


## ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

**НОМЕР ЗАЯВКИ:** №24ССА-000

**ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ:** ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

**ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ:** передано в жюри

<b>НОМИНАНТ</b>	Шукаев Максим
<b>ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД</b>	ВымпелКом
<b>ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(ок) КЦ НОМИНАНТА</b>	Саратов
<b>КОЛ-ВО РАБОЧИХ МЕСТ НА ПЛОЩАДКЕ(ах) КЦ НОМИНАНТА</b>	510
<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://www.youtube.com/watch?v=a3H8PyfOgSA">https://www.youtube.com/watch?v=a3H8PyfOgSA</a>

## ВАШЕ ЭССЕ

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

Меня зовут Максим и сейчас идет третий год моей работы в Центре Поддержки Клиентов билайн. Возможность попасть в черно-желтый улей мне выпала в феврале 2021 года, когда пришла пора выбирать свою первую работу. Начало было положено в отделе по обслуживанию физических лиц, на входящей линии. Познав все азы клиентского сервиса, спустя несколько месяцев после прохождения обучения, меня пригласили на ступень выше - в отдел B2B, который работает с корпоративными клиентами. Но и там я не задержался надолго, уже в октябре того же года я перешел в профильную группу VAS поддержки, которая занимается обслуживанием сложно-технических дополнительных сервисов для бизнеса. Моей задачей на этой должности была помощь клиентам в настройке и устранении неисправностей в работе облачных услуг.

Спустя полтора года работы на данном направлении, я перешел в группу исходящего взаимодействия с клиентами, у которых подключены те же дополнительные сервисы, предназначенные для более комфортного и прибыльного ведения деятельности бизнеса.

Сейчас моей главной обязанностью является **сопровождение клиентского пути после подключения какой-либо специализированной VAS услуги**. Это крайне важная задача, так как после активации сервиса я делаю первый шаг и звоню клиенту для установления контакта и предложения ему помощи в дальнейшей настройке. Я являюсь лицом сервиса и технической поддержки билайн, потому каждое сказанное слово расценивается клиентом не как инициатива отдельного сотрудника, а как деятельность оператора связи в целом. Таким образом, благодаря моей работе по упрощению клиентского пути, у него складывается впечатление о компании и предоставляемом нами сервисе. Главное, что меня привлекает здесь – возможность донести до клиента сложную информацию в простом и понятном виде, более доступными словами без лишних профессиональных терминов, ведь не каждый может потратить свое время для изучения используемой услуги и ее самостоятельной калибровки. Уровень удовлетворенности обслуживанием проявляется в проценте клиентов, которые оставили услугу подключенной после моего звонка.

Другой важной задачей является **сохранение у клиентов дополнительных корпоративных услуг**. Если пользователь решил отказаться от услуги, важно вместе с ним определить, действительно ли это верное решение или же наш функционал может помочь клиенту в развитии бизнеса и увеличении его доходности. Благодаря работе в данном функционале, сохраняется не только активный в билайне потребитель услуг, но и возможность дальнейшего развития бизнеса для самого пользователя.

Третьей задачей является **продвижение дополнительных возможностей наших корпоративных услуг**. Необходимо познакомиться с клиентом получше, узнать его сферу деятельности и на основании его запроса определить реальную потребность, после чего предложить инструменты для ее удовлетворения. Данная задача помогает увеличить доход как компании, так и пользователя услуг за счет выделения его уникальности в сравнении с конкурентами.

Помимо выполнения своих должностных обязанностей, я так же привношу свое видение в действующие процедуры обслуживания. Помогаю новым и уже опытным коллегам в решении сложных клиентских задач, имею опыт дополнительного обучения действующих сотрудников, замещения руководителя группы, координатора корпоративного отдела моего региона.

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

**«билайн - на твоей стороне»**. Это главный слоган компании на данный момент. Он олицетворяет доступность оператора связи, его открытость к диалогу с клиентом, способность выслушать и понять, найти самое выгодное и действительно нужное решение.

Я всегда работаю, опираясь на этот слоган. Он напоминает мне о том, что мы с клиентом в одной лодке и моя задача дать такой уровень сервиса, который я хотел бы получить сам или пожелать своим близким. Главное слышать и понимать человека на той стороне телефона, быстро и эффективно находить решение его задачи, ведь взаимодействие с Центром Поддержки зачастую является для них необходимостью. Важно проработать все имеющиеся вопросы и исключить дальнейшую потребность обращения на входящую линию. Это помогает показать каждому клиенту, что он **важен, является особенным** и мы готовы пойти на самые нестандартные действия для дальнейшего сотрудничества, что несомненно повышает уровень качества нашего

обслуживания в его глазах.

Я работаю на результат, успеваю оказывать качественный сервис большому количеству клиентов, что подтверждается показателем эффективности (ИПП), выполнение которого составляет 101%.

Конечно, основообразующим работы в данной сфере является коллектив. У всех сотрудников общие цели и только слаженная работа может привести к их осуществлению. В моей группе Welcome Call насчитывается 16 человек, включая меня. Мы – **единственная** подобная группа в билайн по всей России и в 2020 году стали победителями в номинации «**Лучшая практика исходящего взаимодействия с клиентами**», что дополнительно подтверждает ценность и значимость моей команды для компании. Каждый сотрудник является профессионалом по отдельности, а при работе совместно, я уверен, нам нет равных в этой сфере деятельности. Каждый готов помочь в трудную минуту, ты можешь подойти к любому сотруднику билайн с любым вопросом и быть уверенным, что он не откажет.

Моя личная ценность для компании заключается в **профессионализме и универсальности**. Я часто помогаю своим коллегам в разборе сложных и каверзных ситуаций, имею практику **дополнительного обучения** действующих сотрудников новому функционалу, неоднократно принимал участие в **тестировании** рабочих программ, которые только готовились к применению всеми операторами и помогал их дорабатывать. Имею опыт **замещения руководителя**, работы с показателями подчиненных сотрудников, анализ действий и предоставление обратной связи по ним. Всегда **готов брать на себя ответственность**, ибо уверен, что так или иначе **любой запрос наших клиентов можно решить**. Недавно получил опыт замещения координатора корпоративного отдела и освоил его вполне успешно.

За два с половиной года я уже добился многого в своей профессии, имею опыт в технической и менеджерской отрасли, принял большое количество звонков на входящей линии, совершил немало исходящих вызовов. Получал благодарности от клиентов и компании, которые выделяли мои заслуги. Вместе с тем, я уверен, что это только начало и самые большие свершения еще впереди.

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

Как и в любом Центре Поддержки в билайн работа сотрудников оценивается по определенным критериям.

На текущем направлении мои основные целевые значения выглядят следующим образом:

- **Показатель эффективности (ИПП)** – это количество обработанных заявок в час. Выявление результата происходит по балльной системе. Целевым баллом является **60**. Мой средний результат составляет 60.96, что является 101.60 % в процентном отображении. Выполнение этой цели отражает степень моей вовлеченности в рабочий процесс и использование своих ресурсов на полную. Я каждый день стараюсь связаться с как можно большим количеством клиентов и в кратчайшие сроки помочь с построением телефонии.
- **Процент продвижения дополнительных услуг** – целевым значением является **27%** продвинутых клиенту сервисов внутри наших корпоративных услуг. Мой процент равен 31.68 %, что в переводе приравнивается в 117.35 % выполнения показателя. Данная цель показывает мой навык персонализированного и проактивного подхода в работе с клиентами. Чем подробнее я понимаю задачу клиента, тем более обширно могу раскрыть перед ним потенциал наших услуг, что помогает увидеть плюсы и оценить выгоду от условий, которые могут быть предложены. Это помогает и клиенту, и компании, в которой я работаю в увеличении своего финансового положения.

- **Количество сохраненных клиентов с VAS услугами** – измеряется так же в процентах, цель составляет **35%**. У меня это 36.28 %, или иначе говоря 103.65% общего выполнения показателя. Приведен пример моего личного выполнения норматива. 36 клиентов из 100 меняют свое решение о необходимости отключения того или иного продукта после диалога со мной. Здесь отражается степень знания продуктов компании и умение найти выход из ситуации, которые поселили у пользователя сомнения в необходимости и полезности предоставляемых услуг.
- **Процент активных клиентов после звонка в рамках Welcome Call** – это значение, которое отражает количество клиентов, продолживших пользоваться VAS услугой после моей первичной настройки и консультации. Выражается так же в процентном значении, цель составляет **96%**. Я же выполняю 97,31 %, что в общей картине составляет 101.37 % выполнения данного показателя. По данной цели можно сделать вывод о степени подробности моей консультации и уровне удовлетворенности ей клиентов. Я стараюсь закрыть каждую тему здесь и сейчас, показываю все важные для каждого преимущества подключенных сервисов, их полезность и возможности применения.

Это основные целевые значения и, как показывает статистика, я с ними успешно справляюсь (см. график в приложении 1). Помимо этого, я уделяю особое внимание именно качеству проработки заданий. Делаю упор на клиента, принимаю его видение ситуации и стараюсь максимально подробно рассказать о всех нюансах подключенных услуг.

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

Как я отмечал ранее, любое взаимодействие пользователя с Центром Поддержки – **необходимость**. Если все работает корректно, все сервисы понятны и нет никаких вопросов, то снижается вероятность обращения клиента на входящую линию. Моя задача при исходящих звонках **сыграть на опережение** и постараться сразу устранить потенциальную возможность обращения к нам, чтобы наш потребитель не тратил на это свое время и был доволен.

Я работаю с узким спектром корпоративных услуг, но не просто произвожу их настройку – моя цель **научить** клиента пользоваться и **понимать** их полезность. Практически в каждом звонке я слышу вопрос: «А можно-ли еще с Вами связаться, если возникнут трудности?», после чего информирую, что наша первичная настройка – это только один этап и мы свяжемся снова для проработки тех моментов, которые могут появиться в процессе пользования.

Так же, в некоторых случаях появляется потребность помочь коллегам на входящей линии обслуживания корпоративных клиентов, на почтовом ящике технической службы или даже на чатах в мессенджерах. Во всех случаях я так же успешно справляюсь с задачей в связи с наличием большого опыта отработки входящих обращений. И даже на линии порой я слышу: «**Максим, а как бы нам с Вами связаться снова?**»

Что касается вопроса клиентоориентированности, то несмотря на то, что изначально мой звонок по заявке предусматривает помощь в настройке определенного сервиса, зачастую, у клиента появляются дополнительные вопросы. В основном, это новые партнеры, которые еще не знакомы с корпоративными условиями. **Их интересует все:** способы оплаты, даты выставления закрывающих документов, способы передачи этих документов, стоимость, контакты для связи и многое другое. Опираясь на правило «**здесь и сейчас**», я сразу помогаю разобраться со всеми темами, которые записаны в блокнот у контактного лица. Мы вместе производим активацию номеров, затем обсуждаем условия тарификации внутри страны и за рубежом, после чего говорим о датах платежей, и особенностях постоплатной системы расчетов. Если изначальный контакт не является

техническим специалистом и не должен заниматься вопросом настроек наших услуг, то после решения имеющихся вопросов моя задача связаться с другим специалистом и строить диалог уже с ним.

Так как я работаю со сложноустроенными технически услугами, часто бывает такая ситуация, что при звонке на указанный номер поднимает трубку, например, бухгалтер организации. Передает контактные данные директора. Тот так же не знает, что там необходимо решить с настройками. Он понимает важность услуги, но не хочет заниматься реализацией. В итоге, спустя определенное время находится тот человек, который готов приступить к конфигурации, и вы совместно завершаете этот путь.

В сухом остатке, я являюсь тем специалистом билайн, который связался со всей внутренней иерархией организации клиента, ответил на имеющиеся вопросы сотрудников и в итоге закрыл первичный запрос, удовлетворив потребности каждого.

Я считаю, что это хороший пример клиентоориентированности, ведь каждому потребителю услуг важно и нужно понимать, что он **является значимой ячейкой** и что поставщик этих услуг всегда готов прийти на помощь и предвосхитить все **возможные и невозможные ожидания**.

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

Работа в Центре Поддержки билайн – это не только прием и совершение звонков. Внутри компании проходит большое количество различных корпоративных инициатив, разных направлений и интересов. У каждой команды есть свой «день группы», когда можно отдохнуть, обсудить как рабочие, так и личные интересы, обменяться опытом.

В отделе В2В постоянно производятся какие-либо викторины, тематические дни, конкурсы и в большинстве из них я стараюсь принимать участие. Вместе с женой, которая по совместительству является моей коллегой в билайн, несколько недель готовили костюм для хэллоуина. Одержат победу не удалось, но само участие и процесс подготовки стали отличным опытом.

Так же, мне довелось принять участие в рекламе Центра Поддержки Клиентов билайн. Была съемка видео, которая рассказывает о работе оператора и отдельно фотосессия так же для освещения работы в Центре Поддержки. Я прошел внутренний отбор в своем регионе и вместе с коллегами посетил фотосессию и дал видео-интервью, после которых осталось много приятных воспоминаний, запечатленных на камеру.

Помимо этого, я занимаюсь внесением предложений по изменению корпоративных процедур, чтобы сделать их более понятными и доступными как для уже опытных сотрудников, так и для тех, кто только примкнет к нашим рядам. За прошедший год я внес 10 инициатив по видоизменению процедур компании и ни одна из них не была отвергнута. Часть уже находится в работе, другая была успешно выполнена и пользуется спросом среди коллег. Отдельно веду новостные каналы в мессенджерах, где так же активно добавляются материалы для помощи в настройках того или иного стороннего оборудования, которое может быть у клиента и способна подключиться к нашим корпоративным услугам. Самые активно применяемые материалы относятся к порталу Облачной АТС. Часть инструкций я создал самостоятельно, другую сформировал в единое целое из уже имеющихся ранее материалов для большего удобства.

Мой опыт и креативность несомненно оказывают положительное влияние на опыт коллег, ко мне часто обращаются за советом в решении сложных вопросов и, конечно, мы всегда находим выход.

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

Помимо внесенных мной инициатив, я принимал участие в разработке отдельного алгоритма действий при обработке входящих обращений на корпоративной почте технической поддержки. Она недавно была отдана в ответственность смежного подразделения и некоторое время не было точной и прописанной процедуры – **я помог ее создать**. Совместно с коллегами и руководителями, мы смогли сформировать готовую схему действий при поступлении обращений клиентов. Вследствие чего уменьшились сроки отработки писем и сократилось время решения запросов.

В работе с клиентами я стараюсь отходить от шаблона и вести диалог с **применением своих профессиональных навыков**. Клиент должен понимать, что в любом вопросе я «живой» и понимаю суть его запроса. Благодаря такому подходу, я **вижу ситуацию шире** и могу предоставить клиенту большую вариативность реализации его запроса. Мой развитый навык ведения диалога позволяет говорить с клиентом не общими или стандартными фразами, в следствие чего в большинстве случаев успешно получается **наладить контакт практически с любым человеком**. Любая эмоция сформирована вследствие каких-то событий, которые могли порадовать, огорчить или даже разозлить. Я пытаюсь понять эту эмоцию и с помощью своей речи и голоса перевести диалог в необходимое русло. Это помогает вести **продуктивный диалог** и выстраивать **рабочую атмосферу**.

В моей работе могут возникать ситуации, когда необходима помощь в настройке оборудования, которое не настраивается моим отделом в рамках полномочий и, соответственно, нет полной инструкции, только общее представление. В этом случае я отправляю запрос в поисковик и **изучаю это оборудование вместе с клиентом**. Если после успешной настройки он не против, то я **сохраню примеры** для коллег, которые в будущем могут столкнуться с таким же устройством.

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

Основная задача моего подразделения – сопровождение клиентского пути. Мы каждый день совершаем Welcome Call и приветствуем нашего нового клиента. Оператор должен быть грамотным, внимательным, опытным и уверенным в своих действиях – тогда у клиента возникнет доверие и теплое отношение к компании. **Я обладаю этими качествами и применяю их ежедневно**.

В работе мне помогают существующие технические инструменты, перед совершением звонка я изучаю информацию по клиенту. Я вижу, как давно он подключил свой договор, какие номера и тарифы он выбрал, и уже могу отчасти предположить, что можно пригодиться и как клиент видит свою работу с нами. Я заранее знаю, как можно обращаться к контактному лицу и какой продукт он приобрел. Все это помогает мне быть **подготовленным** к возможным вопросам и **не дают застать себя врасплох**.

Играет свою роль также удобный и доступный интерфейс настраиваемых услуг. Как техническому специалисту мне понятно все, даже если вижу услугу впервые. В случае, если у клиента возникают трудности при настройке, я могу подключиться к его рабочему месту дистанционно и **наглядно продемонстрировать все функции**, что так же облегчает процесс работы.

Чтобы стать лучше и опытнее, я так же активно посещал и посещаю различные **тренинги**, связанные с клиентским взаимодействием. Они помогают поглубже изучить **психологию** работы и проработать, казалось бы, абстрактные ситуации, которые, вместе с тем, могут попасться в диалоге с клиентом.

В заключение, я стал чаще обращать внимание на сервис, который окружает меня в повседневной

жизни. Так как я сам работаю в этой сфере, то невольно подмечаю плюсы и минусы, когда нахожусь по ту сторону, как клиент. Благодаря этой привычке я дополняю свою мысленную базу данных по теме «**Что такое хорошо, а что такое плохо**» в обслуживании клиентов.

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

Меня зовут Максим и сейчас идет третий год моей работы в Центре Поддержки Клиентов билайн. За это время я прошел путь от специалиста по клиентскому сервису, до главного специалиста по сохранению и развитию корпоративных клиентов. Я помогаю малому, среднему и крупному бизнесу настроить свою работу.

Спустя какое-то время я заметил, что профессия оператора сказалась на моем взгляде на жизнь и мир в целом. Я стал более чутким по отношению к окружающим, даже незнакомым людям. Если кому-то требуется помощь, я обязательно выслушаю и постараюсь помочь, даже если человек мне совсем не знаком. Я не вешаю ярлыки, не отношусь предвзято, не углубившись в тему. Научился применять рабочие навыки в жизни: открыл в себе большую общительность, прокачал навык сформированной и грамотной речи, стал применять нестереотипное мышление в самых разных ситуациях. Все это помогает мне быстро оценивать обстановку, риски возможных решений и в моменте выстраивать в голове план действий. Профессия помогла мне раскрыться, показать себе и окружающим людям свои возможности и потенциал.

Оператор для меня – не просто профессия, билайн – не просто место работы. Это призвание взаимодействия с клиентами в кругу профессионалов своего дела, настоящих товарищей и большой полосатой семьи.

Ранее я отмечал, что достиг многого за время, проведенное в билайне и в частности за прошедший год, но впереди ждет еще больше свершений и новых высот. Я и дальше буду продолжать развиваться и расти. Как профессионал в своем деле, как отзывчивый коллега для своей команды, как универсальный сотрудник, на которого всегда можно положиться. И я уверен, что мой опыт и навыки, приобретенные в процессе работы могут поставить меня на место победителя в номинации «Оператор года».

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

<b>ФАМИЛИЯ</b>	Шукаев
<b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b>	Максим Сергеевич
<b>ДОЛЖНОСТЬ</b>	Главный специалист по сохранению и развитию корпоративных клиентов
<b>ПЕРСОНАЛЬНЫЙ EMAIL ДЛЯ ВОПРОСОВ ЖЮРИ И ИНФОРМАЦИИ</b>	<a href="mailto:MShukaev@srt.beeline.ru">MShukaev@srt.beeline.ru</a>
<b>КОНТАКТНЫЙ НОМЕР ТЕЛЕФОНА ДЛЯ ОПЕРАТИВНОЙ СВЯЗИ</b>	+79603451357