


## ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

**НОМЕР ЗАЯВКИ:** №24ССА-000

**ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ:** ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

**ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ:** передано в жюри

<b>НОМИНАНТ</b>	Романова Алла
<b>ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД</b>	СБЕР
<b>ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(ок) КЦ НОМИНАНТА</b>	Нижний Новгород
<b>КОЛ-ВО РАБОЧИХ МЕСТ НА ПЛОЩАДКЕ(ах) КЦ НОМИНАНТА</b>	60
<b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>	<a href="https://www.sberbank.ru/">https://www.sberbank.ru/</a>
<b>ИМИДЖ НОМИНАНТА</b>	
<b>Сопроводительный файл 1</b>	<span style="background-color: #90EE90;">Посмотреть загруженный файл »</span>
<b>Сопроводительный файл 2</b>	<span style="color: red;">ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ</span>
<b>Сопроводительный файл 3</b>	<span style="color: red;">ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ</span>
<b>ССЫЛКА на Youtube</b>	<span style="color: red;">ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ</span>

## ВАШЕ ЭССЕ

**Описание, цели и достижения (не более 3600 знаков с пробелами)**

Если чувствуешь внутри себя огонь, согревай им свое окружение!

Каждый свой день начинать с задором и огнем в душе, как это? Уже 4-й год я начинаю так каждый свой рабочий день в ДРУГе. ДРУГ – сервисный центр Сбера, куда обращаются сотрудники. Более 1500 звонков ежедневно поступает на линию от наших внутренних клиентов, и еще столько же поступает офлайн-обращений. Цель у нашей команды одна – максимально быстро решить вопрос сотрудника Сбера по нужному сервису или услуге. Мы – небольшая, но ДРУЖная команда, которая

24/7 готова прийти на помощь.

А теперь обо всем по порядку.

Меня зовут Романова Алла, я ведущий специалист, живу сердцем и душой в одном из значимых контактных-центров Сбера. Мы работаем с внутренними клиентами банка – нашими коллегами. Круглосуточно, как артерия, мы сопровождаем более 4000 сервисов и обслуживаем отделения Сбера по всей России.

Мой карьерный путь начался далеко не с банка: я работала диспетчером станции на железной дороге, где требовалось мгновенное реагирование на проблему. Я считаю, это бесценный опыт. Свою жизнь я однажды перевернула на 180 градусов, и знаете, я нисколько не пожалела! Сейчас я на своем месте, где стала в 100 раз счастливее! Люблю свою работу и горжусь ей, ведь Сбер для меня – это миллионы возможностей ярко гореть так, чтобы мой огонек согревал и мотивировал моих коллег, учеников и друзей.

За время работы в КЦ ДРУГ я приобрела множество навыков, попробовала себя во всех направлениях нашего сервисного центра. Быть просто оператором для меня мало, я хочу быть лучшим оператором, который может ответить на любой вопрос и решить самую сложную проблему. Сейчас в мои должностные обязанности входит:

- обработка входящих звонков;
- консультация по сервисам;
- наполнение базы знаний для сотрудников;
- работа с обратной связью по базе знаний;
- согласование новых услуг и предложений по улучшению сервисов;
- помощь своим коллегам в решении сложных вопросов;
- наставничество.

Второй год я с энтузиазмом принимаю участие в конкурсе «Хрустальная гарнитура». За год произошло немало перемен, были большие и маленькие победы в работе и спорте: победа в корпоративном марафоне «Забег ОЦ Плюс», где заняла 2 место по России среди женщин-сотрудников Сбера; получение «Золотого нагрудного Знака отличия Всероссийского физкультурно-спортивного комплекса «Готов к труду и обороне» (ГТО)»; прохождение новых тренингов, курсов с командой качества «Контроль качества в Call-центре», что помогло не только улучшить показатели работы, но и передать полученные знания своим ученикам. Также была высказана и реализована идея о запуске «Школы наставников», чтобы решать поступающие от наших учеников вопросы, разбирать сложные кейсы и вносить предложения по совершенствованию процесса обучения, легкому усвоению теоретических знаний, которые необходимы оператору на линии.

И, конечно, главным своим достижением 2023 года считаю повышение в должности от старшего до ведущего специалиста!

Оставаться активной, жаждущей побеждать и достигать отличных результатов в работе, и не испытывать чувства перегорания мне помогает спорт. Я беговой марафонец на 42 км, рекордсмен Волго-Вятского Банка, победитель веломарафона Сбера, обладатель Золотого значка ГТО. В работе, как и в спорте, важна конечная цель и высокий результат. Для меня нет ничего невозможного. Ставлю рекорды не только в спорте, но и на работе, предоставляя качественный сервис клиентам!

### **Влияние (не более 3600 знаков с пробелами)**

ДРУГ – это уникальный сервис, который включен почти в каждый бизнес-процесс Сбера, и наша цель – помочь сотруднику банка эффективно его использовать, сделать жизнь наших клиентов

проще и удобнее. Объем услуг, который сопровождается в нашем сервисном центре, порой кажется невероятным по охвату! Для оказания качественных консультаций на высшем уровне существует наша опытная команда ДРУГ!

Став сотрудником сервисного центра Друг, я сразу поняла, что главная моя задача – это предоставление качественной и быстрой консультации сотрудникам. Необходимо блестяще знать весь функционал: от приема звонка клиента до процесса обработки офлайн-обращений. Проблема не может ждать, за каждым звонком порой стоят финансовые интересы банка.

Обладая уже достаточно обширными знаниями, я получила возможность передать их коллегам в роли наставника: обучать новых сотрудников, заряжать их любовью к своей работе, прививать ответственность и понимание масштаба нашей работы. От меня как от наставника зависит, с каким настроем и чувствами, с какими знаниями и компетенциями новый сотрудник начнет свою работу в нашей команде. Что это будет: страх и неуверенность или четкий подход к диалогу, умение думать, ориентироваться в информации и работать с клиентом? В своем подходе выбираю второй вариант.

А далее я стала выполнять еще одну важную задачу: мониторинг изменений в процессах банка, обновление информации в «Базе знаний» для сотрудников нашего сервисного центра. На мой взгляд, это одно из главных направлений всех контактных центров. Важно не только получить актуальную информацию из источника, но и доступно изложить её, ведь от этого зависит корректность ответа оператора, скорость и качество решения вопроса клиента.

Я забочусь о том, чтобы нашим ребятам было легко работать с информацией, а им, в свою очередь, с внутренними клиентами.

В этом году мне посчастливилось оказать большую помощь разработчикам из Центрального Аппарата в тестировании функциональности наших сервисов Друг и Сберчат, в процессе которого я выявляла ошибки, отклонения в работе, помогала в совершенствовании функций, связанных с работой. За это я была отмечена Благодарностью от Офиса Друг Волго-Вятского Банка за активное участие в тестировании. Но на этом я не останавливаюсь, и также продолжаю тестировать новые сервисы.

### **Эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)**

Мой опыт – это пример того, что благодаря упорству и мотивации можно стать универсальным сотрудником, способным решить любой вопрос. Ко мне придут за помощью, будь то будний или выходной день, и я с радостью помогу! Да, в начале пути были ошибки, но ошибка – это всегда стимул к росту! Сейчас я оператор, наставник и сотрудник качества, тот человек, который занимается наполнением Базы Знаний для операторов. В каждой моей роли закреплены свои показатели, которые я выполняю на «отлично». А теперь познакомимся с показателями нашего контактного центра более подробно.

Ни одна сильная команда не работает без ключевых показателей эффективности. Стремление к совершенству есть путь лидера! Работа на линии Друга определяется такими важными показателями:

АНТ (среднее время разговора), где учитывается время от принятия звонка до момента завершения разговора. Наш плановый показатель 180 секунд. Мы заполняем форму регистрации во время звонка, что позволяет сократить АНТ. Мой фактический показатель составляет 175 секунд, и этого достаточно, чтобы качественно оказать помощь сотруднику в выборе услуги, установить приложение или же оформить заявку по его проблеме.

CSI (оценка звонка клиентом), здесь плановый показатель 96%, мой фактический показатель 100 %.

Чтобы добиться такой высокой оценки клиента, важно проявлять эмпатию и интерес в решении вопроса. Я называю этот прием «легкость и магия голоса», когда даже самого сложного клиента можно расположить к себе уже на моменте приятного приветствия: «Добрый день, Иван Иванович! Меня зовут Алла, чем могу Вам помочь?».

Качество консультации. Оценивается соблюдение скриптов диалога, корректность информации, соблюдение норм этики в диалоге, отсутствие нарушений при удержании звонка. Из этого и складывается общий балл качества. В нашем центре плановый показатель качества 95 %, мой фактический показатель составляет 98,3 %. Мне есть к чему стремиться! (см. приложение, слайд 2. Динамикой по кварталам)

Как сотрудник Базы Знаний я слежу за информированием коллег о главных изменениях в сервисах ДРУГа. Для меня важно вовремя обратить внимание на значимое изменение, а если услуга выводится из эксплуатации, запросить альтернативную рекомендацию для клиента, тем самым предотвратив возможный рост звонков. Понятно ли будет клиенту то или иное изменение в шаблоне заявки, решать также нам. Все запросы мы обрабатываем по показателям на 100%. Ни одна услуга или обращение не остается без внимания!

Как у наставника у меня есть своя внутренняя цель – чтобы сотрудники научились быстро адаптироваться и эффективно работать. Когда обучение пройдено и материал усвоен, мы проводим тестирование, чтобы посмотреть, как новый сотрудник адаптируется к поиску информации в Базе знаний, как воспринимает формулировки вопросов. На мой взгляд, балл, который получает новый оператор, – это работа наставника, его умение донести информацию и показать, как можно первоклассно оказать помощь любому клиенту.

Такие высокие показатели мне помогают поддерживать вебинары, обучающие курсы: например, «Умение управлять голосом», «Этика общения». Также полезно получать обратную связь от руководителя направления.

### **Клиентский опыт (CX) (не более 3600 знаков с пробелами)**

Когда меня спрашивают, где я работаю, я гордо говорю: «В ДРУГе». Мы для наших коллег настоящие друзья и помощники. Ведь ДРУГ – это портал сервисов для сотрудников банка. Мы не просто слушаем и шаблонно отвечаем на вопрос, а слышим и понимаем ту проблему, которую хочет донести до нас сотрудник. Для нас это задача номер один.

Мы работаем с сотрудниками разных служб, и к каждому необходимо найти индивидуальный подход. Расскажу, как удалось это мне. На одном из тренингов мы разбирали «Систему DISC» – цветовую типологию личности и мотивации персонала. Я сразу задалась вопросом: «Как же применять эти навыки определения типа темперамента и характера человека, если к нам в контактный центр обращаются за помощью совершенно разные люди?». Это могут быть сотрудники HR, инженеры, инкассаторы и другие.

Как говорил Микеланджело: «Внимание к мелочам рождает совершенство...». По «Системе DISC» важно обращать внимание на детали, интонацию, улавливать настроение, где ты сам можешь подстроиться под сотрудника. Например, с сотрудниками ИТ-службы говорим «на его техническом языке», с операционными работниками используем внутрибанковские термины.

После тренинга захотелось сразу же применить на практике знания. И результат был невероятный – подобно взмаху волшебной палочки. При открытии карточки внутреннего клиента я сразу обращаю внимание на должность, мгновенно выстраиваю в голове модель работы с сотрудником. Для себя я разделила наших клиентов по цветовой типологии личности: желтый – сотрудники HR, внутренних коммуникаций; зеленый – сотрудники отделений банка, менеджеры; синий – инженеры, разработчики; красный – сотрудники аппарата банка, руководители, секретари. У каждого выявили слова, фразы, которые работают в разговоре, для того чтобы максимально быстро расположить к

себе клиента.

В работе я всегда ищу несколько путей решения вопроса. Приведу пример. Сотрудники нередко обращаются за помощью с проблемами по доступам. Формально я могу ограничиться рекомендацией верного сервиса для регистрации заявки, но я действительно хочу, чтобы клиент как можно скорее решил свой вопрос. Поэтому дополнительно переведу звонящего на сотрудников технической службы или помогу связаться с инженером.

Важно отметить, что от консультации нашего центра зависит, как быстро решат ту или иную проблему по сервису, и уже на первом этапе у нас стоит главная задача – сопроводить нашего клиента «от и до» по пути к верному сервису. Если есть вопрос заполнения поля, мы подсказем, не получается прикрепить скриншот в запросе – мы держим наготове ряд способов, как это сделать. Нам важно, чтобы клиентский путь был максимально прост и легок.

Когда я тестирую сервисы ДРУГа, я всегда ставлю себя на место пользователя. Было бы мне понятно это поле? Увидит ли сотрудник «памятку помощи» в шаблоне? Задаваясь этими вопросами, я могу указать на возможные трудности разработчику, чтобы в дальнейшем нашему клиенту все было понятно. Это здорово, когда ты можешь улучшать сервис!

Так как работаем мы с нашими коллегами, то случается так, что мы встречаемся, например, в столовой или в комнатах отдыха, и зачастую слышим: «Я позвонил в ДРУГ, а они мне сразу ускорили заявку и помогли», «Да отправь заявку в ДРУГ, тебе сразу исполнят запрос, чего ты мучаешься». На лице улыбка! Значит, наш сервис действительно является другом, который поможет в любой непростой ситуации. Потому что клиент для нас на первом месте!

### **Опыт сотрудников (ЕХ) (не более 3600 знаков с пробелами)**

Команда ДРУГ стала мне второй семьей, где мы не только обмениваемся опытом, но и делим вместе победы, иногда поражения. Мы и за показатели всегда отвечаем вместе.

Для меня важно, будучи наставником для ребят, донести информацию так, чтобы им было предельно понятно. Если я понимаю, что информация не запоминается, я применяю разные способы «запомнить сложное»: это обычно игровая форма, блиц-опрос или викторина, ведь когда процесс нескучный и простой, то и ученика к себе расположить намного проще. Нельзя просто так оставить вопрос без ответа, ведь в дальнейшем это отразится на корректности консультации. Поэтому так важно проявить полную вовлеченность в процесс наставничества.

Используя разные приемы объяснения информации, я добиваюсь того, что мои ученики становятся лучшими за месяц и квартал, получая высокие оценки качества.

В этом году была подана и реализована идея о запуске «Школы наставников», где мы разбираем поступающие от наших учеников вопросы, анализируем процесс обучения. Мы заинтересованы в легком и удобном восприятии теории, которая необходима оператору на линии. Теперь для нас «Школа наставников» – это целый генератор идей, где мы предлагаем, придумываем и реализуем классные вещи, чтобы улучшить процесс обучения.

Наш контактный центр работает в выходные дни, мы как старшие операторы группы выстроили график дежурств. Мы курируем наших операторов офлайн в чатах, запрашиваем текущие показатели на линии, реагируем на наплывы звонков по поступающим проблемам, даем рекомендации.

Я стараюсь всегда быть полностью погруженной в процесс консультации на линии, пройти от начала до конца весь клиентский путь с сотрудником, если это вопрос выбора шаблона и нужного сервиса – дать рекомендацию об ускорении запроса, а вопрос, требующий незамедлительного

решения, взять на контроль и быть готовой поддерживать связь с внутренним клиентом, чтобы тот был спокоен. Это наша работа!

Наша семья ДРУГ – это крутая команда, где каждому дана возможность проявить свою яркую натуру. Я всегда участвую в тематических праздниках внутри отдела и Сбера. С удовольствием помогаю в организации мероприятий.

Каждый год мы дарим подарки детям-сиротам, делаем приятные сюрпризы в онкологические диспансеры, через сбор средств обеспечиваем деток одеждой и канцелярскими товарами в преддверии нового учебного года. На Новый Год дарим подарки детям из детских домов, о которых они мечтали, загадав желание Деду Морозу.

Все вместе ездим в приюты к животным «Сострадание», «Кантри», помогаем с кормом и хозяйственными принадлежностями. Весной занимаемся посадкой деревьев в роще.

Коллеги, наблюдая за тем, сколько добрых дел мы делаем и какую радость мы испытываем, помогая даже малым, потом спрашивают о следующих поездках, чтобы составить компанию. Здорово быть примером для ребят и вовлекать их в корпоративную культуру банка.

Мы не сбегаем с любимой работы. Иногда вечером остаемся поиграть в настольный теннис или волейбол на площадке, летом вместе выезжаем кататься на велосипедах, а к корпоративной олимпиаде собрали свою группу чирлидеров, чтобы поддержать спортсменов нашего подразделения!

Так как я занимаюсь бегом, нередко коллеги спрашивают меня, «как начать бегать», и мне всегда приятно дать рекомендации. И, знаете, дух захватывает, когда мы вместе готовимся к забегам «Зеленый марафон», «Беги, Герой», потом вместе бежим дистанцию, это делает нас настоящей надежной командой. (см. приложение, слайд 4)

### **Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)**

Сбер непрерывно стремится к совершенству. Мы всегда хотим быть еще удобнее, легче, ярче и безупречнее, подтверждая качество работы каждого подразделения банка, а в особенности нашего контактного центра ДРУГ!

Какие инновационные методы я могу применить, чтобы улучшить работу оператора и рабочие процессы? Этим вопросом я задаюсь каждый день, выходя в линию.

Я на протяжении 2,5 лет участвую в тестировании и доработке системы CRM, в которой сотрудники идентифицируют внутреннего клиента, заполняют тематику консультации и т.п. Я предложила немало идей, чтобы она была информативной и удобной в использовании. Сейчас при поступлении звонка в ней можно увидеть:

– ФИО, фото сотрудника, подразделение банка, отдел, наличие подписки на услугу или номера других контактных служб;

– отметку о повторном обращении клиента; мы с особым трепетом реагируем на FCR, ищем причину, почему клиент обращается к нам снова, был ли понятен ответ при первом обращении, или же это поступил новый вопрос, который нужно решить.

С таким подходом мы свели к минимуму поиск дополнительной информации по сотруднику в других справочниках, соответственно, минимизировали общее время звонка.

Одна из первых я занималась тестированием Личного кабинета сотрудника, предлагала идеи по улучшению. В нем мы видим свой рейтинг, личные показатели, это стимулирует.

Я постоянно развиваю и совершенствую психологические практики: умение принять позицию

другого человека, умение выслушать, терпение, нейтрализация негатива, доброжелательность, живая душа и эмпатия.

Мною ежедневно вносятся правки в Базу знаний для сотрудников. Я использую все источники: держу связь с менеджерами услуг, нахожу информацию в рабочей Базе Знаний, изучаю информацию в системе «Следопыт» и порталах смежных подразделений.

### **Лучшие практики (не более 1800 знаков с пробелами)**

Источник развития – это движение, а главная задача – стремиться к цели, менять подход и методы, применять новые практики, ошибаться, но не останавливаться. Мой опыт работы в разных сферах и знания позволяют мне справляться с самыми сложными задачами.

Большой скачок и развитие навыков дают оператору тренинги. Я прошла вместе с командой двухдневные онлайн-программы от Arxberg по темам «Профессиональные навыки для сотрудников Контакт-Центра. Продвинутый уровень» и «Эмоциональный интеллект в работе сотрудника КЦ». Тренинг дал мне возможность освоить технику работы в сложных ситуациях, удержания внимания клиента и проработать эмоциональный контроль. (см. приложение, слайд 5)

С командой качества был изучен курс «Контроль качества в Call-центре», что помогло не только улучшить показатели, но и передать своим ученикам знания, которые в дальнейшем помогли повысить их показатели. Росту эффективности способствуют обучающие книги СберУниверситета, мне понравился курс-книга Корна Когона «Пять правил выдающейся эффективности», а также «Управление эмоциями» – всё это полезно для разгрузки после рабочего дня.

Ежегодно я участвую в конкурсе «Лучший наставник центра», где занимаю призовые места. Легкость в обучении, полная отдача и сопровождение ученика – всё это и есть рецепт успеха. Как наставник могу сказать, что ученики – это моя гордость! За полгода я обучила 6 новых сотрудников, уже со второго месяца самостоятельной работы новички достигают целевых показателей нашего КЦ.

Мастерство специалиста в условиях быстрого изменения современного мира требует универсальности. И я настоящий универсал.

Обернувшись назад, могу с гордостью сказать, что все не зря: я часть большой команды, которая вкладывает душу в своё дело, улучшая свой сервис. Мы двигаемся только вперед!

### **Дополнительная информация и итоги (не более 1800 знаков с пробелами)**

Все еще только начинается! За спиной уже немало достижений, побед и даже поражений, но это только начало разгона по взлетной полосе, чтобы достичь желаемого результата, к которому я стремлюсь!

Второй раз участвую в конкурсе «Хрустальная Гарнитура». Когда меня спросили, поеду ли я еще, я сказала: «Конечно!». За год подготовки копилка достижений пополнилась.

Я стала частью команды тестировщиков для оказания помощи разработчикам Центрального Аппарата в проверке функциональности сервисов ДРУГ и Сберчат, где я выявляла ошибки, помогала в совершенствовании сервиса. За это я была отмечена Благодарностью от Офиса ДРУГ ВВБ за активное участие.

Пополнила свой багаж знаний: прошла с командой качества новое обучение «Контроль качества в Call-центре», что помогло улучшить процесс контроля за показателями операторов, построить калибровочные сессии и провести мониторинг эффективности. Также на тренинге разобрали

решение по доработке важного показателя FCR, ведь мы заинтересованы, чтобы вопрос клиенты был решен одним звонком.

Меня часто можно увидеть в новостях нашего сообщества, где рассказывают о достижениях или мероприятиях нашего банка. И это очень приятно! (см. приложение, слайд 6)

Нет предела совершенству, особенно в улучшении сервиса. Я за то, чтобы сделать клиентский путь проще и понятнее, а жизнь каждого оператора в ДРУГе насыщенной и уютной, чтобы каждый рабочий день начинался с улыбки и высокой клиентской оценки.

Я верю, что мои главные достижения еще впереди. Каждый новый навык и достижение – это ступенька, по которой я уверенно смогу дойти до цели, благодаря своим качествам и упорству. Мне хочется развивать наш уникальный сервис ДРУГ, давать блестящие консультации клиентам, чтобы к нам хотели возвращаться снова и снова.

---

## **ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ КОНТАКТОВ С ЖЮРИ:**

<b>ФАМИЛИЯ</b>	Романова
<b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b>	Алла Дмитриевна
<b>ДОЛЖНОСТЬ</b>	Ведущий специалист
<b>ПЕРСОНАЛЬНЫЙ EMAIL ДЛЯ ВОПРОСОВ ЖЮРИ И ИНФОРМАЦИИ</b>	<a href="mailto:ADRomanova@sberbank.ru">ADRomanova@sberbank.ru</a>
<b>КОНТАКТНЫЙ НОМЕР ТЕЛЕФОНА ДЛЯ ОПЕРАТИВНОЙ СВЯЗИ</b>	+79081698006