



ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №7300

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШАЯ КОМАНДА ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ КЛИЕНТОВ

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Сбербанк, ПАО
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Ставрополь
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	1280
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://www.sberbank.ru
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	"Команда первых" Савельева Олега, г.Ставрополь
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	https://youtu.be/67WJM3KJyuc

ЭССЕ НОМИНАНТА

Кол-во сотрудников

23

1. Краткое описание команды

Вот уже 16 раз в номинации «Небольшая команда» - победу одержали лучшие из лучших, я уверен, что в этом году – наша очередь! Всем привет и здравствуйте! Меня зовут Олег Савельев, я очень хорошо помню, как два года назад, я стоял на сцене в Москве и заявлял, что я лучший голос Сбербанка. Тогда я получил высокое одобрение жюри и награду за авторство самого популярного блога. Я знал, что вернусь в этот конкурс со своей командой. Представляю вам - «Команду первых»!

Мы являемся неотделимой частью Единой службы заботы о клиентах Сбербанка (ЕСЗК). Это гигантская машина, в которой больше, чем 11 тысяч человек ежедневно помогают всем клиентам

компании по любому вопросу, с любой точки мира. Наша служба заботы о клиентах находится в г.Ставрополь, в городе, где количество солнечных дней составляет около 170 в год, поэтому наши южные люди готовы делиться светом со всеми, кому его так не хватает.

«Команда первых» является частью голосового бренда Сбера. Нашей миссией является не просто предоставление грамотных консультаций, а полное погружение в ситуацию клиента, анализ и разбор имеющихся фактов, а после предоставление наилучшего варианта решения, чтобы дотронуться до частички души каждого клиента.

Моя команда — это 23 высококвалифицированных специалиста Сбера, с колоссальной скоростью готовых, прийти на помощь на русском и английском языках. Мы твердо решили во всем быть первыми, уникальными, единственными и непревзойденными. Впереди нас ждёт много новых вызовов. Но я точно знаю — наша команда может всё... и даже больше.

2. Положительное влияние на деятельность организации

Мы не стоим на месте, мы действуем, чтобы стать верными и добрыми друзьями для наших клиентов — в любой момент их жизни. Мы думаем больше о других, чем о себе, развиваемся, чтобы помогать. В этот год масштабных изменений привычных укладов жизни, мы помогаем показать всему миру, что Сбер — больше, чем банк.

Именно проактивность нашей команды раскрывает одну из главных стратегий нашей компании: развитие людей нового качества в эффективных командах.

Название «Команда первых» говорит само за себя:

- мы лидеры рейтингов по основным бизнес-показателям ЕСЗК:

- Производительность - 115%;
- Доля сотрудников, выполняющих норматив по качеству - 93%;
- CSI достигает отметки в 4,7 баллов;

- мы первыми запустили обслуживание клиентов по продуктам экосистемы Сбер;

- мы сборная чемпионов: в команде финалист Хрустальной гарнитуры в номинации «Оператор года», два призера по версии конкурса «Лучший по профессии», победитель Гран-При ЕСЗК;

- мы первая музыкальная рок-группа контактного центра Сбер;

- мы амбассадоры экоклуба Сбербанка в ЕСЗК - берегаем технологии и бережно относимся к окружающей среде.

-Мы сохраняем титул абсолютных чемпионов в номинации «Лидерство в деятельности» среди групп всех площадок КЦ Сбербанка по результатам 2019 г.

3. Операционная эффективность

2018 год - 44 место в рейтинге ЕСЗК, 2019 год - 3 место, 2020 год - наша команда лидеры!

Мы активно развиваемся и интегрируем современные технологии в наши процессы, что позволяет нам постоянно повышать операционную эффективность.

Помните я говорил вам о рок-группе? Так вот мы связали музыку с нашей работой и теперь играем

от сильных сторон каждого участника. Ведь у всех свои сильные стороны: быстрое выявление потребности, короткий диалог, структурное мышление. Благодаря системе обмена лучшими практиками в группе, мы научили друг друга быть эффективными. Мы начали построение системы с оценки компетенций каждого сотрудника. Главный психолог площадки провел ассесмент, результаты которого помогли нам определить наши сильные и слабые стороны. Далее последовали серии воркшопов, обучающих роликов, челленджей в инстаграмме. Благодаря системе обмена лучшими практиками, мы увеличили **продуктивность** до 20,3 звонков в час.

Наши достижения стали драйвером дальнейшего развития. Нам доверили масштабный проект - **поддержка клиентов экосистемы Сбера**. Это направление - онлайн кинотеатр Окко. Данный сервис востребован клиентами, особенно в период пандемии: большой выбор фильмов, сериалов, телепрограмм и передач, выгодные условия подписки для каждого клиента, персональные подборки на основе AI.

Это стало еще одним важным фактором, который повлиял не только на рост продуктивности, но и на **отток персонала**. За 9 месяцев 2020 года в команде было одно увольнение по причине переезда сотрудника на новое место работы супруга.

В 2020 году пандемия внесла существенные корректировки в нашу жизнь. Осознание каждым сотрудником своей значимости, сохранения здоровья и присутствия на рабочем месте в период пиковой нагрузки на контактный центр, дало возможность эффективного управления такими важным показателем, как **Adherence**. За первые три квартала 2020 года процент соблюдения расписания изменился с 92,3% до 94,1% соответственно, при плановом значении 92%. Что показывает правильное распределение времени: на рабочий процесс, обучение, отработку западающих зон сотрудников. Ведь насколько важно это сделать грамотно. Когда «нагрузка» на линии - ты нужен клиентам как никогда, а когда «доступность», то можно разобрать с сотрудниками релизы новостей, провести технические учебы и проверить их знания. Бережливое отношение к своему здоровью и здоровью коллег, к выполнению требований Роспотребнадзора, штаба AntiCov Сбера позволило минимизировать количество отсутствий по заболеваниям.

За высокие достижения по операционной эффективности нам к дню рождения Сбера 12 ноября 2020 года вручена награда - признание руководства за стабильно высокие показатели и внедрение новых процессов.

4. Инновации и креативность

Основная стратегия Сбера - выход на новый уровень конкурентоспособности, развивая технологии с использованием AI. Двигаясь в рамках утвержденной Стратегии, мы представляем наши инновационные и креативные проекты, которые по праву могут считаться лучшими практиками.

С 3 квартала мы участвуем в тестировании уникального IT-решения «**Единое рабочее место оператора**». Фактически у сотрудника сформирован портрет клиента, который помогает предугадать его потребность и предлагает варианты решения вопроса в виде сценария. Вопрос клиента моментально преобразовывается в текст и выводится на экран, после чего интеллектуальная система подбирает сценарий звонка и выдает оператору рекомендованную фразу для озвучивания клиенту.

Интеллектуальный анализ EPM:

- подбирает варианты решения вопроса клиента
- самостоятельно проводит действия в автоматизированных системах банка

На данный момент охват тематик, включенных в сценарии Единого рабочего места составляет 35%. Наши операторы с гордостью приняли вызов. Было направлено более 100 предложений по корректировке сценариев и визуализации. В итоге оператор проводит безошибочную и эффективную консультацию. Результат не заставил себя долго ждать, уже за месяц доля сотрудников, выполняющих норматив по качеству выросла с 87% до 93%. Наша погруженность и неравнодушие к проекту была отмечена руководителями направления и теперь мы являемся team-лидерами для новых обученных специалистов.

Наша команда является частью экосистемы. Важно не только соответствовать требованиям, но и превосходить ожидания клиентов. В этом нам помогает **платформа распознавания речи Nexidia**. Данный инструмент анализирует эмоции как клиента, так и оператора, находит ошибки консультации. Поэтому важна правильность настройки категорий Nexidia по новым направлениям – вопросам экосистемы. И мы находим необходимые решения. Так, мы оперативно реагируем на возникающие сложности клиента при использовании сервиса Окко и затруднения оператора в консультации по тематикам. Было настроено уже 9 категорий. Например, сейчас мы работаем над определением норматива тишины в диалоге со стороны оператора. Превышение норматива считается признаком того, что оператор не знает, что ответить, ищет долго информацию или не может подобрать нужные слова для клиента. Это позволило снизить долю критичных ошибок на 17 %.

Для специалистов со стажем до одного года, которые испытывают проблемы с выявлением потребности, мы совместно с сектором обучения, разработали тренажер с возможностью прохождения на мобильном устройстве. Он позволяет научить специалистов в различных ситуациях правильно задавать вопросы клиентам, в зависимости от их особенностей, эмоционального состояния, проблематики обращения. Тренажер регулярно обновляется и актуализируется. Это позволило сократить АНТ новых сотрудников на 13%. А главное, это важный инструмент для развития компетенций сотрудников на первых этапах рабочего процесса.

5. Клиентоориентированность

«Есть только один босс – это клиент. Он может уволить любого в компании просто потратив свои деньги в другом месте» - Джон Шоул «Реальные полномочия».

Во 2 квартале 2020 года на встрече книжного клуба мы вдохновились фразой

Д Шоула – она разделяет ценности нашей команды. Книга легла в основу проекта с названием «Реальные полномочия». Мы проводили встречи с сотрудниками, где разбирали процессы банка, тем самым давая операторам понять, что они могут сделать "здесь и сейчас". Меняли процедуры, для бесшовного решения вопроса клиента. Операторы, решая вопрос самостоятельно, развивают тем самым свою экспертизу.

Приведу пример одного из последних кейсов. Поздним вечером, обратилась пожилая женщина. Дрожащим голосом, она поделилась своей бедой. Ее супруг, страдающий деменцией, ушел рано утром в отделение Сбербанка, и до сих пор не вернулся, его телефон был недоступен. Специалист с пониманием отнесся к клиенту и выстроил цепочку возможных действий, чтобы помочь отыскать клиента. Сначала оператор связался с сотрудниками офиса и уточнил, не появлялся ли этот клиент сегодня в отделение, на что сотрудники сообщили, что мужчина обращался, но уже давно ушел. Далее специалист решил проверить последнюю финансовую операцию по карте этого клиента, и выяснил, что она проходила в магазине. С помощью «2Гис» в своем телефоне оператор смог найти контакты торговой точки, и связаться с ними. Сотрудники магазина сразу поняли о ком идет речь, и сообщили, что мужчину забрали в дежурное отделение полиции, и поделились контактами этой

службы. Сотрудник повторно связался с ожидающей помощи женщиной, успокоил ее, сообщив номер телефона отдела полиции, где находится ее супруг. Благодарности клиента не было предела, она бескрайне была рада, что в самый трудный момент Сбер был рядом.

Чтобы работа по проекту «Реальные полномочия» принесла бОльший эффект, я решил провести конкурс «Самое оригинальное решение». В результате мы сформировали **базу ситуационных решений**, с использованием которых, проводим workshop. База достаточно динамична и пополняется новыми **положительными кейсами**. И знаете, я получил результат даже больше чем ожидал. Данная активность повлияла на рост FCR с 67 до 70% и снижение % переключений на 4%. А наши сотрудники теперь эксперты и самостоятельно решают вопросы на 1й линии.

С текущего года мы начали оценивать тональность сотрудников, в которой используется четыре цвета: красный, желтый, зеленый, бирюзовый. Наша цель — наибольшее количество бирюзовых диалогов. Когда — "Вау!", когда сотрудник провел диалог на волне клиента, предвосхитил его ожидания. Для оценки тональности используется облако тэгов, которые характеризуют поведение оператора, его отношение к клиенту и готовность решить вопрос.

Мы предоставили своим операторам возможность проявлять больше инициативы, выходить за рамки процедуры, мыслить шире. Вместе с тем, не все могут вот так «здесь и сейчас» переключиться с эмоций одного клиента на эмоции другого и еще при этом продуктивно провести консультацию. Поэтому, вместе с главным психологом, мы адаптировали тренинг **«Эмоциональное лидерство»** с включением игры **«Эмоциональный интеллект»**. Игра дает непринужденный характер обучению, что здорово помогает операторам в применении знаний на практике. И это нашло свое отражение в росте благодарностей и бирюзовых звонков почти в 2 раза, что позволило нам завоевать 1 место в конкурсе «Бирюзовый марафон». А CSI вырос до 4,7 баллов, и благодаря этому мы вошли в тройку лидеров конкурса «CSI – гонки». Наши лайфхаки лояльного общения с клиентами, транслировались почтовой рассылкой на всю площадку в течение полугода.

6. Вовлеченность сотрудников

Вовлеченность сотрудников принято измерять победами в конкурсах и лидерскими позициями в рейтингах. Не спорю, это важно. И вместе с тем, для меня вовлеченность моих сотрудников измеряется еще и другим. Поделюсь с вами историей о том, как мы по очереди 2 месяца гуляли с собакой нашей сотрудницы, которая сломала ногу. Мы в полном составе покорили 2 вершины Кавказских гор, сейчас там гордо красуются наши флаги ЕСЗК. К Новому году мы испекли 300 имбирных пряников и собрали 15000 рублей на благотворительной ярмарке для подшефного детского дома.

Еще одной особенностью нашей команды является собственная рок-группа. История началась с того, что на одном из корпоративных мероприятий, мы взяли с собой гитару и решили попробовать спеть всем коллективом, оказалось, что многие умеют петь и играть на инструментах. Мы решили собираться на репетиционной базе 1 раз в неделю, так как это было бы отличным решением совместить отдых и проводить время в неформальной обстановке. Сначала мы играли песни таких исполнителей как «The Rolling stones» и «Beatles», а позже решили попробовать писать песни сами, но вот вопрос о чем же писать? И как не странно, вдохновились мы нашей командой, работой и клиентами! Так, на нашем счету уже 3 записанных песни, которые мы исполнили на корпоративных мероприятиях площадки: «Мисс и мистер ЕРКЦ», «Минута славы», «Караоке Баттл».

Пандемия меняет образ жизни, но не меняет качество наших взаимоотношений. Мы не прекратили проводить репетиции группы, теперь они проходят в Zoom. Собираемся раз в неделю, делимся своими набросками к песням. Кстати, песню, которую Вы слышали в моём ролике, мы тоже

записали удаленно. Кто-то прописывал «дорожки» гитары дома, а кто-то вокал.

Мы создали профиль группы в Instagram, в котором делимся с нашими коллегами достижениями. 3 участника группы уже являются амбассадорами бренда Сбер и дают советы по использованию продуктов банка и экосистемы. Кроме этого, мы еженедельно постим интересный гороскоп для сотрудников ЕСЗК.

Одним из ключевых направлений стратегии Сбера является «зеленая тема» - ESG (Environment, Social, Governance) и весной мы первыми присоединились к экомарафону и приняли его 4R философию:

1) Refuse - откажись от лишнего. Мы отказались от ненужных нам вещей и не покупаем лишнего. В первую очередь мы отказались от одноразовых товаров и заменили их многоразовыми:

- Минимизировали количество полиэтиленовых пакетов в быту;
- Пьем кофе и воду из многоразовой кружки.

2) Reduce - сократи потребление. Мы используем контейнеры для ланча (чтобы не покупать обед в одноразовой упаковке), да и некоторые продукты, например, бананы, не нуждаются в дополнительной упаковке. Просто кладем их в сумку или рюкзак!

3) Reuse - используй повторно. На данном этапе мы учимся использовать какие-то вещи повторно или давать им «вторую жизнь», т.е. отдавать на благотворительность в подшефный детский дом.

4) Recycle - переработай. В нашем офисе установлены урны для отдельного сбора отходов по основным видам, с последующей передачей на повторную переработку (бумага, пластик, стекло, батарейки).

Мы активно распространяем эту философию не только на работе, но и в своих семьях. О высокой вовлеченности всех членов нашей команды также говорит и тот факт, что из специалистов нашей группы **формируется кадровый резерв** в экспертные подразделения и 4 сотрудника уже заняли данные позиции. Мы смело можем говорить о нашей вовлеченности, так как по результатам ежегодного опроса 2019-2020 она составила 90%.

7. Лучшие практики в индустрии

Командная работа все чаще рассматривается в корпоративной среде как основа для обеспечения впечатляющей производительности труда. Именно поэтому обучение и развитие навыков soft-skills является неотъемлемой частью успеха.

В период пандемии 60% клиентов перешли в каналы удаленного обслуживания, так как Сбер активно развивается в этом направлении. Я обратил внимание на рост процента переключений и то, что во время рефлексии оператору трудно сформулировать корневые причины возникновения отклонения от норматива: что повлекло за собой некорректный перевод клиента на другой сплит. Решением данной проблемы мы с командой увидели в запуске программы на основе Problem solving. На программе разобрали инструменты всестороннего анализа, поиска корневых причин, генерации идей, исследования гипотез и выбора наилучшего доступного решения. Для тестирования новинок SelfService мы нашли наилучшее доступное решение - включение «Команды первых» в блок Greenfield (beta-тестировщики). Теперь мои ребята заранее знают о новых возможностях удаленных каналов и эффективно используют эти знания при консультировании клиентов. Мы тиражировали эту идею на всю площадку: создали **интерактивный квест с интересными заданиями**, по результатам выполнения которого, операторы получают корпоративные призы. В результате % переключений по тематике удаленные каналы

обслуживания сократился на 2,5%.

Для саморазвития и повышения квалификации специалисты проходят курсы от ведущих университетов мира на международной онлайн-площадке Coursera и получают новые навыки. Делятся лайфхаками, как успевать узнавать новое при насыщенном графике и получать больше пользы от обучения. Уникальность данной платформы позволяет с минимальными затратами, в кратчайшие сроки обучаться специалистам, как на работе, так и дома.

8. Итоги

«Никто из нас так не умен, как все мы вместе» — ни один отдельно взятый специалист команды не имеет столько же знаний и опыта, как вся команда в целом. Поэтому важно, чтобы мы слушали каждого, учились и уважали друг друга! Все это сконцентрировано в нас! Высокие результаты команды, успешно внедренные проекты, первые места в рейтингах – это отражение нас, людей, которые могут хорошо проводить свободное время друг с другом, которые с вдохновением достигают целей компании, для которых слова благодарности клиентов становятся «топливом» огромного «двигателя» заботы. Доказательством служат наши успехи:

- первые места в рейтингах площадки;
- высокие результаты производительности и качества;
- CSI стремительно приближающийся к 4,8 баллов;

Впереди много нового, в 2021 году мы будем консультировать ещё одно направление экосистемы: «Сберлогистика» - получение и отправка посылок. Летом 2021 года запланирован выпуск первого музыкального альбома нашей рок-группы, посвященного команде и клиентам.

Мы рады, что мы являемся лидерами, во время трансформации Сбера, в то время, когда наш клиент, как никогда нуждается в нас. И сейчас нам нужно не просто успевать за переменами, а задавать свой темп. Чтобы оставаться лидерами, нужно меняться первыми. Мы – люди нового качества, и мы готовы достойно представить Сбер в международном конкурсе. Пусть этот конкурс станет новой отправной точкой в нашей истории! Лучшая команда Сбера – готова заявить о себе!

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Савельев
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Олег Андреевич
ДОЛЖНОСТЬ	Руководитель группы