

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №9399

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШАЯ НЕБОЛЬШАЯ КОМАНДА ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ КЛИЕНТОВ (до 50 сотрудников)

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Банк ВТБ, КЦ СМБ
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Барнаул
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	164
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://www.vtb.ru/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Команда по обслуживанию клиентов Алексея Дырина
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

1. Краткое описание команды (не более 1800 знаков с пробелами)

43252003274489856000.

Кто-то из Вас может сказать, что это просто набор цифр или банковский счет. На самом деле – это количество возможных комбинаций в механической головоломке Кубик Рубика.

Вселенная Рубика велика и многогранна. Именно поэтому я сравниваю свою команду с ней.

Моя группа состоит из 17 абсолютно разных и уникальных сотрудников: возраст от 23 до 51; от программиста, который может пересобрать компьютер, до бывшего воспитателя детского сада; от сотрудника с 9-ти летним опытом, до мамы, которая вышла из 6-ти летнего отпуска по уходу за ребёнком. Такой разнообразной командой ежемесячно мы принимаем около 20 тысяч звонков, обслуживаем 6 основных скиллов и поддерживаем 2 скилла Ассистента.

Сотрудники моей группы профессионально консультируют клиентов крупного инвестиционного бизнеса и так же успешно могут решить техническую проблему, например, по эквайрингу. Регулярно опытные ребята включаются в буфер-группы для обработки обращений в неголословных каналах и достигают целей по продуктивности.

Всё это демонстрирует универсальность и многофункциональность моей команды.

Мы часто сталкиваемся с трудностями, которые преподносит нам стремительно меняющийся мир. Наша команда встречает эти изменения с энтузиазмом и любопытством, т.к. «Всем великим переменам предшествует хаос» (Дипак Чопра).

Все мы разные, как и грани кубика, но являемся одним механизмом и выполняем одну цель – **предлагаем клиентам качественный сервис и продукты Банка. Способствуем успеху клиентов, обеспечивая безупречное дистанционное обслуживание.** Это миссия нашего КЦ СМБ и моя команда полностью её разделяет.

Уверен, что по ходу данного повествования мне удастся Вас в этом убедить.

Итак, делаем первый поворот нашего механизма и показываем положительное влияние моей команды на деятельность Банка ВТБ.

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

Кубика Рубика позитивно влияет на аналитическое и пространственное мышление, развивает моторику и усидчивость, повышает координацию, точность движений и многое другое.

Банк ВТБ – это финансовая организация, которая ведет бизнес и предлагает клиентам **лучшие финансовые решения их вопросов.** Любой Бизнес – это расходы и прибыль, а правильная пропорция этих составляющих позволяет определить, является ли дело успешным или нет.

Моя команда вносит свой вклад и оказывает положительное влияние на деятельность организации, сокращая расходы.

Разберемся, как это получается. У нас, как и у всех КЦ, есть показатель АНТ, *который является одним из ключевых.* Проведя подсчеты, мы выяснили, что минута разговора оператора стоит примерно 22,5 рубля. Моя команда систематически перевыполняет АНТ. Во втором квартале 2022 года мы показали 113%, в третьем -120% и в четвертом идём на уровне 120%.

Как благодаря этому удаётся сократить расходы Банка представлено на слайде №2.

Таким образом, за год мы экономим Банку более 1,5 миллионов рублей.

Несмотря на то, что мы сервисное подразделение и сокращаем расходы банка, чашу весов в пользу доходов мы тоже пополняем, привлекая новых клиентов. За неполный 2022 год благодаря ЛИДам, составленным сотрудниками моей группы:

- открыто 27 расчетных счетов
- выдано 17 кредитных продуктов
- выдано 61 КЭП
- оформлено 30 договоров по торговому эквайрингу.

Мы маленькая деталь в этом огромном механизме, но чтобы механизм работал как надо, все его детали должны быть исправны.

Кубик Рубика не будет считаться собранным, пока хоть один маленький квадратик будет не на своём месте.

Поэтому мы продолжаем двигать механизм и ставить грани на свои места.

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

3,47 секунды – мировой рекорд по сборке кубика Рубика, установленный Юшенгом Ду в 2018 году.

Юшенг Ду оказался самым эффективным среди своих конкурентов по сборке кубика. Он пришёл к конечному результату, потратив на это меньше всего ресурса – времени!

Операционная эффективность – это достижение наилучшего соотношения между задействованными ресурсами и конечными результатами работы.

Моя команда всегда нацелена на результат, но нам недостаточно просто достигнуть 100%. Мы всегда стремимся стать лучшими как среди коллег, так и лучше самих себя по отношению к предыдущим периодам.

Я с уверенностью могу сказать, что моя команда эффективна и подкреплю это утверждение цифрами.

Про АНТ мы с Вами уже немного говорили. За последние 6 мес моя группа ежемесячно показывает результат выше среднего по всему Центру, а это 9 команд. Средний показатель группы составляет 116,9% при 112,4% (слайд №3) по всему подразделению, и он закономерно является лучшим. Здесь мы смело можем сравнивать себя с Юшенгом Ду и гордо нести звание рекордсменов.

Помимо того, что наш сервис является самым быстрым, он еще и один из самых качественных. Средний показатель последних шести месяцев по качеству консультаций команды составляет 99,95 балла – это на 0,91 балл лучше, чем среднее значение по Центру. (слайд №4). Ежемесячно 75% сотрудников группы набирает по итогам прослушки 100 и более баллов.

Качество наших консультаций оценивают не только сотрудники отдела контроля качества, но и сами клиенты.

Не смотря на турбулентную ситуацию в мире и стране, нам удаётся не только сохранить высокий уровень сервиса, но и получить признание наших клиентов: CSI группы по итогам двух последних кварталов выполняется на 102,4%, что ещё раз подтверждает заинтересованность и клиентоориентированность сотрудников, о которых мы поговорим немного позже.

Одним из немаловажных и значимых показателей КЦ (а некоторые его считают самым основным) является FCR.

Лично для меня – это один из самых сложных показателей, с которым ведётся постоянная кропотливая работа.

Чтобы данный показатель был выполнен, нужно ответить на все вопросы клиента и даже на те, которые он не задал. Необходимо предвосхищать ожидания, продумывать свой ответ на несколько шагов вперёд и предоставлять максимум возможных альтернатив для решения вопроса. Мы активно работаем над улучшением показателя FCR и это приносит свои плоды. Результат группы всё в том же полугодовом отрезке составляет 101,1 % от поставленной цели. И да – это на 0,4% лучше среднего значения среди всё тех же 9 команд Центра.

При достижении целей по основным KPI нельзя забывать о сотрудниках, о команде, с которой ты достигаешь этих высот. Нужно всегда думать об эмоциональном состоянии своих коллег, о «погоде в доме». За 6 месяцев уровень «текучки» в моей группе из 17 человек, составил 11% при среднем показателе в индустрии 30-40%.

Все эти показатели в совокупности определяют эффективность нашей группы и доказывают, что мы предоставляем один из лучших сервисов Банка ВТБ.

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

В начале 80-х годов волна увлечения Кубиком Рубика захлестнула мир. В то время головоломкой обзавёлся каждый шестой житель планеты. Это было что-то новое, неизведанное и креативное. Миллионы людей по всей планете были увлечены поиском нужного алгоритма для решения загадки.

Современный же банковский мир требует быть максимально гибким и готовым к изменениям. Большинство компаний-конкурентов предлагают практически одинаковые сервисы и выигрывают те, кто будет более креативным, современным и удобным. Кубик был именно таким – это было что-то новое, интересное и удобное в использовании.

Сегодня многие организации при планировании стратегии на ближайшие 1-3 года упоминают такие термины, как: автоматизация, универсализация, омниканальность и т.д. Появляется множество сервисов, которые упрощают жизнь пользователю. На смену привычному нам IVR приходит голосовой помощник. И, действительно, голосом намного проще и быстрее объяснить и донести информацию до собеседника.

В условиях постоянных изменений есть необходимость также быстро и качественно информировать свою команду, давать нужные инструкции и инструменты, чтобы ребята, в свою очередь, могли предоставить качественный сервис нашим клиентам.

До недавнего времени мы собирали мини-группы, приглашали сотрудников, чтобы разобрать изменения и тратили на это очень много времени. Этот инструмент и сейчас работает, но время не всегда позволяет. На помощь для решения данной проблемы пришел мой любимый чат группы, который есть, наверное, у каждого, даже самого маленького, подразделения. В роли голосового помощника стал выступать я и назвал это «Пятиминутка». Казалось бы, ничего нового я не придумал, мессенджеры существуют давно, голосовые сообщения тоже, но я понял, как ещё я могу использовать это в своей работе.

Благодаря пятиминутке, я могу донести важную и срочную информацию сразу до всех своих сотрудников, включая тех, кто находится на больничном или в отпуске. Коллеги позитивно восприняли этот формат и стали ждать очередной выход в эфир почти как день зарплаты J. После запуска этого инструмента средний балл по качеству прослушанных консультаций вырос на 0,44 балла по отношению к второму полугодью 2021г.

В дальнейшем я поделился этим с коллегами-руководителями, и мы решили внедрить его уже на уровне отдела, т.к. у отдела тоже есть свой чат, а спустя всего месяц, пятиминутка переросла в ежедневный выпуск новостей на уровне всего Управления.

Я уже говорил ранее о том, как важен микроклимат внутри команды, разные мелочи и детали могут на него повлиять. Одна из таких деталей в моей группе – это лично поздороваться и попрощаться с каждым сотрудником в начале и конце рабочего дня. Перед уходом домой я обязательно «отбиваю пять» каждому своему сотруднику.

Даже стандартное знакомство с новым членом команды из обычной рассылки на группу переросло в заполнение «школьной анкеты». Практически у каждой моей одноклассницы была такая, и у нашей группы она тоже есть.

Кубик Рубика захватил мир. А мы начали с группы и уже масштабировались до Управления. Продолжим проворачивать наши грани, искать новые алгоритмы и двигаться дальше.

5. Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)

В 2008 году 24% Россиян являлись держателями банковских карт, а к концу 2021 таких было уже 82%.

Если мы посмотрим на первые 15-20 лет текущего века, то увидим, что в большинстве организаций нашей страны, в том числе и в Банках, шёл период завоевания рынка. Компании активно работали на привлечение всё новых и новых клиентов, иногда забывая или просто не успевая наладить

качественный сервис.

Вряд ли 20 лет назад, в офисах банка вас встречали улыбочивые сотрудники и предлагали чашку кофе или при звонке в колл-центр всегда говорили «Как я могу к вам обращаться?» или «Была рада вам помочь!».

В текущих реалиях 90% рынка уже занято и компании работают, или начинают работать, над удержанием своих клиентов, в том числе через преимущества по сравнению с конкурентами. А сделать это можно, предоставив безупречный сервис. Я и моя команда это прекрасно понимаем и разделяем одну из главных ценностей Банка ВТБ «**Дорожим клиентом**».

Мы те, кто одни из первых слышат боль клиента, собирают анамнез и оказывают «неотложную помощь». И от того, насколько эффективными и клиентоориентированными мы будем, во многом зависит дальнейшая судьба сотрудничества клиента с Банком.

Наша клиентоориентированность подкреплена отзывами клиентов: за два квартала моя группа заработала 30 бонусов по итогам прослушивания звонков отделом контроля качества, 9 из которых – это бонус за высокий CSI и Благодарность от клиента.

В погоне за количеством, а не качеством, операторы часто становятся менее эмпатичными и человечными, большинство консультаций получаются роботизированными и заскриптованными. Наши клиенты хотят внимания, сопереживания и присоединения к их проблеме. Им нужно не только решить свой вопрос, но и почувствовать неравнодушие, участие от сотрудника. Именно поэтому моя группа, и Управление в целом, не останавливается на достигнутых целях, а продолжает улучшать сервис, переходя на более свободный диалог. Мы стараемся говорить с клиентом «на одном языке». Это значит не только решать его вопрос стандартными методами, но и учитывать его эмоции, настрой, делать акцент на начале и конце диалога, использовать креативные фразы прощания, вместо стандартных «Всего доброго, до свидания». У сотрудника нет строгого списка фраз, которыми он может завершить диалог, есть перечень рекомендованных, но что сказать клиенту в конце диалога решает оператор в зависимости от собеседника, его эмоций, вопроса и результата диалога. Наши клиенты всегда позитивно реагируют на фразы:

- «Хороших выходных»
- «Процветания Вашему бизнесу»
- «Скорейшего решения вопроса»

А сотрудники, в свою очередь, в перерывах делятся эмоциями и опытом, выбирая лучшую фразу и реакцию клиента. Они сами «загораются», когда понимают насколько круто и легко быть клиентоориентированным и заряжаться положительными эмоциями, полученными в ответ от клиента.

Таким образом, если мы подведём итог, то поймём, что в наше время клиентоориентированность – это неотъемлемая часть любого бизнеса.

Согласно статистике Forbes, 97% потребителей отмечают влияние качественного сервиса на лояльность к Бизнесу.

Бренды, которые предоставляют своим клиентам безупречный сервис, зарабатывают в 5,7 раз больше конкурентов.

Производители Кубика Рубика не исключение: чтобы охватить больший спектр потребителей, кубик адаптировали для каждого сегмента клиентов, делая его разного размера, цвета, и, не смотря на то, что это кубик, его последователи приобретали новые геометрические формы, что ещё больше привлекало внимание потребителя. За всё время было продано более 450 миллионов этих головоломок, что является абсолютным рекордом для игрушек разных возрастов.

6. Вовлеченность сотрудников (не более 3600 знаков с пробелами)

С чего начинается вовлеченность? В первую очередь с самого себя.

Для меня вовлеченность – это не просто выполнение показателей и достижение поставленных целей, это также активное участие в корпоративной жизни отдела, Банка в целом, это **проявление инициативы**, это не бояться **брать ответственность на себя**.

Я очень люблю участвовать во всех возможных активностях (это одна из причин моего участия в данном конкурсе), которые проходят у нас в отделе и Банке, куда я также вовлекаю своих сотрудников. Причем никого не приходится заставлять. Когда объявляют очередной конкурс или соревнование, ребята сами спешат ко мне для совместной проработки стратегии и плана для победы, и не важно, будет ли это масштабный конкурс на месяц/квартал или однодневная активность.

За последние полгода у нас в отделе было проведено 18 различных мероприятий и активностей. Абсолютно в каждом из них участвовала моя команда или её представитель, в половине из них сотрудники моей группы одерживали победу или занимали призовые места. Мазалова Светлана стала победителем в Марафоне по АНТ, Шпомер Наталья одержала победу в викторине посвящённой Всемирному Дню туризма и нарисовала лучший рисунок на тему «КЦ мечты». Злобина Алла заняла 3 место в Пилотном проекте MGM «Приведи партнёра». Три сотрудника моей группы входят в инициативную команду отдела и помогают в организации большинства мероприятий.

Да и я сам никогда не остаюсь в стороне. Из последних достижений – это ТОП-10 марафона «Километры USB – лето 2022».

В течении всего лета мы соревновались в количестве пройденных шагов, охватив 4 площадки: Барнаул, Чебоксары, Воронеж, Москва. В соревнованиях приняло участие более 150 человек, по итогам которого мне удалось занять 7-е место, пройдя 849 138 шагов – это примерно 620 км и получить брендированный приз, которых в моей копилке уже больше 10! Также я являюсь капитаном волейбольной команды отдела и вхожу в состав Корпоративной команды ВТБ, с которой мы принимаем участие в районных и городских соревнованиях.

Я с гордостью могу сказать, что играю за ВТБ, причём не только на волейбольной площадке - я являюсь амбассадором своей компании. Банк ВТБ – это мой первый и единственный работодатель, я прошёл здесь путь от специалиста до руководителя группы и уже успешно исполняю обязанности начальника отдела во время его отсутствия.

Одной из главных своих задач как руководителя я считаю развитие своих сотрудников, построение команды для того, чтобы дальше **работать вместе с этой командой**. В моей группе 2 функциональных тренера, 1 наставник, которые успешно занимаются обучением и подготовкой новых специалистов, 5 Ассистентов, которые осуществляют поддержку действующих сотрудников по 3-м направлениям. За 2022 год 7 сотрудников выросли по служебной лестнице и получили новую должность.

Помимо личного роста каждого из нас, мы всегда стараемся улучшить наш сервис и принимаем активное участие в пилотировании новых продуктов, переработке и актуализации информации в нашей Базе знаний. Силами моих сотрудников за 2022 год было направлено 17 запросов на корректировку либо актуализацию информации в Базе знаний и на сайте Банка. Большинство из данных запросов были проработаны и реализованы.

Итог: хочешь вовлеченную команду, начни с себя.

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

Совершенствуемся постоянно – одна из ценностей Банка ВТБ и моя лично.

Если есть возможность идти на тренинг, я буду в первых рядах. Думаю, все смотрели советскую комедию «Приключения Шурика», я тот самый Федя, который готов пойти и на песчаный карьер и на цементный завод.

за 2022 год я посетил следующие тренинги:

- **«Управление изменениями» тренер Анна Фридлянд (ЭКОПСИ Консалтинг)**
- **Воркшоп для руководителей «Контроль»**
- **Деловая переписка и как вести деловую переписку**
- **ВТБ: Менеджер Трансформации**

Руководитель – это двигатель прогресса в команде. Тем более для этого не всегда нужно «изобретать велосипед», в любой деятельности существует оптимальный способ достижения цели. Нужно просто подобрать тот, который подойдёт твоей команде.

За 2022 год мои сотрудники посетили такие тренинги как:

- **Жизнь на полной мощности**
- **Работа со сложными клиентами**
- **CSI выше звёзд**
- **Мастер лояльности**

В свою очередь я сам был Функциональным тренером и люблю экспериментировать, включая в собрания группы мини-тренинги по мотивации и работе с KPI.

Так внутри группы у нас есть «Академия стажёров», она позволяет новым сотрудникам быстро и комфортно выйти на целевые значения по всем показателям.

Динамика на слайде №7

Следующее, что реализовано в группе - это совместный просмотр мотивационных фильмов, как в книге «45 татуировок менеджера» Максима Батырева.

Это позволяет повысить мотивацию, увеличить вовлеченность, что подтверждают результаты опроса о вовлеченности, проведённого в ноябре 2022г.

Стремиться вперёд – значит потерять покой, оставаться на месте – значит потерять себя.

8. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Старт и финиш у всех один, а промежуточные итоги – разные.

Ещё с детства главной моей мечтой было войти в историю, оставить свой след на этой планете. Мы каждый день пишем историю, но вот вопрос: запомнят ли нас?

Кубик Рубика уже навсегда сделал себе имя, и я уверен, что и через 100 лет люди будут знать об этой головоломке. Одним из важных итогов моей команды и для меня лично будет победа в Хрустальной гарнитуре. Это будет означать то, что мы всё делаем правильно и находимся на верном пути, но это точно не поставит точку в нашей истории.

А почему должны победить именно мы?

- Мы полностью соответствуем и разделяем миссию и ценности Банка ВТБ
- Являемся эффективной командой
- Оказываем положительное влияние на деятельность своей компании
- Всегда ставим перед собой цели и знаем, как их достигать
- Мы клиентоориентированы и заточены на результат

Мы хотим победить и нести гордое звание: **Лучшая команда по обслуживанию.**

**ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ
С ЖЮРИ:**

ФАМИЛИЯ	Дырин
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Алексей Юрьевич
ДОЛЖНОСТЬ	Руководитель группы