


ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №9706

НОМИНАЦИЯ: ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	СБЕР
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Новосибирск
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	1000
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://www.sberbank.ru
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Лукьянова Ева
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

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

Меня зовут Лукьянова Ева. Я - оператор Контактного центра, Центра корпоративных решений Сбера.

Наш Центр рассредоточен по всей России, офисы расположены в нескольких городах - Нижний Новгород, Ставрополь, Тула, Тольятти и Новосибирск. Операторы ЦКР обслуживают более 3 миллионов корпоративных клиентов от микро и малого до крупнейшего бизнеса. Первый офис ЦКР

был запущен в 2017 году в самом сердце Сибири, в городе Новосибирск, где я и работаю в подразделении по обслуживанию VIP клиентов. Это самые крупные холдинги, корпорации, многофилиальные организации. Это те предприятия, которые создают, поддерживают стабильность и развивают экономику нашей страны. Именно поэтому на плечах операторов контактного центра Сбера лежит очень важная задача по решению операционных, финансовых и других важных вопросов клиентов.

А вообще, я с детства мечтала стать врачом и даже окончила сестринское дело. Я знала, что буду работать там, где смогу получать удовольствие от помощи людям. Мне всегда хотелось помочь человеку решить его вопрос, дать нужный совет, поддержать в трудной ситуации. Казалось бы, простые вещи, которым, возможно, немногие уделяют большое значение, но это именно те действия, благодаря которым у человека появляется удовлетворенность в душе, радость от помощи, оказанной в трудной ситуации.

Врачом я не стала, так как поняла, что не могу сохранять хладнокровие при виде чужой боли. Но я не расстроилась, я нашла призвание в Банковской сфере, где тоже очень нужна и важна помощь каждому Клиенту. Сотрудники Контактного центра Сбера похожи на врачей. Врач спасает людям жизнь, а оператор спасает бизнес, поддерживает экономику страны.

Сектор по обслуживанию клиентов VIP можно назвать скорой помощью, ведь наш показатель - доля непринятых звонков в общем количестве поступивших звонков (**LCR**) составляет **2** секунды. Клиент услышит наш голос через 2 секунды после совершения звонка.

Для того, чтобы решить вопрос клиента, я, как врач, собираю анамнез, разговаривая с пациентом, исследую, анализирую историю Клиента, задавая нужные, правильные вопросы. Далее я провожу диагностику, выявляя что «болит» у клиента, проверяю информацию в банковском программном обеспечении и определяю корневую причину возникшей ситуации.

После диагностики, доктор назначает лечение, а я предоставляю рекомендации клиентам, как быстрее провести платеж, какие документы необходимы для выдачи кредита, как заказать выезд инкассаторов.

Каждый день я решаю до 30 вопросов клиента. В месяц это 600 вопросов, а ежегодно более 6000 клиентов получают от меня свой рецепт по ведению бизнеса.

Я всегда придерживаюсь принципа, что забота о наших клиентах- одна из самых главных задач оператора. Ведь сейчас в период турбулентности, чтобы прожить шторм важно показать адекватность и человекоцентричность, сохранить в себе базовые человеческие качества и навыки. Самое важное- отдавать больше, чем брать, ведь, отдавая, мы в конечном счёте получаем больше.

Влияние (не более 3600 знаков с пробелами)

Я понимаю, что представители разных поколений по-разному воспринимают информацию из-за разных «поколенческих» ценностей, что может вызывать коммуникационные барьеры. Поэтому я использую свои оптимальные слова, фразы и подходы к общению, а некоторых, соответственно, избегаю. Так, в первую очередь, мне хотелось изменить стандартные скрипты ответов на обращения клиентов на более простой и понятный язык.

Часть клиентских вопросов не решаются в моменте при входящем звонке клиента, поэтому оператор регистрирует обращение, решает вопрос клиента с участием смежных подразделений, после осуществляет исходящий звонок клиенту и предоставляет ответ. Иногда в процессе решения вопроса необходимо осуществить исходящий звонок клиенту для уточнения деталей. Успешность

исходящего звонка повышает качество и полноту решения вопроса, позволяет минимизировать количество повторных звонков по одной тематике. Ведь при живом диалоге можно дать подробные разъяснения именно по тем аспектам, которые нужны конкретному клиенту.

Я заметила, что в связи с высоким процентом телефонного мошенничества люди неохотно продолжают разговор при фразе: «Здравствуйте, меня зовут Ева. Звонок из Сбербанка». После трех неуспешных звонков клиенту, оператор формирует электронный ответ на обращение по письму или смс. Мне некомфортно, что клиенты сбрасывают звонок, а клиенту в свою очередь некомфортно думать, что это спам-звонки. Но я понимаю, как важно предоставить ответ на вопрос клиента именно по звонку, ведь это дает возможность сразу ответить на дополнительные вопросы или более подробно объяснить результат решения вопроса. Поэтому я уделяю особое значение повышению доверия клиентов при поступлении звонка от банка. **Я предложила создать шаблон смс-сообщений**, которые поступают клиентам-юридическим лицам с официального номера Сбера 0321 в случае недозвона: «Мы не смогли до вас дозвониться для предоставления ответа/уточнения информации по обращению. Повторно перезвоним в течении 30 минут». Казалось бы, простой скрипт, но какой эффект он оказал!

За период с апреля 2023 по сентябрь 2023 доля повторных обращений клиентов (FCR) нашего отдела по одной и той же тематике снизилась **с 48% до 31%**.

Эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)

Я получаю удовольствие от того, что я делаю хорошо, поэтому я продолжаю делать именно это и совершенствую свои навыки. Я стремлюсь повышать свою эффективность, увеличивая количество решенных вопросов клиентов в день.

Показатель моей личной эффективности – производительность работника (это количество решенных вопросов клиентов за смену). В день я обрабатываю порядка 50 вопросов клиентов, из них 60% решаю в день поступления вопроса, то есть практически здесь и сейчас. Таким образом, 30 клиентов в день получают ответ по банковскому сопровождению в течении 24 часов. В своем подразделении я лидер по производительности, мой **показатель за текущий год всегда 100%, а за последние 3 месяца стабильно 106%**. Как мне это удастся, спросите вы? Здесь ключевую роль играет мой широкий профессиональный опыт (работа в 12 подразделениях Банка) и удовольствие от решения вопроса клиента здесь и сейчас. Мне нравится решать нестандартные кейсы и транслировать их решение на коллег, внося изменения в Базу знаний контактного центра. Я всегда пристально слежу за изменениями в продуктах Банка, иду в ногу с клиентом.

На сколько качественно и полно я предоставляю консультацию клиентам, отражает **оценка качества моих консультаций**, которую я ежемесячно держу на высшем уровне **100%, при плане 93%**. Это означает, что мои клиенты не только быстро, но главное качественно получают банковский сервис.

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

Как клятва Гиппократов, уже много лет одна из ценностей нашей компании: «Все для клиента», то есть в центре внимания Банка клиент и его интересы. Сейчас стратегия нашей компании на ближайшие 3 года основана на принципах человекоцентричности. Чем же отличается клиентоцентричность от человекоцентричности? Человекоцентричность – это когда в центре процесса или организации находится человек со своими ценностями, потребностями и

приоритетами.

То есть на линию поддержки Банка обращается в первую очередь не клиент, а человек со своей уникальной историей и ситуацией. И я должна прочувствовать этого человека, поддержать, помочь, понять боль клиента. Я всегда хочу дать не просто сухое решение вопроса по скрипту, а именно общение человека с человеком.

Человекоцентричность- это история про тысячу мелочей, которые делают жизнь человека удобной.

А все ли удобно клиенту на нашей линии онлайн поддержки? Нам важно слышать голос клиента. Эту важную обратную связь мы получаем благодаря CSI -индексу удовлетворенности клиентов.

Многие клиенты кредитуются у нас Банке. Вопрос по сопровождению кредитов входит в ТОП- 3 тематик обращений клиентов Сбера. Так, при решении вопроса по статусу заявок на кредит, я заметила, что нам, как операторам, недостаточно доступа в программное обеспечение Банка, чтобы видеть заявку на кредит так, как видит ее клиент. Я поняла, что клиенту будет удобнее и лучше, если я буду смотреть на кредитную заявку «глазами» клиента. Я инициировала согласование и наше подразделение получило недостающие доступы. В результате этого действия довольных клиентов стало на 10% больше.

В третьем квартале я стала лидером своего отдела, мой **CSI составил 111%**. Это значит, что 89% клиентов, которых я проконсультировала, поставили высшую оценку-5.

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

За моими плечами большой опыт работы по открытию счетов юридическим лицам. Более двух лет я проверяла юридические документы клиентов и формировала заключение о правомерности открытия счетов в

Банке. Как опытный врач обучает интернов, я являюсь наставником, экспертом по направлению открытия счетов, и с удовольствием передаю свои знания, обучаю своих коллег особенностям процесса. Я провожу общие и точечные обучающие встречи, помогаю коллегам решить нестандартные кейсы. Например, как определить балансовую маску счета исходя из вида деятельности организации, какие документы должен предоставить клиент при открытии счета по доверенности. Ранее такие вопросы клиентов мы решали в off-line с помощью профильных подразделений, теперь мы предоставляем консультацию клиенту сразу при входящем звонке. Таким образом, мы сократили долю передачи вопросов по открытию счетов в профильное подразделение **на 11 %** и решаем их самостоятельно.Срок решения вопроса клиента по открытию счета сократился **на 12 часов**.

Мои глубокие знания процесса открытия счетов, которые сформировались 5-ти летним опытом работы в данном направлении позволяют легко анализировать внутренние нормативные документы Банка. Я не только физически обучаю своих коллег, но и фиксирую свои знания на информационном ресурсе - базе знаний для всех операторов контактного центра Сбера. С 2022 я разместила в базе знаний **13 статей**, написанных простым и понятным языком. Этой информацией пользуются в своей ежедневной работе 2000 операторов. Чтобы предоставить клиенту полную информацию об особенностях открытия специальных счетов, теперь оператор затрачивает не более 20 секунд на поиск нужной статьи в Базе Знаний. А ранее такие вопросы решались с помощью профильных подразделений до 3 рабочих дней. Я смогла повлиять на высвобождение времени работы оператора для помощи большему количеству клиентов, я повлияла на скорость решения вопроса. А это самое главное – наши клиенты затрачивают меньше времени для решения вопросов

с Банком и могут посвятить себя развитию бизнеса.

Моя активная жизненная позиция и искренняя любовь к жизни Банка помогают сохранять дружескую атмосферу в коллективе, делают нашу команду более сплоченной, а для новичков я являюсь примером.

Я всегда активно принимаю участие в корпоративной жизни Банка. Ведь именно благодаря неформальному общению с коллегами мы можем узнать больше друг о друге, поняв, что каждый сотрудник ценен для нашей команды, каждый уникален и неповторим.

Я организовывала и участвовала в корпоративных мероприятиях всего нашего Управления, придумывая активные игры, связанные с работой оператора. Собирала команды из коллег для участия в банковских активностях: спортивные марафоны, квизы, викторины.

Мне всегда приятно получать обратную связь о проделанной работе в виде наград:

2023 год - Благодарность за участие в Управленческих поединках

2022 год - 3 место в Управленческих поединках среди 30 руководителей Сбера

2021 год - Грамота в номинации «Лучший buddy», Харизматичному лидеру, способному зажечь коллектив личным авторитетом и собственным примером.

2020 год - Призовое 2 место в конкурсе "Лучший по профессии Центра Корпоративных решений"

2019 год - Свидетельство о признании за преданность делу и наставничество.

Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)

Когда я участвую в проектах по инновации и оптимизации банковских процессов, я развиваюсь, так как смотрю на ситуацию со всех сторон, уделяя внимания рискам.

Для решения вопроса клиента оператор Сбера использует до 15 различных программ, и когда в этом году наша команда стала активно переходить на отечественное единое программного обеспечение для операторов (ЕРМ.2 линия), я с удовольствием вошла в фокус-группу по тестированию удобства Единого рабочего места ЕРМ. На мне была большая ответственность, так как от того, как я протестирую ПО, от моих предложений зависело удобство и скорость работы более 500 операторов. Понимая важность оценки удобства ЕРМ с разных сторон, я организовала мини-опрос коллег, собрала пул предложений по улучшению. Нами были освещены разные аспекты для доработки: размер шрифта, расположения окон, редактируемые поля, отображение архивной информации по клиентам. В итоге направлен и реализован комплекс предложений по доработке ЕРМ. 2 линия.

Какие результаты мы получили? В режиме диалога в одном программном обеспечении мы можем сразу ответить на разные вопросы клиентов, мы сократили время регистрации обращений, т.к. в новом ПО все интуитивно и удобно, мы сразу видели информацию по продуктам клиента.

Ранее оператор для регистрации обращения затрачивал около 7 минут. **После реализации доработок программного обеспечения время регистрации сократилось до 2 минут.** Таким образом, мы сэкономили до 1 часа рабочего времени оператора (318 рублей в пересчете на стоимость работы линии) только на регистрацию вопроса, высвободив время для реальной помощи клиентам. В день это 20% времени только одного оператора.

Лучшие практики (не более 1800 знаков с пробелами)

У нас в Банке есть своя уникальная библиотека. В ней собраны книги, в том числе рекомендованные нашим лидером. Раз в квартал я стараюсь выбрать для себя новую книгу. Конечно, у каждого человека есть своя любимая книга, которую ты готов перечитывать снова и снова. Согласны ли вы, что умение общаться- самое важное умение в жизни человека? Мне очень близка техника: Сначала –диагноз, потом- рецепт из известной и моей любимой книги «7 навыков высокоэффективных людей» С.Кови.Я всегда сначала стремлюсь понять человека по ту сторону звонка, а потом делаю все возможное, чтобы поняли меня. Сначала ставим диагноз, а потом выписываем рецепт. Этот принцип обязательный для окулиста, для терапевта. Вы не будете доверять предписанию врача, если не уверены в правильности поставленного диагноза. Таким образом, без правильно выявленной корневой причины, качественному решению не быть.

Когда мне звонит клиент и сообщает: не могу провести операцию по бизнес-карте, поверив всю информацию я сообщаю: У вас не установлен лимит. А далее рецепт: для установки лимита необходимо ...

С помощью данной техники я добилась снижения показателя FCR повторных обращений клиентов по одной тематике **на 7%**.

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

Аристотель говорил, что люди становятся добродетелями, творя добрые дела. Иными словами, поступая правильно, вы сами становитесь лучше.

С 2014 года **я активный донор**, на моем счету 25 кровосдач. Когда получаю сообщение: «Ваша кровь перелита», на моей душе появляется тепло. А с этого года я вступила в регистр доноров костного мозга. Я рассказала своим коллегам, что данная процедура безболезненная, и не нужно бояться. Таким образом, еще моих 5 коллег присоединились ко мне, они тоже стали потенциальными донорами и могут спасти чью-то жизнь. А самое приятное, что Сбер поддерживает данные активности и регулярно организует выездные донорские кампании. Меня радует, что я являюсь частичкой этой грандиозной помощи.

Каждому поколению в их период жизни выпадают серьёзные испытания. Важно помнить, что достоинство и сила духа не только помогают преодолеть любые препятствия, но и дают возможность всем нам, нашим близким и родным чувствовать себя увереннее. А ещё не забывать, что в нашем прошлом не было задач, с которыми мы не справлялись.

Врачом я не стала, но моя мечта воплотилась в жизнь, так как я работаю специалистом контактного центра, я как врач диагност определяю болевые точки у наших клиентов, и максимально быстро вылечиваю. Я помогаю решать операционные вопросы клиентам Сбера с любой точки нашей Земли.

Теперь я могу смело сказать, что моя мечта сбылась!

На 2024 год у меня уже есть цель. Я не хочу стоять на месте, хочу развивать свои компетенции и перейти **на позицию операционного менеджера**, в резерве которой я нахожусь. Для меня номинация «Оператор года» как ступенька между оператором и менеджером. Я не только эксперт, которого любят клиенты и коллеги, я харизматичный и ответственный лидер, который выстраивает партнерские и долгосрочные взаимоотношения между клиентом и банком.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Лукьянова
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Ева Вячеславовна
ДОЛЖНОСТЬ	Ведущий специалист