


## ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

**ID:** №8229

**НОМИНАЦИЯ:** ЛУЧШАЯ КОМАНДА ИСХОДЯЩЕГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

|   |   |
|---|---|
| <b>НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА</b>                    | Газпромбанк   |
| <b>ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА</b>            | Уфа   |
| <b>КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА</b> | 900   |
| <b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>                           | <a href="https://www.gazprombank.ru">https://www.gazprombank.ru</a>                 |
| <b>НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА</b>                         | Команда логистического направления Алии Сиразетдиновой                              |
| <b>ИМИДЖ НОМИНАНТА</b>                                |  |
| <b>ССЫЛКА на Youtube</b>                              | <a href="https://youtu.be/3zIPIi4SMnY">https://youtu.be/3zIPIi4SMnY</a>             |

## ЭССЕ НОМИНАНТА

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

Уважаемое жюри, меня зовут Алия, я приветствую Вас из солнечной Республики Башкортостан.

Моя малая родина интересна красивой природой с самыми разнообразными ландшафтами, а также национальным колоритом. Это край смелых и искренних людей, где вы обязательно найдете дело по душе, как это удалось мне.

Свой путь в Газпромбанке я начинала с должности специалиста, но всегда стремилась к новым высотам и достижениям. Сейчас я нахожусь на позиции руководителя группы и рада Вас приветствовать от лица команды логистического направления.

С открытия Контактного Центра Газпромбанка в г. Уфа наша команда играет ключевую роль в процессе взаимодействия Клиента и продукта. Мы с большой ответственностью подходим к работе, ведь во всем Банке данным функционалом занимается только наша команда. Мы ежедневно проводим колоссальную работу:

- Коммуницируем с Клиентом после подачи заявки на сайте/мобильном приложении;
- Осуществляем проверку документов по кредитным заявкам и направляем на рассмотрение в отдел андеррайтинга;
- Организуем доставку банковских продуктов через представителя Банка: кредитные и дебетовые карты, Sim-карты ГПБ-мобайл, потребительские кредиты и автокредиты.

Компетенции и каждого члена команды позволяют сопровождать Клиента на протяжении всего пути заявки и выдерживать высокий уровень обслуживания Клиентов ГПБ.

Работа Банка – это огромный механизм. Мы осуществляем связующую роль между Клиентом и выездным представителем Банка. Мы всегда выполняем свою работу на 100% и более, для экономии времени Клиентов.

Ежедневно в процессе участвует 25 сотрудников, что позволяет нам совершать более 1500 коммуникаций и 150 выдач. В день наши сотрудники назначают более 250 встреч с Представителями Банка для максимального комфорта наших Клиентов. (слайд №2)

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

Наша республика славится и своим целебным медом диких пчел. Ценность мёда определяется по диастазному числу — количеству ферментов на единицу объема. Чем выше это число, тем ценнее мёд. У меда с южных районов России диастазное число — 5-8, у алтайского — до 18, у башкирского — 22-50. Мы, как трудолюбивые башкирские пчелки, трудимся во благо родного Банка и наших Клиентов.

Мы сумели выстроить работу таким образом, чтобы нашим Клиентам было комфортно в оформлении банковских продуктов от Дальнего Востока до Калининграда. Моя команда занимается организацией и назначением встреч с представителем банка и это позволяет:

- В 4 раза ускорить процесс получения банковских продуктов для Клиентов Банка;
- Сопровождать клиента на всем пути заявки от коммуникаций со дня подачи заявки до выдачи кредитного продукта, что дает возможность оперативно реагировать на все запросы Клиента и процесса. В свою очередь это позволило в 2 раза сократить обращения Клиента по дополнительным вопросам;

Помимо всего вышеперечисленного мы смогли:

- Повысить уровень клиентских впечатлений на 2,5 балла;
- Повысить доходы Банка на 17%;
- Снизить нагрузку на офисы Банка на 33%. (слайд №3)

Мы всегда верны миссии Банка и нашим ценностям. Для нас важно непрерывное развитие и мы верим, что для уверенного движения вперед необходимо создавать благоприятную среду на всех уровнях.

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

В выполнении своих показателей мы как три шихана - Торатау, Юрактау и Куштау, твердо стоим на ногах и ежедневно проводим работу для улучшения всех показателей, от качества наших диалогов до модернизации процессов. Возможно вы задались вопросом, что такое шиханы? В палеозойскую

эру современные шиханы были рифами, тогда в этой местности было теплое море. Они образовались более 260 миллионов лет назад, поэтому их не зря считают геологическим музеем под открытым небом. Ученые обнаруживают в скалистых частях фрагменты древних животных, моллюсков, кораллов и водорослей. Стойкость и непоколебимость – те качества, которые помогают нам достигать заданных вершин.

Для нас показателями эффективности являются:

- Выполнение плана продаж;
- Доля назначенных встреч от поступивших заявок;
- Выполнение KPI по качеству диалогов;

За последние 12 месяцев нами были достигнуты следующие результаты:

- Показатели по выдачам банковских продуктов выросли на 29 %;
- Рост доли назначенных встреч на 35%;
- KPI по качеству наших диалогов выполняется из месяца в месяц. В июне 2021 г. показатель достиг 108%. (слайд №4)

Прошлый 2020 год был однозначно сложным для всех компаний. Так как пандемия в одночасье изменила привычный образ жизни многие компании начали масштабную перестройку. Наш Банк один из немногих смог в кратчайшие сроки адаптироваться и не только не понести убытки, но увеличить уровень своих доходов. Мы смогли оперативно среагировать на изменения:

- 73 % сотрудников выведено на удаленную работу. За данные достижения Газпромбанк получил Хрустальную Гарнитуру в сезоне 2020-2021 в номинации «Самая эффективная организация работы «надомников»;
- В конце 2020 года запущен пилот, нацеленный на доставку банковских продуктов посредством выездных представителей Банка.

Мы работаем с огромным количеством проектов и уделяем каждому из них особое внимание. Мы понимаем значимость каждой заявки, так как данные проекты - зона ответственности только нашей фокус-группы. Каждая заявка для нас – это маленький вклад в достижение высоких результатов.

Мы всегда анализируем свои показатели и на ежедневной основе проводим работу над ошибками для достижения наивысших результатов.

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

В Бурзянском районе нашей республики расположен уникальный заповедник Шульганташ. А знаменит он тем, что в пещерах находятся наскальные рисунки первобытного человека эпохи палеолита. Уран-ториевое датирование показало, что самые древние рисунки в Каповой пещере были сделаны 36400 лет назад.

Мы понимаем, как важно помнить свое прошлое и в тоже время стремимся к новшествам, развитию и уверенно смотрим в будущее.

В 2021 мы вышли с **новой инициативой**, и доставка банковских продуктов перешла на новый уровень.

Отныне для экономии времени наших Клиентов мы реализовали возможность **доставки нескольких продуктов в один визит**. Сейчас мы предоставляем нашим Клиентам возможность, не выходя из дома, в рамках одной встречи, предоставить документы к заявке. Клиенту выдается дебетовая карта, на которую он получает денежные средства без посещения офиса Банка.

Подобной инициативой мы:

- Повлияли на дополнительное снижение нагрузки на офисы Банка на 6% и сокращение транзакционной нагрузки в операционных окнах;
- Ускорили процесс получения банковских продуктов для Клиентов Банка. Если ранее увеличение было в 4 раза, то на сегодняшний день в 5 раз.

Мы используем нестандартный подход, который затрагивает и процессы, и работу с персоналом. Каждое утро мы начинаем с «принципа девяти дел» для построения приоритизации задач и позитивного настроения на новый день.

У каждого сотрудника есть своя зона ответственности, что позволяет не только качественно выполнять свою работу, но и помогает каждому из нас стать профессионалом с большой буквы. Задачи команды транслируются и контролируются в программном обеспечении JIRA. Да, вы не ослышались, наши сотрудники работают в JIRA, и по завершению дня мы всегда подводим итоги, разбираем сложные вопросы и делимся опытом. Каждый член команды от рядового сотрудника до руководителя может видеть актуальные задачи в режиме реального времени.

Мы считаем, что важно развивать не только компанию, но и персонал. Поэтому мы уделяем внимание каждому члену нашей большой семьи. Именно поэтому в нашей команде работают только высококвалифицированные специалисты, нацеленные на результат.

## 5. Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)

Один из самых знаменитых наших земляков - Рудольф Нуреев. Он был самым выдающимся балетным танцовщиком своего времени. Пусть к славе был тернист, однако, воля к победе у нас в крови. Мы так же несмотря ни на что делаем все для наших Клиентов:

- В июле 2020 года мы запустили доставку банковских продуктов с 62 городов, на данный момент количество составляет 123 города;
- В ноябре 2020 произошло расширение линейки банковских продуктов и сейчас мы доставляем сим-карты ГПБ-мобайл и можем быть с клиентом на связи 24/7 на самых выгодных для него условиях;
- В июне 2021 года мы с большим успехом запустили процесс по объединению продуктов банка для доставки в один визит для экономии времени клиента;
- Открытие канала подачи заявок на сайтах-агрегаторах (Сравни.ру, Банки.ру и так далее) позволило Клиентам нашего Банка выйти на новый уровень комфорта. (слайд №5)

Клиенты Банка могут выбрать для себя удобный канал подачи: от Представителя Банка, сайта и отделения Банка, заканчивая мобильным приложением.

Первыми с заявкой начинает работу команда, задействованная на обзвоне заявок в статусе **«Ожидание Документов»**. Уникальный богатейший опыт позволяет уже с первой коммуникации продемонстрировать Клиентам Банка нашу заботу, даже в нестандартных ситуациях.

Следующий этап - переход заявки в статус **«Документы получены»**. Наша задача - проверить документы на соответствие всем требованиям и в случае необходимости провести повторную коммуникацию с Клиентом. Для нас крайне важно оперативно реагировать на все изменения, касающиеся документов необходимых для рассмотрения заявки.

Завершающим этапом является **назначение встречи с Представителем банка**. Мы всегда стараемся учесть пожелания Клиента и при необходимости в индивидуальном порядке

связываемся с выездными сотрудниками для того, чтобы обеспечить максимальный комфорт для каждого Клиента. (слайд №6)

Доставка продуктов Банка стала синонимом слов «доступно и просто».

Мы считаем важным уделять пристальное внимание работе команды от подбора персонала до работы в линии. Изначально заданный высокий уровень клиентоориентированности позволяет нам быть на одной волне с Клиентом. Изучив лучшие практики, мы разработали систему набора сотрудников и многоуровневый этап адаптации:

- Welcome Day – экскурсия по контактному центру. Ознакомление с историей, продуктами и услугами Банка, знакомство с миссией и ценностями;
- Onboarding Day - встреча с event-менеджером. Вручение welcome package с корпоративной символикой. Coffee-break с Руководителем группы. Знакомство с командой.
- Introduction Day -мягкое погружение в процесс работы под надзором наставника;

В ходе адаптации мы определили наиболее эффективные инструменты:

- Face-to-Face - формирование культуры фидбека для максимального результата при выводе в линию;
- Agile-команда - понимание ценностей и принципов Agile. Наш высокий интерес и вовлечение в изменения, которые начинаются с себя, позволяют оптимистично смотреть на будущее трансформации Банка;
- Mentor Program –закрепление опытного наставника;
- Coach Program – работа Coach с западающими зонами.

Именно благодаря максимальной нацеленности на результат, ежедневной работе и постоянному саморазвитию, первым и долгое время единственным в КЦ г. Уфа Ведущим специалистом был член именно нашей команды. Ведущий специалист – это третья ступень в карьерной модели нашего КЦ и последний шаг до руководителя группы. На данный момент в нашей команде уже 4 Ведущих и 13 Старших специалиста. Благодаря карьерной модели каждый сотрудник может достигать новых высот, основываясь на своем опыте и уровне компетенций.

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

Мы стремимся к новым победам и ставим новые рекорды. Уверенно занимаем первые места в конкурсах и стараемся воссоздать вокруг себя атмосферу праздника. Так же как еще одна наша гордость и визитная карточка города -хоккейный клуб «Салават Юлаев» - двукратный чемпион России, который носит имя героя республики.

На встречах с подведением итогов не перестают звучать имена наших коллег:

- «BEST NEWCOMER» -«Лучший новичок» - апрель, август, сентябрь 2020г.; март, июнь 2021г.;
- Победители в номинациях «ACHIEVEMENT»-«Достижение» октябрь 2020г., «RECOGNITION» - «Признание» – июнь 2021г.

Особая гордость - звания «TEAM OF THE YEAR» -«Команда года» 2020г.нашего КЦ удостоилась именно наша команда. (слайд №7)

Для комфортной работы в нашем КЦ обустроена комната отдыха, где каждый может отдохнуть, поиграть в настольный хоккей и футбол или даже побить грушу, которого мы ласково называем Герман.

Мы подбираем комфортный график каждому сотруднику и обязательно заказываем корпоративное

такси для поздних смен. Каждый может найти себе занятие по душе - игра на барабанах, рисование, растяжка и танцы, плавание, вокал, футбол и волейбол, на все эти мастер-классы наши сотрудники могут ходить абсолютно бесплатно.

Ответственные и неравнодушные - мы всегда находим время и для корпоративных мероприятий. Наша команда стремится быть первой не только в работе, но и раскрывает свои таланты в стенах родного Банка. Моя команда всегда готова принять профессиональные вызовы или построить 6-метровые декорации для украшения офиса.

Каждый из нас работает с полной отдачей и готов делиться своим опытом с другими. Формат Open space позволяет быть всегда рядом и приходить на помощь в нужный момент. Мы патронируем детские дома и приюты для животных, помогаем организации «Красный крест». Я сама лично вхожу в группу волонтеров Газпромбанка.

Молодые и амбициозные, мы всегда готовы принять новые вызовы и достигать новых результатов. Каждый из нас - человек с индивидуальным набором качеств и это позволяет нам как пазл, собрать идеальную команду исходящего взаимодействия.

Мы проактивны! Увлечены работой и стремимся ее выполнить наилучшим образом. Мы готовы принять профессиональные вызовы и сложные задачи.

Мы открыты! Открыты к разговорам о возникающих проблемах, адаптируемся к новым ролям и обязанностям, поддерживаем происходящие в Банке изменения.

Мы ответственны! Добросовестно выполняем свою работу и соблюдаем все договоренности. Заботимся об окружающей среде и мотивируем себя и других на достижение результата - личного и командного.

Мы внимательны к людям! Мы уважаем время коллег и клиентов, обмениваемся информацией, опытом и знаниями. Мы всегда готовы проявить гибкость в работе для самых высоких результатов.

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

В 180 км к северо-востоку от столицы Башкирии, г. Уфы расположена гора Янгантау — Горящая гора. Из её недр в любую погоду поднимаются горячие струи газов и пара. Феномен необычен тем, что гора находится в геологически древней местности, где отсутствуют какие-либо вулканические проявления. Не удивительно, что у башкир Янгантау издавна считалась священной горой. Наша команда так же горит работой, и мы ежедневно стремимся быть лучше, чем вчера.

Мы никогда не останавливаемся на достигнутом. Обучения и тренинги помогают не только поддерживать, но и повышать изначально заданный уровень. Каждый член команды от руководителя группы до нового сотрудника стремится к новым знаниям и для нас это очень важно.

Разработанная система адаптации позволяет включаться в рабочие процессы с первого дня. Высокий уровень компетенций опытных сотрудников позволяет им выступать в роли наставников, что минимизирует ошибки на первоначальных этапах и ускоряет процесс адаптации.

Каждый день для нас – это возможность для профессионального роста. «Мастерская телефонных продаж», «Работа с реакциями», «Работа со сложными клиентами» - это лишь небольшая часть тех тренингов, которые проходят члены моей команды. (слайд №8)

Этой осенью мы прошли обучение от Михаила Москотина – известного тренера и мастер-класс Максима Батырева - российского менеджера, обладателя множества наград - «Как продавать в России больше всех». Мы активные участники многих тренингов, и анализ по итогам 3 месяцев

после их прохождения показал положительную динамику в 7,8% по выдачам команды.

В наших диалогах мы стремимся выдерживать высокий уровень сервиса и говорим на понятном для Клиента языке. Мы используем в диалогах техники эмоциональной поддержки для построения долгосрочных отношений с нашими Клиентами.

## 8. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

В Башкортостане из стебля растения с одноименным названием изготавливается Курай - уникальный духовой музыкальный инструмент, «визитная карточка» республики.

Цветок курая также является символом дружбы, семь его лепестков символизируют семь родов, положивших начало единению народов, проживающих на территории Республики Башкортостан.

Для нас команда – это не просто набор сотрудников, проводящих время с 09:00 до 18:00 пять дней в неделю. Команда для меня - это семь лепестков курая, единый организм, объединенный общей целью. Только вместе мы звучим как оркестр, под руководством своего дирижёра, и только вместе мы создаем что-то важное и ценное.

Как сказал Фил Джексон **“Сила команды — каждый ее участник. Сила каждого участника — команда.”**

И для нас это не просто слова.

Работа моей команды позволяет не только экономить время клиента, но и увеличивает скорость принятия решения для тысяч Клиентов Газпромбанка и снимает часть нагрузки с сотрудников отделений Банка.

Забота о Клиенте в период пандемии – главный приоритет в нашей работе. Кредит наличными и автокредит, кредитные и дебетовые карты, сим-карты ГПБ-мобайл, всеми этими продуктами Банка Клиент может воспользоваться, не выходя из дома, благодаря ежедневному труду сотрудников КЦ г. Уфа.

Наша команда – это специалисты, знающие все, что нужно клиенту. Мы всегда находим решения для нестандартных ситуаций. Взаимопомощь и поддержка – то, благодаря чему работает процесс непрерывных улучшений.

Неравнодушные, активные, ответственные – мы ежедневно сохраняем высокие стандарты ГПБ, ведь для нас каждый Клиент имеет значение.

Мы не привыкли останавливаться на достигнутом и считаем, что самые большие победы еще впереди. Я уверена, победа в конкурсе «Хрустальная Гарнитура» займет почетное место в череде наших побед.

## ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

|                     |                     |
|---------------------|---------------------|
| <b>ФАМИЛИЯ</b>      | Сиразетдинова       |
| <b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b> | Алия Амировна       |
| <b>ДОЛЖНОСТЬ</b>    | руководитель группы |