




## ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

**ID:** №9331

**НОМИНАЦИЯ:** ЛУЧШАЯ КОМАНДА ИСХОДЯЩЕГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

<b>НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА</b>	СБЕР
<b>ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА</b>	Омск
<b>КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА</b>	1484
<b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>	<a href="https://sberbank.ru">https://sberbank.ru</a>
<b>НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА</b>	Команда телемаркетинга Анны Тарасовой
<b>ИМИДЖ НОМИНАНТА</b>	
<b>ССЫЛКА на Youtube</b>	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

### ЭССЕ НОМИНАНТА

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

Мы отдел телемаркетинга СБЕРа с локацией в г.Омск. Мы – это 280 человек влюбленных в свою работу, и в этом году нам исполнилось 10 лет.

В нашей команде действует принцип win-win, где каждый участник команды выражает искреннюю заинтересованность в успехе и прикладывает максимум усилий для достижения результата.

Мы многофункциональны и стабильно эффективны:

- 260 операторов занимаются продвижением банковских продуктов (кредитных, страховых, инвестиционных) и услуг, а также продуктов ЭКО системы Банка. Каждый месяц наша команда осуществляет исходящие взаимодействия с продвижением не менее чем 10 продуктов и услуг Банка, а также осуществляет запуск кампании продаж новых продуктов.
- Аналитики отдела управляют всеми кампаниями исходящего обзвона в канале телемаркетинга. От четкой и слаженной работы этих ребят зависит работоспособность всего канала, то насколько

вовремя мы позвоним нашим клиентам.

3. Менеджеры отдела запускают и сопровождают ключевые и самые многочисленные по количеству участников кампании продаж телемаркетинга.
4. А еще, именно мы занимаемся развитием технологий искусственного интеллекта в канале телемаркетинга. Наш робот уже не первый год работает бок о бок с операторами в тесном и взаимовыгодном партнерстве.

Все эти уникальные для телемаркетинга функции нам доверяют благодаря нашему единству и вовлеченности.

см Слайд 2

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

Как продающее подразделение мы действуем в соответствии со стратегией Банка. В стремлении к сотрудничеству с нашими клиентами учитываем внешний контекст и клиентский путь, чтобы удовлетворять их потребности и при этом обеспечивать Компании процветание.

Системная работа над эффективностью – как результат, вклад команды в прибыль Банка в размере 35% от всех продаж Телемаркетинга.

Мы быстро реагируем на изменения, и когда видим возможность и необходимость оптимизации в процессах, предлагаем свои решения.

Как пример: когда возникла необходимость массового подбора сотрудников, команда наших руководителей разработала, внедрила скрипт и чек-лист для отбора внешних кандидатов на вакансии оператора телемаркетинга, и теперь этот инструмент успешно применяется всеми отделами телемаркетинга, оказывая влияние на укомплектованность канала стабильно не ниже 98,6%.

Уже несколько лет мы активно развиваем роботизированный обзвон в канале телемаркетинга. Развивая Робота, мы поддерживаем идеологию Банка как высокотехнологичной компании. Для обучения робота привлекаются лучшие сотрудники, и сейчас робот – полноценный участник команды телемаркетинга, который успешно продвигает продукты Банка наравне с реальными операторами. Его результаты в продажах и CSI сопоставимы с результатами наших сотрудников.

Готовность и способность быть первыми, принимать любой вызов, реагируя на него высоким качеством обслуживания и действуя ради интересов клиента – движущая сила нашей команды. Мы совершенствуем процессы и оказываем влияние не только на работу своей площадки, но и на работу Банка в целом.

см Слайд 3

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

Сплоченность, забота о клиентах, стратегия достижения успеха, и, как следствие – высокая эффективность нашей команды которая отражается в следующих результатах:

1. Эффективность среди шести команд продаж оценивается с помощью рейтинга, который строится на основании результатов по доле продаж от дозвона и продуктивности сотрудников всех отделов. Рейтинг — это не просто соревновательный компонент, это мотивация на достижение

лучших результатов. Мы гордимся, что именно наша команда показывает непрерывный рост по рейтингу, и находится в Лидерах среди команд. Мы год от года становимся все более результативными и продуктивными

2. Наш отдел это 32% от численности всего канала. Доля продаж отдела составляет 35% от всех продаж телемаркетинга.

3. Для нас важно, чтобы не только продажи, но и качество общения с клиентами было на высочайшем уровне. Для этого мы развиваем своих сотрудников, постоянно анализируем и повышаем тональность и навыки ведения диалога. Как результат - интегральный коэффициент качества за последние 4 квартала вырос на 18% (с 0,77% до 0,91%).

4. Мы системно выстраиваем работу с текучестью кадров, и в течение трех лет показываем устойчивую динамику по снижению оттока сотрудников. Ежегодно мы снижаем отток сотрудников на 20%, а это значит - нам хочется работать вместе, строить карьеру и делиться своим мастерством друг с другом.

Достижения робота особая гордость и часть нашей работы. Объемы баз, которые обрабатывает робот ежегодно, с момента запуска в 2019г. увеличился в десятки раз, и сейчас достигает 108 млн. контактов в год. Транслирование лучших практик операторов, четко выстроенная работа по мониторингу и корректировке его работы - позволило достигнуть роботу сопоставимых с операторами результатов по конверсии (25,4% и 27,6%) и по CSI (9,1 робот и 9,3 оператор). Особым достижением считаем то, что уровень распознавания роботом речи клиентам составляет 98%, и в 99,5% диалогов совершает сам, без перевода на оператора.

см. Слайд 4

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

Особое внимание уделяется обучению новых сотрудников. Нам важно сделать этот процесс комфортным, минимизировать отток на начальном этапе, использовать форматы обучения, соответствующие молодеющему профилю наших сотрудников. В нашу команду приходят сотрудники разных поколений, с разным уровнем опыта в продажах. Мы учитываем особенности адаптации новых сотрудников, поэтому совместно с психологами разработали и внедрили тренинги психологической поддержки в программу обучения и адаптации для всех отделов телемаркетинга. Как результат повышение уровня удовлетворенности процессом обучения на 15%, снижается и доля новичков в общем оттоке на 31%.

Дополнительно к эффективно работающему роботу продавцу, наша команда разработала Робота тренера, который внедрен в программу обучения, и является обязательным на этапе отработки навыков продаж. Робот тренер - это копия наших клиентов, который моделирует различные ситуации, использует различные возражения и выражает эмоции. Наш робот дает обратную связь, отмечает положительные моменты и указывает зоны для развития. Также, мы создали для него помощника - Робота, который принимает аттестацию у новых сотрудников перед выходом в линию.

Внедрение Робота сократило время от обучения до эффективного уровня продаж с 1 месяца до 2 х недель, повысило качество диалогов наших новичков с первых дней в линии на 10%. Робот тренер - это безопасная среда, где ученики не боятся совершать ошибки делая первые шаги в продажах, ведь для большинства ребят мы первое место работы, и они не имеют навыка продаж. Для Банка внедрение робота в обучение позволяет иметь дополнительное NPV в размере 100 млн рублей в год, и экономить ФОТ не менее 1 млн рублей в год. Ученики отмечают, что это очень современный, комфортный формат обучения, который максимально приближен к реальной работе в линии.

Уникальные функции, которые мы выполняем, требуют от нас постоянного развития и повышения экспертизы. Для развития наших сотрудников выстроен процесс подготовки кадрового резерва на каждую функцию. И сейчас наш резерв – это по 2 резервиста на каждую функцию. Сотрудники проходят теоретическое обучение, отрабатывают и закрепляют навыки на практике. Выполняют обязанности руководителей, ведут проектную деятельность, проводят обучение и наставничество над новыми сотрудниками.

Создавая осознанную и самоорганизованную команду, мы учитываем индивидуальные особенности каждого и развиваем таланты:

- мы проводим опросы на определение ведущих мотивов и ключевых потребностей сотрудников
- организуем конкурсы «Битвы титанов» и «Тринадцать чудес Телемаркетинга». Цель их – поиск инновационных решений к существующим процессам и процедурам. Что особенно ценно – идеи и решения в этих конкурсах приводят к позитивным изменениям в работе и повышают эффективность отдела. Титанами и Чудесами конечно же выступают сами группы отдела.
- устраиваем дни самоуправления, где каждый сотрудник может на один день стать руководителем (и даже начальником отдела), чтобы примерить на себя роль и понять свои сильные стороны и зоны внимания.

К развитию руководителей мы тоже подходим нестандартно, используя технологии коучинга и мотивационного консультирования. С начала этого года мы внедрили карьерные диалоги – беседы по определению дальнейших профессиональных и карьерных планов. Также, для прокачки софт-скиллс и нужных управленческих компетенций проводим трансформационные игры «Эмоциональный интеллект» и «Риторический покер»

Мы уверены, что понимание смысла и ценности своей работы вдохновляет и помогает быстрее достигать поставленных амбициозных карьерных целей.

см Слайд 5,6

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

Мы сопровождаем клиентов на важных жизненных моментах. Наша цель предоставлять продукты и сервисы так, чтобы они соответствовали потребностям клиента, были удобными и своевременными.

Входящий звонок с предложением от Банка отличается от того, когда клиент сам обращается за продуктом в офис. Но нам важно чтобы клиенты получали полный спектр наших продуктов и не отрывались от своих дел. Мы решили эту задачу изменением процесса продаж. И сейчас мы оформляем продажу в режиме диалога без визита в офис.

Например: Если раньше мы звонили клиенту и предлагали кредитную карту, и ему необходимо было ожидать время на ее выпуск, потом еще и обращаться в офис чтобы получить ее. Сейчас мы выпускаем карту в диалоге, и сразу после окончания разговора клиент может совершать покупки, даже не имея пластика на руках. Это помогло сократить путь от звонка до использования карты с нескольких дней до нескольких минут.

Важный момент в жизни каждого человека – это покупка собственного жилья. Мы помогаем защитить клиента и его близких от возможных сложных ситуаций. Мы выстроили процесс заключения договоров и пролонгации полисов страхования таким образом, что клиенту не нужно помнить о сроках, отрываться от дел, чтобы продлить его, ему нужно просто ответить на наш

звонок. Мы продлим с клиентом полис в режиме диалога, передадим информацию в Банк, а клиенту направим документы.

Внимательность к тому, что нужно клиенту – возможность предложить несколько продуктов в звонке, а если это необходимо, и оформить те, которые нужны ему здесь и сейчас. Или помочь клиенту самостоятельно оформить продукт в приложениях банка.

Основа долговременных и продуктивных отношений с клиентом – эмпатичное обслуживание и навыки ведения диалога. Поэтому мы организовываем и проводим для сотрудников психологические тренинги по повышению эмпатии, развитию социального и эмоционального интеллекта, навыкам ассертивного общения с клиентами. С января 2022 года проведено 8 тренингов, каждый из которых прошли все 260 операторов отдела.

Являясь частью большой команды Сбера, мы быстро и эффективно реагируем на ситуацию в мире. Так в период, когда звонить клиентам с продажами мы не могли, понимая, что клиентам сейчас важнее получить другую помощь и поддержку, часть наших сотрудников в короткие сроки освоила функционал и встала бок о бок с коллегами на входящей линии. Другая часть нашей команды стала помогать клиентам в обслуживании по вопросам кредитных каникул.

Быть с клиентом в нужное время, помочь и поддержать в нужный момент - ключевая ценность нашей Команды.

см Слайд 7

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

Мы уверены, что успеха можно достичь только вместе. И поэтому создали и продолжаем создавать атмосферу сотрудничества, открытости и доверия, и считаем это важной частью нашей работы с командой. Открытые каналы обратной связи, создание благоприятной обстановки и внимательное отношение руководителей к сотрудникам повышают вовлеченность и вдохновляют их.

Согласитесь, приятно получить корзину с фруктами, если вдруг приболел и остался дома, или увидеть улыбку коллеги, которого угостили витаминкой.

Ежегодно проводится общебанковский опрос по вовлеченности «Голос внутреннего клиента». Он помогает нам понять, насколько сотрудники удовлетворены работой, что их беспокоит, и сформировать мероприятия по улучшению.

Мы гордимся тем, что:

- на протяжении последних лет по результатам регулярных исследований наш уровень вовлеченности составляет не ниже 85%
- 45% сотрудников работают в отделе более 3х лет. Это говорит о том, что сотрудники удовлетворены условиями своей работы, они чувствуют свою значимость и понимают свою роль и причастность.
- 90% руководящего состава отдела, это сотрудники нашей команды начинавшие свою карьеру с линии и прошедшие свой путь внутри нашего отдела до руководящих позиций.
- нам вместе хорошо работать и интересно отдыхать, ведь в нашей команде работают сотрудники разных поколений, мы вместе играем в боулинг, побеждаем в Битве хоров и занимаемся волонтерством.
- к нам приходят работать дети и жены наших сотрудников, а это значит в нашей команде

работают целыми семьями и представители разных поколений.

Каждый член нашей команды является амбассадором нашего отдела, ведь уже на протяжении многих месяцев 50% трудоустраиваемых сотрудников в отдел — это кандидаты, которых приводят и рекомендуют наши же ребята.

У наших руководителей нет приемных дней. Мы всегда открыты для общения, у нас есть традиция регулярных встреч, на которых мы обсуждаем планы и итоги, встречаемся с новыми членами нашей команды.

Наш Банк стремительно развивается, а это значит, появляются все новые направления в обслуживании клиентов. Приятно, что перед их запуском коллеги других подразделений нашего контактного центра обращаются именно к нам за помощью в составлении скриптов и изучают наши практики.

Мы постоянно изучаем клиентский опыт – нам важно, чтобы продукты помогали клиентам реализовывать их стремления и мечты, а также, чтобы именно в нас они видели друга и помощника. Для этого перед массовым запуском продуктов мы пробуем и тестируем их на себе. А еще сотрудничаем с подразделениями, которые занимаются разработкой продуктов, чтобы владеть полной информацией и делиться ею с нашими клиентами.

Мы уверены, что наша позитивная энергия и вовлеченность - залог нашего успеха и мы та команда, в которой хочется работать и развиваться.

см Слайд 8

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

Логическим продолжением нашей сплоченности и единства целей, это победы в профессиональных конкурсах.

Наша команда всегда принимает участие в различных профессиональных конкурсах, и, что особенно приятно, становится их победителем.

Так Лучшим сотрудником телемаркетинга стала наша Алена Лапухина, Ира Андреева стала в этом конкурсе второй.

В конкурсе Лучший Эксперт Телемаркетинга Ольга Первых стала Лучшей, Света Бледникова стала третьей.

Наша Алина Приходько стала второй в конкурсе Лучший в рознице.

В сезоне 2019-2020 наш Робот Александра завоевала Высокое одобрение жюри в международном конкурсе Хрустальная гарнитура в номинации Лучшее применении роботизированного обзвона.

6 руководителей нашей команды имеют звание СберЛидера – это самая высокая награда для руководителей, ведь номинируют на это звание только сами сотрудники его команды, а утверждается звание Президентом Банка!

В нашей команде 7 сертифицированных тренеров по продажам. Они прошли долгий путь обучения и аттестации на звание Тренера, владеют знаниями по программам страхования, тренингам по продажам, управленческим тренингам! Именно они передают лучшие практики всем сотрудникам команды.

Ежегодно, не менее 10 сотрудников нашей команды получают Грамоты и благодарности от

Руководителей Правления Банка за высокие результаты и высокую вовлеченность.

Буквально несколько дней назад наш Саша Кубрин стал Лучшим по профессии, заняв 1 место среди сотен участников конкурса. За это высокое звание лучшего боролись лучшие специалисты Банка по продажам .

Мы гордимся участием и победами наших ребят в конкурсах, ведь они не просто получают призы и грамоты, пробуют свои силы и получают колоссальный опыт, их победа – признание высокого уровня профессионализма всей нашей команды!

см Слайд 9

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

Мы уверены, что нашу команду отличает не тот факт, что она является самой многочисленной командой продаж в Телемаркетинге нашего Банка. Наша команда — это команда единомышленников, и именно единство целей и забота о клиентах движет нас вперед, а взаимопомощь и надежное плечо каждого из нас помогает всей команде стабильно являться одной из самых эффективных команд. Нас ждут интересные задачи и новые победы! Мы твердо знаем, что вместе нам по плечу любые задачи!

## ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

<b>ФАМИЛИЯ</b>	Тарасова
<b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b>	Анна Владимировна
<b>ДОЛЖНОСТЬ</b>	начальник отдела