

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №10228

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШИЙ ОПЕРАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖЕР

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Ростелеком
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Ростов-на-Дону
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	50
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://rt.ru/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Роскошный Иван
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

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

“Готовить – это как рисовать или писать песню. Точно так же, как нот или цветов не так много, так и вкусов не так уж много – то, как вы их сочетаете, отличает вас от других”

Вольфганг Пак

Клиентский сервис похож на кулинарное искусство. Контактный центр - ресторан, клиенты – гости и ресторанные критики, сотрудники – работники кухни, информационные системы – кухонный инвентарь, а процессы обслуживания – рецепты. Продолжая аналогию и в ресторане, и в контактном центре главная задача – решение вопроса клиента в моменте и приятное послевкусие после.

Добрый день, уважаемые члены жюри! Меня зовут Роскошный Иван и уже более трех лет я руковожу чудесным контактными центром по обслуживанию корпоративных клиентов компании Ростелеком в городе Ростов-на-Дону. В профессии уже 12 лет.

Ростелеком – крупнейший федеральный провайдер цифровых услуг и сервисов с абонентской базой более 12 млн. клиентов (+ 5-6% в год). Такие серьезные цифры подразумевают соответствующий уровень ответственности и заботы о каждом клиенте. Фундамент клиентоориентированного подхода компании - наши ценности: Человечность, Технологичность, Простота и Развитие. Я ещё не раз вернусь к ним, ведь они являются моей “Путеводной звездой” при принятии решений.

Для человека на другом конце линии мы являемся голосом, сердцем и индикатором вовлеченности в его ситуацию.

Ключевая задача моего отдела – предоставление качественного сервиса для клиентов Юга России.

Я отвечаю за бесперебойную работу центра, начиная от соответствия наших бизнес-процессов ожиданиям клиентов, анализа текущих показателей, поддержки командного духа до курирования подбора сотрудников, охраны труда и экономики отдела.

Наши достижения:

- **Вопросы технической поддержки клиентов решаются в одно касание.** Контактный центр является лидером сегмента с наименьшей **долей повторности** при обращениях по технической поддержке 16 месяцев. (Наши ценности – Простота и Человечность)
- **Абсолютное большинство вопросов клиентов решается в режиме реального времени, без передачи на другие подразделения.** Отдел регулярно **входит в ТОП-3 по % решенных обращений.** (Наши ценности – Простота и Технологичность)
- **Заботу ощущает не только клиент, но и каждый сотрудник.** Рост удовлетворенности персонала по опросу Job Quality в 2023 году **по всем показателям без исключения (в среднем на 10.5%).** (Наши ценности – Человечность и Развитие)

Влияние (не более 3600 знаков с пробелами)

В жизни мы всегда стоим перед тем или иным выбором, на который оказывают влияние ключевые ценности. Ценностью, которая движет мной является Развитие. Я люблю строить гипотезы, анализировать, находить решения, инициировать и воплощать их в жизнь. Это касается самых разных аспектов работы: оптимизация аппаратного комплекса, клиентский опыт, взаимодействие со смежными подразделениями.

Порой бывает сложно менять устоявшиеся регламенты, но конечный результат стоит любых трудностей!

Приведу несколько примеров:

- **Запущена группа для обслуживания клиентов Южного, Уральского, Центрального федеральных округов в режиме 24/7.** За месяц моей команде удалось обучить сотрудников функционалу по работе с новыми регионами; настроить работу 4 новых информационных систем; организовать маршрутизацию трафика. Результат: **Оптимизация 6 штатных единиц при сохранении уровня доступности и клиентского сервиса**
- **Дашборд текущих показателей контактного центра.** Мной было инициировано создание ресурса для отслеживания текущих показателей оперативного управления контактным центром. Были проведены переговоры со стейкхолдерами; подготовлен макет ресурса и техническое задание. Результат: **Проект находится на этапе технической разработки.**
- **Актуализация процессов обслуживания клиентов.** Был проведен анализ тематика обращения-CSI-АНТ, по результатам которого проведена актуализация скриптов для операторов. Результат: **Высвобождение затрат на ФОТ, снижение затрат на аренду**

Эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)

В основе операционного управления стоит простая формула: планирование-реализация-анализ результата-корректировка. Ключ к успеху, правильное планирование, а результат планирования – набор конкретных шагов или **action**-план.

Action-плана моей команды на 2023 год:

- Комплексный анализ обращений: Регион-Тематика-АНТ-CSI. Выделение ключевых точек роста
- Проработка точек роста: актуализация процессов обслуживания клиентов для сокращения АНТ у части тематик с самым низким CSI и высоким АНТ.
- Изменение схемы маршрутизации вызовов, для сокращения тех. проблем при переводах звонков
- Проведение верификации схемы IVR. Корректировка IVR после верификации
- Организация сбора данных по всем случаям, несвоевременного информирования монтером клиента. Обсуждение каждого случая с техническим блоком.
- Изменение процесса информирования клиентов при повторном обращении по открытым заявкам
- Обучение операторов работе с конфликтными клиентами используя методы геймификации и ролевые игры

Результаты: доля повторности остается **лучшей** среди всех контактных центров- 7%; удалось **достигнуть** значения CSI 90% (текущий 91%), при плановом - 88%.

Подробную статистику я привел в приложении.

Моя команда никогда не останавливается на достигнутом! Прямо сейчас мы реализуем важную стратегическую задачу - создаем единый кластер обслуживания клиентов Южного и Приволжского федеральных округов.

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

Когда я проходил обучение на программе “iMBA: навыки лидера цифровой компании”, мне особенно запомнился модуль, посвященный клиентскому опыту. Мы рассматривали интересный парадокс: клиентоориентированность на предприятии является фактором, который снижает

производительность. Контактный центр наоборот – синоним клиентоориентированности. Наш контактный центр олицетворяют Простота и Человечность.

Приведу два примера.

1. До прошлого года время блокировки клиентов за неуплату у нас совпадало с утренними часами наибольшей нагрузки. В результате совместной работы с коммерческим блоком и ИТ, удалось сместить время отключения на вторую половину дня. В результате **в выигрыше оказались все**: клиенты – меньше ожидание ответа на линии, оператор – ниже нагрузка в ЧНН, контактный центр – рост доступности, коммерческий блок – рост показателей сбора дебиторской задолженности.

2. У нас в команде есть традиция: проведение комитетов качества с новичками и опытными сотрудниками. Мы подбираем звонки с наивысшей оценкой от контролера и низкой оценкой от клиента, а на встрече совместно пытаемся определить корневую причину низкой оценки. В большинстве случаев вины оператора в низкой оценке нет, но смысл упражнения не в этом. Сотрудники начинают яснее видеть, что для клиента проблема не заканчивается в момент завершения диалога; осознавать, что являются частью большого процесса и от их работы, своевременной обратной связи и искренней заинтересованности в решении вопроса зависит лояльность, а порой даже судьба человека. В результате **в выигрыше оказываются все**: клиенты – чувствуют заинтересованности в решении вопроса оператором, оператор – понимание важности своей работы, контактный центр – рост CSI и предложения от сотрудников, бизнес – лояльность клиентов после взаимодействия с КЦ.

Таких примеров я могу их привести очень много, ведь из них складывается ежедневная работа моей команды.

Результаты в 2023 году:

- рост FCR с 79% до 83%
- рост NPS Bottom-up с 38% до 44%
- снижение CDSat с 9.1% до 8.5%
- рост CES с 80% до 83%

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

Важнейшим активом любого руководителя является его команда, а главной ценностью в работе с командой - Человечность. Я считаю, что о своей команде нужно знать все. Познакомлю вас с ней:

- Стаж самого опытного сотрудника превышает 15 лет
- Среди операторов 15% - мужчины
- Возраст варьируется от 23 до 62 лет
- 100% управленческого персонала выросли из операторов
- 20% операторов становятся экспертами и наставниками

Для понимания болей и желаний сотрудников, я составил опросник из 13 вопросов по категориям, значимых для оператора (административно-информационное обеспечение; оценка предоставления информации; оценка проф. развития и карьерных перспектив) и 4 открытых вопросов. Итоги первого опроса стали базой для комплекса мероприятий, проводимых в нашем контактном центре. Опрос с тех пор мы проводим на регулярной основе и постоянно отслеживаем динамику.

Итогами этого года стали: интерактивные инструкции для новых сотрудников; единая точка взаимодействия по заявкам в зоне технического блока; актуализация контактов компании в поисковых системах; киновечер с просмотром фильмов на проекторе в учебной зоне; обновление

комнаты приема пищи; оборудование комнаты отдыха спортивным инвентарем; рост уровня заработной платы сотрудников.

Говоря о цифрах:

- Удовлетворенность сотрудников в 2023 году выросла с 4 до 4.5 баллов (5 баллов максимум), по итогам внутреннего опроса удовлетворенности
- По опросу JobQuality в 2023 году общий рост удовлетворенности составил 10.5%. Положительная динамика показателей по всем категориям.
- Снижение среднемесячного оттока с 2.3 сотрудника в 2022 до 1.7 в 2023

Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)

Моя страсть – делать сложное простым и понятным, насколько это возможно, и тут мне на помощь приходит Технологичность.

Одним из важных показателей нашей работы является % повторных обращений в контактном центре по технической поддержке за 30 дней. Из самой формулировки понятно, что по данному KPI достаточно трудно найти конкретные точки роста и зону ответственности контактного центра. Клиент может повторно позвонить спустя 15 дней, что негативно скажется на фактическом результате команды и конкретного сотрудника.

Я взял общую базу обращений и собрал аналитическую форму отчетности, в которой разбил все повторные обращения по времени между предыдущим и повторным обращением. Сгруппировал временные промежутки на 3 категории – до 24 часов; до 48 часов; более 48 часов. Выяснилось, что 40-45% клиентов обращаются в первые сутки после первичного обращения. Мы прослушали эти звонки, провели точечную работу с сотрудниками, у которых высокий процент повторных обращений именно в первые сутки. Данная практика стала регулярной.

Достижение: **процент повторных обращений лучший среди всех контактных центров сегмента B2B.**

Лучшие практики (не более 1800 знаков с пробелами)

Контактный центр — это бесконечная среда для развития. Когда я впервые пришел работать в контактнй центр, думал, что это временно. Я учился на предпоследнем курсе сразу в двух ВУЗах, впереди была защита магистерской диссертации, хотел изучать английский и максимум давал себе полгода работы. Спустя месяц работы на линии понял- мне нравится помогать людям. Спустя год - совмещал работу контролера и тренера. Спустя ещё полгода - в качестве аналитика, самостоятельно изучал SQL и создавал архитектуру IVR. Позднее на практике набивал шишки в операционном управлении руководя площадкой распределенного КЦ и переживал вместе с отделом не одну реорганизацию. Моя цель на трехлетнем горизонте планирования – стать директором проектов федерального уровня, развивая клиентский сервис уже на стратегическом уровне.

Но о самом главном навыке я всегда говорю новыми сотрудниками при собеседовании: “Работа в контактном центре – это возможность научиться уметь слышать желания собеседника, а через него и свои собственные”.

Мой трудовой путь является примером для повторения в сфере клиентского сервиса, т.к. опыт работы практически на всех позициях в контактном центре помогает мне успешно находить возможности там, где другие видят препятствия.

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

Команда является стимулом для постоянной работы над собой. Необходимо соответствовать высокой планке и быть примером для ребят. Поэтому я всегда готов к новому опыту, изменениям, развитию и проверке своих сил.

В 2022 году посчастливилось посетить Владивосток в финале конкурса управленцев “Муравьев-Амурский 2030”. В этом году окружной финал конкурса “Лидеры России”

А неделю назад я провел мастер-класс для школьников “Ценностные ориентиры”. Обсуждали мы конечно не корпоративные, а общероссийские ценности. Для меня было удивительно, что современные дети ключевой ценностью назвали семью.

Такие мероприятия позволяют бросит вызов себе, на посмотреть на ситуацию под другим углом и конечно получить заряд кипучей энергии. Этой энергией я неизменно делюсь с каждым членом моей крепкой коллцентровой семьи.

В заключении вернусь к кулинарному искусству. Мой рецепт идеального клиентского опыта прост: достаточно добавить к каждому обращению кусочек операторского сердца! Я искренне благодарен своей команде и верю, что наших сердец хватит на всех!

Спасибо за внимание!

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Роскошный
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Иван Валерьевич
ДОЛЖНОСТЬ	Начальник службы обслуживания ключевых клиентов