


## ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

**ID:** №8328

**НОМИНАЦИЯ:** КОМАНДНЫЙ ЛИДЕР ГОДА

<b>НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА</b>	Сбербанк, ПАО
<b>ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА</b>	г. Самара
<b>КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА</b>	1100
<b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>	<a href="https://www.sberbank.ru">https://www.sberbank.ru</a>
<b>НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА</b>	Дяконенко Сергей Николаевич
<b>ИМИДЖ НОМИНАНТА</b>	
<b>ССЫЛКА на Youtube</b>	<a href="https://youtu.be/mAfRIMBRQdQ">https://youtu.be/mAfRIMBRQdQ</a>

**ЭССЕ НОМИНАНТА**

## **1. Краткое знакомство, роль, цели и задачи (не более 1800 знаков с пробелами)**

Я – Дяконенко Сергей, и у меня много ролей: сын, друг, футболист, студент, руководитель. С течением времени эти роли меняются, появляются новые, какие-то исчезают, но одна из них всегда остаётся неизменной – это роль лидера.

На работе я – лидер, от которого зависит не только эффективность команды, но и благополучие, развитие отдела/контактного центра/компании.

На личном примере каждый день, каждую минуту я показываю сотрудникам путь к успеху, достижениям и новым вершинам.

На этом пути я следую девизу: «Моя работа – делать людей лучше» и руководствуюсь ценностями компании: «Я – лидер»; «Мы – команда»; «Всё – для клиента».

В моей команде работают яркие, амбициозные и талантливые личности, которые помогают и поддерживают наших клиентов, причём делают это в интересном и новом для контактных центров Сбера направлении – Страховании. У клиента сложный вопрос – у нас быстрое и понятное решение, у клиента нестандартная ситуация – у нас индивидуальный подход, и так более, чем по 20 видам страховых продуктов.

В 2020 году я стал самым молодым руководителем в контактном центре Сбера в Самаре. Это был важный момент, появилась возможность, которую я так долго искал.

За год мне удалось:

1. Сформировать команду лидеров, которые изо всех сил рвутся к новым победам, которые с огнём в глазах достигают результата и превосходят поставленные цели.
2. Оказать существенный вклад в деятельность компании и развитие экосистемы Сбера.

Моя работа – это большое количество самых разных задач, основные из которых:

- находить лучшую мотивацию для своих сотрудников;
- сопровождать и развивать ключевое направление экосистемы;
- помогать сотрудникам в достижении их целей и самореализации.

Так давайте же узнаем, что значит быть командным лидером!

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

Сбер – успешная и стабильная компания с глобальной стратегией развития. Мы ценим накопленный опыт, но стремимся превосходить потребности наших клиентов, предлагая инновационные решения.

Для успеха бренда важен вклад каждого. И как часть экосистемы, я делаю всё, чтобы соответствовать этому высокому стандарту.

Моя стратегия в работе – мы здесь для клиента и ради клиента. Этому я учу и своих сотрудников, воспитываю в них чувство заботы, развиваю в них стремление к самосовершенствованию.

Сбер получил награду «Лучший клиентский опыт B2C – финансы и страхование». А мы за свою работу услышали громкое «Спасибо!». Клиенты восхищаются нами, об этом говорит их оценка за

первое полугодие 2021.

9 из 10 Клиентов ставят максимальный балл.

Время – ценный ресурс, и мы стараемся сэкономить его. За первые 9 месяцев мы сократили ожидание ответа оператора на 22 000 минут, время, которое наш клиент провел с пользой и выгодой для себя.

Сотрудников оценивают клиенты, а меня – команда.

По результатам ежегодного опроса удовлетворенности – 100% специалистов довольны работой в моём коллективе.

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

Последние 2 года стали непростым периодом не только для мира и страны. Ограничения, связанные с пандемией и локдауном, коснулись практически каждой сферы обслуживания, в том числе и Сбера. Многие из наших клиентов столкнулись сразу с несколькими сложностями: кому-то стало тяжелее исполнять кредитные обязательства, а кому-то потребовалась помощь страховой компании из-за проблем со здоровьем. Миссия компании – оперативно подстроиться под новые условия и оказать клиентам всецелую поддержку.

Моя роль, как лидера, в такой ситуации, своевременно взять в фокус не только стандартные показатели, но и увидеть новые возможности помощи нашим клиентам и изменения процессов.

Во втором полугодии 2021 года мне удалось привести команду к росту скорости консультаций, мы выполнили цель на 107%, ведь в условиях роста количества обращений важно сделать сервис доступным для каждого клиента. Кроме того, удалось сохранить высокие стандарты качества: норматив по качеству консультаций нами превышен на 10%.

Работа в экосистеме требует широкого взгляда на процесс обслуживания клиентов. Как Сберу важно сделать услуги и сервисы доступными для всех, так и мне важно сделать общение клиента с нами эффективным и приятным. Я обладаю экспертизой в тех вопросах, которыми занимаются мои сотрудники, поэтому делюсь с ними своим опытом и навыками. Это помогает специалистам находить общий язык с клиентами, выявлять их потребности и предлагать оптимальные решения. В 3м квартале мы показали лучший результат в отделе по количеству вопросов, решённых за одно обращение – 62%, при цели 57%.

Я не останавливаюсь на достигнутом, впереди много работы. Те результаты, которых достигла моя команда, говорят о том, что я на верном пути.

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

Отвечая требованиям Сбера (технологичность и инновационная разработка продуктов), я являюсь новатором и генератором идей и предложений.

«Что было дальше?». Фантазия и опыт эффективны при работе с нестандартными кейсами. Я запустил регулярную рубрику в мессенджере группы в формате обсуждений. Цель – позволить сотрудникам делиться опытом в любое время и повысить экспертизу каждого члена команды. Как организатор, я описываю ситуацию клиента, а сотрудники предлагают свои варианты решения вопроса. Самые эффективные и креативные предложения успешно добавлены в скрипты для сотрудников контактных центров Сбера.

«Скажешь – забудут, напишешь – запомнят». К нам часто обращаются клиенты, чтобы получить информацию о документах для страховой компании. В начале 2020 года по таким вопросам сотрудники консультировали по телефону, это занимало много времени, да и клиенту не всегда было удобно фиксировать информацию. Я собрал статистику по количеству подобных обращений и сформировал предложение по формированию СМС-шаблонов. Таким образом, уже во 2м квартале время обслуживания по данным вопросам снизилось на 40%.

«Онлайн-помощник СберСтрахование». Информационные ресурсы пользуются популярностью у наших клиентов, поэтому и сайт, и мобильное приложение постоянно дорабатываются. Я открыл для себя новую интересную сферу – стал оказывать помощь разработчикам и владельцам софта в добавлении новых функций и тестировании демо-версий с сотрудниками своей группы. Онлайн-помощник на сайте страховой компании оказывает консультацию по ТОП-вопросам клиентов. В 3м квартале благодаря моим предложениям и вовлеченности моих сотрудников, мы сократили обращения по страховым случаям, оформлению и пролонгации договора на 30% по сравнению с 1м и 2м кварталами 2021.

«Мультиканальность». До момента создания экосистемы Сбера страховая компания общалась с клиентами только по двум каналам: звонок в аутсорсинговый call-центр или обращение в офис банка. В эпоху соц. сетей и мессенджеров более привычным для клиентов становится взаимодействие с сотрудником в чате. Наша команда взяла на себя роль первопроходцев, мы стали первыми обмениваться сообщениями с клиентом. Моя роль в этом процессе заключалась в сборе обратной связи от сотрудников с предложениями и совместной доработке функционала с коллегами.

«Голосовой ассистент». Когда клиенты обращаются в контактный центр, первый, кто их встречает, это голосовой робот, готовый ответить на большинство вопросов. Как и любой элемент диджитализации, он требовал корректировок и модернизации в новом направлении. Я активно принимал участие в его «обучении», помогал в создании скриптов и организовывал тестовые сессии, чтобы голосовой ассистент стал точнее распознавать вопрос клиента.

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

Сбер следует клиентоцентричной модели ведения бизнеса, поэтому работа каждого моего сотрудника всегда нацелена на достижение максимального уровня клиентоориентированности.

Я разделяю работу с клиентом на две составляющие: эмоции и знания. Я получаю клиентский опыт в разных компаниях, и, как правило, мне не хватает кросс-функциональности сотрудников. Помните, когда мы обращаемся с несколькими вопросами в call-центр, то нас переключают между операторами. Мне удалось воплотить свою мечту и мечту многих наших клиентов – сделать так, чтобы один сотрудник мог решить все вопросы.

Весной 2021 года я предложил обучать новых сотрудников сразу нескольким направлениям: банковским услугам и продуктам страхования, чтобы ребята обладали необходимыми знаниями и экспертизой для полноценной консультации клиентов в одном диалоге. Совместно с методологами создавал новые гайды, проводил очные обучения, чтобы объяснить новичкам, что банк и страховая – это одно целое. Летом 2021 первая группа сотрудников начала принимать звонки, консультировать клиентов в чате, и они показали отличный результат.

Во 2-ом полугодии доля звонков, которые переводили на другого оператора, снизилась на 45%.

В условиях пандемии чрезвычайно важно стремиться минимизировать риски для клиента и заботиться о том, чтобы он мог удалённо решить свой вопрос. Предложить клиенту готовое

решение здесь и сейчас (без необходимости обращаться куда-либо) позволяют знания, полученные от коллег из других подразделений. Сотрудники моей группы на протяжении трёх месяцев пилотировали новую схему консультаций, по которой клиентов не направляли в офисы банка и страховой. Это стало возможно благодаря тому, что мы переняли функционал специалистов, которые рассматривают письменные заявления клиентов. Я выступал в качестве куратора данного процесса. Мы помогли более 400 клиентам решить вопрос без посещения офисов, остаться дома, с семьей и близкими, в безопасности.

Эмоции – это основной инструмент, с помощью которого сотрудники взаимодействуют с клиентом. Тональность диалога важна так же, как и качество ответа оператора. Для того, чтобы сотрудник был в ресурсном состоянии и с интересом решал как простые, так и нестандартные вопросы, ему должно быть комфортно на работе. Совместно с психологами контактного центра я веду активности по улучшению эмоционального состояния сотрудников (опросы, тренинги, воркшопы), вовлекаю их в корпоративную жизнь (офисные олимпийские игры, КВН и т.д.). Результат этой деятельности отражается на показателях сотрудников: победа в конкурсе «Забота – это...» - за 3й квартал показали лучший результат по уровню эмпатии и отношения к клиенту.

Сотрудники принимают более 100 звонков в день от совершенно разных клиентов, но вести каждый диалог конструктивно, тактично и доброжелательно – значит быть профессионалом. Когда к нам обращаются, от нас ждут, что мы не просто решим вопрос, но и морально поддержим, дадим совет или поможем найти выход из сложной ситуации. Я делаю всё, чтобы мои специалисты достигли этого, проводя тренинги по управлению голосом и эмоциями, мастер-классы по эффективным коммуникациям с собеседником. Количество благодарностей от клиентов за эмпатию и умение быть на одной волне за 2-ое полугодие 2021 стало больше на 15% по сравнению с предыдущим периодом, мы – лидеры нашего центра в этом направлении.

Мы ценим и уважаем наших клиентов, относимся к ним с трепетом и вниманием. Разделяем их переживания и вместе радуемся решению вопросов. Мы открыты, честны и откровенны. От чистого сердца и от всей души выстраиваем доверительные отношения с теми, ради кого мы работаем.

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

В детстве мой отец всегда говорил: «Если берешься за что-то, то сделай это не просто, чтобы сделать, а чтобы получить результат». В школе – золотая медаль; в университете – красный диплом; в работе – лидерство в команде. Я каждый день стремлюсь стать лучшей версией себя и мотивирую на это своих сотрудников.

Я решил создать социальный проект «По жизни со Сбером», в котором уже участвуют члены моей команды. Он способствует всестороннему и гармоничному развитию личности человека и оказывает помощь людям, природе и животным. Ресурсы Сбера открывают безграничные возможности для самореализации и поиска себя, я помогаю в этом сотрудникам, вовлекаю коллег из других подразделений. Три специалиста моей группы прошли обучение языкам программирования, благодаря чему начали развиваться в IT-направлении нашей компании. В 2021 году мне удалось успешно защитить диплом в ВУЗе благодаря Библиотеке Сбера и другим ресурсам, которые предоставляет наша компания своим сотрудникам. Моему примеру последовали и другие сотрудники – студенты. Также сотрудники моего подразделения реализуют себя как волонтеры и благотворители. За 2021 год сотрудники моей группы приняли участие в более, чем 8 корпоративных активностях.

Опыт коллег позволяет им делиться друг с другом впечатлениями и советами о том, какие компетенции удалось развить, какие навыки они приобрели и какие новые интересные знакомства

им удалось завести. Моя цель – быть амбассадором экосистемы Сбера не только с точки зрения клиента, но и сотрудника.

В период пандемии необходимо, чтобы сотрудники были защищены и могли продолжать работать, оказывая поддержку клиентам. Я собственным примером показал им, как важно заботиться о своём здоровье и здоровье коллег и близких. Я стал первым руководителем в нашем контактном центре, который прошёл вакцинацию от Covid-19, а моя команда стала первым коллективом, который достиг показателя 100% вакцинированных сотрудников.

В 2019 году я стал участником «Высшей Лиги» - объединения сотрудников с разными талантами, способностями и интересами. Вместе мы организовываем командообразующие мероприятия, создаём познавательный и развлекательный контент для аккаунта нашего центра в соц. сетях. В 2021 году я привлёк пятерых сотрудников своей группы в команду «Высшей Лиги», теперь они вместе со мной снимают ролики, выступают в качестве спикеров на собраниях коллектива и являются участниками сборной команды по футболу нашего контактного центра.

«Забота об экологии и социальная ответственность». Свою рабочую деятельность я выстраиваю, в том числе, в соответствии с политикой компании в области ESG (Environmental, Social, Governance).

За 2021 год моя команда, и я, в частности, приняли участие в следующих мероприятиях:

«Зеленый марафон», целью которого является привлечение людей к проблемам экологии, а именно – защите окружающей среды.

«Добрые крышечки» - собрали командой 55 кг пластиковых крышек, которые, в последствии, были переработаны, а вырученные денежные средства направлены на помощь тяжелобольным детям.

«Приют Хати»: были организованы поездки в приют, собрано 60 кг корма и необходимого товара для животных;

«Здоровье без вредных привычек»: я и трое сотрудников из моей команды отказались от курения.

Быть вовлечённым для меня – значит живо откликаться на активности компании и команды, задавать тренды и лидировать всегда.

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

Лидерство – это умение ставить правильные цели и задачи, которые будут двигать тебя и команду к достижению результата. Эффективность и успешность моей команды зависит от меня, поэтому я, в первую очередь, должен сам покорять вершины и занимать лидирующие позиции.

Прошёл программу профессионального обучения «Soft Revolution: Эффективный тайм-менеджмент».

Окончил очное обучение по корпоративной программе – «Дизайн мышление».

Получил высокую оценку компетенцией менеджера в рамках «Assessment 2021».

Стал участником сообщества «Риск-координаторы».

Мою работу оценивают с разных уровней и сторон. И каждый раз я возвращаюсь к своей команде не с пустыми руками, я разделяю радость этих достижений с сотрудниками:

«Лидерство в деятельности» – благодарность за личную эффективность и высокий командный результат от директора контактного центра Самары.

«Лучший менеджер экосистемы» – награда лучшим руководителям в направлениях экосистемы Сбера.

«Цифровой лидер» - награда за предложение digital-сервисов, которые успешно реализованы.

Впереди много работы, поэтому я уже наметил себе следующие цели, работу над которыми начну незамедлительно!

Победа в конкурсе «Хрустальная гарнитура» в номинации командный лидер года.

Занять первое место в конкурсе лучших руководителей «Iron Boss» контактного центра.

Ступить на новую ступень карьерной лестницы и руководить не только группой, но и целым отделом профессионалов (но это на долгосрочную перспективу ???).

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

Ценности компании – это фундамент моей работы.

Стратегия и цели Сбера направляют меня.

Моя команда – это опора и поддержка.

Всецелый и всепоглощающий энтузиазм – вот, что каждый день помогает мне ставить амбициозные цели и достигать их вместе с командой.

- Успешное сопровождение и развитие продуктов и услуг экосистемы позволяет Сберу входить в топ рейтинга.

- Результаты работы моей команды высоко оценивают клиенты, что позволяет компании быть лидером по их количеству.

- Команде нравится со мной работать, они готовы рассказать об этом во всеуслышание. За 2021 год в группу пришло шесть новых ребят по рекомендации наших сотрудников.

Моя деятельность и работа моей команды выходит за рамки отдела. Наши предложения и инициативы применяют во всех контактных центрах Сбера.

Мы идём в ногу со временем, развиваем цифровые навыки, знакомимся с новыми технологиями и не просто сами живём в них, а помогаем нашим клиентам сделать цифровой мир частью их жизни. А также мы помним про ESG, поэтому заботимся об окружающей среде и других людях.

Я – пример стремления к победе, в первую очередь над самим собой, и во всём, с чем сталкиваюсь.

Умение сочетать в себе компетентность в работе, вовлечённость в деятельность компании, которой я живу, и клиентоориентированность – делают меня командным лидером.

## ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

<b>ФАМИЛИЯ</b>	Дяконенко
<b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b>	Сергей Николаевич
<b>ДОЛЖНОСТЬ</b>	Руководитель группы