




## ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

**ID:** №8323

**НОМИНАЦИЯ:** ЛУЧШАЯ КОМАНДА КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА

|   |   |
|---|---|
| <b>НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА</b>                    | Сбербанк  |
| <b>ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА</b>            | Екатеринбург  |
| <b>КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА</b> | 1022  |
| <b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>                           | <a href="https://www.sberbank.ru">https://www.sberbank.ru</a>                       |
| <b>НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА</b>                         | Команда контроля качества Бруснициной Александры                                    |
| <b>ИМИДЖ НОМИНАНТА</b>                                |  |
| <b>ССЫЛКА на Youtube</b>                              | ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ  |

## ЭССЕ НОМИНАНТА

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

*«Формируем будущее. Вместе»*

Здравствуйте, уважаемое жюри!

Вас приветствует Капитан Космического Корабля «Серебряный метеор» Брусницина Александра — лидер лучшей команды контроля и оценки качества.

«Серебряный метеор» - Сектор Мониторинга, который ведет работу из пункта управления полетами, действующего на планете Екатеринбург. Планета имеет два континента: контактный центр и центр отложенных вопросов.

Мы представляем собой космический экипаж, который собирает, обрабатывает, анализирует информацию, разрабатывает и внедряет изменения в действующие процессы и проекты вселенной Сбера.

Наш экипаж — это команда из 46 космонавтов, которая уже 11 земных лет осваивает космическое

пространство. За это время нами было создано более 1 500 000 оценок, предоставлено более 55 000 экспертиз и реализовано свыше 2 650 предложений по улучшению процессов и качества обслуживания.

Мы работаем с клиентами всех сегментов (Private Banking, VIP, Premier, Mass, клиентами с ограниченными физическими способностями).

**В обязанности космонавтов входят:**

- разбор резонансных кейсов;
- прием и оценка входящих звонков и чатов;
- прием и оценка отложенных вопросов;
- телемаркетинг;
- экосистема Сбера.

**Мы анализируем:**

- жалобы, благодарности, потенциальные резонансы;
- качество классификации;
- переключения клиентов между операторами;
- CSI;
- повторные обращения клиентов.

**Мы сопровождаем:**

- удалённую работу контактного центра;
- сервисы экосистемы банка;
- пилотные проекты;
- адаптацию новых сотрудников;
- производственную отчётность, создание метрик.

Наш функционал включает в себя оценку качества работы сотрудников вселенной Сбера, развитие инструментов автоматической оценки, подготовку к запуску новых процессов, актуализацию стандартов обслуживания и исследование клиентского опыта.

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

*«Мы сводим вместе людей, способных бросить вызов сложившимся представлениям и осуществить преобразования, которые необходимы»*

Цель стратегии и миссия вселенной Сбера заключаются в достижении нового уровня конкурентоспособности, создании единого и максимально персонализированного пути клиента с помощью Экосистемы и предложений.

Команда «Серебряного метеора»:

- ведёт контроль потенциально рискованных обращений для своевременного решения вопроса клиента и эскалации проблематики в случае необходимости. За 2021 год отработано более 600 кейсов, из них на дорешивание направлено более 20%. Это позволяет сократить количество жалоб и повысить лояльность клиентов;
- предоставляет обратную связь операторам контактного центра для повышения качества обслуживания - за 2021 год более 5 тыс.;
- эскалирует отклонения по качеству в отдел обучения для своевременной отработки и

транслирования лучшей практики для новых сотрудников;

- своевременно направляет партнёрам отчеты, метрики и прогнозируемые меры. Это позволяет оперативно внести требуемые изменения в продукты и услуги партнеров Экосистемы.

Наша команда вносит неоспоримый вклад в обеспечение конкурентоспособной среды для Сбера.

В «наших руках» клиентский путь - самый эффективный инструмент для создания лучшей финансовой технологичной компании со своей экосистемой.

Для Сбера мы «связующее звено» между ожиданиями клиента (потребности, уровень сервиса) и тем, какой компания является сегодня (эскалация предложений по изменению процессов и продуктов, доработка программного обеспечения для продуктивного обслуживания).

Информация и аналитика, полученные нашей командой, позволяют повысить качество обслуживания клиентов и сделать сервис для клиента и банка максимально комфортным в соответствии с ценностями Сбера.

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

*«Работу можно назвать эффективной в том случае, если её цели соответствуют миссии»*

На пути к совершенству множество этапов - это в буквальном смысле «межгалактическое путешествие». И первый необходимый шаг в этом сложном, но увлекательном путешествии — максимально рационально организовать работу команды.

Я, Капитан «Серебряного метеора», познакомила вас с деятельностью моей команды, важностью следования ценностям и миссии вселенной Сбера. Моя задача — постановка целей команде, управление и работа с достигнутыми показателями. Чтобы команда демонстрировала высокие результаты, нужно обращать внимание на следующие аспекты: создание качественной операционной системы, выстраивание организационной и корпоративной культуры. Сейчас хочу рассказать вам об оценке эффективности нашей команды.

KPI команды складывается из нескольких направлений:

- Продуктивность — цель 100%,
- Качество оценки — цель 97%,
- Качество работы на входящих звонках — цель 97%,
- Автоматизированная проверка — цель 100%.

По сравнению с 1 кварталом 2021 года отмечаем положительную динамику по:

- Продуктивности — прирост составил +5%;
- Качеству оценки + 3%;
- Качеству работы на входящих звонках +4%;
- Автоматизированной проверке +3%.

Несмотря на сложный период, который был связан с пандемией COVID-19, нашей команде удалось не только поддержать требуемый показатель качества, но и повысить его, занимая лидирующие позиции в рейтинге.

Я горжусь своей командой: в III квартале 2021 было достигнуто перевыполнение целей KPI.

Мы показали эффективность по:

- Продуктивности — 107%;
- Качество оценки составило 100%;
- Качество работы на входящих звонках - 102%;
- Автоматизированная проверка — 99%.

Помимо выполнения KPI, задача нашей команды состоит в том, чтобы обеспечить непрерывное и своевременное формирование отчетности, качественную коммуникацию со смежными подразделениями и формирование предложений по улучшению сервисов вселенной Сбера. Такой подход максимально способствует достижению стратегических целей, повышению коммуникативных навыков и уровня знаний операторов.

Наша команда уже давно работает вместе и взаимодействует с различными отделами компании, что позволяет внедрять инновации и проявлять креативность в деле.

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

*«Прогрессом движет креативность и находчивость. Ради этого мы готовы учиться смотреть на привычные вещи с нестандартного ракурса»*

Мир меняется, потребности клиентов меняются, и мы меняемся вместе со вселенной Сбера, как часть одной большой команды.

Нам важно, чтобы клиент гарантированно получил высокий уровень сервиса в независимости от того, в каком канале была получена консультация.

При каждой оценке взаимодействия наша команда подает операторам из своего центра управления полетами цветовые сигналы: цвет консультации соответствует уровню Заботы о клиенте. Всего в этом спектре есть четыре тональности — бирюзовая, зеленая, желтая, красная.

При сервисе, предвосхищающем ожидания клиента, оператор получает бирюзовую тональность.

Если сервис соответствует стандартам – зеленую.

Если в консультации есть, что улучшить – желтую.

Если в консультации продемонстрировано недопустимое поведение по отношению к клиенту – красную.

Благодаря использованию цветовой шкалы уровня Заботы, запущенной в 2020 году, нам удалось:

- сформировать у более 10 тыс. операторов понимание об уровне лучшего сервиса;
- увеличить качество предоставляемого сервиса на 4%.

Помимо работы с тональностью, наш «Серебряный метеор» применяет в работе следующие инновационные подходы к контролю качества консультаций:

- автоматизированный поиск ошибок, который позволяет выявлять по алгоритмам базовые отклонения от процедур. Автопоиск помогает увеличить объем проверок консультаций в 10 раз без дополнительного использования ресурсов команды «Серебряного метеора»;
- автоматизированный поиск по голосу клиента (Речевая аналитика). Поиск взаимодействий по словам-триггерам в специальной бортовой программе Nexidia помогает в приоритете оценить и выявить потенциальные риски и благодарности от клиентов. На базе выявленных отклонений мы формируем предложения по улучшению операционных процессов и

дорабатываем алгоритмы на базе лучших практик;

- автоматизированный инструмент оценки, который позволяет сократить время на поиск нужного контакта и исключить ручной выбор взаимодействия. С помощью запуска оценки по автоподаче контактов время на оценку сократилось на 5 минут, что позволило оптимизировать ресурсы на базовую оценку на 20%.

Все перечисленные инновационные инструменты помогают команде «Серебряного метеора» достигать поставленных целей, быть лидерами в космическом пространстве и соответствовать запросу клиентов, предвосхищая их ожидания.

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

*«Всегда давайте людям больше, чем они ожидают получить»*

Центр вселенной Сбера — клиент. Мы заботимся как о внешнем, так и о внутреннем клиенте. Помня об этом, наша команда стремится в своих космических исследованиях и полетах сделать все, чтобы обратившийся за помощью клиент остался доволен, а оператор счастлив от того, что смог помочь.

В нестабильном меняющемся мире, для наших внешних клиентов, мы:

- сфокусированы на потенциально-рисковых вопросах, формируя предложения и меняя процессы и продукты для удобства;
- оказываем сопровождение в сложные и важные моменты для страны. Мы поддерживаем малый бизнес, сопровождаем социальные выплаты гражданам по указу Президента;
- помогаем обеспечивать доступность контактного центра для клиента в период пиковых нагрузок с помощью привлечения нашей команды к обслуживанию вызовов. Нашей командой было отработано более 5 тыс. часов в линии за последние 3 квартала 2021.

Для внутренних клиентов (операторов обслуживания), мы:

- предоставляем качественную развернутую обратную связь по консультации клиента, даем инструменты для достижения лучшего результата. За 2021 год предоставлено более 5 тыс. обратных связей;
- формируем предложения и меняем действующие процессы и процедуры для удобства использования информации при консультации клиента. За 2021 год реализовано более 90 предложений;
- проводим факторный анализ допущенных ошибок, выделяем ТОП и определяем перечень мероприятий, направляем информацию для своевременной отработки нарушений;
- анализируем обратную связь от операторов по созданным оценкам для улучшения качества своего сервиса.

Для смежных подразделений и партнеров вселенной Сбера «Серебряный метеор»:

- своевременно предоставляет отчетность по качеству обслуживания направления;
- предоставляет экспертизу по требуемым контактам;
- проводит комплексный анализ ключевых показателей: CBO, качество, повторные обращения, CSI и прочее.
- проводит калибровочные сессии с партнёрами Сбера по звонкам, чатам, отложенным обращениям для формирования единого подхода к оценке и доработке услуг и продуктов. За 3 квартал 2021 года проведено более 90 встреч.

Комплекс мероприятий, направленных на каждого клиента, помогает нашей команде достичь положительной динамики в выполнении ключевых показателей эффективности, вселенной Сбера.

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

*«Мы поддерживаем друг друга не потому, что мы в одной команде. Мы поддерживаем друг друга, и поэтому мы команда»*

Вовлеченность во вселенной Сбера — это слаженная командная работа нашего экипажа. Это когда ты уверен, что каждый космонавт знает, что нужно делать, и делает это с максимальной отдачей даже в кризисные периоды.

Уровень вовлеченности нашей команды по результатам внутреннего опроса составляет 87%. Такой результат на 70% зависит от личности и действий капитана.

Я, капитан нашей команды:

- грамотно расставляю задачи, мотивирую сотрудников на то, что важно и ценно для каждого из них индивидуально;
- умею сформулировать и осознать общую цель и последовательно вести свою команду именно к ней;
- мотивирую свою команду на достижение общей цели и вовлеченности.

Космонавтам интересно наполнение их работы, они получают удовольствие от ее выполнения. Интерес к выполняемым задачам обеспечивает использование разнообразных навыков и опыта, что напрямую влияет на уровень вовлеченности и удовлетворенности работой.

Космонавты внутри команды выстроили семейные взаимоотношения, поддерживая друг друга в рабочих и жизненных ситуациях.

Уровень удовлетворенности условиями работы в нашей команде — 97%. Данный результат говорит о том, что космонавты удовлетворены своим вознаграждением, расширенной программой ДМС, организацией рабочего места, возможностью получать новые навыки, совершенствовать свои знания, участвовать в конкурсах и мероприятиях.

Наша команда активно вовлекается в корпоративные движения, волонтерские проекты, такие как:

- спортивно-корпоративное мероприятие «Зеленый марафон»;
- Всероссийские соревнования по волейболу;
- Офисные Олимпийские игры;
- Эко-проекты;
- волонтерство: помощь приютам, детским домам и помощь в сложных жизненных ситуациях сотрудникам Сбера.

Вовлеченность команды в общий процесс является одним из важнейших факторов, который помогает в развитии вселенной Сбера. Считается, что вовлеченность – это лояльность команды и удовлетворенность условиями труда.

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

*«Профессиональный рост невозможен без регулярного обучения и освоения нового»*

Динамичное развитие вселенной Сбера невозможно без постоянного совершенствования навыков каждого космонавта и клиентского обслуживания.

Зная это, наша команда:

- регулярно проходит профильные тестирования и аттестации;

- совершенствует навыки владения программным обеспечением и регулярно изучает новое ПО для эффективного управления качеством;

Контроль за соответствием навыков занимаемым должностям на «Серебряном метеоре» проводится с использованием инструмента «Портрет сотрудника», в котором консолидированы все показатели эффективности и компетенции. По сводным данным определяется категория, к которой относится сотрудник:

- Бирюзовая — когда компетенции и навыки сотрудника превосходят занимаемую должность;
- Зеленая — когда компетенции и навыки сотрудника соответствуют занимаемой должности;
- Желтая — когда компетенции и навыки сотрудника не в полной мере соответствуют занимаемой должности;
- Красная — когда компетенции и навыки сотрудника не соответствуют занимаемой должности.

По данным «Портрета сотрудника» за 2021 у 89% космонавтов «Серебряного метеора» отмечается положительная динамика в переходе по категориям.

Кроме плановых обучений для нашей команды доступна HR-платформа «Пульс», в которой каждый космонавт проходит самообучение. Платформа рекомендует для изучения различные курсы, соответствующие стратегии вселенной Сбера.

Команда владеет сертификатами соответствия профессиональным стандартам – ISO 18295: 2017, знаниями языков программирования SQL, Python.

При организации рабочих процессов мы опираемся на требования международного стандарта в области клиентского сервиса ISO и опыт других компаний.

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

*«ВМЕСТЕ МЫ — КОСМОС!»*

Каждый день наша команда создаёт лучший клиентский опыт, используя нестандартные практики и креативный подход к выполнению любой задачи. Об эффективности нашей работы свидетельствуют результаты, которых «Серебряный метеор» сумел достичь:

- увеличения количества оцененных контактов в зеленой категории на 4% за счет использования показателя тональности уровня Заботы (в сравнении с 2020 г.);
- увеличения производительности отряда на 14% за счет автоматизации процессов оценки;
- сокращения количества жалоб и повторных обращений клиентов в два раза за счет онлайн-мониторинга и речевой аналитики высоко-рисковых кейсов;
- получения высокой оценки CSI по результатам работы на функционале входящих звонков, доля высоких оценок составила 87%;
- эффективного сопровождения четырех направлений экосистемы Сбера;
- централизованного сопровождения классификации по всем каналам обслуживания;
- централизованного сопровождения показателя CSI контактного центра и центра отложенных вопросов.

Наша команда помогает вселенной Сбера поддерживать на высоком уровне конкурентоспособность и оставаться лидером во многих сферах деятельности.

Мы глаза и уши людей, а иногда и их невидимая рука.

Мы анализируем, познаем и действуем.

Мы сводим вместе людей, способных бросить вызов сложившимся представлениям и осуществить преобразования, которые необходимы.

В 2022 году команда «Серебряный метеор» намерена получить заветную статуэтку в конкурсе «Хрустальная гарнитура 2021-2022» в номинации — ЛУЧШАЯ КОМАНДА КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА.

---

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

|                     |                    |
|---------------------|--------------------|
| <b>ФАМИЛИЯ</b>      | Брусницина         |
| <b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b> | Александра Юрьевна |
| <b>ДОЛЖНОСТЬ</b>    | Начальник сектора  |