



## ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

**НОМЕР ЗАЯВКИ:** №24ССА-000

**ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ:** ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

**ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ:** передано в жюри

<b>НОМИНАНТ</b>	Хмелева Ольга
<b>ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД</b>	Единый контактный центр, Центр цифровой трансформации (Минцифра НСО)
<b>ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(ок) КЦ НОМИНАНТА</b>	Новосибирск
<b>КОЛ-ВО РАБОЧИХ МЕСТ НА ПЛОЩАДКЕ(ах) КЦ НОМИНАНТА</b>	11
<b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>	<a href="https://dtc.nso.ru/">https://dtc.nso.ru/</a>
<b>ИМИДЖ НОМИНАНТА</b>	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
<b>Сопроводительный файл 1</b>	<span style="background-color: #90EE90;">Посмотреть загруженный файл »</span>
<b>Сопроводительный файл 2</b>	<span style="background-color: #90EE90;">Посмотреть загруженный файл »</span>
<b>Сопроводительный файл 3</b>	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
<b>ССЫЛКА на Youtube</b>	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

## ВАШЕ ЭССЕ

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

Меня зовут Ольга Хмелева, я - оператор Единого контактного центра с января 2023 года. До этого я 15 лет работала в ИКЕА в отделе Взаимодействия с покупателями, помогала гостям магазина найти ответы на важные для них вопросы.

В нашем ЕКЦ я тоже помогаю людям, которым необходима поддержка. Эта работа приносит мне огромное удовлетворение, чувство выполненного долга, совпадает с моими ценностями и дарит душевное равновесие. Единый контактный центр в нашем регионе находится на начальном этапе становления. Приятно осознавать, что ты участвуешь в развитии нового, большого и важного проекта.

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

Ключевая цель ЕКЦ – сделать процесс взаимодействия граждан с органами власти простым, понятным, приятным и эффективным. Люди идут за помощью к людям. Мы хотим, чтобы жители нашего города знали и всегда могли позвонить нам и найти ответы на сложные вопросы.

За время работы в ЕКЦ я участвовала в создании Базы знаний региона.

База знаний — это система хранения больших объемов информации, которую я и другие операторы используем при консультировании граждан. Информация распределена по тематикам различных ведомств: ЗАГС, ГИА, Дистанционное электронное голосование, МинЖКХ, различным региональным и цифровым проектам региона.

База знаний – это «живой» продукт, который нужно поддерживать, обновлять, актуализировать. Именно этим я и занимаюсь – делаю все необходимое, чтобы работать с базой знаний было просто и удобно, а главное, чтобы ей можно было доверять.

Вместе с моим руководителем мы разработали документ «Инструкция оператора ЕКЦ». Здесь есть рекомендации по сервисным скриптам, описаны действия оператора в различных ситуациях и много другой полезной информации.

Наполнение Базы знаний и работа с документом «Инструкция оператора ЕКЦ» влияет на показатели качества обслуживания ЕКЦ. Оператор может быстро найти нужную информацию в Базе знаний, использовать скрипт при консультации, применять сервисные скрипты и техники работы с различными гражданами.

Наш средний показатель дозвона 96,3%, а средняя длительность входящих вызовов 4:25. Есть положительная динамика в снижении длительности разговоров. *Данные размещены в сопроводительном файле табл.1*

В нашем КЦ стабильно высокий показатель средней оценки качества обслуживания (4,9 балла из 5 возможных). Оценки ставят сами граждане после разговора с оператором. *Динамика по показателю размещена в таблице 2. сопроводительного файла.*

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

Поддержка коллег, личное стремление развиваться, любопытство, жизненный и профессиональный опыт помогают мне поддерживать высокий уровень обслуживания и повышают доверие к нашему Единому контактному центру.

С января по октябрь 2023 года я обработала 16% всех контактов ЕКЦ. Я лидирую по количеству звонков с высокой оценкой от заявителей (23%), моя средняя оценка обслуживания 4,93.

*Больше данных в таблице № 3 в сопроводительном файле.*

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

Я люблю эту работу и получаю удовольствие, когда гражданин благодарит за помощь. Бывают совсем простые, но кому-то очень нужные звонки. Например, как-то раз в контактный центр позвонила бабушка, чтобы узнать день недели и время. Бывают обращения, которые удивляют и восхищают операторов. Так, я один раз консультировала человека с нарушением зрения, который феноменально запоминал информацию.

Часто звонят люди, которым необходимо выговориться. Для меня ценно, когда в процессе разговора негатив сменяется благодарностью и лояльностью.

Навык эмпатичной коммуникации необходим оператору. Это позволяет мне быть одним из лидеров среди опытных сотрудников по показателям качества обслуживания.

*Динамика по показателю в таблице №4 сопроводительных файлов.*

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

Наш контактный центр еще молодой – нам почти год, но у проекта большие амбиции и высокий потенциал для роста.

Я с радостью прихожу на работу, в дружескую, почти семейную атмосферу нашего коллектива. От того, в какой команде работает человек, зависит его эффективность и результаты. Как наставник для новичков в период обучения и адаптации, я это отлично понимаю. Стараюсь развивать и мотивировать новеньких, чтобы они направляли всю энергию, азарт и внутренний огонь в развитие нашего общего дела – Единого контактного центра.

Я горжусь тем, что новые сотрудники, которых я обучаю, в 100% случаев проходят испытательный срок успешно. После чего демонстрируют высокие показатели качества обслуживания уже в первые недели-месяцы работы — средний показатель 4,85 балла.

*Данные размещены в сопроводительном файле таблица №5.*

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

Единый контактный центр – это инновационный подход к обслуживанию граждан. Вместо того, чтобы обращаться в различные ведомства и органы власти, человеку достаточно позвонить нам и получить консультацию по любой жизненной ситуации.

Операторы ЕКЦ обладают широким спектром знаний о различных сферах жизни и могут предоставить гражданам подробные ответы на их вопросы. Если же нужной информации у оператора нет, он создаёт заявку в ведомство, и сотрудник этого ведомства свяжется с гражданином самостоятельно или предоставит в ЕКЦ необходимые данные для размещения в Базе знаний.

Я отвечаю за пополнение и актуализацию информации в Базе знаний. Контролирую, чтобы граждане всегда могли получить корректную, профессиональную консультацию.

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

Новые сотрудники ЕКЦ проходят индивидуальное обучение.

Как наставник, для каждого новичка я готовлю индивидуальный план обучения и адаптации.

В процессе обучения используем следующие практики:

- изучение материала в Базе знаний, обсуждение материала в группах;
- изучение материала, при помощи видео, презентаций от ведомств;
- обучение с помощью проведения видеоконференций со специалистами ведомств;
- прослушивание реальных звонков ЕКЦ и других горячих линий;
- совершение реальных звонков в режиме тренировки.

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

В ЕКЦ ценят простых и открытых людей, которые готовы помогать жителям своего региона. Мы

создаем комфортную атмосферу для всех сотрудников, где каждый может проявить свои таланты и способности.

Во время работы в ЕКЦ я прошла курс повышения квалификации «Эффективные коммуникации при работе с обращениями граждан» в Корпоративном университете правительства Новосибирской области. Это помогло повысить качество работы с людьми и применять клиентоцентричный подход.

---

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

<b>ФАМИЛИЯ</b>	Хмелева
<b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b>	Ольга Петровна
<b>ДОЛЖНОСТЬ</b>	Ведущий эксперт отдела Единый контактный центр
<b>ПЕРСОНАЛЬНЫЙ EMAIL ДЛЯ ВОПРОСОВ ЖЮРИ И ИНФОРМАЦИИ</b>	<a href="mailto:hmop@nso.ru">hmop@nso.ru</a>
<b>КОНТАКТНЫЙ НОМЕР ТЕЛЕФОНА ДЛЯ ОПЕРАТИВНОЙ СВЯЗИ</b>	8(383)2286377