

## ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

**НОМЕР ЗАЯВКИ:** №24ССА-000

**ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ:** ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

**ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ:** передано в жюри

<b>НОМИНАНТ</b>	Храмов Степан
<b>ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД</b>	СБЕР
<b>ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(ок) КЦ НОМИНАНТА</b>	Тольятти
<b>КОЛ-ВО РАБОЧИХ МЕСТ НА ПЛОЩАДКЕ(ах) КЦ НОМИНАНТА</b>	1500
<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>	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
<b>Сопроводительный файл 3</b>	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
<b>ССЫЛКА на Youtube</b>	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

## ВАШЕ ЭССЕ

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

*«Для преданного друга нельзя сделать слишком много»*

Генрик Ибсен

Меня зовут Степан Храмов, я – ведущий специалист отдела поддержки внутренних клиентов. Наша преданная, взаимная дружба со СБЕРом началась в 2012 г., в отделении банка, с должности консультанта и с тех пор мы неразлучны. Как рост банка невозможен без роста его сотрудников, так и мое развитие за эти годы менялось от меньшего к большему, меняя не только масштабы, но и характер задач. За моими плечами работа с клиентами вживую, переход на оффлайн консультацию внешних пользователей, перемещение на новую зону ответственности: работа с внутренним клиентом. Сейчас мой рост не карьерный, а линейный, я взялся за улучшение новых продуктов и платформ, организацию и проведение культурно-массовых мероприятий, и активное участие в

жизни банка.

СБЕР – огромная организация, стратегические цели которой можно понять через вовлеченность, перевыполнение плана, исполнения поставленных задач, и... полное принятие! Так одна из проверок на прочность ждала своих сотрудников в реализации стратегии 2020, по которой банк готовился к масштабной трансформации из СБЕРбанка в огромную экосистему. Да, для клиентов и даже сотрудников банка это был стресс. Я, на тот момент, работал менеджером по продажам физическим лицам в отделении, был негласным **амбассадором бренда** и помимо высокой эффективности поддерживал клиентов, разъяснял информацию до мелочей об изменениях в банке. Пусть прямой задачи такой не стояло, но я всегда был уверен, что каждый, кто делает больше, чем от него требуется (особенно во времена неопределенности) – может считать это за достижение, которым он может гордиться.

Ребрендинг, создание экосистемы и многолетняя эффективность – создали для меня новую ступень в жизни и карьере. Так началась моя история в сфере обслуживания юридических лиц, в Центре Корпоративных Решений СБЕРа (далее ЦКР). Основы школы розничного блока, привитые банковские ценности – очень помогли в работе с юр. лицами. Я стал не только профессиональным оператором, но и не раз становился полуфиналистом таких крупных внутренних конкурсов как **«Профессионалы ЦКР»** и **«Лучший по профессии»**, в которых участвуют тысячи сотрудников СБЕРа по всей стране. Мое первое участие в «Хрустальной гарнитуре» – вызов, в котором есть возможность показать лучшие практики СБЕРа и обменяться опытом с коллегами.

#### На сегодня я:

- многофункциональный оператор – я помогаю как внешним, так и внутренним клиентам не только по операционным, но и по техническим вопросам
- наставник – я обучил уже более 25% сотрудников в секторе;
- член команды вовлеченности ЦКР – организовываем и реализуем мероприятия для всей площадки ЦКР Тольятти, а это более 1 500 сотрудников;
- будущий преемник руководителя – на текущий момент прохожу обучение в Школе молодого руководителя. (школа резерва руководителей на базе центров корпоративных решений).

Мой портрет будет не полным, если я не сделаю пометку о моем главном хобби и увлечении вне СБЕРа – это «Жигулевская кругосветка». Поход 1-ой категории сложности на ялах (лодках) по Волге, он длится 10 дней в составе более полусотни участников. Я начинал в 2004 году юнгой, но через 15 лет ежегодного участия стал капитаном яла, а сейчас я – капитан-командор – у меня в подчинении 4 яла. Мы – трехкратные обладатели главного кубка. Могу смело заявить, что опыт ведения команды за собой, помогает достигать значительных успехов и в работе. Я готов к вызовам, как на воде, так и на суше.

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

Я, как **капитан-командор** команды Жигулевской кругосветки скажу, что каждый новый этап похода дает новые возможности. Быть быстрее и стать первым – одни из главных задач как в походе, так на работе. Для этого порой приходится отходить от давно установленных правил и систем, которые, как нам кажется, и так хорошо работают. Если посмотреть через призму критичного мышления, я понимаю, некоторые механизмы уже не отвечают современным требованиям работы, их нужно заменить.

В начале пути в контактном центре, когда я только приступал к работе с юридическими лицами, меня можно было сравнить с юнгой, которому в новом мире необходимо каждый день и час что-то изучать. Во мне кипела тяга к знаниям, улучшению процессов. Я с легкостью находил общий язык с клиентами, доносил информацию на простом, доступном языке, что помогло приобрести не одну

благодарность в свою «копилку». Предвосхищая ожидания клиента, мне удавалось не только решить его вопрос, но и повысить лояльность к банку, а это рекомендации и привлечение новых клиентов. Порой качество моей консультации оценивалось не только сухими цифрами перевыполнения плана, но и такой неожиданностью, как просьба клиентов к моим коллегам «позвать Степана, т.к. он все понятно и доступно объясняет». Это мотивировало меня добиваться новых целей и привело к дальнейшему развитию в роли наставника.

Опыт наставничества показал мне, что не каждый оператор может «примерить» тапки клиента, порой не понимает сам вопрос, не знает, что дополнительно уточнить и начинает испытывать стресс. Здесь важно делиться своими знаниями, ведь у нас одна цель – сделать жизнь наших клиентов проще и приятнее. Так же я понимал и сторону клиента, которому оператор отвечает по скрипту, но клиент не понимает терминов, переживает, стесняется спросить. В такие моменты я на примерах разбирал кейсы до мелких деталей. Теперь все подопечные знают – главное решить вопрос без сложных терминов, уметь объяснить одно и то же по-разному. Доверие и лояльность клиента – самое дорогое для любой компании и без индивидуального подхода в консультациях этого никак не достичь.

**Мой стиль – качественная консультация в моменте.** Я замечал, что трудности в оказании быстрой и квалифицированной помощи у коллег связаны не только с софт-скиллами, но и с длительным поиском и загрузкой данных для анализа в разных программах Банка. Неоднократно сталкивался и я с данной ситуацией, когда тратишь по 10-15 минут поиска нужной информации, находишь ее, но на этой же странице есть противоположный ответ ранее найденному. Приплыли. Вот тут уже мастерством ведения диалога ты не сможешь быстро решить вопрос в одном обращении.

**Я люблю новое.** Особенно когда могу повлиять на это «новое», чтобы этим пользовались другие. СБЕР часто дает возможность участия в пилотных проектах. Я одним из первых откликаюсь на предложения руководителя принять активность во многих нововведениях. Наиболее масштабными проектами для меня стали **Программа Единое рабочее место** (далее ЕРМ) – программа, объединяющая данные клиента в одном месте для быстрого анализа информации и новая база знаний **Sberhelp** – система организованных данных и знаний, необходимых оператору для решения вопроса клиента. Подробнее о моем участии в создании этих продуктов я опишу в следующем блоке «эффективность».

Я уверен, на деятельность организации влияет каждый выполненный план, каждый сотрудник, каждая новая озвученная и исполненная идея. Только в команде, обмениваясь опытом и поддерживая друг друга, можно достигнуть высочайших результатов. Главное осознавать – именно ты можешь повлиять на такой огромный механизм как СБЕР.

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

Каждому из нас приходилось обращаться на линию поддержки по каким-то вопросам и как же не радостно слышать: «оператор ответит вам через 5 минут», а потом ждать, пока сотрудник контактного центра найдет ответ на твой вопрос еще через 5-10-20-бесконечность минут. Поэтому считаю одними из важных критериев успешной работы любого контактного центра качество и эффективное время проведенной консультации. Например, с молодыми людьми можно использовать более сложные термины новых технологий, термины уверенного пользователя ПК. С людьми старшего поколения, которые спрашивают «что такое логин? Где его взять?», лучше объяснить как можно проще, без профессионализмов. На мой взгляд, так же не стоит забывать и о таком показателе, как доля повторных обращений, ведь так важно оказать всестороннюю помощь

клиенту «в одно касание», чтобы клиент остался доволен и предоставленный ответ был исчерпывающим.

**И что же могло повлиять на данные показатели?** При оказании консультации страница могла грузиться более 7 минут, а в итоге однозначной информации по вопросу клиента нет. Плюс параллельно загружается еще 3 программы, чтобы посмотреть «портрет» клиента. Тогда я понял, что улучшать только свои показатели недостаточно. Необходимы изменения в программах для удобства всех операторов и я стал активным участником проекта изменений.

- Программа Единое Рабочее Место. Основная система для операторов при принятии звонка, просмотра информации по клиенту. Участие в пилоте - быть одним из первых, кто будет работать в этой программе, писать отзывы, предложения по оптимизации, добавлению клавиш - это настоящий кайф для меня. На сегодняшний день, пилот признан успешным, и каждый оператор принимает звонки целиком и полностью в этой программе. Приятно осознавать, что некоторый функционал программы, и то, как он сейчас выглядит, зависел и от меня. А сейчас этим пользуется каждый оператор во всех городах, где есть контактный центр СБЕРа - более 5000 сотрудников.
- Еще один проект в моем багаже, где я являюсь автором и тестировщиком - Sberhelp, новая база знаний на платформе СБЕРа - созданный с нуля проект, который включил в себя верификацию информации и выстраивание новой логики разметки страниц и поиска.

Ниже я подробнее расскажу, как я участвовал в пилотах и опишу степень моего влияния на примере показателей нашего отдела:

В начале 2023 года доля передач в отложенную обработку была 6,1%, а доля повторных обращений 19,42%.

На сентябрь 2023 доля повторов снизилась на 5% и составила 18,59%. Долю передач на вторую линию мы смогли сократить до 4,5 пунктов, выиграв целых 35%. Однозначно можно сказать, проведенные мероприятия положительно повлияли на показатели отдела внутренних клиентов. Я чувствую, что моя активная позиция и предложенные изменения и улучшения, наставничество в роли медиатора помогли в реализации намеченных планов и целей.

Для меня важно убрать границы общения с клиентом и результат проделанной работы отражается в доле продуктивного времени в линии, отдел выполнил в 3 квартале - 85,44 при плане 80. Помните, я писал о том, что клиент устает ждать по 10 минут и слушать музыку, пока оператор ищет ответ? Это явный барьер, который я и мои коллеги преодолеваем, находя быстро информацию в новой базе знаний, оперативно анализируя ситуацию клиента, снижаем процент завешивания и ведем беседу без перерывов, подчеркивая свою компетенцию.

Этим мне и нравится моя работа - здесь невозможно остановиться, ты всегда в потоке изменений. Время диктует новые условия, компании меняют стратегии, а мы должны успеть сменить курс и подстроиться под новые реалии.

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

Путь клиента ко мне начинается задолго до того, как начнется наш диалог. И чтобы быть еще полезнее, я погрузился в работу других отделов. Я побывал на ГЕМБА в отделе обучения, поработал бок о бок с операторами «пилотных» секторов. Пилоты, проекты, инновации - это прогресс, но не менее важная наша задача, чтобы за этим прогрессом успевали наши клиенты. Для этого необходимы интересные, вовлеченные консультации на простом языке клиента. Без шаблонов. А когда работал в отделении банка - бабушки игнорировали электронную очередь и садились в

очередь именно ко мне для оформления вклада или получения консультаций.

Жигулевская кругосветка тоже меняется с годами. В походе появились бензопилы, генераторы дают нам электричество для света, зарядки смартфонов и ноутбуков, выступления на сцене стали более яркими благодаря микрофонам и фонограммам. Это прогресс! Но некоторые опытные матросы не понимали и не принимали нововведений. Не умели пользоваться микрофоном или бензопилой. Я с удовольствием вечером у костра рассказывал всей команде причины и цели данных изменений, учил пользоваться аппаратурой.

Однажды на линию корпоративных клиентов обратился мужчина, который хотел получить карту для поступления на нее зарплаты, но изъяснялся путано и от этого был возбужден и негативно настроен. Выявив потребность и что хочет клиент, я стал искать информацию в базе знаний, но не нашел ее, т.к. вопрос клиента относился к линии поддержки физических лиц. Конечно, я оформил обращение для добавления информации в базу знаний, чтобы такие «непрофильные» моменты могли решаться сразу без негатива со стороны клиента. И я мог бы сказать: «обращайтесь на номер 900, вам там помогут», но вместо этого я, имея опыт работы с физическими лицами, подробно рассказал, что нужно сделать клиенту в приложении либо можно обратиться в отделение банка. Конечно, таким чутким подходом я растопил его сердце, и мы тепло попрощались друг с другом. Этот пример, как и многое другое из своей практики я показываю ребятам во время наставничества и на встречах с сектором на летучках, как важно иметь многогранный подход к решению, казалось бы, «не своих вопросов за периметром», как важно добавлять информацию в базу знаний, которая в дальнейшем поможет твоим коллегам решить вопрос клиента, а также от каждого зависит, как твой корабль преодолит очередную высокую волну или шторм, если все дружно приложат силы для решения любой ситуации клиента.

**Мой опыт всегда начинался с первой ступени.** В «кругосветке» я начинал с юнги, потом стал матросом, сейчас капитан-командор команды. В СБЕРЕ начинал с консультанта, кассира, менеджера по продажам по работе с физическими лицами, а сейчас ведущий специалист поддержки юридических лиц. На каждом этапе, на каждой должности, на каждой ступени я общался с клиентом и получал багаж опыта - в каком моменте, какой термин или какой процесс клиент не так понял, или в чем именно была сложность непонимания. Благодаря этому опыту при следующих консультациях мне гораздо проще задавать наводящие вопросы, понять суть вопроса и ответить на языке клиента.

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

В 2008 году маршрут «Жигулевской кругосветки» прошло 22 команды, а в 2023 только 13 команд. Команды переставали ходить по разным причинам. Какие-то команды объединились в одну, какие-то постарели и не были заинтересованы в преемственности и привлечении новых поколений, но некоторые перестали ходить из-за разногласий с руководством, непонимания изменений, непринятие инноваций в походе. Такие люди выступают с лозунгом «за сохранение традиций». Традиции – это хорошо, но сохраняя такие традиции мы бы в СБЕРбанк до сих пор ходили со сберкнижками, прогресс бы остановился. Но и «рубить с плеча», вводя новые изменения, рискованно, так как многие опытные сотрудники могут не принять и уволиться. Поэтому в новые изменения необходимо вовлекать опытных сотрудников. Тем самым сотрудники и улучшают сам продукт, и делают его удобным для себя, так как дальше им же работать с этим продуктом, и занимаются одним общим делом все вместе.

**В пример я приведу нашу новую базу знаний Sberhelp,** продукт, над которым работает большая команда из разных отделов Банка. Когда я начал заниматься этим пилотом, Sberhelp был

абсолютно пустой, была открыта только платформа. Заполнять, улучшать, вносить предложения могла только пилотная группа сотрудников, которая состояла из разных подразделений. Заполнение информации проходило не самым быстрым образом, так как мы, рядовые операторы, продолжали помимо пилота обслуживать клиентов в штатном режиме. **Я предложил и включил в пилот весь наш сектор поддержки, всех моих коллег.** А сам рассказал коллегам, что новая база знаний Sberhelp на платформе СБЕРа нам необходима в связи с возможными санкциями и геополитической ситуацией в стране, что старую базу знаний нам могут заблокировать в любой момент. И знаете, я видел интерес коллег в изучении чего-то нового и не сразу принимаемого изменения.

В итоге наш сектор сплотился над одним общим делом, изучил новую программу и имел возможность самому сделать ее для себя удобной в работе. Поэтому, когда пилот признали успешным и запустили по всем подразделениям, наш сектор не испытал сложностей с привыканием или освоением Sberhelp. Все было уже привычно и удобно.

Команда разработки Sberhelp регулярно проводит опросы удовлетворенности своими продуктами, и если на старте проекта количество позитивных отзывов составляла 25,5%, то на сентябрь она составила 43,5%. Были решены глобальные задачи, такие как поиск информации, как во всем пространстве базы знаний, так и в отдельных статьях. Многие операторы высоко оценивают развитие Sberhelp и видят огромный потенциал для совершенствования личного проекта СБЕРа.

Решение одного может спасти всех остальных. Наглядный ответ тем, кто думает: «а что я могу?». От каждого из нас сейчас зависит то, что будет потом. И я подумал об этом, когда вовлекал своих коллег в пилот.

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

Одним из новых направлений в ЦКР стала новая база знаний на личной платформе СБЕРа - Sberhelp. Имеющая база знаний стала заметно утратила свою гибкость и стала своего рода собранием тяжелой и разрозненной информации, которая не способствовала оперативному поиску нужного ответа.

В составе сектора, я был первым на этой платформе, кто внес множество идей, коррективов и по наполнению, и по функциональности клавиш, и по логике поиска необходимой информации. **На меня была возложена роль координатора и идейного вдохновителя.** Был проведена верификация статей в Sberhelp, поданы запросы на добавление недостающей информации, исключение дублей вопросов.

### **Были предложены и реализованы следующие доработки и изменения:**

- новый дизайн базы, цвет, расположение статей и сопутствующих блоков;
- оптимизирован переход по выделенным ссылкам из статьи с открытием новой вкладки;
- фильтр разделов статьей для разных функций, таких как операционная и техническая поддержка,
- внедрен поисковик «лупа» - который облегчает поиск уже в найденной статьей, т.к. имеет гибкую настройку макросов.
- выстроена единая логика размещения информации - каждая статья разбита на составляющие части, что способствует быстрой загрузке страницы - менее 10 секунд.
- реализована возможность скрывать неиспользуемые пространства на странице (поиск и дерево статей). И многое другое.

Я устроил конкурс «кто больше предложит идей - получит приз», как я это делал в

«Жигулевской кругосветке», а сам систематизировал все заявки для исключения повторов, так же я выделил основных участников процесса. Мы обсуждали предложения в виде мозгового штурма. Мы подали более 50 предложений по заполнению, оформлению и функционалу новой базы знаний. 40 из них были приняты и реализованы, остальные предложения ждут своей реализации в 4 квартале 2023 года.

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

Путь к поставленной задаче и заявленной цели зачастую бывает монотонным, пусть и необходимым. При этом всё можно быть на позитиве, секрет заключается в правильном отдыхе и сплочённости коллектива, тогда любую сложную или монотонную работу гораздо проще выполнить вместе с единомышленниками, друзьями, а не просто коллегами. Свою креативность воплощаю организацией в секторе совместных мероприятий. Летом ходим в походы по живописным местам нашего края. На машинах и паромходах. В самом походе помогаем друг другу преодолевать трудности и играем в разные креативные игры. Зимой катаемся с горок на ватрушках и гуляем по лесу с термосом горячего чая. А на Новый год мы снимаем дом, я становлюсь дедом Морозом, мы устраиваем смешные конкурсы и обмениваемся подарками.

Всё это не новый вид активностей, но **каждый в секторе понимает, насколько он важен именно в нашем кругу**. Благодаря отдыху растёт личная эффективность каждого, благодаря туризму мы учимся приходить на помощь друг другу не только на работе, но и в жизни, благодаря предстоящим встречам каждый хочет идти на работу и считает, что он работает в лучшем секторе!

В 2023 г. стал **чемпионом команды КВН «ОПЕРАторы 90-х»** в первом внутрибанковском городском конкурсе «Капустник 2023» среди 7 команд.

Победитель в номинации **«Приз зрительских симпатий»** в первом кинофестивале «Волжская жемчужина», в котором принимали участие 8 команд Самарского Головного отделения Сбера и ЦКР Тольятти.

Особенно чувствуется положительный заряд коллег во время наставничества, когда вы вместе накануне преодолели горный подъем или победили в интеллектуальной игре, а на работе вместе смогли решить каверзный вопрос клиента без передач обращений в отложенную обработку.

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

*«Парня в горы тяни, рискни. Не бросай одного его. Пусть он в связке одной с тобой. Там поймешь кто такой...»* В. Высоцкий

Горы, походы, успех крупных организаций как СБЕР зависят от командной работы. А командную работу необходимо построить самой командой изнутри, руководство лишь задает вектор и идеологию. Пока я не занимаю руководящую должность в СБЕРЕ, но занимая рядовую должность и обладая лидерскими качествами в сложном туристическом походе, либо в инновационном проекте СБЕРА, я могу сплотить команду и выполнить любые поставленные задачи.

Капитан-командор - главный и ответственный в 200 км походе за жизни членов Жигулевской кругосветки. Руководящая должность в таком мероприятии дает мне колоссальный опыт в принятии решений, ответственности, опыт в организации командообразующих мероприятий не только в походах, но и в жизни, в работе. В этих мероприятиях проявляются самые вовлеченные и верные сотрудники и члены экипажа, а остальные берут пример и принимают «правила игры» в

команде.

Успехи, будь то наставничество или продуктивное выполнение показателей отдела демонстрируют, что каждый сотрудник может привнести в компанию что-то новое и креативное, что в дальнейшем будет внедрено в работу оператора и сделает его работу проще, а клиента довольнее. И я показал, что это возможно на примерах и цифрах.

Победы во многих номинациях корпоративных конкурсов, в кругосветке, которые дают мне опыт во многих сферах жизни и работы! Главное участвовать, набираться опыта, браться за новое и вместе у нас всё получится! Очередная моя задача как наставника сектора №1 отдела поддержки внутренних клиентов и командора команды «Дубрава» пойти в поход 2024 года и привлечь коллег к этому непростому и увлекательному путешествию по р. Волге. А сейчас вперед, к хрустальной garniture!

## ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ КОНТАКТОВ С ЖЮРИ:

<b>ФАМИЛИЯ</b>	Храмов
<b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b>	Степан Константинович
<b>ДОЛЖНОСТЬ</b>	Ведущий специалист
<b>ПЕРСОНАЛЬНЫЙ EMAIL ДЛЯ ВОПРОСОВ ЖЮРИ И ИНФОРМАЦИИ</b>	<a href="mailto:skkhramov@sberbank.ru">skkhramov@sberbank.ru</a>
<b>КОНТАКТНЫЙ НОМЕР ТЕЛЕФОНА ДЛЯ ОПЕРАТИВНОЙ СВЯЗИ</b>	+7 939 700-97-99

## КОМАНДА:

Фамилия	Имя	Должность	Email	Телефон
Антонова	Валерия	Начальник сектора	<a href="mailto:antonova.v.f@sberbank.ru">antonova.v.f@sberbank.ru</a>	+7 927 895-56-04
Семашкина	Кристина	Начальник отдела	<a href="mailto:klkudryavtseva@sberbank.ru">klkudryavtseva@sberbank.ru</a>	+7 937 202-43-53
Старых	Антон	Руководитель проектов	<a href="mailto:ANStaryih@sberbank.ru">ANStaryih@sberbank.ru</a>	+79525518248