



## ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

**ID:** №6872

**НОМИНАЦИЯ:** ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

<b>НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА</b>	Контактный центр Триколора, НАО НСК
<b>ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА</b>	Санкт-Петербург
<b>КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА</b>	650
<b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>	<a href="http://www.tricolor.tv">http://www.tricolor.tv</a>
<b>НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА</b>	Лучко Олег
<b>ИМИДЖ НОМИНАНТА</b>	
<b>ССЫЛКА на Youtube</b>	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

## ЭССЕ НОМИНАНТА

### 1. Краткое знакомство, роль, цели и задачи

Майкл Джордан сказал: «Талант выигрывает в играх, командная работа и интеллект выигрывают в чемпионатах». Джордана запомнили как баскетболиста, верного своей команде на протяжении всей карьеры, и величайшего игрока НБА.

Меня зовут Олег Лучко, и хоть я не играю в баскетбол, постоянно вдохновляюсь примером знаменитого спортсмена и развиваю свои лидерские качества, интеллект и профессиональные навыки, а также умение работать в команде. Это помогает мне **достигать высоких результатов не только в личном зачете, но и влиять на результаты моей команды и Контактного центра (КЦ).**

Триколор уже 15 лет улучшает жизнь своих клиентов, предоставляя им комплекс цифровых услуг и сервисов. До прихода в компанию я с трудом представлял, как работает спутниковое телевидение или интернет-сервисы, но **за год работы я основательно разобрался в этом вопросе и на**

**данный момент достиг должности старшего специалиста.** Под моим наставничеством новички постигают основы работы и обретают уверенность в своих силах.

Каждую смену я превращаюсь в «универсального солдата»: принимаю входящие звонки и общаюсь с клиентами по техническим вопросам в чате, совершаю исходящие звонки по сервисным заявкам, помогаю новым сотрудникам адаптироваться, а текущим — достигать и поддерживать показатели эффективности. **Отвечая клиентам, я не только решаю их вопросы, но и проявляю заботу о них от лица компании.**

## 2. Положительное влияние на деятельность организации

Миссия Триколора — улучшение качества жизни каждого жителя России за счет предоставления доступа к медиаинформационному и развлекательному пространству, возможности потребления современных цифровых сервисов и продуктов в максимально удобной форме и во всех средах.

Руководствуясь миссией компании, я делаю все, что от меня зависит, чтобы каждый клиент мог пользоваться всем спектром услуг и сервисов Триколора, среди которых просмотр ТВ через спутник и интернет, спутниковый интернет, онлайн-кинотеатр, «Триколор Умный дом» и «Триколор Видеонаблюдение».

Контактный центр является важной точкой взаимодействия компании и клиента. Чаще всего мое общение с клиентами начинается с того, что они обращаются с проблемой, которую не могут решить самостоятельно. Я не только отвечаю на их вопросы, но и предоставляю максимально подробную информацию, предвосхищаю их потребности и рассказываю о возможностях, которые может дать Триколор. Это позволяет **формировать положительный имидж компании в глазах клиентов, а также увеличивать количество пользователей услуг и сервисов.**

Около **30 % рабочего времени я посвящаю новым сотрудникам: их стажировке и адаптации.** В основе моего опыта, которым я делюсь с коллегами, лежат индивидуальный подход к клиентам и желание создать для них наиболее комфортные условия и полностью решить вопрос.

Я участвую в обновлении информации на корпоративном портале, делюсь секретами и лайфхаками. За последнее время я **провел 3 мастер-класса в Школе внутренних экспертов**, на которых поделился опытом работы со сложными клиентами.

Все эти действия помогают мне достигать высоких показателей, а Триколору — реализовывать свою стратегию, наращивая клиентскую базу и поддерживая высокую репутацию на рынке. И **главное мы помогаем клиентам по всей России получать качественные услуги.**

## 3. Операционная эффективность

Я удерживаю показатели на высоком уровне, выявляя свои сильные стороны и постоянно работая над слабыми. Об эффективности такого подхода говорит достижение ключевых показателей как мной, так и новыми сотрудниками, которым я помогаю.

### Продуктивность

Я убежден, что качественная консультация может быть быстрой. Уже в первый месяц работы я понял, что для клиентов очень важна скорость решения вопросов, поэтому совершенствовал навыки управления диалогом и активного слушания, изучал методики работы с различными типами клиентов. Эти знания получал в нашем КЦ на различных тренингах и курсах, после которых удобно

моментально обрабатывать полученные лайфхаки на линии. Благодаря этому я удерживаю **показатель продуктивности не ниже 100 %** и зачастую перевыполняю его.

## FCR

Быстрое решение вопроса никак не влияет на качество моих консультаций — показатель **FCR не опускался ниже 86 %** при плановом значении 80 %. Моя основная цель — решить вопрос и предоставить всю необходимую информацию. Это позволяет клиентам не только получать весь спектр услуг компании, но и самостоятельно находить ответы на интересующие их вопросы в будущем, что в итоге влияет на показатель FCR.

## Качество обслуживания

С недавнего времени в нашем КЦ используется методика оценки входящих обращений без участия человека. С помощью Workforce Optimization (WFO) автоматическая проверка охватывает 100 % обращений и распознает, действует ли оператор в соответствии с процедурами, какие формулировки использует и как на это реагирует клиент. Мой показатель по этому параметру всегда превышает плановые значения: **среднее значение качества за 2020 год — 95 %**. С момента запуска автоматической проверки (последние 3 месяца) среднее значение качества — 96 %. Высокий уровень обслуживания также подтверждают регулярные проверки менеджеров контроля качества и ведущих специалистов.

## CSI

Клиенты не оставляют без внимания проделанную мной работу и всегда высоко оценивают качество решения их проблем. Так как некоторые вопросы клиентов не могут быть решены в момент обращения, то показатель удовлетворенности клиентов мы измеряем дважды: сразу после взаимодействия, а также после того, как пройдет 48 часов. У меня высокие оба показателя: **среднее значение CSI после взаимодействия — 96 %, отложенная оценка — 88 %**.

## Продвижение продуктов компании

При каждом обращении я стремлюсь рассказать обо всех услугах, акциях и сервисах компании, доступных клиенту. В первые месяцы работы я думал, что продвижение сервисов и услуг компании — абсолютно не мое. Но изучив материалы о телефонных продажах, посетив тренинги и набравшись опыта у моих коллег, я улучшил показатели и **выполняю план больше чем на 100 %**.

## Показатели закрепленных сотрудников

В сентябре я стал старшим специалистом и теперь часть своего рабочего времени уделяю наставничеству. Мои знания и опыт помогают новоиспеченным коллегам быстро адаптироваться и добиваться высоких результатов: **среднее качество обслуживания — 87 %, CSI — 95 %, продуктивность — 102 %**.

С подробной динамикой моей эффективности за 2020 год можно ознакомиться в презентации.

## 4. Инновации и креативность

Постоянное развитие и получение новых знаний позволяет мне участвовать в модернизации существующих алгоритмов обслуживания клиентов и предлагать идеи для обучения и адаптации новых сотрудников.

Я увлекаюсь темой психологии отношений, прочел немалое количество статей и книг на эту тему, **слежу за блогерами-экспертами**. Работа в Контактном центре Триколора позволяет применять

полученные знания на практике. Одна из последних книг «Наука общения» Эдвардса Ванесса познакомила меня с понятием «коммуникативная грамотность» — это качество, которое способствует успеху в работе и не только. Я причисляю себя к обладателям этого качества и планирую дальше развивать его, используя упражнения из книги.

Большое впечатление на меня также произвела книга «Трансерфинг реальности» Вадима Зеланда. Ее главный тезис: «Если вы не управляете реальностью, она начинает управлять вами». Автор рассказывает о взаимоотношениях между людьми, дает советы, как грамотно преподнести себя. Книга помогла мне выявить все ошибки, которые я допускал при общении с людьми. **Я смог применить эти знания в своей работе с клиентами и при построении взаимоотношений с коллегами.** Многие сотрудники КЦ стали мне друзьями, а в дружеской обстановке работать значительно приятнее.

КЦ Триколора предоставляет операторам современные инструменты и ресурсы, которые помогают повысить удобство и эффективность работы. **Я использую следующие инструменты: единое окно с историей взаимодействия, детальный анализ взаимодействий с помощью WFO, ресурсы внутреннего корпоративного портала.** Это позволяет:

- предоставлять качественный сервис клиентам;
- получать детальную статистику моих взаимодействий, а также взаимодействий закрепленных операторов;
- проводить анализ;
- выстраивать дальнейшие планы развития.

Также каждый оператор может повлиять на бизнес-процессы КЦ как самостоятельно, так и с помощью BIG Cup Лаборатории. В лабораторию мы вносим предложения и идеи, а затем они направляются в профильные отделы КЦ. Для реализации также формируются отдельные команды, которые под руководством ментора доводят свою идею до финального этапа — внедрения в работу. **За 2020 год я предложил 3 идеи.** Две еще на этапе оценки менторами, а одна идея уже реализуется усилиями команды. Ее цель — повышение мотивации сотрудников входящей линии за счет дополнительной геймификации и улучшения уже существующей программы развития навыков продаж.

Я слежу за тенденциями рынка и передовым опытом других контактных центров. В этом мне помогают:

- специализированные сайты и форумы. Среди них выделю Call Center Forum и Call Center Guru;
- эссе для конкурса «Хрустальная гарнитура». Например, эссе моих коллег за прошлый год помогли мне дать объективную оценку своей работе;
- бенчмаркинг-исследования от Contact Center Benchmark (CCBMR). Интересно изучать статистические данные сферы КЦ и отмечать, какие из технологий и трендов реализуются в нашем КЦ, а какие еще можно внедрить, используя опыт лучших представителей индустрии и знакомясь с их кейсами.

Для объяснения сложных вопросов или уточнения важных нюансов я делюсь с новичками яркими примерами консультаций, после стажировки со мной у каждого из них остается несколько листов с моими рисунками и схемами. У меня есть **собственная коллекция звонков и чатов** с примерами красивых решений сложных ситуаций.

## 5. Клиентоориентированность

Любая организация стремится к тому, чтобы ее клиенты делились со своими родственниками и

друзьями положительным опытом взаимодействия с компанией. Это происходит только тогда, когда потребности клиента полностью удовлетворены. Мне кажется, идеальной формулы клиентоориентированности не существует, важно это понимать.

Чтобы улучшить жизнь клиента, нужно мыслить как клиент. Это золотое правило, которое я повторяю про себя каждый раз перед тем, как выйти работать на линию. Я должен на 100 % понимать вопрос и приступать к решению, представляя себя на месте клиента. К каждому необходимо найти индивидуальный подход. Не всегда для успешного взаимодействия с собеседником достаточно вежливых фраз, грамотной речи, проявленной лояльности. Суть профессионального клиентского обслуживания как раз и заключается в том, что мы как сотрудники, предоставляющие сервис, должны сказать то, что от нас хотят услышать, и дать то, что хотят получить потребители. Нам необходимо проявлять максимальную заботу о клиентах, чтобы они не просто получили информацию, но и почувствовали свою ценность для компании.

Быстро освоить грамотное ведение телефонных переговоров оказалось не так просто. До работы в КЦ у меня не было опыта взаимодействия с клиентами. Именно поэтому в самом начале своего пути я допускал очевидные ошибки в работе, отдавая предпочтение скорости обслуживания клиентов. Я разработал собственные скрипты для обслуживания и строго придерживался их. Это помогло мне повысить продуктивность на начальных этапах работы, но отрицательно влияло на реальную заботу о клиентах. Прослушивая собственные звонки и звонки своих коллег, я пришел к выводу, что действую неправильно, и решил сменить тактику: стал прислушиваться к клиентам, предвосхищать их вопросы. Уровень клиентоориентированности повысился, как только я понял важную истину: не все, что делает счастливым меня, сделает счастливым клиента.

Однажды в наш Контактный центр поступило обращение от пожилого человека, который заказал через интернет-магазин брендированный Триколором спутниковый GPS-проводник. Клиент был настроен как можно скорее вернуть товар. К сожалению, оператор, получивший обращение первым, не смог урегулировать конфликт и предоставил информацию о возврате товара. Я позвонил клиенту и попытался повторно разобраться в вопросе. Перед этим я подробно изучил, как работает проводник, выяснил все нюансы управления устройством. Звонок длился больше часа, за это время клиент с моей помощью ознакомился и разобрался с интерфейсом и протестировал GPS-проводник в работе. В конце разговора клиент отзывался об устройстве положительно и передумал его возвращать.

Особое отношение к клиенту нельзя построить на строгом соблюдении скриптов и шаблонов. На мой взгляд, они служат основой, а дальше уже все зависит от оператора и его навыков. Работая над своими ошибками, я научился предугадывать потребности клиентов даже при обработке сложных обращений. Я неоднократно получал благодарности от клиентов, был отмечен отделом контроля качества и занимал призовые места во внутренних конкурсах на лучшую коммуникацию с клиентом.

## **6. Вовлеченность**

Приходя на работу, я стараюсь отдаваться ей полностью, забывая о проблемах, которые есть за стенами офиса. Влияние на это оказывает в том числе и руководство нашего КЦ. Руководители понимают, что нужно сотрудникам, потому что когда-то они тоже были операторами. Они всегда помогают советами, настраивают на работу и это положительно влияет на мои результаты.

Совершенствовать навыки, осваивать новые инструменты и развиваться мне помогает вся команда КЦ. Я посещаю тренинги и участвую в программах развития профессиональных и личностных навыков от отдела обучения. В будущем я планирую стать участником программы кадрового

резерва на должность ведущего специалиста.

Отдел обучения еженедельно проводит различные тренинги на профессиональные и другие тематики, которые позволяют набраться опыта в обслуживании клиентов, а иногда и отвлечься от стресса, накапливаемого при работе на линии. За этот год я посетил более 10 тренингов и мероприятий по развитию, среди которых:

- тренинги по развитию ораторского мастерства, управлению диалогом, инструментам работы с разными клиентами;
- выступление перед публикой на конференции в стиле TED Talks;
- дебаты на общие и профессиональные темы.

Этот опыт помогает мне каждый день в работе, а также создает фундамент для дальнейшего развития.

Поддержка со стороны коллег, в том числе руководителей, и развитие моих навыков привели к тому, что я стал старшим специалистом. Теперь я помогаю новым сотрудникам пройти стажировку, адаптироваться в коллективе, получить необходимые навыки и научиться заботиться о клиентах.

Мой труд и мои достижения не остаются незамеченными. За год я получил:

- грамоту «Лучший оператор месяца»;
- приз за лучшую коммуникацию с клиентом;
- грамоту «Лучший специалист по продвижению услуг и новых сервисов»;
- 3 место в проекте «Рейтинг старших специалистов» по итогам сентября и октября.

Насыщенная корпоративная жизнь также положительно влияет на мое отношение к работе. Я участвую в конкурсах и турнирах нашего КЦ. В перерывах мы с друзьями играем в футбол на приставке или настольный теннис или просто общаемся в зонах отдыха. Хорошо, что есть возможность переключиться от работы и на время переместиться в расслабляющую обстановку. По выходным я участвую в киновечерах, организованных в КЦ (когда их разрешено проводить) и за его пределами, а также в экскурсиях по интересным объектам Санкт-Петербурга, которые проводятся Триколором совместно с проектом «Открытый город». Иногда мы встречаемся с коллегами в выходные, и, по моему опыту, это повышает продуктивность на работе.

В офисе работают мои друзья: те, с которыми я познакомился еще задолго до устройства сюда, и те, кто стал мне близок, когда я пришел в КЦ. Очень просто быть вовлеченным в работу, находясь в команде, состоящей из твоих верных друзей.

## 7. Лучшие практики в индустрии

Достигать высоких показателей и находить индивидуальный подход к клиентам мне помогают не только развитые навыки общения, но и технологии, внедренные компанией и используемые операторами для обработки обращений.

Наш КЦ применяет и постоянно обновляет сервисы для обслуживания клиентов и организации работы операторов.

Введение в работу нашего единого окна позволяет мне еще до того, как клиент расскажет о своем вопросе, быстро понять, что потребуется для его решения. История обращений всегда находится в быстром доступе, а лучший инструмент для проявления клиентоориентированности сложно придумать. По истории я также могу проследить формат общения клиента с операторами. Это позволяет понять клиента как человека и использовать тот формат, который ему ближе. Здесь и

применяется знание психологии отношений.

Автоматическая проверка WFO позволяет мне анализировать не только свою работу, но и работу моей группы, а также отмечать для себя зоны роста операторов. WFO определяет:

- точное количество ошибок по тем или иным процедурам, допущенных оператором во всех обработанных обращениях;
- категории обращений, поступивших сотруднику;
- действия, совершенные оператором и относящиеся к ошибочным.

Благодаря функциям системы мы прорабатываем с операторами ошибки и таким образом повышаем показатели группы.

Я нахожусь в постоянном поиске новых подходов и идей по обучению сотрудников, которые смогу применять на практике. Интересные идеи я черпал из таких книг, как «Искусство обучать», «Искусство объяснять», «Говори и показывай» и «Наказание наградой».

## 8. Итоги

Я доволен своими результатами работы за год, но не собираюсь останавливаться на достигнутом. Достойным звания лучшего оператора меня делает то, что я:

- имею высокие показатели эффективности как личные, так и вверенной мне группы;
- изучаю новое и постоянно развиваюсь;
- делюсь своим опытом с коллегами;
- использую технологические и информационные возможности Контактного центра;
- решаю вопросы клиентов быстро и качественно.

Моя ежедневная работа влияет не только на меня и мою команду, но и на весь Контактный центр. Я использую инструменты и ресурсы компании, чтобы улучшать бизнес-процессы и влиять на клиентский опыт. А также на своем уровне вношу вклад в достижение целей компании.

Пожалуй, главное — я каждый день забочусь о клиентах Триколора, делая их жизнь проще и комфортнее.

Слова Майкла Джордана отлично подойдут для завершения моего эссе: «Я могу принять поражение, но я не могу принять отсутствие попыток». Меня зовут Олег Лучко, я даже не пытался стать лучшим баскетболистом, а стал лучшим оператором Контактного центра Триколора. И сейчас на пути к тому, чтобы стать лучшим оператором всей индустрии.

## ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

<b>ФАМИЛИЯ</b>	Лучко
<b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b>	Олег
<b>ДОЛЖНОСТЬ</b>	старший специалист