


## ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

**НОМЕР ЗАЯВКИ:** №24ССА-000

**ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ:** ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

**ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ:** передано в жюри

<b>НОМИНАНТ</b>	Коробова Мария
<b>ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД</b>	Контакт-Центр Страхового Дома ВСК
<b>ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(ок) КЦ НОМИНАНТА</b>	Волгоград
<b>КОЛ-ВО РАБОЧИХ МЕСТ НА ПЛОЩАДКЕ(ах) КЦ НОМИНАНТА</b>	196
<b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>	<a href="https://www.vsk.ru">https://www.vsk.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>	<b>ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ</b>
<b>Сопроводительный файл 3</b>	<b>ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ</b>
<b>ССЫЛКА на Youtube</b>	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=7Lui-K3ctAQ">https://www.youtube.com/watch?v=7Lui-K3ctAQ</a>

## ВАШЕ ЭССЕ

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

Меня зовут Коробова Мария, мне 24 года и я – главный специалист Отдела общей линии в Контакт-Центре ВСК.

Команде Контакт-Центра ВСК – 5 лет, в марте 2019 была проведена релокация КЦ из Москвы в Волгоград, в современный офис с вдохновляющим видом на Волгу и Мамаев Курган. И вот уже 4 года частичка моей души принадлежит нашей команде, нашему Страховому дому.

Для меня Контакт-Центр Страхового Дома ВСК – сердце компании. «Наш пульс» - более 5 000 звонков в день, операторы обеспечивают непрерывную поддержку клиентов по всей России, от Камчатки до Калининграда. Мы как бесперебойный механизм, который в режиме 24/7 помогает клиентам разобраться во всех тонкостях страховых услуг и чувствовать себя уверенно даже в самой сложной ситуации!

Каждый клиент, который обратился на горячую линию ВСК, оказывается в окружении тепла, внимания и заботы. Потому что каждый день мы стремимся соответствовать стратегическим целям компании:

- Компания осознанного выбора для клиентов
- Лучшая страховая компания для агентов и партнеров
- Компания, добивающаяся роста и эффективности за счет технологий

После окончания колледжа по специальности «Страховое дело» я точно знала, что буду работать именно в ВСК. Старт моей карьеры в должности оператора совпал со становлением Контакт-Центра в Волгограде.

Не смотря на полученные знания по страхованию в колледже, первые звонки давались совсем непросто, было страшно и немного непонятно, как я могу помочь клиенту только дистанционным способом? Но спустя пару месяцев опытные наставники помогли мне выйти на целевые показатели и высокий уровень качества диалога, появилось чувство уверенности - «я могу помочь клиенту».

Воодушевившись быстрым результатом, уже на 5-й месяц работы в КЦ, приняла участие в конкурсе на позицию ведущего специалиста - «я же все знаю, все умею, что тут сложного». Но, «первый блин комом», как говорится...

Решила, что отрицательный результат – тоже результат. Руководитель помог с составлением индивидуального плана развития, вместе мы расставили приоритеты и выделили ключевые зоны роста. Только спустя год осознанной работы над собой, я поняла – вот теперь пора. Теперь, четко понимая цель и новую ответственность, я готова! С 2021 года занимаю должность ведущего специалиста Отдела общей линии, с 2022 – главный специалист.

4 года – на одном дыхании! Каждый день насыщен общением с коллегами, изучением новых знаний в области страхования, практикой наставничества, поиском нестандартных решений клиентских вопросов.

Главная цель на каждый день – довольный клиент. Я всегда стараюсь войти в ситуацию клиента и предложить лучшее решение для его ситуации. В этом мне помогает самодисциплина, упорство и желание помогать людям.

Профессионализм оператора определяется тем, насколько предложенное решение или оказанная консультация были поняты и приняты клиентом. Главное – делать то, что доставляет тебе удовольствие, а клиенту – результат. На мой взгляд это и есть залог успешной комбинации «счастливый сотрудник = счастливый клиент».

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

Как я могу повлиять на составляющую «счастливый сотрудник»? Начиная уже с первых дней адаптации новых сотрудников.

Благодаря внутреннему Корпоративному университету и обучению, я получила сертификат наставника, актуальность сертификата необходимо подтверждать ежегодно на тренинге и

результатами пост тренинговых заданий. За 2 года путь наставничества и адаптации был пройден с более чем 50 стажерами, при этом текучесть составила менее 5%. С первых минут знакомства с новичком, окружаю его атмосферой дружелюбия, чтобы каждый сотрудник смог чувствовать себя неотъемлемой частью большой команды неравнодушных профессионалов. Помочь сотруднику максимально комфортно влиться во все процессы Контакт-Центра, понять, как они влияют на Компанию в целом, передать опыт и знания – вот моя главная задача в процессе наставничества.

Также для оптимизации процесса адаптации инициировала создание электронного курса-тренажера. Курс помогает новичку освоить CRM-систему, в которой происходит обработка входящих запросов, в нем совмещены теоретические и практические задания. Весь сценарий курса был подготовлен с моей стороны, а коллеги из Корпоративного университета разместили его на Учебном портале в карте адаптации. В течении 3-х месяцев с момента размещения курса, мы получаем только положительные отзывы от новичков, а для наставников – высвободили около 20% рабочего времени, которое раньше тратилось на очное обучение программному обеспечению. Такие результаты очень мотивируют и вдохновляют!

Компании создаются людьми, которых объединяют общие цели. А люди, объединяясь, склонны создавать собственные традиции и ритуалы, подобно тому, как в древности каждое племя создавало и соблюдало свои собственные обычаи. Именно благодаря многовековой истории человеческих традиций, они являются незаменимым инструментом корпоративной культуры любой Компании.

И у нас есть добрая традиция – «Живой коридор». Отмечаем памятную дату сотрудника - стаж работы, получение диплома и так далее. Ребята выстраиваются в коридор (помните игру «ручеек» в детстве?) и дают «пятью» своему коллеге, который пробегает по коридору, получая заряд положительных эмоций! Но как распространить эту традицию на максимальное количество сотрудников? Ведь поток звонков прервать невозможно, некоторые работают в гибридном графике, а часть сотрудников – полностью на удаленном формате в других городах страны... Когда очередь «Живого коридора» дошла до меня (получила долгожданное водительское удостоверение!) – я предложила поменять формат. Вооружившись камерой, сама прошла по всему КЦ, а ребята с мест поделились со мной «пятью» и улыбкой. Видео отправили в общий чат команды, а ребята на удаленке подхватили новый формат «gif»-ками с «пятью» в ответных сообщениях. Традиции – это круто!

Я – летчик-испытатель. Да-да, так мы называем сотрудников, которые участвуют в пилотных проектах. Только за 2023 год в нашем Отделе их было целых 9!

Самый запоминающийся для меня пилотный проект, да и в целом для всей команды – «Осуществление поддержки внешних партнеров, использующих программу лояльности СВОИ». Ведь это практически прототип аутсорса, что было впервые в КЦ! Это был новый опыт для всех – выстраивание скриптов, их согласование с партнерами, утверждение SLA, OLA, стандартов уровня сервиса. CSI был одним из основных параметров, подтверждающих качество обслуживания. По итогам 3-х месяцев пилота индекс удовлетворенности составил 4,6 баллов при максимальном значении – 5,00. Мой личный результат составил 4,8 балла. На текущий момент стадия пилотирования завершена, а функционал принят в операционную деятельность Отдела.

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

Эффективность работы сотрудника отражается в уровне исполнения показателей KPI. В моей работе 3 ключевых показателя эффективности:

- АНТ (Average Handle Time) - среднее время обработки контакта. Целевое значение – не более 2-х минут.  
Факт 1 квартал – 00:01:39, Факт 2 квартал – 00:01:37, Факт 3 квартал – 00:01:35
- Оссурансу - % времени в режиме диалога. Целевое значение - не менее 70%.  
Факт 1 квартал – 70,1%, Факт 2 квартал – 70,5%, Факт 3 квартал – 70,5%
- CSI (Customer Satisfaction Index). Целевое значение – не менее 4,5 баллов.  
Факт 1 квартал – 4,7, Факт 2 квартал – 4,7, Факт 3 квартал – 4,8

За «сухими» цифрами важно помнить про чувства клиента, уметь слушать и слышать. В ежедневном потоке звонков – для меня каждый запрос индивидуален, несмотря на то, что вопросы могут звучать одинаково. Например, по одному звонку, где требуется уточнение адреса офиса – клиент получает информацию, что его запрос можно выполнить дистанционно, не нужно тратить время на очный визит; а по второму – рекомендую клиенту посетить офис, т.к. он находится в одном здании с местом работы клиента, и специалист филиала уже ждет его с подготовленными документами для подписи.

Самое главное - это качественная, а не количественная консультация, чтобы в будущем клиенту захотелось продолжить пользоваться услугами Компании и рекомендовать ее сервисы.

Сотрудников Контакт-Центра «не страхуют» от ошибок. И я не исключение. Умение критически взглянуть на ситуацию, проанализировать все плюсы и минусы, сделать выводы помогает мне минимизировать ошибки. Именно поэтому, я не останавливаюсь на развитии своих компетенций и регулярно пополняю копилку скиллов, проходя очные и дистанционные тренинги внутри Компании, такие как:

- Результативная обратная связь
- Качественный сервис
- Наставничество
- Управление удаленной командой
- Сторителлинг. Как влиять на людей при помощи убедительной истории
- Эмоциональный интеллект

На основе полученных знаний, у меня сформирована собственная матрица правил работы с клиентом:

- Проявлять эмпатию независимо от того, какой эмоциональный фон в диалоге
- Не «мучить» клиента шаблонными фразами, сложной страховой терминологией и выжимками из закона о страховой деятельности или полиса
- Не быть «роботом», вести «живой» диалог
- Не отпускать клиента с нерешенным вопросом – необходимо предложить альтернативные способы решения или взять тайм-аут для обратного звонка

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

Это один из множества ярких кейсов, остающихся в моей памяти – как «живой» пример клиенториентированного подхода. На горячую линию обратился клиент:

Я: «Добрый день! Страховой Дом ВСК, чем я могу Вам помочь?»

Клиент: «Я еду в отпуск с семьей, а меня остановили на посту ДПС, а у меня нет полиса ОСАГО. Что мне делать?»

Первая мысль, промелькнувшая в голове – как это нет полиса ОСАГО? Ведь он должен быть у каждого владельца транспортного средства! Но сказать это клиенту – все равно, что помахать «красной тряпкой», явно случилось что-то другое; а клиенту нужна помощь, а не объяснение правила автогражданской ответственности.

Задав пару уточняющих вопросов, выяснила, что клиент просто забыл полис дома. Электронную версию скачать не мог - забыл адрес электронной почты. Представляю эмоции клиента – я бы не хотела, чтобы мой отпуск начинался так же. Решение было простым – зарегистрировать новый e-mail. Уже через 5 минут у клиента на почте был полис ОСАГО, а путешествие продолжилось без осложнений.

А в конце диалога клиент произнес фразу:

Клиент: «Спасибо! Я вас обнял и поцеловал!»

Я расплылась в улыбке, в такие моменты достигаешь полной сатисфакции, понимая, что действительно помог! Вот так клиенты заряжают меня на позитив и помогают выходить на новый уровень клиентоориентированности!

Не зависимо от графика работы я не прекращаю диалог с клиентом до тех пор, пока проблема не будет решена. Ведь это так по-доброму - сделать клиента чуточку счастливее, превзойти его ожидания и попасть в самое сердечко.

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

Страховой Дом ВСК - это одна большая семья, где каждый житель большого и дружного дома вовлечен в корпоративную жизнь. Место, где все жители дома растут и развиваются вместе, и где каждый из них превращает в реальность свои мечты и цели. В этом году мы с ребятами приняли участие в:

- Масштабной волонтерской акции «30 добрых дней», оказали помощь ветеранам, приютам с питомцами
- Тематических праздниках day-party
- Эко-акциях по уборке берега Волги
- Акции «Близкие люди» - оказали к 1 сентября помощь детям с особенностями развития, закупив школьные принадлежности
- Акции «Добрые крышечки» - целый год мы собирали пластиковые крышечки от бутылок, которые теперь послужат материалом для изготовления протезов

Супергерои носят плащи? В наше время уже нет – ну какие плащи в офисе?! Крутые супергеройские носки – обязательный элемент пятничного дресс-кода супергероев Контакт-центра!

Наступает холодное время года, световой день сокращается, солнечных деньков становится все меньше и меньше. Мне хотелось скрасить серые будни и создать атмосферу уюта в офисе. «Пятница ярких носков» - не оставила никого равнодушным, каждый пришел в ярких носках, хвастались друг другу у кого эффектнее и ярче дизайн. Уровень настроения и работоспособности в этот день был 5 из 5! И это не просто экспертная оценка, а подтвержденная статистика, полученная благодаря внутреннему инструменту «ВСмайлиК», где ежедневно каждый сотрудник в всплывающем окне отмечает свое настроение и работоспособность.

Я даже представить не могла о такой вовлеченности сотрудников. Теперь каждая пятница проходит весело и ярко!

Благодаря всем этим мероприятиям, соблюдается баланс формулы «счастливый сотрудник = счастливый клиент». Мы убеждены в правильности этой формулы и получая результаты опроса по вовлеченности – видим, что работаем в правильном направлении, уровень eNPS сотрудников составил 48,1%, что на 10% выше уровня прошлого года.

А с такими героями ВСК – наши клиенты под надежной защитой!

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

Зачем насмотренность нужна Контакт-Центре ВСК?

- Помогает отличить хорошую практику от плохой и применять этот навык к собственной работе. Уже сейчас и в будущем это поможет критически взглянуть на свою работу и понять, что необходимо улучшить в алгоритме своих действий.
- Быстрее генерировать идеи, которые не рождаются из воздуха — обычно их внезапное появление что-то стимулирует. И этим стимулом является множество других идей, образов и звуков, которые мы уже где-то видели.
- Понимать тренды. Чем больше мы следим за развитием событий в своей сфере, тем лучше понимаем, что сейчас актуально, а что устарело и уже не столь эффективно.

В качестве контента насмотренности, сначала я вела собственную библиотеку звонков, позже решила культивировать среду развития в сборе и передаче артефактов в диалогах с клиентами от операторов, которые были направлены на повышения эффективности в клиентском сервисе. Одним из способов развития данных навыков для меня стал «Качественный StandUp».

«Качественный StandUp» - это масштабный анализ звонков, после которого разрабатываются инициативы для повышения эффективности клиентского пути. С реализацией проекта мы понимаем какой путь позволяет нам более эффективнее взаимодействовать с клиентами. Благодаря операторам нам удалось собрать звонки с нестандартными вопросами от клиентов, мы скорректировали более 15 скриптов по разным направлениям, настроили коммуникацию со смежными отделами. А самое главное мы разбавили привычный формат «калибровки» звонков новым актуальным трендом! Теперь у операторов есть возможность посетить StandUp прямо на работе – согласитесь, приглашение на StandUp звучит более привлекательно и заманчивее, чем приглашение на калибровку.

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

В условиях текущей турбулентности, космических скоростей развития технологий и искусственного интеллекта, нельзя забывать о ЧЕЛОВЕКЕ.

Человек человеку – друг! Помощь, эмпатия и соучастие – важнейшие составляющие каждого, ни один робот не сможет заменить этих качеств.

Я рада и благодарна тому, что у меня есть возможность делиться своими ресурсами, вниманием и эмоциями, это самое меньшее, что я могу и могла бы сделать.

Я верю, что мои главные победы и достижения ждут меня впереди. Каждая задача, каждый пройденный тренинг открывает мне новую дверь для достижения самой заветной цели - быть суперспециалистом, освещая клиентский путь!

В Корпоративном университете еженедельно проходят образовательные марафоны ценностей, они

помогают каждому следовать стратегическому вектору развития Компании. Каждая ценность Компании – попадает в самое сердце. С ними мы учимся эффективно внедрять изменения и создавать для клиента friend-зону в коммуникациях, в очередной раз давая понять, что, выбрав Страховой Дом ВСК в качестве надежной страховой защиты – клиент принял правильное решение!

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

Целых 4 года пролетели незаметно! Листая копилку своих наград,

- Грамота «Надежное плечо» за высокий уровень профессиональных знаний и стремление передать накопленный опыт коллективу
- Благодарность «Надежность и профессионализм» за ответственный и творческий подход к любой сложной задаче
- Грамота «Личный вклад» за многолетний добросовестный путь и личный вклад в развитии отдела
- Грамота «Лидер перемен» за эффективную оптимизацию процессов адаптации специалистов на испытательном сроке

Понимаю, что, это только начало и конченной точки в этом пути нет. Учиться новому можно и нужно всегда!

Для меня самое лучшее и важное достижение – это высокая оценка клиента. Пусть моих грамот и благодарностей не так много, но я уверена и нацелена на достижение новых вершин. Впереди меня ждут новые и яркие идеи, которые я буду успешно реализовывать в работе.

Я действительно счастлива, что однажды стала частичкой Команды мечты, частичкой большой семьи Страхового Дома ВСК!

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

<b>ФАМИЛИЯ</b>	Коробова
<b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b>	Мария Андреевна
<b>ДОЛЖНОСТЬ</b>	Главный специалист
<b>ПЕРСОНАЛЬНЫЙ EMAIL ДЛЯ ВОПРОСОВ ЖЮРИ И ИНФОРМАЦИИ</b>	<a href="mailto:marusy3050@yandex.ru">marusy3050@yandex.ru</a>
<b>КОНТАКТНЫЙ НОМЕР ТЕЛЕФОНА ДЛЯ ОПЕРАТИВНОЙ СВЯЗИ</b>	+7 (904) 773-04-82