




## ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

**ID:** №9675

**НОМИНАЦИЯ:** ЛУЧШАЯ КОМАНДА ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ КЛИЕНТОВ

<b>НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА</b>	СБЕР
<b>ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА</b>	Ставрополь
<b>КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА</b>	1500
<b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>	<a href="https://www.sberbank.ru/ru">https://www.sberbank.ru/ru</a>
<b>НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА</b>	Команда Стракодонской Дарии Невидимые герои
<b>ИМИДЖ НОМИНАНТА</b>	
<b>ССЫЛКА на Youtube</b>	<a href="https://youtu.be/a0XnjeergeU?si=G63Ohj1ajCqDJVJ2">https://youtu.be/a0XnjeergeU?si=G63Ohj1ajCqDJVJ2</a>

### ЭССЕ НОМИНАНТА

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

Интересно, Вы читаете наше эссе в преддверии Нового года в окружении праздничной атмосферы и приятной суеты, или все подарки уже распакованы, а вкусные салаты съедены и 2024 год уже вступил в свои права?

В любом случае, я уверена, что Вы заряжены энергией праздничного настроения, как и моя команда заряжена энергией Сбера.

Меня зовут Дария, и я расскажу вам о команде, которая каждый день делает жизнь тысячи людей чуточку проще и счастливее. Наша команда состоит из 21 молодого, амбициозного и полного энергии специалиста Единой службы заботы о клиентах Сбера или, как её называют сами сотрудники, – «Заботливая команда» площадки г. Ставрополь.

Каждый из ребят готов прийти на помощь клиенту банка, погрузиться в ситуацию и предоставить наилучший вариант решения вопроса, а вопросы мы решаем в трех каналах: чат – обращения через приложение Сбербанк Онлайн; «голос» – звонок на горячую линию 900; эскалации – особо важные и

нетипичные вопросы, контроль за решением которых берет на себя руководитель группы.

Однажды, в студеную зимнюю пору, клиент написал нам - «Вы герои! Только такие, которых никто не видит, но мы знаем, что вы всегда рядом». А что? Ведь так оно и есть, нас никто не знает в лицо, но помощь наша никогда не остается незамеченной! И с тех самых пор мы - команда «Невидимые герои». Да, мы не большая часть Сбера, но, как известно, маленькие детали всегда самые важные. Без нас нельзя представить стабильную работу горячей линии. Мы всецело разделяем общую миссию банка и транслируем её в своей работе - «Клиент, его потребности для комфортной жизни и развития стоят в центре деятельности банка». Основная цель для нас - стать для клиента главным помощником и навигатором в современном, стремительно меняющемся мире.

Задачами, которые мы поставили перед собой для достижения этой глобальной цели стали:

- сделать обслуживание клиентов проще, комфортнее и быстрее - это стало возможным уже сейчас благодаря таким проектам как: изменение формата общения в чате и голосе - «Пиши Живее», юмор в чате, адресный и сегментарный подход к консультации, основываясь не только на возрастной категории;
- внедрить новые технологии и искусственный интеллект в работу оператора для улучшения клиентского пути - для этого мы первыми стали работать, используя новое рабочее место сотрудника - программу SmartCare и тестировать в ней сценарии для решения вопроса клиента, которые генерирует и предлагает искусственный интеллект GigaChat;
- создать и поддерживать благоприятную атмосферу и климат в команде - мы выполняем эти важные задачи ежедневно, организовывая мероприятия вне работы и поддерживая ESG - повестку: путешествия, поездки в детский дом и приют для животных «Лучший друг». А в 2022-23 годах мы с командой присоединились к акции «Сохраним лес», которая прошла в Ставропольском крае и Кабардино-Балкарии. Более 18 000 молодых деревьев высадили на территории Северного Кавказа. Вы только представьте, в этом мероприятии приняли участие более 100 волонтеров Сбера и в их числе мы.

Результаты нашей плодотворной работы и доказательством титанического труда - это признание в Сбере и за его пределами: почётные грамоты «За высокий профессионализм и стабильно высокие показатели в работе» от первого заместителя председателя правления Кирилла Царёва, диплом в номинации «Неуловимые пилоты» за достижение стабильно высоких результатов в работе и участие в пилотах ЧАТа, благодарность от директора за заботу и ежедневное развитие команды, 1 место по показателям CSI за 3 квартал 2023 года, выход в финал межплощадочного конкурса «Iron Boss» по показателям эффективности за первое полугодие.

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

Вы точно слышали и знаете наши ценности - «Я лидер! Мы команда! Всё для клиента!». Они никогда не теряют своей актуальности. Однако мы с командой трактуем их немного иначе - «Будь лидером! Заряжай энергией свою команду! И передавай её каждому клиенту!»

Как вы думаете, почему 100% наших клиентов уходят только с положительными эмоциями? Все потому, что ежедневно мы улучшаем профессиональные навыки, учимся слышать клиента и проживать вместе с ним каждый момент, в котором нужна именно наша поддержка.

Нас можно с уверенностью назвать универсальной командой, мы развиваемся в разных направлениях - это уже образ жизни. Именно в нашей группе сочетаются основные каналы общения с клиентами - «голос», чат и обращения. Более того, во 2 квартале 2023 года мы смогли объединить их и совершить исходящий звонок прямо из чата. Вы только представьте, как это

упрощает решение вопроса клиента - ведь именно это наша основная цель. К примеру, Вы пишете в чат, чтобы решить важный вопрос. Но тут пропадает интернет или Вам просто стало неудобно писать за рулём машины. Поверьте, вопрос не останется без решения, ведь сотрудник сам перезвонит вам и предоставит все рекомендации. Согласитесь, круто?! Для нас нет рамок и любой чат может стать звонком – вот как выглядит «Бесшовный клиентский путь»!

Мы стали первой командой, которая начала использовать AUTO CSI - инструмент аналитики, который способен оценить все чаты и звонки каждого сотрудника. Еще недавно ресурсы ручной аналитики могли оценить только несколько взаимодействий 1 сотрудника в неделю, в то время как интеллектуальная система оценивает каждую консультацию. Так, благодаря нашему анализу и погруженности, мы стали примером качественных решений и альтернатив. Оценить это может каждый благодаря новому уникальному инструменту.

Нам доверяют реализовывать проекты и пилоты по развитию каналов чата и «голоса». Во 2 квартале 2023 года нами был введен и протестирован новый сплит обслуживания клиентов в чате - «Chat\_AltExpert», главной целью которого было решение вопроса клиента на второй линии опытными экспертами, в состав которых вошли 26 главных специалистов трех площадок, 5 из которых - сотрудники моей команды. Ожиданиями от этого проекта были эффективная отработка и предотвращение жалоб. Работая круглосуточно, мы с ребятами вовлечено старались продемонстрировать свои навыки и высокий профессионализм. Безукоризненным доказательством успеха данного проекта служит сформированный целевой процесс по предотвращению жалоб в чате:

- пройден клиентский путь, разработаны стандарты и правила, основанные на решении ключевой потребности;
- откалибрована матрица структуры диалога и фраз на сплите Chat AltExpert и создан чек-лист проверки
- снижена доля зарегистрированных жалоб на 35%;
- увеличен CSI с 93,7% до 102,3% от цели.

Мы растем и развиваемся, чтобы быть не просто лучшей круглосуточной поддержкой для всех наших клиентов, а стать ближе – настоящим ДРУГОМ каждому, кто обратится к нам! Мы - незримые помощники в жизни для решения абсолютно любых насущных задач! Мы ежедневно доказываем себе, что мы - лучшие! Мы готовы брать на себя ответственность и будем продолжать создавать лучший клиентский опыт!

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

Кредо «Невидимых героев» – эффективность во всех ее проявлениях. Наша динамика позволяет увидеть, как стремительно мы идем к достижению стратегических целей организации.

Источник энергии - лидирующие позиции и победы, которые мы достигаем ежедневным и упорным трудом. За первое полугодие 2023 года CSI изменился с 97,3% до 103,4% выполнения от цели.

Это говорит об осознанном подходе всей команды к обслуживанию клиентов, что, в свою очередь, также нашло отражение в росте производительности. По итогам первого полугодия показатель производительности в обоих каналах держится от 108 до 112,4%. Результаты доказывают, что мы умеем совмещать заботу о клиенте с качеством и эффективностью.

В нашей работе нет места заурядным и скучным консультациям - это позволяет нам быть для клиента настоящим другом, готовым поддержать в любой момент. Проект, который лежит в основе общения в чате - «Пиши живее». Мы не офисные «сухари», а вкусные «пироженки». Успех проекта

был стратегически важной задачей, так как канал чат, в котором ты одновременно обслуживаешь нескольких клиентов, выгоден с точки зрения бизнеса и, главное, максимально удобен клиенту.

Успешный опыт нового стиля общения мы с лёгкостью смогли перенести и в «голос», достигая и в этом направлении небывалых высот: скорость ведения диалога снизилась на 4 секунды. Теперь мы выполняем АНТ на 109%, а CSI вырос до 103%.

Качественное применение новой структуры диалога и стиля общения позволили не только улучшить показатели, но и увеличить поток клиентов в канал чат. Выросла потребность в эффективном мультиканальном операторе. Мы стремительно наращиваем численность новых сотрудников Сбера и именно моя команда была наставниками для ребят не только в Ставрополе, но и на межплощадочном уровне - в Екатеринбурге, Астрахани, Самаре и других городах. Мы сами инициируем поддержку других команд, потому что понимаем, что в итоге пользу получают наши клиенты по всей стране и даже в других организациях.

Моя команда обеспечивает поддержку при открытии нового направления - запуск чата в городе Астрахань. Расстояние нас не пугает, мы использовали такие инструменты как: онлайн наставничество, калибровочные сессии, фасилитации с менеджерами групп, мозгошторм в мессенджерах - обсуждали как работать с командой, повышать вовлеченность и настроение, как сделать так, чтобы сотрудники любили продукт и хотели помогать, научились не только слушать, но и слышать нашего клиента.

В современном мире, лидер не будет эффективным, без профессионального развития с участием опытных коллег. Я - активный участник проекта «Менторинг» - работая с руководителем высокого уровня, а именно директором площадки Омск, я на себе ощущаю, как важно перенимать знания и опыт. Развиваясь в школе руководителей, посещая навыки тренинги, я «заряжаю» ребят на развитие и получение новых знаний. Так в 3 квартале 2023 года был запущен проект «Кадровый резерв», благодаря которому большинство талантливых и активных коллег посетили деловые игры и смогли попробовать себя в роли руководителей.

Да, в бизнесе главное - результат, но важно помнить, что его делают люди. На сегодня укомплектованность команды = 100%, а если говорить о статистике оттока в команде, то она может повергнуть вас в шок - ведь она равна 0%. Да-да, это правда. Еще за 3 года моего руководства 9 сотрудников из команды перешли на более высокие кадровые позиции, такие как - главный специалист по обслуживанию ключевых клиентов, эксперт отдела мониторинга, планирования и оперативного контроля, аналитик сектора операционной поддержки, руководитель группы.

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

«Клиент - это самый важный посетитель на нашей территории, он не зависит от нас - мы зависим от него! Он не помеха нашей работе. Он - её цель! Он не посторонний в нашем бизнесе, он - его часть! Мы не делаем одолжение, когда обслуживаем его, это он делает одолжение - давая возможность обслужить его!» (Махатма Ганди).

Хочется, чтобы Вы сразу зарядились энергией Сбера и захотели помогать клиентам здесь и сейчас. Поэтому расскажу о чате Алексея, эксперта моей команды, который никогда не упустит ни малейшей детали и явно нацелен на результат.

Была обыкновенная, спокойная, ночная смена, как вдруг поступило сообщение от милой, на первый взгляд, женщины. Вопрос её заключался в том, что нужно подтвердить операцию в Сбербанк Онлайн (заявка на кредит). Казалось бы, не было ничего удивительного в этом вопросе, ведь мы

каждый день подтверждаем десятки подобных заявок, но что-то в этот момент заставило его усомниться... Бдительный Алексей сразу заметил, что регистрация в СБОЛ прошла только что, а Марина Викторовна печатает подозрительно быстро в свои 78 лет. Алексей старался вывести её на диалог, но всё безуспешно. Тогда он прибегнул помощи команды, и мы решили, незамедлительно позвонить Марине Викторовне несмотря на время, ведь так важно было убедиться в правомерности операции. Она не смогла принять звонок и сообщила, что у неё проблемы со слухом, поэтому и пишет в чат. По истории обращений было видно, что чат ранее никогда не использовался, а все операции совершались в банкомате. Кому-то сейчас может показаться, что мы зашли в тупик и нет совершенно никакого выхода. Однако это не так, для нас нет безвыходных ситуаций!

«У нас есть возможность подтвердить операцию с помощью видеозвонка с сурдопереводчиком» - подумал Алексей! Совместными усилиями и коммуникацией с начальником отдела сурдоперевода, было принято решение составить эскалацию и отказать клиенту в подтверждении операции в чате, рассказали, как воспользоваться видеозвонком из приложения и объяснили, что вопрос находится на контроле у руководителя.

На следующее утро, просматривая карточку клиента, я увидела, что в поддержку позвонила реальная Марина Викторовна и рассказала, что НИКАКИХ заявок на кредит не подавала! Вы только представьте себе, какие последствия могли быть у этой истории, не обрати я внимание на такие, как может показаться на первый взгляд, «мелочи».

Здесь могу подметить только одно - все отделы и подразделения - это единый механизм заботы и помощи клиентам! Каждый был готов сделать всё необходимое со своей стороны, я уверена, что это и есть главная ценность нашей работы.

Давайте лишь на секунду задумаемся, описанная выше ситуация, которая произошла той ночью, помогла спасти многих клиентов и сохранить их деньги! Ведь, как потом выяснилось - это стало массовым видом мошенничества и сколько бы ещё наших клиентов могли стать жертвами мошенников.

На основании этой умопомрачительной истории были внесены изменения в процедуру предотвращения мошенничества. Была проведена огромная работа в подготовке изменений и непосредственно в их внедрении в работу каждого оператора. Трансляция этого кейса прошла на все площадки без исключения и победила в конкурсе «ПРО заботу», а также Алексею вручили благодарность за профессионализм, оказание качественной помощи и решение нестандартных задач от управляющего директора дивизиона «Забота о клиентах» - Ксении Дергуновой и уникальный сувенир с фирменной символикой!

И это только одна история и один день из жизни обычного героя - специалиста поддержки Сбера!

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

Есть распространённое мнение о том, что работа любого сотрудника напрямую зависит от его настроения и подхода к работе. Известно, что сотрудники с высоким уровнем вовлеченности на 60% эффективнее остальных. Казалось бы, как можно увидеть настроение каждого сотрудника в цифрах? Нам удалось и это. Ежеквартально мы проводим опрос настроения, в котором каждый, отвечая на вопросы, может подсветить западающие зоны в процессах работы и взаимодействия в команде, которые сразу улучшаются. Сейчас результат = 97%, а это значит, что работа в нашей команде и правда приносит каждому радость.

Мы все чаще слышим: «Как круто у вас!», «А можно к вам в команду?» и это радует. Определённо, развитие направлений и чата, и голоса даёт свои плоды, и мы чувствуем свою большую заслугу в

том, что популярность поддержки растёт с каждым днём, всё больше кандидатов хотят работать с нами и делать жизни людей лучше.

В Сбере уже 8 лет существует реферальная программа по привлечению друзей. Мы работаем вместе со своими друзьями в одной команде и даже строим семьи в стенах Сбера! За 1 год моими ребятами рекомендовано 106 талантливых друзей, 34 из них стали частью команды банка, около 272 000 выплачено за трудоустроенных. Это дополнительная мотивация и возможность развития вместе с друзьями. Мы создаем масштабные проекты и вдохновляемся новыми идеями.

Наша забота уже давно вышла за рамки работы. Мы постоянно помогаем приюту для животных «Лучший друг», организовывая поездки и собирая помощь четвероногим друзьям. Для нас прогулки с животными – это способ повысить свою жизнестойкость и провести свободное время с пользой. Поддерживаем направление ESG, регулярно обеспечивая чистоту в лесах Ставропольского края и за его пределами, тем самым показывая ребятам, как их таланты и благородные сердца помогают другим и делают этот мир чуточку лучше!

Если мы говорим о вовлеченности моей команды в работу, то хочется рассказать о закрытии потребности клиентов в любое время. Мы совсем не боимся оставлять себе не только «ясные» дни, а также и «хмурые», когда поток клиентов настолько велик, что рабочих рук совсем не хватает. Так, однажды мы добровольно вышли на работу практически в полном составе в 00:00 и настолько продуктивно поработали, что нагрузки, как и не бывало. Я, как руководитель, засучив рукава, тоже вышла в чат, воодушевив ребят на продуктивную работу своим примером. В этот момент мы думали не о своих интересах, а о улучшении результатов команды по всей России, ведь мы работаем 24/7, чтобы клиент из любого уголка мира мог решить интересующий вопрос.

Мы постоянно придумываем новые способы сделать работу комфортнее и приятнее для каждого, ведь довольный сотрудник = довольный клиент. Бизнес - это не цифры, бизнес в первую очередь, это партнерские отношения. Если не будет прочных отношений - не будет никаких цифр.

Еще у нас есть полезный «Опрос 360» в Google форме, где 24/7 каждый член команды может оставить пожелания, критику или приятные впечатления за день. Эта механика очень помогла подсветить важные моменты в работе, которые можно упустить из поля зрения. Благодаря этому мы наглядно видим точки роста, стремимся к совершенству и реализуем реальные улучшения.

К примеру, сейчас, в канун Нового года, мы запланировали целый адвент-календарь - крутой ежедневный розыгрыш. Мы открываем по одному заданию в день и таким образом раскрашиваем рабочие будни в яркие краски. Вот парочка заданий: выставка мордашек, нарисованных на мандаринах, новогодняя частушка, самое искренне письмо Дедушке Морозу, и так на каждый день декабря до Нового года, ну разве это не чудо?

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

Невероятной практикой, которая открыла для нас новые возможности стал проект «Юмор в чате». Он показал, как важно быть с клиентом на одной волне. Мы стали шутить с клиентами в чате, рассказывать им интересные истории из жизни, читать стихи и петь песни, подбадривать и поддерживать в ходе переписки, и вы не поверите – это сработало! Сейчас мы, не побоюсь этого слова, дружим с клиентом. Мы обмениваемся фотографиями домашних животных, хвастаемся сезонным урожаем, дарим виртуальные цветы. А однажды клиент провел нам экскурсию по Байкалу. Мы научились без труда находить к каждому клиенту индивидуальный подход, тем самым делая пребывание клиента в чате приятнее.

Отсюда и начались наши глобальные изменения в стратегии коммуникации оператор – клиент: мы

провели десятки очных встреч с ребятами, гемба с руководителями групп, тренингов с постподдержкой, разработали совершенно новые программы обучения на базе нового трека, изменили памятки общения в «голосе», провели онлайн сертификацию, а сейчас уже смело проводим конкурсы по данному направлению и транслируем свой опыт коллегам в других городах. Весь год мы упорно трудились и провели огромный анализ кейсов и полностью убрали заурядный стиль общения и добавили в него того самого уюта. Теперь в обоих каналах консультации каждому сотруднику комфортно помогать, а каждому клиенту принимать эту, порой такую нужную, помощь и поддержку. Благодаря проекту CSI в голосе вырос на 10,7%, а в чате на 12,3%. Тираж трека «Юмор в чате» был утвержден с сентября 2023 года и уже радует тысячи клиентов!

Благодаря нашим проектам и инновациям сотрудники развиваются и точно знают – важно мнение каждого. Мы раскрываем таланты, о которых порой не подозревал сам сотрудник, и умело находим им применение в работе.

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

Одним из самых масштабных и полезных внедрений стало подключение GigaChat к программе для работы в чате. По нашей инициативе эта инновация стала частью ежедневной работы оператора. Теперь, во время переписки текст автоматически корректируется и исправляются ошибки в написанном сообщении, а также сложные слова заменяются на более простые, делая предложение проще и понятнее для прочтения. Только представьте, насколько приятнее и проще стало работать с полностью автоматизированным процессом своеобразного «Т9», а сколько времени это экономит для клиента. В то же время искусственный интеллект прямо во время чата показывает нам пути верного решения вопроса – показывает нужные документы, направляет верные ссылки и даже подбирает альтернативные пути решения вопроса, анализируя ключевые слова в тексте. Помимо оптимизации работы оператора, мы обучаем ИИ новым навыкам, что в дальнейшем может пригодиться и сотрудникам, и клиентам.

Также стало возможным отправлять клиентам картинки, сгенерированные нашей нейросетью Kandinsky. Представьте, как здорово получать картинку или открытку, которая была придумана и сгенерирована специально для тебя, и связана она с шуткой над которой вы только что смеялись вместе с оператором, помогающего вам онлайн.

Эти невероятные, возможности, которые, казалось бы, придут в нашу жизнь минимум лет через 10, реализованы сейчас и уже делают жизни тысяч людей удобнее и интереснее прямо сейчас.

Высокие результаты команды, успешно внедренные проекты, первые места в рейтингах и конкурсах – это все отражает нас как вдохновленных своим делом людей, для которых Сбер – это не просто работа, а стиль жизни. Мы заряжаем «энергией» Сбера всех вокруг, меняем процессы и стремимся во всем быть первыми! Мы готовы достойно заявить о себе на международном уровне.

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

Известно, что «1 голова хорошо, а 21 лучше!» Команда – это единый механизм, где каждый человек учится друг у друга и вместе мы находим множество путей решения любых вопросов.

Результатами нашей работы являются:

- Ежеквартальное лидерство в межплощадочных рейтингах среди 13000 сотрудников;

- Почётные грамоты и благодарности от высшего руководства банка;
- Выход в финал в межплощадочных конкурсах – «Лучший по профессии»; «IRON BOSS»;
- Менторинг и наставничество;
- Победы в конкурсах «Лидер CSI», «Юмор в чате», «WOW-история»;
- Победы в спортивных мероприятиях – Сбербанкиада ЮЗБ (1 место);
- Участие в проекте «Сохраним лес»;
- Оказание помощи приюту «Лучший друг»;
- Проведение сезонных благотворительных ярмарок для курируемого детского дома.

Заряженные «Энергией Сбера» мы способны покорять любые вершины и добиваться поставленных целей. Создавать будущее вместе, сохранять природу и заботиться друг о друге – именно такой подход позволит нам представлять лучший сервис для клиентов.

«Какие у вас планы на будущее?» – спросите Вы.

«Грандиозные!» – даже не задумываясь, отвечу Я.

Наша команда помогает каждому в решении трудных ситуаций и вопросов, делая жизни людей проще и комфортнее. Будем продолжать регулярно тестировать и внедрять новые возможности искусственного интеллекта и осваивать технологии нейросетей. Мы не ограничиваемся Сбером, готовы обмениваться опытом с другими компаниями и направлениями бизнеса.

Мы сотрудники нового поколения – мультиканальные, высококвалифицированные специалисты и эксперты, предоставляющие лучший клиентский опыт, предвосхищающий ожидания клиента. Мы ценим баланс «Работа – жизнь» и помогаем клиентам его обрести.

20-й юбилейный сезон международной программы CCGuru Awards Хрустальная гарнитура – прекрасная и долгожданная возможность заявить о себе!

## ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

<b>ФАМИЛИЯ</b>	Стракодонская
<b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b>	Дария Андреевна
<b>ДОЛЖНОСТЬ</b>	Руководитель группы