


## ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

**НОМЕР ЗАЯВКИ:** №24ССА-000

**ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ:** ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

**ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ:** передано в жюри

<b>НОМИНАНТ</b>	Ермолаева Александра
<b>ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД</b>	ВымпелКом
<b>ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(ок) КЦ НОМИНАНТА</b>	Пермь
<b>КОЛ-ВО РАБОЧИХ МЕСТ НА ПЛОЩАДКЕ(ах) КЦ НОМИНАНТА</b>	1200
<b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>	<a href="https://beeline.ru/">https://beeline.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://youtu.be/c6N_SSIEWPM?si=I5X-He8WQQqxSrfz">https://youtu.be/c6N_SSIEWPM?si=I5X-He8WQQqxSrfz</a>

## ВАШЕ ЭССЕ

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

Добрый день, это Билайн Бизнес, меня зовут Александра, как я могу к Вам обращаться?

Именно с этой фразы начинается почти каждый мой рабочий день, но так было далеко не всегда. Мой путь берет начало в 2020 году, когда все в мире столкнулись со страшной ситуацией, которую ранее могли представить разве что в кино. Страшный вирус, унесший жизни миллионов, заставил людей сплотиться в общем горе. Но вопреки всему, люди смогли сохранить человечность, каждый старался помочь чем только мог. И конечно, я не смогла остаться в стороне. Именно в тот год я

отчетливо поняла, что помощь людям - это то, чем я хочу заниматься в этой жизни.

При слове «помощь» мы в первую очередь задумываемся о врачах, но я считаю, что и качественный сервис в любой сфере играет важную роль в нашей жизни. Так я и стала специалистом по клиентскому сервису в компании Билайн.

В мои обязанности на сегодняшний день входит прием входящих звонков, отработка входящей корреспонденции. И мои результаты говорят, что я отлично с этим справляюсь (2 слайд презентации).

Выйдя на стабильно высокие показатели, я стала брать на себя дополнительные задачи такие как улучшить сервис для наших клиентов и сделать понятную диагностику для себя и коллег. Подробнее об этом я расскажу в следующих главах.

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

На первом месте для меня - быстрый и качественный сервис.

Я уверена, что не всегда это плод многолетней работы сотрудника. Для достижения высочайших результатов в сервисе важны желание сотрудника, результативное обучение и эффективные инструменты, используемые в работе. Одним из таких инструментов можно назвать диагностику. Именно на эти 3 важных аспекта я делаю акцент в своей работе.

Так в сентябре, проведя анализ по своей группе по некорректным кейсам и западающим показателям, я выделила проблемную тематику «качество связи и мобильный интернет». На основе анализа подготовила и провела дообучение своих коллег, чем помогла улучшить их консультации, свести к нулю ошибки по данной тематике.

Благодаря мне были исправлены диагностики по тематикам - смена формы оплаты, мошенничество, выгрузка корректировочных счет-фактур.

Не менее важным в работе оператора для оказания качественного и быстрого сервиса является взаимопомощь и поддержка внутри коллектива. Забота и юмор помогают нам в самые непростые времена, поддерживают эмоциональное состояние операторов.

Каждый раз, когда к нам приходят новенькие ребята в группу, я становлюсь их негласным наставником, помогаю адаптироваться и влиться в работу и в нашу команду. Направляю и делюсь своим опытом. Так же я разрабатываю и провожу мероприятия на сплочение на встречах групп, различные развлекательные конкурсы

Благодаря этому многие, у кого есть возможность работать удаленно до сих пор предпочитают ездить в офис.

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

Главным показателем в своей работе я считаю Tfcr, так как он напрямую показывает решен ли вопрос абонента с первого раза, чтобы ему не пришлось обращаться повторно. Несмотря на то, что компания старается сделать сервис максимально удобным и дистанционным, ряд вопросов у юридических лиц требуют заполнения письменного заявления. И это не является для меня проблемой. Ведь я помимо звонков обрабатываю запросы по почте, и могу даже вовремя звонка взять запрос в работу, чему клиенты только рады. Это позволяет решить вопрос здесь и сейчас, а не ждать ответа.

Так как в моей группе не все обучены отработке исходящей корреспонденции, для оперативного решения вопроса мои коллеги проводят эскалацию, обращаясь ко мне за помощью, и я рада помочь. Так клиент остается рад быстрому ответу, что положительно влияет на результаты моих коллег.

Быстрое решение вопроса — это то, что от нас ждет абонент, но за скоростью важно не забывать и о качестве. Чтобы консультировать верно, нужно всегда следовать диагностике, а что делать если она работает некорректно?

В моей работе изменения происходят очень часто, и, хотя у нас еженедельно приходит новый тест по новостям, изменения в диагностику могут вноситься не сразу. И сталкиваясь с ошибками я всегда информирую руководителя, и свою группу. Что позволяет избежать неверных консультаций, финансовых рисков клиента и компании. Так благодаря мне были исправлены диагностики по тематикам – смена формы оплаты, мошенничество, выгрузка корректировочных счет-фактур.

Так же для реализаций предложений от сотрудников в компании Билайн создан сервис «меняем вместе», где мной предложена идея для создания лендинга по ошибочному платежу для физических лиц. Что позволит значительно снизить повторные обращения по данной тематики.

Как это работает. Сейчас, когда абонент звонит к нам с вопросом возврата ошибочного платежа – мы отправляем бланк заявления и просим прикрепить чек – он пишет к нам на почту и отправляет документы. Чаще всего заявления или чек оказываются некорректны или вложенные файлы отправляют не в том формате – мы просим направить повторно – он пишет на почту еще раз – специалист создает заявку. Моя идея заключается в том, что при первом звонке мы направляем клиенту ссылку на лендинг. Где клиент заполняет заявление онлайн, ставит электронную подпись, и прикладывает чек, после автоматически формируется заявка и отправляется смс со сроком отработки. Что облегчит путь, сэкономит время, и исключит повторные обращения по данной тематике.

Таким образом, совместными усилиями я со своей командой сохраняем сервис в нашей компании на высоком уровне.

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

Для раскрытия данной темы расскажу пару историй из своей практики.

Хотя я работаю в корпоративном отделе и наши клиенты в основном это юридические лица, нередко к нам поступают звонки и от физических лиц, и по процедурам мы должны их перевести на другой отдел. Ко мне обратился клиент, по нашей системе я увидела, что обращается далеко не первый раз. Он говорит, что находится на трассе, сеть периодически обрывается, и когда его пытаются перевести на отдел физических лиц, он не успевает соединиться с оператором. Вопрос состоял в том, что у него списалась абонентская плата, вследствие чего баланс стал отрицательным. Так как находился в дороге не успел пополнить баланс, сложность заключалось в том, что у него сломалась машина и теперь нет возможности позвонить и попросить помощь. Так как я обслуживала ранее клиентов b2c, я знала диагностику. Пройдя по ней, я обнаружила, что доверительный платеж ему был недоступен, так как это был новый клиент и недостаточно прошло времени. Но я понимала в каком отчаянном положении может сейчас находиться клиент и, хотя он и не просил, я сама предложила пополнить его баланс из своих денег. Он не знал, как меня отблагодарить и постоянно извинялся.

В такой ситуации мог оказаться любой из нас, и приятно если кто-то равнодушный не пройдет мимо. А почему этим кем-то не могу оказаться я? С такими мыслями я и закончила диалог с этим

клиентом.

Еще одна история произошла полгода назад. Обратился клиент по просьбе своей бабушки, она находилась в офисе и ей не могли произвести замену сим-карты. Так как замена карты — это офисная процедура, то дистанционно мы никак не могли бы решить вопрос, но клиент переживал, ведь сам находился не рядом. Тогда я предложила дать номер бабушки, чтобы я позвонила и уточнила, что происходит и по какой причине отказывают. Позвонив я узнала, что номер был некорректно заблокирован по Ф3533, данный тип блокировки есть только у юридических лиц, а ее номер был оформлен на физическое лицо, из-за чего у сотрудника не получалось произвести замену сим-карты. Так как вручную блокировку не получилось снять, а сотрудник офиса ничего не мог с этим сделать, я соединила клиента со старшим специалистом объяснив ему всю ситуацию. Спустя еще некоторое время номер разблокировали, и сотрудник офиса смог сделать замену сим-карты. Всё это время я держала связь и с сотрудником офиса, и с бабушкой, и внуком. Благодаря такому отношению не было негатива от клиента, и он почувствовал, что все настроены помочь.

Все эти истории могли закончиться ничем, если бы не было равнодушных операторов. Но персональный подход к каждому клиенту – это то, что отличает качественный сервис. А он в нашей компании именно такой!

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

Так как я занимаю должность ведущего специалиста по клиентскому сервису, то должна быть в курсе всех последних изменений в нашей компании. Уведомления в рабочих чатах не отключаются даже на период моего отпуска. Перед началом работы моим обязательным ритуалом считается проверка почты, так как первые новости поступают туда, а потом уже в диагностику. Ведь на мне ответственность за верные консультации моих клиентов и не только моих. Как к опытному сотруднику ко мне часто за помощью обращаются коллеги.

Такое доверие ко мне как к эксперту я заслужила не только благодаря стажу в должности, но и постоянному желанию развиваться. Каждый месяц я прошу руководителя дать мне дополнительные задачи, потому что мне интересно узнать, как изнутри работают наши процессы. Например, как выявляют процент использования диагностики по определенной теме, как проходит оценка наших диалогов с клиентами и многое другое.

Такие встречи с руководителем помогают мне обрести навыки по анализу данных, по обучению сотрудников и прокачивают лидерские качества. Что в дальнейшем поможет мне уверенно себя чувствовать на собеседованиях, если я захочу податься на вышестоящую должность в нашей компании.

Мои коллеги говорят, что я их вдохновляю пробовать себя в чем-то новом, но зачастую именно они становятся моим вдохновением. Каждый раз, когда к нам в группу приходят новые ребята, мне хочется им показать, что в Билайне ты можешь всё, если только приложишь усилия. Так приятно наблюдать как профессионально развиваются и растут мои коллеги. Еще недавно они только ступили на порог компании, приходилось их успокаивать после тяжелого разговора с клиентом, а сейчас они сами опытные наставники как ты.

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

Мои принципы - решить вопрос до конца. Благодаря трёхлетней работе в компании я обрела множество знакомств в различных подразделениях нашей компании. И если возникает

необходимость в ускорении заявки клиента или спорные моменты по их тематике, я обращаюсь к ним за помощью. Ведь хороший оператор это не тот, кто всё знает, а тот, кто знает где достать информацию.

Так же в моей работе необходимо не бояться нестандартных ситуаций. Какой не была бы удобной диагностика, ответы на все вопросы ты там не найдешь, поэтому в такие моменты приходится самостоятельно искать пути решения для клиента. Такие ситуации для меня не страшны.

Для примера хочу привести ситуацию. Позвонил абонент, с вопросом, что обращался в офис для переоформления номера своего сотрудника на физическое лицо, но в нашем офисе по ошибке переоформили не номер сотрудника, а номер генерального директора его организации. Ситуацию заметили не сразу. В офис повторно обратиться возможности нет, так как находятся в другом регионе. Проверив заявления, вложенные сотрудником офиса, ошибка подтвердилась. В диагностике не было описано, как действовать в подобной ситуации.

Я принесла извинения от лица компании, сказала, что возьму ситуацию под свой контроль, и сегодня мы всё исправим. Так как ранее я была обучена подготовке документов для переоформления и консультировала сотрудников офиса, я знала, как его производить. Но на подобные действия требуется разрешения руководителя. Спустя время получив разрешение, я переоформила номер клиенту. И клиент поблагодарил за оперативное решение вопроса, и сохранил лояльность к нашей компании.

Благодаря одному из подобных случаев в диагностике добавили ветку, что необходимо делать в подобной ситуации.

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

Этот год в компании был максимально насыщен для меня в плане карьерного развития. Я участвовала в нескольких внутренних конкурсах на позиции ведущего специалиста по развитию и руководителя группы. Было много участников, борьба была серьезной. Несмотря на то, что я не прошла конкурсы, я вынесла для себя много нового, что уже сейчас взяла в проработку. Меня внесли в кадровый резерв. Я верю в себя и свой успех

Я продолжаю оказывать помощь в адаптации новым сотрудникам, помогаю руководителю достигать максимальных результатов, проводя анализ, дообучения под конкретные цели и задачи, все так же продолжаю оказывать быстрый и качественный сервис нашим клиентам. Именно это стало моим стимулом для участия в конкурсе «Оператор года». Думаю, что это не предел.

Моим главным вдохновителем является моя мама. Она всегда учила меня верить в себя, не сомневаться в своих силах и добиваться поставленных целей. А еще я очень рада, что моя компания и коллеги тоже верят в меня и мой успех. Я никогда не сдаюсь, именно поэтому я уверена, что вы и в следующем году увидите меня, только уже в другой номинации.

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

Начиная свой путь оператором, я столкнулась с множеством трудностей. Одним из них стало осуждение родителей, так как они считали мою профессию несерьезной. И как только я говорила, что устала на работе, мама искренне не понимала от чего. Ведь устают только те, кто работают на заводе, а не в компьютере весь день сидят. Но всё изменилось, как только я приехала к родителям в гости, и они своими глазами увидели, как я работаю.

Родители удивились, что работать можно удалено и мне необязательно находиться в офисе. Они увидели, что звонки идут непрерывно. Они стали восхищаться моему спокойствию и профессионализму, как мне удается решать все проблемы без паники и слез, сохраняя свое лицо и честь компании. После того дня они не просто приняли мою профессию, а теперь с гордостью рассказывают о ней всем друзьям и родственникам. Чему я очень рада.

В свою очередь я поняла, что неважно поддерживает ли тебя кто-то в начале твоего пути или нет. Если путь стоит того чтобы пройти его, то иди.

А мой путь в Билайн не заканчивается, еще увидимся!

---

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

<b>ФАМИЛИЯ</b>	Ермолаева
<b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b>	Александра Евгеньевна
<b>ДОЛЖНОСТЬ</b>	Ведущий специалист по клиентскому сервису корпоративных клиентов
<b>ПЕРСОНАЛЬНЫЙ EMAIL ДЛЯ ВОПРОСОВ ЖЮРИ И ИНФОРМАЦИИ</b>	<a href="mailto:AEermolaeva@prm.beeline.ru">AEermolaeva@prm.beeline.ru</a>
<b>КОНТАКТНЫЙ НОМЕР ТЕЛЕФОНА ДЛЯ ОПЕРАТИВНОЙ СВЯЗИ</b>	+79638789735