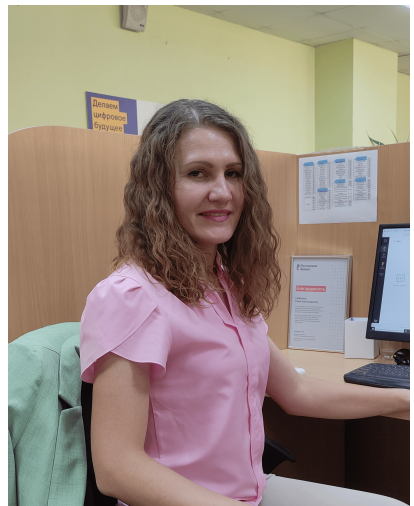


## ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

**НОМЕР ЗАЯВКИ:** №24ССА-000

**ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ:** ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

**ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ:** передано в жюри

<b>НОМИНАНТ</b>	Субботина Елена Александровна
<b>ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД</b>	Ростелеком, ПАО
<b>ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(ок) КЦ НОМИНАНТА</b>	Липецк
<b>КОЛ-ВО РАБОЧИХ МЕСТ НА ПЛОЩАДКЕ(ах) КЦ НОМИНАНТА</b>	250
<b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>	<a href="http://rt.ru/">http://rt.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>	<b>ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ</b>

## ВАШЕ ЭССЕ

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

Меня зовут Елена Субботина, и я - старший специалист в направлении обслуживания корпоративных клиентов Центра Ростелеком. Погрузившись в эту работу, я не предполагала, насколько она окажет влияние на меня и станет моим делом всей жизни. Однако ключевым моментом стало осознание того, что от моего профессионализма и ответственности зависит множество аспектов в работе нашей компании. Чем больше знаний и навыков я усваиваю, тем больше я могу быть полезной нашим клиентам. Моя цель - сфокусироваться на перспективном и быстроразвивающемся направлении малого и среднего бизнеса. Именно здесь я смогла научиться всему, чтобы помочь нашим клиентам.

Я прошла множество обучающих курсов, программ, а также успешно завершила не одну практику, чтобы попасть в это подразделение, и у меня это получилось. Меня впечатлила поддержка и признание со стороны руководства за значительный личный вклад в работу компании и достижение высоких результатов. Хотя это было трудно, я всегда знала, чего хочу достичь - я стремлюсь к тому, чтобы каждый мой звонок встречал клиента как надежное опорное кольцо в мире современных технологий и стремительных изменений.

Мои цели:

- быстро и качественно решить вопрос клиента;
- корректная консультация клиента;
- быстрый поиск информации и ретрансляция ее в доступном виде для клиента;

Мои задачи:

- прием входящих звонков;
- предоставление информации по продуктам и услугам компании;
- документальное оформление заявок и заказов;
- обработка запросов клиентов с сайта и по дискретным каналам;
- подготовка отчетов о выполненной работе.

Все это помогает моей компании решать важнейшие бизнес-задачи: повышает конверсию в продажи, увеличивает прибыль компании; привлекает новых клиентов, помогает удержать постоянных; повышает качество обслуживания, работает над узнаваемостью бренда и лояльностью аудитории.

Стремясь к достижению лучших результатов, я осознала необходимость передать свой опыт коллегам. Сегодня я являюсь:

- многофункциональным оператором, оказывающим помощь клиентам в звонках и чатах, а также решающим вопросы, требующие рассмотрения;
- мультипликатором и наставником, обучающим новых коллег работе с голосовым каналом и чатами.

Хрустальная\_гарнитура\_Субботина\_Елена\_Сопроводительный документ - Слайд 2

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

Я уже несколько лет работаю в большой и дружной команде Ростелекома, и это доставляет мне огромное удовольствие! В нашей команде мы постоянно совершенствуемся, обучаемся и помогаем другим коллегам делать то же самое. Наша общая цель и путь заключаются в том, чтобы улучшить жизнь наших клиентов, предоставляя им более простые и технологичные услуги..

Технологии сами по себе не обеспечивают высокую вовлеченность. Для того чтобы сделать эти инструменты эффективными, они должны стать неотъемлемой частью наших бизнес-процессов, что позволяет мне и моим коллегам применять их в нашей ежедневной работе.

Когда в нашем контактном центре начался масштабный проект по внедрению обслуживания клиентов в чатах, я, конечно же, не могла остаться в стороне. Я прошла трехдневное обучение от тренинговой компании «Соль», что помогло мне освоить искусство ведения диалогов в чате.

В роли наставника я заметила, что диалог с клиентом становится гораздо продуктивнее и позитивнее, когда специалист избегает шаблонных фраз и предлагает простые и понятные высказывания. Мое внимание и заинтересованность в проекте были замечены руководством, и я была повышена до старшего специалиста.

В новой роли я принимала участие в обсуждениях и создании "живых" диалогов, разработке и дополнении шаблонов для Омничата. Участие в этих обсуждениях помогло улучшить подход к коммуникации в чате и структурировать диалоги.

Когда у специалистов есть ясное понимание алгоритма работы, они экономят время, которое раньше тратили на каждый новый диалог. Это позволяет нам уделять больше времени непосредственно клиентам, а не формальным процедурам.

Именно такая работа нравится мне - здесь невозможно остановиться. Мы всегда готовы принять вызов времени и меняться. Всегда найдется новая цель, к которой мы будем стремиться.

Регламентация бизнес процессов, мотивация трудовой деятельности коллег, передача стиля диалогов с клиентами, передача профессиональных навыков новичкам. Быстрое принятие решений в трудных вопросах. Максимально качественное выполнение задач. Что принесло большие результаты в показателях других сотрудников. Это привлекает к выполнению ежемесячных показателей всего направления.

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

Работа нашего контактного центра оценивается по ключевым показателям эффективности (KPI), которые учитывают, как качество, так и скорость обслуживания.

Одним из главных показателей для меня, как оператора, является качество обслуживания. Я стремлюсь вести диалог грамотно и лаконично, стараюсь найти индивидуальный подход к каждому клиенту и помочь ему в решении вопроса. Благодаря этому, показатель качества обслуживания (CQ) у меня каждый месяц превышает целевые значения, составляя более 95%.

Еще одним важным показателем для меня является CSI, который отражает общую оценку клиентом моей работы. Я стараюсь достигать целевого значения как в логосе, так и в чате и держать его на высоком уровне.

Кроме того, важным показателем является FCR - процент решения вопроса клиента при первом обращении. Я продолжаю превышать целевое значение этого показателя в течение последних 6 месяцев.

Также я внесла существенный вклад в снижение показателя АНТ (среднее время обработки вызова) в чатах. За последние три месяца мой показатель не превышал 250 секунд. Я также улучшила скорость своих ответов, обучившись навыку быстрой печати, и разработала совместно с коллегами шаблоны для эффективного решения вопроса клиентов.

Высокая скорость обработки вызовов позволяет мне проконсультировать больше клиентов, что положительно сказывается на показателях работы контактного центра. Это также способствует формированию положительного отношения со стороны клиентов, так как они ожидают получить оперативный ответ на свой вопрос при обращении в службу поддержки. Время, которое клиент тратит на получение ответа, имеет важное значение. Чем быстрее и качественнее я работаю, тем лучше впечатление остается у клиента о работе нашей компании.

Я всегда внимательно слушаю вопросы клиентов, стараюсь достичь взаимопонимания и предоставить понятную информацию. Скорость и качество моей работы непосредственно влияют на положительный опыт обслуживания в нашем контактном центре.

Хрустальная\_гарнитура\_Субботина\_Елена\_Сопроводительный документ- Слайд 3, 4

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

Клиенты - это фундамент бизнеса! Забота о клиентах и предвосхищение их ожиданий - это главные критерии моей работы. Я стремлюсь выявить их потребности и удовлетворить их.

Для меня хорошей мотивацией служат ценности нашей компании, такие как человечность, простота, развитие и технологичность. Эти ценности стали основой моего опыта, и мы каждый день стремимся использовать наши высокие технологии, чтобы сделать жизнь и работу клиента проще.

Моя работа как оператора - это гораздо больше, чем консультация по различным вопросам. Для меня важно не только ответить на вопрос, но и поддержать клиента, успокоить его, порадоваться вместе с ним и предложить наилучшее решение. Каждый клиент для меня является личным опытом и вкладом в развитие нашей компании.

Очень сложно передать свои эмоции в переписке с клиентами, поэтому сила слова здесь играет важную роль. Я стараюсь распознать настроение клиента и внушить ему уверенность и спокойствие. В работе с голосовыми каналами это проще, так как с первых слов и интонации клиента я могу понять, как он настроен, и предложить максимально возможные инструменты для решения его вопроса. В чате это немного сложнее, поэтому я сразу стараюсь установить живой диалог, а исходя из вопросов клиента определяю дальнейшие действия и прикладываю максимум усилий, как и в голосовых каналах.

Я построила для себя три уровня клиентоориентированности:

1. Индивидуальный уровень, когда оператор решает вопрос клиента немедленно.
2. Межведомственный уровень, когда требуется взаимодействие с другими подразделениями в случае невозможности решения вопроса самостоятельно.
3. Организационный уровень, который обеспечивает альтернативные решения, чтобы клиент не оставался без связи в случае недоступности основных услуг.

Для меня высшей оценкой моего труда и вклада в общее дело является благодарность клиента.  
Хрустальная\_гарнитура\_Субботина\_Елена\_Сопроводительный документ- Слайд 5

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

Другой значимой областью, проявляющей эффективность, является умение слушать клиентов, с процентом удовлетворенности 98,7% (97,32%). Анкетирование включало два утверждения: "Ваша компания использует полученную от клиентов информацию, чтобы повысить качество продуктов и услуг? Приведите пример" и "Ваша компания всегда принимает меры при получении жалоб от клиентов". Оба утверждения подтверждают высокий уровень удовлетворенности (99% и 94,92% соответственно). Я стремлюсь быть не просто оператором для абонента, но и его помощником в цифровом мире услуг. Постоянно адаптируюсь к новым процессам и технологиям, я способна эффективно выполнять свою работу и сделать ее наилучшим образом. Мои ценности, такие как человечность, простота, развитие и технологичность, подкреплены опытом и убеждением в их значимости. Я применяю наши высокие технологии, чтобы облегчить жизнь и работу клиента.

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

Я стремлюсь к миру, в котором высокий уровень клиентоориентированности является основой. Для поддержания этой цели у нас есть показатель SL (Service Level) - уровень обслуживания клиентов. Высокий уровень SL является важным элементом доверия со стороны наших клиентов.

Уровень моих показателей является примером того, что клиентам можно доверять и они точно знают, что мы им поможем. Для меня это является важным фактором в работе, так как каждый клиент уникален, с собственными потребностями и запросами. Я прилагаю усилия, чтобы найти индивидуальный подход к каждому, не уступая при этом в качестве предоставления консультации.

2 августа 2023 года в Липецком контактном центре началось мероприятие, посвященное ценности "Человечность". Мы получили 25 историй от моих коллег, в которых они рассказывали о проявлении человечности в рабочей среде и за ее пределами. Победители были выбраны путем голосования каждого члена АУПа и суммирования баллов, оценивающих только содержание присланных историй. Моя история заняла заслуженное первое место

Хрустальная\_гарнитура\_Субботина\_Елена\_Сопроводительный документ - Слайд 6

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

Путь клиента для меня начинается задолго до того, как мы начинаем диалог. Качественный диалог требует от меня участия во множестве обучений и курсов в отделе, таких как "Работа с клиентами B2B" и "Удовлетворенность и лояльность клиента". Эти обучения помогают улучшить мои профессиональные навыки, позволяют мне лучше понять потребности клиента и обеспечить его удовлетворение.

Я стремлюсь быть не просто оператором для абонента, но и его помощником в цифровом мире услуг. Постоянно адаптируюсь к новым процессам и технологиям, я способна эффективно выполнять свою работу и сделать ее наилучшим образом. Мои ценности, такие как человечность, простота, развитие и технологичность, подкреплены опытом и убеждением в их значимости.

Я верю, что настоящая мотивация состоит в умении преодолеть привычные границы и идти за новыми вызовами. Недавно наше подразделение запустило новый функционал по обслуживанию клиентов из другого региона с отличным часовым поясом. Я получила успешное обучение и смогла применить свои навыки и знания, чтобы сделать работу для наших клиентов более удобной.

Сейчас я обслуживаю клиентов в чатах. И я выработала свои правила работы в чате.

1. Начинаю рабочий день с улыбки.
2. Не заставляю клиентов ждать, отвечаю максимально быстро.
3. Расставляю приоритеты.
4. Использую инструмент «сохранённые ответы».
5. Я вежлива и дружелюбна.
6. Проявляю терпение.
7. Пишу грамотно.

Благодарность и признание клиентов - это лучшая оценка моего труда и его влияния на наше общее дело. Я горжусь своими профессиональными навыками и со всей ответственностью делюсь ими с окружающими коллегами. Вместе мы движемся вперед, преодолеваем препятствия и создаем мощную силу, которая несет нас к достижению наших целей."

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

Я не хочу останавливаться на достигнутых успехах, хочу стремиться дальше. Ведь впереди столько не реализованных мною планов. Один из которых принятие участия в конкурсе Хрустальная гарнитура. Дальнейшие планы – разработка шаблонов для ответов клиентам, но уже с более информативно содержащими ответами, более «живыми», я бы сказала, ответами под чаты. Цель донести до клиента свое желание помочь, выразив его в простых, но передающих эмоции ответах. Дальше планируется проект с схемой ключевых компонентов, необходимой нашей команде для успешного достижения целей. Целей много-одна из наиважнейших клиентоориентированность.

План: Цели – достичь наилучших отзывов клиентов, удерживать свои показатели, улучшить план коммуникаций с межведомственными подразделениями.

У меня есть не так много, но очень имеющих для меня ценности благодарностей от руководства. Так, например меня в честь дня радио, поздравил директор департамента по работе с малым и средним бизнесом Тимофей Абраменко. Также имею благодарность от руководителя направления Владимира Владимировича Майдана. Что для меня означает высшую точку похвалы моей работе. Значит не зря я учусь и работаю. Я всегда стараюсь повышать свою квалификацию, о чем подтверждают мои сертификаты «Работа с клиентами В2» и «Удовлетворенность, лояльность клиента».

Хрустальная\_гарнитура\_Субботина\_Елена\_Сопроводительный документ - Слайд 6

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

<b>ФАМИЛИЯ</b>	Субботина
<b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b>	Елена Александровна
<b>ДОЛЖНОСТЬ</b>	Старший специалист
<b>ПЕРСОНАЛЬНЫЙ EMAIL ДЛЯ ВОПРОСОВ ЖЮРИ И ИНФОРМАЦИИ</b>	<a href="mailto:elen86@bk.ru">elen86@bk.ru</a>
<b>КОНТАКТНЫЙ НОМЕР ТЕЛЕФОНА ДЛЯ ОПЕРАТИВНОЙ СВЯЗИ</b>	89525927778