


ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

НОМЕР ЗАЯВКИ: №24ССА-000

ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ: ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ: передано в жюри

НОМИНАНТ	Милоданович Евгений
ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД	Альфа Банк, ЗАО
ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(ок) КЦ НОМИНАНТА	Гомель
КОЛ-ВО РАБОЧИХ МЕСТ НА ПЛОЩАДКЕ(ах) КЦ НОМИНАНТА	45
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://www.alfabank.by
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
Сопроводительный файл 1	Посмотреть загруженный файл »
Сопроводительный файл 2	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
Сопроводительный файл 3	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
ССЫЛКА на Youtube	https://www.youtube.com/watch?v=jVEWPYMBIDo

ВАШЕ ЭССЕ

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

Приветствую, уважаемые члены жюри! Позвольте представиться: меня зовут Евгений. Я приехал из маленького белорусского городка Хойники, и сегодня хочу рассказать вам свою историю. Да, я уже участвовал в конкурсе Хрустальная гарнитура в номинации Оператор года и даже дошел до полуфинала! И я собираюсь сделать это снова. Потому что моя цель - не просто победить. Я хочу доказать всем, что являюсь Лучшим в своей отрасли!

Работаю в Альфа-Банке Беларусь более двух лет и уже несколько последних месяцев подряд я являюсь лучшим Дистанционным персональным менеджером, а ведь когда-то, работая на заводе, я даже представить не мог, что свяжу свою жизнь с банковской сферой и работой с людьми.

Моя жизнь до прихода в Альфу была довольно обычной. Финансы и все подходящее под эту категорию меня в принципе не интересовали. Особенно работа с людьми, уж слишком я был стеснительным. Но когда увидел вакансию в контактный центр, подумал: «Кто не рискует...» - и подал заявку. А теперь горю желанием стать «Альфой в Альфе» и не только.

Сейчас я Дистанционный персональный менеджер (ДПМ), а если по-простому – для клиентов я «свой человек» в банке. Занимаюсь обслуживанием премиальных клиентов, как резидентов, так и нерезидентов. Я веду коммуникацию не только в телефонном разговоре, но и в мессенджерах. Клиенты при звонке дозваниваются напрямую ко мне и я сразу понимаю, как нужно к нему обратиться, поприветствовать. Многие клиенты просят сразу обращаться на «ты», некоторые удивляются, что такое есть в банке, и говорят: «Ого! Очень интересно! Действительно приятно познакомиться!».

Работа в Контактном центре позволила прокачать мои коммуникативные навыки в работе с людьми. Здесь очень много разносторонних ребят и общение с ними очень развивает кругозор.

Влияние (не более 3600 знаков с пробелами)

Я, как специалист, занимающийся обслуживанием клиентов премиального сегмента напрямую оказываю влияние на одну из ключевых целей Банка - Самый любимый банк! Я точно своей ежедневной деятельностью делаю все, чтобы клиент был максимально доволен качеством обслуживания в банке и прикладываю к этому максимальные усилия! И будьте уверены, после моих консультаций клиент не только готов рекомендовать наш банк, но и в рамках опроса CSI ставит самые высокие оценки!

Еще одна цель, которую банку важно достичь - Доля рынка по количеству карточных транзакций. Здесь так же можно наблюдать мое прямое влияние на этот показатель! Ведь с недавнего времени направление ДПМ еще и стало продавать. И здесь, проявляя заботу о клиенте, я ежемесячно прозваниваю свою базу клиентов и напоминаю, о возможности избежать комиссии за обслуживание в рамках комплекса услуг путем выполнения транзакционного критерия, тем самым и клиенту хорошо и банк зарабатывает на транзакциях и приближается все ближе к выполнению цели.

Самый digital Банк - еще одна цель, на которую я так же оказываю влияние своей деятельностью. Несмотря на то, что клиент всегда может обратиться ко мне за консультацией и я ему обязательно помогу, я так же считаю своим долгом развивать клиента и ориентировать осуществлять операции в digital-каналах.

Наш руководитель на регулярной основе погружает нас в бизнесовые фокусы и благодаря этому я четко понимаю, на чем необходимо сделать акцент с точки зрения развития клиента и как своими действиями я положительно влияю на бизнес.

Эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)

На протяжении всего года у нас были привычные всем показатели KPI с нижним и верхним порогами. В рамках KPI в мою личную мотивацию входили следующие показатели:

- скор-лист с таргетом 90 баллов и удельным весом 15%

- CSI с таргетом 4,90 и удельным весом 30%
- Service Level по звонкам с таргетом 90%/15 сек и удельным весом 15%
- Service Level по чатам с таргетом 80%/2 мин и удельным весом 20%

Все показатели, отраженные в KPI, напрямую влияют на ключевую цель Банка - Самый любимый Банк.

Среднее значение выполнения KPI за последние 12 месяцев - 113%.

Детали в разрезе показателей по месяцам приведены в Презентации.

С ноября текущего года на нашем направлении внедрена сдельная мотивация. Это было сделано по двум причинам:

1. Все подразделения Департамента клиентского сервиса с апреля стали переходить на данную мотивацию
2. С октября текущего года наше направление стало еще и продавать, а старая система KPI не предполагала продаж

Мне близка такая система мотивации, ведь я четко понимаю, как я могу влиять на уровень своего дохода. Каждое мое действие в рамках моей usual деятельности не останется незамеченным и будет оплачено согласно прайсу, разработанному в сдельной мотивации. При этом в новой мотивации присутствуют все ключевые показатели качества, которые были и ранее в мотивации (SL по звонкам и чатам, показатель CSI), но при этом появились и новые, такие как Операционный доход по группе закрепленных клиентов и доля транзакторов.

Скажу честно, когда нам сказали, что теперь мы еще и будем продавать, возникало чувство страха из-за неизвестности. Но всем нам и мне, в частности, была оказана большая поддержка, тренер по продажам на протяжении месяца менял наше сознание и после возникло понимание, что мы это делаем для того, чтобы открыть для клиента новые возможности.

Первые заключенные сделки не заставили себя долго ждать. Конверсия по проданным мной продуктам за первый месяц продаж:

- кредиты - 20%
- удержание депозитов - 50%
- продажа своим клиентам продуктов при помощи Next Best Offer. 50% предложений конвертируются в сделку
- популяризация наших сервисов для осуществления р2р-переводов, показывая выгоду с т.з. экономии на комиссии. 62% клиентов - используют эту возможность
- увеличение транзакционной активности. 66% клиентов выполняют транзакционный критерий.

Да, мы еще не на полных мощностях работаем с точки зрения продаж, нужно немного времени и я покажу блестящие результаты не только в сервисных вопросах, но и в продажах.

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

Как ранее упоминал, я напрямую влияю на ключевую цель Банка - Самый любимый Банк. Высокий уровень клиентоориентированности я демонстрирую всеми качественными показателями.

Service Level. Этот показатель рассчитывается как по звонкам, так по чатам. И чем быстрее будет скорость моей реакции, тем быстрее я смогу помочь клиенту, это так же влияет на мою доступность для клиента и пропускную способность.

Уровень SL по моему скиллу за последние 12 месяцев составил - 95%/15 секунд при таргете 90%/15 секунд.

SL по чатам на уровне фактического года (последние 12 месяцев) составил - 89%/2 мин при таргете 80%/2 минуты.

Удовлетворенность клиента. Для Банка в целом и для меня, в частности, очень важно, чтобы клиент был доволен обслуживанием. Поэтому у каждого клиента есть возможность оценить качество обслуживания.

Мой личный показатель CSI находится на высоком уровне. Динамика по удовлетворенности клиентов выглядит следующим образом:

1 квартал 2023 - средний балл 4,96, 99,4% довольных клиентов

2 квартал 2023 - средний балл 4,99, 100% довольных клиентов

3 квартал 2023 - средний балл 4,97, 100% довольных клиентов

Нестандартное решение кейсов. За год работы на позиции менеджера для премиальных клиентов мной было решено много нестандартных кейсов. При этом каждый из персональных менеджеров наделен правами и полномочиями в решении сложных/спорных вопросов подключать руководителей любых уровней. Это очень помогает ускорить процесс решения.

Далее я приведу несколько примеров из практики.

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

На мою вовлеченность и высокий уровень удовлетворенности влияют возможности, которые даёт мне Банк.

Доработка продуктов/процессов. У нас в компании реализован Банк идей, куда каждый сотрудник может написать свои "боли" и "хотелки", а также клиентские пожелания. И я активно использую этот инструмент, ведь мне не все равно, что происходит. Я хочу продолжать строить Лучший Банк. Так же в ноябре 2023 года к нам приезжала команда продуктоунеров, а так же коллег, которые занимаются нашим СДБО. Формат встречи - круглые столы. Я смог лично пообщаться с людьми, которые создают продукты, занимаются процессами. Нет сомнений, я был услышан.

Признание. За высокие результаты удовлетворенности клиентов меня пригласили на Демо-день, посвященный клиентскому опыту. Очень интересно было услышать спикеров, посмотреть на то, как развивается в Банке СХ и ЕХ. Была в том числе предоставлена возможность задать свои вопросы и за активное участие я еще и получил мерч от Банка. Это очень мотивирует!

Материальная мотивация. Как писал выше, с ноября текущего года для нас изменили материальную мотивацию. С ней я знаю, как могу заработать больше, ведь каждый из нас ходит на работу в том числе и за деньги. А если компания помогает и дает возможности заработать больше - это очень драйвит.

Открытость. Для меня важно, чтобы Банк имел открытую позицию и сотрудники четко понимали куда мы движемся, какие есть фокусы и какие сложности. И для меня очень ценно, что в Альфе

именно такая культура.

Мою мотивацию и вовлеченность видит так же и мой руководитель. Я, как и в прошлом году, на добровольных началах занимаюсь видеосъемкой роликов, а так же монтированием. И я убежден, что мой вклад так же оценен. Надеюсь, Вы так же оцените видео, которые представлены в номинациях Альфа-Банка Беларусь!

Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)

В данном блоке хотелось бы привести несколько примеров из практики, показывающих высокую клиентоориентированность и проактивность с моей стороны.

1. Клиент обратился ко мне за перевыпуском карт. Казалось бы, банальный случай, но еще он обмолвился, что потерял картхолдер со всеми картами.

При перевыпуске повторно картхолдер не вкладывают в конверт с картами. Я, решив проявить инициативу, договорился с коллегами о доставке еще одного картхолдера вне регламента. Естественно, клиенту я про это не стал говорить, т.к. не хотелось давать пустых обещаний. По итогу, клиент получил свои карты и картхолдер и был благодарен за заботу.

2. Клиенту требовалось подтвердить источник происхождения средств о чем я его и уведомил. При этом для предоставления отчетности необходимо было подготовить большое количество документов и чеков. У клиента на это было мало времени. Я подготовил все документы за клиента, согласовал с ним их предоставление и передал коллегам смежного подразделения. Клиент был впечатлен таким сервисом.

И это всего лишь малая часть кейсов, которые клиенты оценивают. Дабы не быть голословным в Презентации приведены реальные диалоги с клиентами со словами благодарности в мой адрес.

Лучшие практики (не более 1800 знаков с пробелами)

Для удобства проработки нашей клиентской базы, я использую Дэшборд "здоровья" клиентов.

Наличие данного инструмента позволило мне не прорабатывать вручную каждого клиента, а определять группу клиентов для прозвона по триггерам.

Основными из них для меня выступают:

- наличие кредита. Я звоню клиенту с предложением оформления кредитных продуктов на выгодных условиях;
- наличие депозита. Привлекаю свободные денежные средства клиента, даю возможность накапливать пассивный доход;
- использование сервисов р2р нашего банка. Клиентам, осуществляющим переводы р2р через сервисы иных банков, я рассказываю о преимуществах наших переводов делая акцент на более выгодные комиссионные расходы;
- осуществление валютно-обменных операций. Для наших клиентов доступна услуга Индивидуальный курс, где он может установить курс, по которому может осуществить ВОО на более выгодных условиях.
- выполнение транзакционного критерия бесплатности в рамках комплекса услуг. С заботой о

клиенте, я информирую о наличии возможности не платить комиссию за обслуживание.

Это основные триггеры, которые позволяют мне поддерживать "здоровье" клиента.

При этом я постоянно иницирую доработки Дэшборда "здоровья" для того, чтобы иметь возможность проверять новые гипотезы и постоянно развивать клиента.

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

Спасибо за внимание, уважаемые члены жюри! С нетерпением жду встречи в Москве!

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ КОНТАКТОВ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Милоданович
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Евгений Константинович
ДОЛЖНОСТЬ	Специалист 1 категории
ПЕРСОНАЛЬНЫЙ EMAIL ДЛЯ ВОПРОСОВ ЖЮРИ И ИНФОРМАЦИИ	Yauheni.Miladanovich@alfa-bank.by
КОНТАКТНЫЙ НОМЕР ТЕЛЕФОНА ДЛЯ ОПЕРАТИВНОЙ СВЯЗИ	+375295851393