


## ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

**НОМЕР ЗАЯВКИ:** №24ССА-000

**ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ:** ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

**ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ:** передано в жюри

<b>НОМИНАНТ</b>	Мацкевич Станислав
<b>ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД</b>	Технологии возможностей
<b>ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(ок) КЦ НОМИНАНТА</b>	Москва
<b>КОЛ-ВО РАБОЧИХ МЕСТ НА ПЛОЩАДКЕ(ах) КЦ НОМИНАНТА</b>	79
<b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>	<a href="https://call.social/">https://call.social/</a>
<b>ИМИДЖ НОМИНАНТА</b>	
<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>	<span style="background-color: #90EE90;">Посмотреть загруженный файл »</span>
<b>ССЫЛКА на Youtube</b>	<a href="https://youtu.be/vyRSi5JQTCQ">https://youtu.be/vyRSi5JQTCQ</a>

## ВАШЕ ЭССЕ

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

Имеющийся опыт и наличие необходимых навыков помогли быстро освоиться Станиславу на новом рабочем месте.

Стоит признать, звонки довольно сильно отличались от моего прежнего опыта. Они сравнимы с общением с «неведомым». Ты не может предугадать, кто будет на другом конце линии, как он к тебе отнесется и как себя поведет. Среди респондентов преобладает мнение о бесполезности участия в телефонных социологических опросах. Предполагает, что это связано с невозможностью увидеть результаты своих ответов здесь и сейчас. Многие воспринимают подобные звонки с раздражением и наотрез отказываются принимать в них участие. А потом удивляются

опубликованным результатам опросов, забывая, что учтены ответы лишь тех, кто согласился выступить в роли респондента. Это вызывает у Станислава искреннее недоумение.

Благодаря работе в Контакт-центре «Теплый контакт», у него есть возможность не просто опрашивать людей (как в коммерческих проектах, что, безусловно, помогает улучшать предлагаемый, в том числе и для меня, продукт), но и принимать посильное участие в проведении социально значимых опросов. Он видит высокие результаты своего труда, всегда готов учиться новому и развивать свои навыки и компетенции, а также с удовольствием помогу с этим своим коллегам! Ощущение команды, когда каждый готов поддержать, подставить плечо — это бесценно. Это вдохновляет! Как и то, что я — человек с ограниченными возможностями здоровья, имею неограниченные возможности как для личного, так и для профессионального роста. Может развиваться в новых для себя направлениях, позволяющих ему, приложив усилия, освоить совершенно новые роли и появиться на сцене жизни в новом для себя амплуа.

Станислав работает на результат и это сама главная задача из многих и показывает самые высокие показатели по качеству и отработанному времени. Принимает активное участие на внешних проектах и выставках что очень важно для развития компании.

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

Инновационные подходы и креативные идеи часто используются номинантом при выполнении своей работы. Например, в процессе запуска колл-центра он принял участие в адаптации программного обеспечения для его использования людьми с ОВЗ по зрению. Это позволило ускорить процесс обучения и скорейшему внедрению ПО в работу Контакт-центра.

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

Безусловно, высокая эффективность и корректность работы номинанта оказывает положительное влияние на деятельность всей организации.

Номинант стабильно имеет самые высокие показатели среди остальных операторов, трудящихся в организации.

Его качество работы растет от проекта к проекту, конечно бывают разные проекты, но не все операторы могут показать подобный результат.

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

Оператор может быстро подстроиться к новому проекту, нарабатывается опыт, опыт.

Гибкость инклюзивных операторов мала и не каждый может быстро перестроиться, а еще и дать предложения.

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

Номинант, бесспорно, обладает лидерскими качествами и умением работать в команде. Он всегда готов прийти на помощь другим сотрудникам. В числе первых научился работать в новом программном обеспечении, а затем помог адаптироваться коллегам.

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

Инновационные подходы и креативные идеи часто используются номинантом при выполнении своей работы. Например, в процессе запуска колл-центра он принял участие в адаптации программного обеспечения для его использования людьми с ОВЗ по зрению. Это позволило ускорить процесс обучения и скорейшему внедрению ПО в работу контакт-центра.

Гибкость инклюзивных операторов мала и не каждый может быстро перестроиться быстро, а еще и дать предложения.

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

Для улучшения качества работы в Контакт-центре была создана шкала эффективности. Но не все операторы ее быстро поняли и начали работать по ней т.к. в ней самое главное это качество работы что для Контакт-центра сейчас очень важно.

Номинант был в числе первых операторов, понявших и применивших в работе новую шкалу эффективности. Выстроил свою работу на качество.

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

Думаю, ни для кого не секрет, что работа в колл-центре достаточно тяжела с психологической точки зрения. Операторы колл-центров частенько сталкиваются с негативом. Чтобы не перегореть, оператор старается переключаться на свое хобби. Каждому человеку нужно иметь любимое хобби, чтобы иметь возможность переключиться, отвлечься от повседневной рабочей деятельности. Для Станислава это художественная литература. Он всегда любил читать, а благодаря развитию современных цифровых технологий даже люди с ограничениями возможностями зрения сейчас могут читать любые электронные книги. Попробовал себя в писательстве. Две книги общим объемом более двух миллионов знаков и высокие оценки читателей показали, что и это дело ему вполне по силам. Спустя некоторое время с писательством он завязал, переключившись на доступные для незрячих компьютерные игры. Но он не только играет, но и пишет на них обзоры для посвященных этой теме российских сайтов.

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

<b>ФАМИЛИЯ</b>	Мацкевич
<b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b>	Станислав Юрьевич
<b>ДОЛЖНОСТЬ</b>	Оператор

---

<b>ПЕРСОНАЛЬНЫЙ EMAIL ДЛЯ ВОПРОСОВ ЖЮРИ И ИНФОРМАЦИИ</b>	<a href="mailto:partizan1985@mail.ru">partizan1985@mail.ru</a>
<b>КОНТАКТНЫЙ НОМЕР ТЕЛЕФОНА ДЛЯ ОПЕРАТИВНОЙ СВЯЗИ</b>	8(916)653-77-08

---

**КОМАНДА:**

---

<b>Фамилия</b>	<b>Имя</b>	<b>Должность</b>	<b>Email</b>	<b>Телефон</b>
Магерова	Вероника	Менеджер	magerova@social-tech.ru	+79066702916

---