустить новые возможности и расширять круг задач.

8. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Я не устану повторять, что Банк – это не про деньги, это в первую очередь про людей! Про Клиентов, про нас с Вами, наши команды.

Моя формула успеха - команда «звездных» сотрудников и творческий азарт решать самые масштабные задачи! Я и команда не просто готовы к изменениям, а, меняясь сами, *стремимся к совершенству в каждом процессе*. Можно погасить талант и стремление сотрудника в «погоне за цифрами», а можно **последовательно и комплексно развивать таланты**, позволяющие эффективно и взаимовыгодно достигать каждый показатель.

Я часто напоминаю себе и команде, что «даже если вы на верной дороге, но просто сидите на ней, вас все равно обгонят». Опыт и стаж помогают, но только **вовлеченность, нацеленность на результат и ежедневная работа над собой приводят к результату**.

Мой принцип работы - вдохновлять на победы, **заряжать** на результат и **помогать** достигать любые цели **вместе**. В команде не используем слово «пробовать», только **сделаем, исправим, победим**. Все знают - успех команды, вклад каждого!

Наши результаты 2022 впечатляют! Нам доверяют важные проекты, т.к. уверены в ответственности и качестве работы команды. Мы уверенно достигаем целей, а значит я держу правильный курс.

И всё же лучше о том, какой я руководитель, вам скажет сама команда (сл 12,14)

В 2022 в Банке стартовала уникальная премия **«Сотрудник года» за вклад в достижение ключевых целей подразделения и банка**. Для меня значимо, стать одной из 108 лучших сотрудников Банка, кто был удостоен этой премии! А еще большая гордость, что Ильина Екатерина также лучшая среди сотрудников 4х КЦ!

Вновь **побеждаю и я, и моя команда!**

Я благодарна Банку Открытие за возможность становиться лучше самой и помогать другим

двигаться вперёд, расти, развиваться и побеждать.

Буду рада, если мои идеи помогут побеждать Вам и Вашим командам!

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Казакова
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Марина Ивановна
ДОЛЖНОСТЬ	Директор центра