



ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

НОМЕР ЗАЯВКИ: №24ССА-000

ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ: ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ: передано в жюри

НОМИНАНТ	Рудаков Семён
ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД	СБЕР
ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(ок) КЦ НОМИНАНТА	Ставрополь
КОЛ-ВО РАБОЧИХ МЕСТ НА ПЛОЩАДКЕ(ах) КЦ НОМИНАНТА	1500
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://www.sberbank.ru
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
Сопроводительный файл 1	Посмотреть загруженный файл »
Сопроводительный файл 2	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
Сопроводительный файл 3	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ВАШЕ ЭССЕ

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

Привет!

Меня зовут Рудаков Семён. Я главный специалист сектора операционной поддержки в Центре корпоративных решений (ЦКР) Сбера. Наш контактный центр ежедневно помогает клиентам, отвечая на их вопросы, решая проблемы и предоставляя информацию о продуктах и услугах банка. Мой стаж работы в Сбере – 6 лет. Я начинал свой путь в офисе по работе с физическими лицами. За эти годы я развивался, рос по карьерной лестнице, изучал работу банка. Я всегда стремлюсь к развитию и мне было очень интересно попробовать свои силы в корпоративном блоке Сбера, поэтому 29 марта 2022 года я пришел в ЦКР. На тот момент я не подозревал, к чему это приведет, но был полон сил и энтузиазма. Моя ориентация на результат и серьезный опыт в банковской сфере не остались незамеченными, и всего за полгода – 17 октября 2022 года, я получаю повышение до ведущего специалиста. Уровень ответственности увеличивается, появляется больше возможностей

себя проявить, и я принимаю для себя этот вызов. Уже меньше, чем через год, 24 августа 2023 года, я стал главным специалистом!

Моя работа - предоставление клиентам консультаций по вопросам операционного сопровождения. Ежедневно, 24/7 клиенты нашего банка сталкиваются с различными ситуациями, где им необходима наша помощь. Наши клиенты – это представители Микро и Малого Бизнеса. Люди бизнеса очень ценят время и финансовую выгоду, поэтому своей целью я ставлю – максимально быстрое и эффективное решение вопроса клиента. Для того, чтобы оказывать качественные консультации и получать положительную обратную связь от клиентов я прошел огромное количество плановых и самостоятельно подобранных курсов обучения. С каждым днем опыта становилось все больше, я чувствовал себя все более уверенно и пришел к тому, что сейчас я **многофункциональный оператор:**

- Консультирую клиентов по всем продуктам нашего банка: расчетно-кассовое обслуживание, кредитование, депозиты, эквайринг и другое.
- Техническая помощь – мое увлечение современными технологиями позволяет мне помогать клиентам в любых вопросах технического плана. Да, я с легкостью могу объяснить возрастному клиенту – как сменить браузер по умолчанию и установить настройки прокси для его токена.
- Являюсь наставником для новых ребят, завершивших первичное обучение. Моя работа с новичками обеспечивает высокий уровень их консультаций, что увеличивает лояльность клиентов нашего банка.
- Замещаю руководителя в периоды ее отсутствия, являясь преемником.

Я работаю в ЦКР всего 1,5 года. Да, это немного, но за этот период я достиг важных для себя целей и не намерен останавливаться - впереди кадровый резерв на должность руководителя.

Влияние (не более 3600 знаков с пробелами)

Я часть большой команды Сбера и стремлюсь делать наши процессы более удобными и эффективными.

Как оценить качество консультации и степень удовлетворенности клиента? Для этого есть CSI - Customer satisfaction Index, но это скорее показатель бизнеса. Это важно для меня, бесспорно, но наивысшая степень признательности со стороны клиента для меня лично – это его благодарность. Чем выше количество благодарностей, тем больше довольных клиентов, которые получили эффективную помощь и поддержку в самых непростых ситуациях. Ведь чаще всего, клиенты оставляют благодарности именно при решении сложных вопросов.

Благодарности говорят о:

- Положительном опыте: клиенту было комфортно и приятно взаимодействовать с сотрудником.
- Лояльности: клиент чувствует, что его нужды и интересы важны для нашего банка, он более вероятно останется нашим постоянным клиентом.

23 благодарности от клиентов я получил с начала 2023 года. Для меня это много значит, и я считаю, что это крутой результат за такой период.

Всего знать и помнить невозможно, поэтому во время консультаций я использую Базу Знаний – портал, где размещена вся необходимая информация. Это своеобразная «Энциклопедия», где есть ответы на все вопросы. Это наш основной инструмент. С апреля 2023 года Сбер постепенно

переводит Базу знаний на новую платформу – новый интерфейс, новые возможности. Но иногда встречаются «баги», это нормально для такого сложного процесса. Для своевременного «лечения» багов, на портал добавили кнопку «Не нашел» — это помогает нам быстрее подать сигнал о том, что информации не хватает. Я всегда топлю за команду, мне не все равно, поэтому с начала апреля 2023 года я зарегистрировал **18 запросов**, которые помогли сделать поиск более удобным, а это в свою очередь положительно сказывается на динамике показателей всего ЦКР. В результате такой активной работы уже 75% статей полностью перенесены на новую платформу без потерь в качестве и полноте информации.

Благодаря моему опыту и высоким показателям я стал наставником. **Я помогаю новичкам после обучения 1-2 модулю (из 4-х) адаптироваться в линии и выйти на выполнение плановых показателей.** Наставничество очень важный процесс, который направлен на:

- Обучение и развитие навыков: работа с наставником помогает новым сотрудникам быстрее освоить необходимые навыки работы. Я делюсь своими знаниями и приемами, что сокращает время адаптации новичков.
- Повышение уверенности в себе: я регулярно поддерживаю новичков и даю обратную связь, что помогает им чувствовать себя более уверенно в своей работе. Это важно для обработки сложных обращений и эффективного взаимодействия с клиентами.
- Сохранение культуры обслуживания клиентов: я передаю новичкам особенности и ценности Сбера в работе с клиентами. Это способствует поддержанию высокого стандарта обслуживания.
- Эффективность обучения: благодаря наставничеству со мной, обучение становится более персонализированным и адаптированным к индивидуальным потребностям каждого сотрудника, что способствует более эффективному усвоению материала. Так, с февраля 2023 года 35 из 35 новичков успешно прошли адаптацию под моим руководством и вышли в сектор. Более того, 28 из 35 новичков сразу выполняют плановые показатели при выходе в сектор, что показывает эффективность практики со мной.

Эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)

Выполнение показателей имеет для меня большое значение по нескольким причинам:

- Оценка успехов: мои показатели позволяют оценить, насколько успешно я достигаю поставленные цели и задачи. Это помогает мне понять, в каких областях необходимо внести изменения для улучшения результатов.
- Мониторинг процесса: мои показатели служат инструментом для отслеживания хода выполнения поставленных задач. Я реагирую на проблемы и корректирую работу в реальном времени.
- Мотивация и ответственность: задачи с установленными показателями стимулируют меня к более активной работе.
- Сравнение и анализ: путем сравнения моих текущих показателей с предыдущими или с данными коллег, я выявляю закономерности и обнаруживаю потенциальные улучшения или проблемы.

Я нацелен на максимально эффективное решение вопроса клиента, стараюсь превосходить его ожидания и показываю качественный сервис – все это позволяет мне добиваться высоких результатов.

Показатели, которые являются ключевыми в работе оператора нашего контактного центра:

- Customer Satisfaction Index (CSI) – это показатель, с помощью которого измеряют удовлетворенность клиентов товарами, услугами, обслуживанием и компанией в целом. Это мой основной показатель как оператора. Когда я консультирую клиента – всегда ставлю себя на его место.
- Производительность – показывает среднее время обслуживания и количество принятых звонков. Чем выше показатель – тем более эффективен сотрудник. Скорость обслуживания делает клиентский путь более комфортным и обеспечивает доступность линии. Никому не хочется слушать музыку пока ожидаешь, какой бы классный рингтон мы ни поставили на время ожидания. Опыт очень помогает в выполнении этого показателя, так как с каждым разом оттачиваются навыки поиска информации, понимаешь, как более понятно и лаконично донести информацию до клиента. За 1 квартал 2023 года моя производительность составила – 103,3%, а значит плановый ориентир достигнут, и я «вырос» на 6%, в сравнении с 2022 годом. 2 квартал 2023 года – 106,1%, это на 12% больше, чем во 2 квартале прошлого года. За 3 квартал 2023 года удалость достичь такой цифры – 110,1 %, это на 9% выше, чем в начале 2023 года.
- Adherence – показывает соответствие расписанию. Это очень важно для контактного центра, так как распределяется нагрузка на линии, и любое отклонение от графика может повлечь за собой увеличение времени ожидания для клиента. За все три квартала 2023 года я выполняю данный показатель на 100%, потому что очень внимательно отношусь к своему графику в целом и ценю пунктуальность.

Какой ответ на свой вопрос я бы хотел получить?

Насколько комфортно мне общаться с данным оператором?

Достаточно ли мне предоставленной информации и не возникнут ли непредвиденные обстоятельства, о которых меня не предупредили?

Какую оценку я готов поставить за данную консультацию?

Такие вопросы я задаю себе, когда представляю себя на месте клиента. Все это помогает мне лучше почувствовать и понять клиента, и показать максимально качественный сервис. Мой CSI подтверждает уровень моего сервиса – за 1-й квартал 2023 года мой результат – 100,7 %, то есть нормативный показатель полностью выполнен, и это на 8% больше, чем за 2022 год. Во 2-м квартале 2023 года результат составил – 105,2 %, это на 4,5% выше показателя за 1 квартал этого же года. В 3-м квартале текущего года показатель составил – 110,1 %, это на 11,4% больше, в сравнении с началом 2023 года.

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

Хороший клиентский опыт представляет собой положительное взаимодействие между клиентом и банком. **Вот ключевые, на мой взгляд, аспекты хорошего клиентского опыта:**

- Понимание потребностей клиента: важно активно слушать и понимать потребности, ожидания и проблемы клиентов. Уметь выявлять корневую причину обращения клиента.
- Легкость и удобство: предоставление удобных и интуитивно понятных способов взаимодействия с банком.
- Персонализация: адаптация решений в обслуживании под индивидуальные потребности каждого клиента.
- Качественное обслуживание: оказание высококачественных услуг и поддержки с учетом быстрого решения проблем клиента.

- Своевременность: быстрая реакция на запросы клиентов и выполнение обязательств в срок.
- Устойчивые отношения: создание долгосрочных отношений с клиентами.
- Инновации: внедрение новых технологий и методов для улучшения клиентского опыта.
- Обучение: подготовка для обслуживания клиентов с высоким уровнем профессионализма и человекоцентричности.

Вся работа Сбера ориентирована на удовлетворение потребностей клиентов. Это философия работы, при которой клиент ставится в центр внимания, и все действия и процессы в нашем контактном центре нацелены на обеспечение наилучшего опыта обслуживания клиентов.

Я хочу рассказать об **одном из своих кейсов** про клиентский опыт, в котором моё «зрение в корень» проблемы и желание осчастливить другого человека помогло разрешить, казалось бы, сложный вопрос!

На линию обратился клиент – это было его 7 обращение за сутки! Я думаю, не сложно представить, в каком настроении он был. У него было действующее обращение на 2-ю линию (отложенное обращение, которое рассматривают профильные специалисты), оно рассматривалось уже 3-й день. Клиент не мог воспользоваться Бизнес-картой, а провести покупку было жизненно необходимо! Он заключил контракт со своим контрагентом, по которому ему необходимо было срочно внести оплату, так как срыв сделки нес финансовые риски. Все операторы озвучивали стандартные сроки рассмотрения отложенного обращения – до трех рабочих дней. Клиент был крайне негативно настроен! Я не стал воспринимать негатив на себя, потому что и сам бы на его месте негативно настроился, конечно не на конкретного сотрудника, а на ситуацию. Я постарался абстрагироваться от настроения клиента, выдохнул и сосредоточился на решении его вопроса! Мне действительно хотелось ему помочь. Внимательно проанализировав данные по обращению и карте, я пришел к выводу, что клиенту необходимо обновить лимиты по карте, так как они были уже израсходованы и составление обращения для решения его вопроса не требуется. Совместно с клиентом в режиме «диалога» обновили лимиты, после чего клиент совершил долгожданную операцию по карте и остался доволен оказанной консультацией.

Эта ситуация ценна для меня прежде всего тем, что я помог человеку в такой сложной и важной для него ситуации. Те слова и эмоции, которые клиент выразил в завершении консультации намного более значимы для меня, чем зарегистрированная благодарность.

Вот так просто можно осчастливить другого человека. Для этого необходимо лишь прислушаться и услышать!

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

Я активно развиваю в себе и демонстрирую как "hard skills" (технические навыки), так и "soft skills" (межличностные навыки). Это помогает мне качественно выполнять показатели и делиться опытом с коллегами.

Hard Skills (Технические навыки):

- Владение программным обеспечением: я умею работать со специализированными программами для обработки входящих звонков, решения вопросов клиентов. Я также помогаю коллегам с настройкой и навигацией в программах Сбера. Да, ко мне можно обращаться, чтобы настроить корпоративную почту на телефоне или очередность и разрешение мониторов на рабочем столе.
- Знание продуктов и услуг: я хорошо изучил продукты и услуги, предлагаемые Сбером, и способен консультировать не только клиентов, но и помогать коллегам в решении сложных

вопросов.

- Аналитические навыки: Я анализирую отчеты для улучшения качества обслуживания и решения проблем. На период отсутствия руководителя провожу анализ показателей всего сектора, подсвечивая сильные стороны и направления для роста сотрудников нашего сектора. Как наставник я помогаю новичкам, в том числе из нашего сектора. С июля 2023 года троим сотрудникам, которые пришли сектор после модульного обучения, я еженедельно направлял отчеты по их показателям с рекомендациями по улучшению этих показателей. Это позволило улучшить выполнение KPI этих сотрудников за два месяца на 28%.

Soft Skills (Мягкие навыки):

- Коммуникация: я обладаю хорошими навыками общения, умею ясно и эффективно общаться как устно, так и письменно. Это помогает мне не только лаконично доносить информацию до клиента, но обеспечивает эффективность обратной связи, которую я предоставляю коллегам и новичкам в процессе наставничества.
- Эмпатия: я проявляю понимание и сочувствие к потребностям и проблемам клиентов и сотрудников, создавая положительный опыт взаимодействия. В работе с сотрудниками-новичками в процессе наставничества всегда ставлю себя на место сотрудника, стараясь решать проблемы до их возможного появления.
- Работа в команде: я сотрудничаю с коллегами и руководством для решения сложных задач и улучшения процессов. Так, например, я регулярно (не менее двух раз в день) делаю выгрузку по сотрудникам с их временем обслуживания и количеством принятых звонков и направляю эту информацию коллегам. Когда сотрудники в процессе рабочего дня видят в режиме реального времени свои показатели, они понимают от чего им отталкиваться, могут вовремя скорректировать свою работу. С сентября 2023 года, когда я начал направлять такие выгрузки сотрудникам, производительность сектора выросла на 15%.

Эти навыки важны для успешной работы, поскольку они помогают обеспечить высокое качество обслуживания клиентов и создать положительное впечатление о Сбере, а также обеспечивают эффективное взаимодействие с коллегами.

Большое влияние на атмосферу в коллективе оказывают неформальные активности. Это способствует развитию позитивных отношений, созданию более дружелюбной и поддерживающей обстановки, что в итоге положительно сказывается на общей продуктивности и успехах команды.

Одно из моих увлечений – это экскурсии по городу, которые позволяют нам с командой видеться вне работы, с пользой и интересом проводить это время. Исследование и познание исторических мест - увлекательное и образовательное занятие.

Я живу в городе Ставрополь. У нашего города очень богатая история. В центре города находится большое количество исторических зданий, памятников архитектуры. На выходных я самостоятельно провожу небольшие экскурсии для коллег по историческим местам, рассказывая о судьбе старинных зданий.

Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)

Внедрение инноваций и предложение креативных идей сотрудниками имеет огромное значение для любой организации. **Вот несколько основных причин, почему это так:**

- Развитие конкурентных преимуществ
- Решение проблем и адаптация к изменениям
- Создание положительной корпоративной культуры

В Сбере сотрудники развиваются в том числе за счет возможности предлагать и внедрять инновации. Все это позволяет сотрудникам совершенствовать свой потенциал и профессиональные навыки.

Моя инициатива - Новая страница оценки взаимодействия клиента с сотрудником контактного центра.

Добавление детальной информации о сотруднике является более человекоцентричным сервисом и позволяет клиенту оценивать не обезличенную организацию, с которой он взаимодействует, а «живого человека», помогающего ему в решении вопроса.

Пример такой страницы, где клиент видит фотографию сотрудника, краткое описание и форму оценки, можете увидеть в презентации.

Оценка сотрудника персонально, а не абстрактный контактный центр, имеет, на мой взгляд, несколько **преимуществ**:

- Конструктивная обратная связь: когда клиент оценивает сотрудника лично, это позволяет предоставить более конструктивную обратную связь. Клиенты могут указать конкретные действия или качества сотрудника, которые они ценят или хотели бы видеть в улучшении. Это помогает сотруднику лучше понимать свои сильные и слабые стороны и работать над ними.
- Установление персональных связей: «живое» общение очень важно, а обращаясь в контактный центр клиент только слышит голос оператора. В новой форме оценки клиент видит фото и описание оператора, это делает сотрудника банка «ближе».

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

Моя жизнь наполнена движением и интересными событиями.

Люблю бегать, для меня – это настоящий заряд эмоций и энергии! Я наслаждаюсь каждым моментом бега. Начальная нервозность, ощущение силы и момент старта, а затем адреналин, который бьется внутри меня по мере приближения к финишу. На финише чувствую невероятное удовлетворение и гордость за себя. Вообще бег можно сравнить с выполнением показателей на работе. Ты отвечаешь на поставленный перед тобой вызов, набираешься сил, и делаешь рывок вперед. Здесь тоже важна стойкость, сила и умение правильно распределять силы, чтобы не сдаться на пол пути. Ну и эмоции счастья, и вкус победы, когда в конце месяца видишь выполнение KPI на +100%.

Я был участником Ставропольского фестиваля «На высоте». В 2022 году в Ставрополе состоялся забег на 1777 метров в честь 245-летия краевой столицы. Такие спортивные мероприятия заряжают меня на долгое время.

Ежегодно принимаю участие в Зелёном Марафоне Сбера. В 2023 году был юбилейный Зелёный Марафон, который прошёл уже в 10-й раз. Я участвовал в забеге на 10 км. Своим примером я вдохновляю коллег, поэтому в 2023 году мы участвовали в марафоне всем сектором.

Очень важным занятием я считаю – благотворительность для приютов, потому что я очень люблю животных.

В августе 2023 года я организовал в нашем секторе сбор средств для приюта «Лучший друг». Это приют безнадзорных животных по Ставропольскому краю для собак и кошек, которые ищут свой дом. С коллегами мы финансово помогли приюту, а также собрали корм и лекарства для животных.

Я стремлюсь развиваться как личность, поэтому всегда открыт для новых знаний и опыта! В качестве дальнейшего развития я хочу получить повышение и стать руководителем сектора. Уже сейчас я являюсь преемником руководителя, и, как в марафоне, двигаюсь к поставленной цели.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ КОНТАКТОВ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Рудаков
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Семён Юрьевич
ДОЛЖНОСТЬ	Главный специалист
ПЕРСОНАЛЬНЫЙ EMAIL ДЛЯ ВОПРОСОВ ЖЮРИ И ИНФОРМАЦИИ	syudakov@sberbank.ru
КОНТАКТНЫЙ НОМЕР ТЕЛЕФОНА ДЛЯ ОПЕРАТИВНОЙ СВЯЗИ	89197365722

КОМАНДА:

Фамилия	Имя	Должность	Email	Телефон
Старых	Антон	Руководитель проектов	ANStaryih@sberbank.ru	+79525518248