




ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

НОМЕР ЗАЯВКИ: №24ССА-000

ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ: ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ: передано в жюри

НОМИНАНТ	Метаева Анна
ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД	Ростелеком
ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(ок) КЦ НОМИНАНТА	Екатеринбург
КОЛ-ВО РАБОЧИХ МЕСТ НА ПЛОЩАДКЕ(ах) КЦ НОМИНАНТА	50
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://rt.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)

Ростелеком – технологии возможностей. Именно с этого рекламного сообщения началось мое знакомство с компанией как пользователя, а потом и как сотрудника.

Меня зовут Анна Метаева, мне 32 года, и я всегда думала, что идти в ногу с современными технологиями – не мое, но в марте 2020 года я откликнулась на предложение «специалист

контактного центра Ростелеком» и все изменилось.

Для меня это стало выходом из зоны комфорта, но желание стать частью огромной и современной телекоммуникационной компании было сильнее. С этого начался мой путь.

Я сразу поняла свою роль в контактном центре: Я – волшебник и супергерой, который голосом и максимально быстро решает все вопросы Клиента, нажимает ту самую «волшебную кнопку», после чего у Клиента сразу же исчезают все возможные неисправности, ищет «потерянную» копейку в счетах, а главное - оставляет позитивный опыт от взаимодействия с нашей компанией.

Казалось бы, всего лишь 2 года работы в компании, но удивительно насколько изменилась я и мое отношение к работе за это время.

Каждый звонок – это новый опыт. Это Клиент у которого есть свои особенности. Это ситуация, которая всегда несет в себе что-то новое.

Я прошла обычный путь от новичка с дрожащим голосом и круглыми глазами до опытного специалиста, которому все по плечу. Наши Клиенты задают разные вопросы, в том числе такие, которые с первого взгляда вообще к нам не относятся, но их всех объединяет одно: они заставляют нас двигаться быстрее и всегда быть в тонусе. В течение первых трех месяцев я окрепла сама, а потом начала делиться своим опытом с новыми сотрудниками: обучать их, показывать на собственном примере, какую важную роль несет каждый сотрудник для каждого Клиента и как важно выполнять главную задачу: просто и быстро решить вопрос Клиента, оставив приятное впечатление.

Влияние (не более 3600 знаков с пробелами)

В каждом диалоге с клиентом для меня важно быть не роботом, который монотонно зачитывает шаблонные фразы, а живым человеком, который доступно объяснит, что происходит, легко решит проблемы любой сложности и на любой вопрос ответит просто и понятно.

После общения со мной Клиенты не только благодарят меня добрыми словами, но и ставят мне положительные оценки. Об этом подробнее в разделе «Эффективность».

Я понимаю, на своем опыте, как тяжело начинать работу в контактном центре, если есть страх общения с клиентом и страх, что ничего не получится. Поэтому я предложила свою помощь в процессе адаптации новых сотрудников. Я считаю, что поддержка просто необходима, особенно в начале пути, когда нужно развеять сомнения, показать на своем примере как маленькими шагами добиться уверенности и стать настоящим профессионалом своего дела. Это помогло снизить коэффициент текучести кадров. Из 100% общего числа новых сотрудников, 40% были обучены мной и ? этих сотрудников все еще с нами и продолжают успешно помогать Клиентам (Слайд №2 в презентации).

Самое главное это ориентироваться на клиента. Довольный клиент, не только наша гордость, но и наш помощник. Рассказав о нас, он помогает нам увеличить количество клиентов, а удовлетворенность клиента и решение его вопроса – это моя компетенция.

В компании есть свои алгоритмы и инструкции, и эти алгоритмы должны меняться, предлагая новые, более эффективные решения для работы с внутренним программным обеспечением.

Я также вношу вклад в процесс усовершенствования.

Пример: в наших системах, Клиента искали по таким параметрам как «лицевой счет», «номер договора», либо «уникальный номер услуги», но на практике, чаще всего клиенты первым делом

называли ИНН. Искать по ИНН было неудобно и занимало много времени. Чтобы сократить время поиска, я предложила вывести ИНН на главный экран. Проведя анализ, насколько это может быть полезно как для Клиента, так и для компании, данное предложение одобрили, внедрили и, как итог, время поиска уменьшилось в 9 раз (слайд №3), а время диалога сократилось на 8 секунд, специалистам стало проще искать Клиента, а Клиентам стало комфортнее. Казалось бы, 8 секунд, это очень мало, но для контактного центра, куда в день звонят 1000 и более раз, это время перерастает в часы, которые могут быть использованы для обслуживания Клиентов.

Эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)

Результативность работы специалиста контактного центра, конечно же, отражается в цифрах и показателях. Наши KPI еженедельно рассылаются на всех сотрудников, это помогает нам выполнять поставленные цели как индивидуально, так и по контактному центру в целом, а также, развивает здоровую конкуренцию среди операторов на достижение лучших результатов.

Теперь подробнее о показателях:

% повторных обращений – показатель, с помощью которого можно выявить было ли сделано все для решения вопроса клиента, либо ему пришлось обращаться повторно по той же проблеме в течение 30-ти дней. Цель, не более 9%. Мой результат за последний год стал 3% (слайд №4). Такого результата я добилась благодаря опыту и анализу поступающих звонков. Я прекрасно понимаю, что хочет Клиент, какими бы словами он не описывал проблему, а также обращаю внимание Клиента на неочевидные моменты, с которыми он может столкнуться в будущем.

% решенных обращений – показатель, который отображает вопросы, которые я решила при звонке здесь и сейчас, без передачи в другие подразделения, например, на специалистов, которые выезжают к Клиенту. При цели >70%, я с этим показателем подружилась довольно быстро. К концу 2022г – 75%, а к октябрю 2023 – 80% (Слайд №5). Все дело в том, что в жизни я привыкла идти до конца. Так и в работе, каждый вопрос для меня как новый вызов, я всегда ищу возможные пути решения, потому что понимаю, как мои действия «здесь и сейчас» важны для клиента и для его работы.

CSI или индекса удовлетворенности клиента – оценка клиентом моей работы. Норма не менее 88%. Мое значение к концу 2022 г. 93%, к октябрю 2023 г я смогла добиться результата в 100% (Слайд №6). Я считаю, что даже в сложных ситуациях, когда я понимаю, что для решения вопроса Клиента нужно время, самое главное – проявлять эмпатию и понимание, встать на сторону клиента, дать уверенность, проявить человечность и бережно успокоить, если это необходимо. CSI – это история про доверительное общение, дружелюбность и заинтересованность в результате, а это мой принцип не только в работе, но и в обычной жизни, отсюда такие результаты.

Последний показатель, качество обслуживания – оценка моих диалогов со стороны сотрудников контроля качества. Контакты с клиентами оцениваются по 100 бальному чек-листу. При норме не менее 85 баллов, к концу 2023г. мой показатель 99 баллов (Слайд №7).

Если говорить о показателях, которые не влияют на личную эффективность, то сюда относят Среднее время обработки звонка, норма <360 сек. Соблюдение показателя важно при взаимодействии с клиентом и показывает насколько эффективно я использую все ресурсы для поиска информации, как рационально использую время клиента. Среднее значение за 2023 г - всего 356 сек.

Подводя итог, хочу сказать, что именно мое стремление помогать клиентам в любой ситуации, поиск иногда не самых очевидных решений, а также отношение к клиентам помогли мне добиться

таких результатов. Качество моей работы было замечено и руководством, за что я получаю возможность выполнять дополнительные интересные и сложные задачи, что в свою очередь, помогает мне становиться еще большим профессионалом в любимом деле.

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

Клиент всегда прав! – многие слышали эту фразу. Но давайте разберем, что же такое клиентоориентированность для Ростелекома. Не все знают, что до наших дней дошла только первая удобная часть фразы. А полностью она звучит так - «Клиент всегда прав, пока не доказано обратное».

Эта фраза не описывает Ростелеком, просто потому что наша главная ценность — управлять ожиданиями Клиента. Я быстро поняла, что Клиенты будут обращаться с разным настроением: кто-то позитивен, кто-то обеспокоен, расстроен, в разной степени зол и для меня интересно работать со всеми, но по-разному: Если с позитивными клиентами просто и приятно работать, то с теми, кто недоволен частично или совсем, работа раскрывается с новой стороны. Каждый раз это вызов, новый, очень важный и полезный опыт, а главное, это стремление успокоить и сделать такого клиента позитивным. К таким Клиентам я проявляю особенный интерес. Клиент действительно может быть и прав, и не прав, но разбираюсь я не в правоте, а в решении его вопроса.

Я понимаю насколько важно понять клиента, встать на его сторону и добрым, уверенным голосом сопровождать его на всем пути решения вопроса. Именно это, вместе с моим опытом общения с разными людьми и навыками работы в нашем программном обеспечении помогает мне успокоить недовольного клиента, решить его проблему так, чтобы вернуть или добиться лояльности ко мне, а вместе с тем и к Компании.

У меня есть правило - если звонок конфликтного Клиента достался мне, то я буду сопровождать его до решения его проблемы, даже если по инструкции я должна передать его звонок другим специалистам. Мне важно иметь связь и устанавливать доверительные отношения от начала и до самого конца.

Подтверждением моей успешной работы с точки зрения показателей является CSI. Его динамика за год отражена на слайде презентации №6.

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

Что такое контактный центр? Это огромная работа большого количества людей, это взаимодействие и помощь друг другу, но важнее, это голос компании.

В нашем контактом центре есть «консультационная линия» - это внутренняя линия поддержки, куда могут позвонить операторы по нестандартным вопросам Клиентов, чтобы понять, как им правильно помочь. Эта линия достаточно загружена, звонков на нее всегда поступает много.

Однажды из-за непредвиденных обстоятельств меня попросили подключиться на эту линию в помощь. После нескольких часов работы на ней, я увидела, что линия, куда должны обращаться с действительно сложными или необычными вопросами, загружена запросами о самых простых вещах: адреса офисов, статусы заявок и т.д. По сути, некоторые операторы просто перестали искать и проверять информацию самостоятельно и перекинули ответственность на сотрудников консультационной линии. В некоторой степени я их понимаю. Зачем искать, когда можно просто спросить?

Я подумала, как же сделать так, чтобы на эту линию обращались действительно только по нестандартным случаям. В итоге я предложила такую схему: При каждом звонке на данную линию операторы предварительно подготавливают ответы на обязательные вопросы: где он искал и

проверял информацию, на каком этапе возникла сложность и т.д. Таким образом, оператору сначала нужно попробовать разобраться с вопросом самостоятельно, а не звонить и говорить: «У Клиента не работает, посмотри почему...».

Таким образом, количество звонков на данную линию сократилось на 30 %, у старших специалистов, которые находятся на этой линии высвободилось дополнительное время для их основной работы, а операторы «взбодрились», и теперь с интересом задаются вопросом смогу/не смогу сам решить задачу, которую ставит Клиент.

Я знаю, что такое быть частью команды, недостающим звеном мозаики, быть действительно вовлеченной, потому что в нашей корпоративной культуре неважно какую должность ты занимаешь, мы все едины, слова каждого из нас слышат и ценят.

Легкость, вот что можно сказать про атмосферу, которая у нас царит: в работе, в общении, в совершении ошибок и их исправлении.

Мы отлично проводим время не только на работе, но и за ее пределами, соблюдая баланс отдыха и работы. Из 40 сотрудников отдела, исходя из опроса вовлеченности, 90% точно могут порекомендовать компанию Ростелеком для трудоустройства. На вопрос «Есть ли у вас лучший друг на работе?» - 75% ответило «да». И в первом, и во втором случае, мой ответ – да.

Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)

В работе оператора уйма программ и информации с которой нужно работать. Когда я устраивалась на работу, увидев все это, первая мысль была: «У меня не получится, я не разберусь!», но приложив достаточно усилий я это сделала, но задалась вопросом, можно ли что-то улучшить и упростить, чтобы было удобно и мне, и моим коллегам?

Как и везде, у нас возникают ситуации и вопросы, которые происходят чаще всего, но у нас не было ресурса, где бы все полезные статьи и ссылки находились в одном месте. Я предложила улучшить нашу внутреннюю страницу оператора, где он может посмотреть текущее состояние загрузки линии и информацию по собственным звонкам, эта страница у оператора всегда открыта. Туда были добавлены ссылки на самые важные статьи и программы. Операторы перестали каждый раз искать информацию в общих базах или своих лично созданных документах, и начали пользоваться удобными и быстрыми переходами, что ускорило работу на 5%.

В один момент моя многозадачность проходила очень серьезную проверку на прочность: нужно было работать в чатах с несколькими клиентами одновременно, проверять информацию, как минимум, в четырех разных программах и на «десерт» - работать в нашей CRM-системе, в которой тоже нужно направлять ответы клиентам по отработанным заданиям. Я поняла, что работать на одном мониторе слишком неудобно. Я обсудила идею установки второго монитора со своим руководителем. После этого начался непростой процесс, в ходе которого нам пришлось сделать внушительное количество запросов, пройти несколько согласований, но результат того стоил: не только мне, но всем операторам нашей площадки привезли дополнительные мониторы. Сказать, что стало удобнее – не сказать ничего, а плюсом, скорость работы операторов увеличилась примерно на 6%.

Лучшие практики (не более 1800 знаков с пробелами)

Помимо тесного взаимодействия с Клиентом, мне нужно взаимодействовать и со смежными

подразделениями. Чтобы узнать все особенности их работы я решила съездить к ним на экскурсию.

Например, в отдел расчетов и начислений, чтобы я могла более подробно объяснить процесс не только с точки зрения подготовленных скриптов, но с пониманием всех тонкостей.

Побывав на второй линии техподдержки, это инженеры, которые занимаются тонкой настройкой оборудования на станции и у клиента, я узнала множество деталей их работы. Я поняла, почему им важно, чтобы при создании заявки, я обязательно указывала те или иные данные.

После этой поездки я предложила взять на вооружение часть их инструментов, например, портал для онлайн диагностики подключения. Данный ресурс помог повысить % решенных заявок на уровне нашего контакт-центра на 10%.

Также у нас есть «Онлайн университет». Он уникален тем, что каждый сотрудник найдет там для себя полезную и нужную информацию: курсы по Excel, языки программирования и т.д. Я изучаю полезные техники для работы с Клиентом: конструктивные коммуникации, стресс-менеджмент, эмоциональный интеллект, работа со сложными клиентами и т.д.

Благодаря, в том числе, и этим курсам, я имею награды от руководства, о которых будет сказано в блоке "Дополнительная информация".

Эти награды и благодарности Клиентов мотивируют меня на достижение еще больших результатов, на саморазвитие и совершенствование. Я оператор контактного центра и я выполняю важную, а главное, полезную работу. Я точно на своем месте. Я нашла себя, и я рада помогать людям. Кто бы мог подумать пару-тройку лет назад, что это работа моей мечты?

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

За время работы я получила несколько наград от руководства компании, подтверждающих мою высокую квалификацию: Корпоративная премия «Яркий старт 2022», «Мечта клиента», за высокое качество обслуживания, «Благодарность за значительный личный вклад в деятельность компании». Эти награды и благодарности Клиентов мотивируют меня на достижение еще больших результатов, на саморазвитие и совершенствование (8 слайд в презентации).

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ КОНТАКТОВ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Метаева
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Анна Петровна
ДОЛЖНОСТЬ	Специалист
ПЕРСОНАЛЬНЫЙ EMAIL ДЛЯ ВОПРОСОВ ЖЮРИ И ИНФОРМАЦИИ	anna.metaeva@rt.ru
КОНТАКТНЫЙ НОМЕР ТЕЛЕФОНА ДЛЯ ОПЕРАТИВНОЙ СВЯЗИ	9041613611