




## ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

**НОМЕР ЗАЯВКИ:** №25ССА-000

**ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ:** ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

**ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ:** передано в жюри

<b>НОМИНАНТ</b>	Егорова Варвара Семёновна
<b>ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД</b>	Сбер
<b>ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(-ок) КЦ НОМИНАНТА</b>	Новосибирск
<b>КОЛ-ВО ОПЕРАТОРОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ(-ах) КЦ НОМИНАНТА</b>	1018
<b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>	<a href="https://www.sberbank.ru/">https://www.sberbank.ru/</a>
<b>ИМИДЖ НОМИНАНТА</b>	
<b>Сопроводительный файл 1</b>	<span style="background-color: #90EE90;">Посмотреть загруженный файл »</span>
<b>Сопроводительный файл 2</b>	<b>ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ</b>
<b>Сопроводительный файл 3</b>	<b>ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ</b>
<b>ССЫЛКА на VK Видео</b>	<b>ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ</b>

## ВАШЕ ЭССЕ

### ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ, ДОСТИЖЕНИЯ И РЕЗУЛЬТАТЫ

Всем привет! Меня зовут Егорова Варвара.

Да-да, как из сказки «*Варвара - Краса, длинная коса*». (все имеется).

И начну вам сказ о себе.

Сбер для меня волшебное царство-государство. Он безграничен и всевозможен!

Я - волшебница и оператор call-центра по обслуживанию корпоративных клиентов Сбера в г. Новосибирск.

Своим волшебством помогаю корпоративным клиентам Крупного среднего бизнеса, и являюсь

закрепленным операционным менеджером таких клиентов.

Клиенты Крупного среднего бизнеса – это самое сердце бизнеса и нашего царства. Для таких крупных компаний очень важна скорость реакции и решения вопроса, ведь время – деньги, и каждая минута на счету, а репутация – это святое!

Важным преимуществом для наших клиентов является закрепленный операционный менеджер – потому что это не только высокое качество и скорость решения их вопросов, но и уверенность, что все и всегда под контролем и идет по плану стабильность и защищенность.

Волшебство происходит в тот момент, когда я нажимаю кнопку «Припятать звонок».

Я начинаю диалог с улыбкой в голосе и приветствием. Я убеждена, что именно в этот момент важно передать, донести на другой конец телефонного провода, как для меня важен этот звонок, и этому звонку очень рады и всегда готовы помочь.

После того, как клиент озвучивает вопрос, я четко понимаю, как буду действовать. В голове молниеносно выстраиваются сценарии развития диалога, все происходит как в сказке. Помните: *«Направо пойдешь – коня потеряешь, налево пойдешь...»*. Я диалог с клиентом веду без потерь, а наоборот приумножаю. Решение может быть различным, от консультации и рекомендаций, до глубокого анализа и взаимодействий с профильными службами Банка для дальнейшего решения. Я делаю все возможное, чтобы достичь результата и произнести слова – Ваш вопрос решен! Такие простые, но важные слова. Но за этими словами зачастую стоит колоссальный труд оператора КЦ, порой их так не просто сказать.

Главная цель оператора – оказать помощь клиенту! Сотворить чудо!

Чудо – это что – то невероятное, необъяснимое, удивительное и сверхъестественное. То, что дает нам веру и внутри тепло на счастливое продолжение. Здесь я смело могу сказать, что чудеса часто происходят в моменты, когда мы меньше всего этого ожидаем. Чудо может проявляться в виде поддержки близких, вдохновения, найденных решениях или даже в простых, но значимых моментах. Таким образом, вера в чудо – это не просто романтическая идея, а важный аспект нашей жизни, который помогает нам оставаться сильными, находить надежду и стремиться к лучшему. Я создаю это чудо для клиентов. Моя миссия и работа идут рука об руку. Моя миссия – помогать. В каждом диалоге эту возможность мне дает Сбер! А приятное дополнение зарплатой, меня делает ещё счастливее!

Следуйте за мной)

## **ВЛИЯНИЕ НА БИЗНЕС**

Моя задача создавать с клиентом такой сюжет его «сказки» и так аккуратно сопроводить его, чтобы ее концовка вызвала приятные эмоции. Взаимоотношения с клиентом – это успех компании! На нашей линии приоритетного обслуживания к каждому клиенту применяется индивидуальный подход. Важно выстроить сотрудничество так, чтобы клиент хотел возвращаться к нам за помощью снова и снова. На мой взгляд, основой долгосрочных взаимоотношений, является доверие.

В сказке, чем удивительное чудо, тем больше оно требует ресурсов, сил и времени. Так и некоторые вопросы клиентов, требуют более глубокого анализа. Важно чтобы клиент понимал, что его вопрос не оставят без должного внимания, с ним будут работать. О клиенте таким образом позаботятся, а не отправят к Лешему. Чтобы не наступила такая секунда, необходимо вселить надежность, что бы клиент был уверен, что через некоторое время он получит свой ответ на свой вопрос. Свое чудо.

Мой рабочий инструмент для достижения такого эффекта – обязательно озвучить срок предоставления ответа, договориться каким каналом будет предоставлен ответ (звонок/смс), и обозначить время, когда клиенту будет удобно, чтобы с ним связались. Все же сказка современная, и использовать голубиную почту сейчас не совсем удобно, да и голубь в мегаполисе может сбиться

с маршрута.

Таким образом я оказываю влияние на высвобождение времени, которое могу посвятить для помощи еще большему количеству клиентов. Это положительно влияет на снижение повторных обращений клиента по одному вопросу и повышению % FCQR, т.е. количество успешно решенных вопросов клиентов при первом обращении. А также положительно влияет на взаимоотношения с банком!

Время самое ценное что у нас есть, и для меня это чудо, что я помогаю его сберечь!

## **ОПЕРАЦИОННАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ**

Моя работа доставляет мне удовольствие!

Поэтому работаю в Сбере! Мне важно, чтобы мое волшебство было сильным, и не побоюсь сказать, всемогущим! Чтобы у него были последователи и единомышленники. Для этого я ежедневно развиваю свои навыки и прокачиваю эффективность!

Так мой показатель качества (FCQR) - это количество успешно решенных вопросов клиентов при первом обращении, за 1 полугодие 2024г. составляет 89%, при норме 85%. Я всегда стабильно выполняю плановые значения и стараюсь их превосходить.

Норма количества закрытых обращений в offline режиме в день составляет 25 обращений, мной в среднем закрывается 28 обращений.

При работе с обращениями в offline режиме необходима помощь коллег. Только 8.5% обращений я решаю с участием экспертных подразделений. Все остальные обращения решаются Варварой - Красой, длинной косой, самостоятельно. При этом % некорректно выставленных мной экспертиз составляет 0%.

Доля обращений, закрытых за 1 квартал в Т-24(обращения, закрытые в течение 24 часов) составляет 81,20% и в Т-72(обращения, закрытые в течение 72 часов) составляет 82,45%.

И это не просто везение! Достичь своего результата я смогла благодаря многолетнему опыту, и желанию развиваться, а также мне помог индивидуальный подход к решению вопросов клиента. Ежедневно от редакторов Базы знаний (наш местный кот ученый с подсказками и инструкциями), поступает порядка 10-12 новостей об изменении в продуктах, процессах, процедурах консультирования. Я всегда пристально слежу за новостями и сразу же с ними знакоюсь.

Благодаря оперативному реагированию на изменения, я качественно и полно предоставляю самую актуальную информацию нашим клиентам.

Также я не остаюсь в стороне, вношу свои идеи по наполнению базы знаний. В течение 2024г. мною зарегистрировано 8 инициатив по дополнению информации в БЗ, они были успешно реализованы.

В банке для сотрудников также реализован сервис «СберИдея», в котором каждый сотрудник может оставить свою идею по усовершенствованию работы всего банка во всех направлениях.

Мной была предложена идея по усовершенствованию выпуска бизнес-карт для Управления федерального казначейства. Сейчас идея находится на стадии рассмотрения, мне интересен исход проведенной мной работы.

Мне важно не только быть хорошим исполнителем, но и воплощать мои идеи и фантазии. Как говорила Варвара в сказке:

*- Какое мне чудо придумать!*

Таким образом, я развиваюсь сама и помогаю в этом коллегам, быть волшебниками.

## **КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ (CX)**

Клиенты - как родители. А родителей мы почитаем не только в сказках, но и в жизни.

Поделюсь одним из своих решенных кейсов.

Ко мне обратился крупнейший клиент Сибирского Банка.

Вопрос у клиента был в длительной обработке реестра на выплату заработной платы. Диалог клиента начался с первых секунд взволновано и требовательно. Светлана (имя изменено) одной фразой, предсказала мое недалеко будущее – стать не волшебницей, а огородницей.

- Если через 10 минут реестр не исполнится, то завтра я вас жду в теплице на обработку овощей. Я дала Светлане выговориться и параллельно уже занималась решением вопроса. Каждая минута на счету. У клиента уже заканчивался рабочий день, а впереди нас всех ждали теплые выходные дни. Все мы понимаем, как важно получить заветное СМС, что произведено зачисление зарплаты. Моя реакция на него, улыбка до ушей.

Я проверила информацию - согласно договора зарплатного проекта, клиенту к реестру со списком работников, необходимо направлять платежное поручение на перечисление средств. Зачастую ключевые реквизиты платежного поручения не проходят обработку из-за расхождений в данных в назначении платежа и реестра. Я проверила эту информацию, убедилась, что вся информация указана верно. Далее посмотрела, на каком этапе обработки находится платеж. Платежное поручение находилось на проверке у валютного контролера. Я связалась с коллегами и выяснила, что к ним платеж на проверку не поступал.

В моей голове сразу возникла картина, как платеж сквозь непроходимый до клиента через всё Тридевятое царство – Тридесятое государство.

Я взяла вопрос клиента на дополнительный анализ, обговорив все моменты по обратной связи. чтобы клиент не обращался повторно и со своей стороны не предпринимал никаких дополнительных действий! И начала сотворять чудо, параллельно вспоминая что из овощей я люблю больше (это тыква).

Учитывая, что в банке проходит миграция на отечественные IT платформы, предположив, что все взаимосвязано, я обратилась к инженерам по разработке IT - блока «Корпоративного и Инвестиционного бизнеса». Мое предположение подтвердилось. оказалось, что платежи теперь проходят дополнительный этап проверки в процессе обработки, которого ранее не было.

А это еще что такое!? К кому в гости заскочил?

Я обратилась в необходимое подразделение, платежи были проверены и направлены по цепочке в обработку. В исполнении зарплатного платежа и обработке реестра участвовало 4 подразделения, наша совместная работа позволила достичь решения в несколько минут, и самое главное удалось провести зачисление заработной платы до завершения Операционного дня. Или как мы в сказке говорим, до заката ясна солнышка.

Я позвонила клиенту и сообщила приятную новость. Светлана была в восторге и произвела отмену моей дополнительной подработки на выходные теплицах, чему я была рада. Посмеявшись с клиентом и пожелав отличных выходных диалог был завершен. Оценка Клиента не заставила себя долго ждать, и конечно же была наивысшей.

Данный кейс оказал положительное влияние на процесс, на скорость предоставления ответа клиентам. Информацию добавили для использования в консультировании операторами в Базу знаний по данной тематике.

## **ОПЫТ СОТРУДНИКОВ (ЕХ)**

-А ну - ка, для верности, все, что имею, проверю, сочту и в реестр запишу. ...

*Дворец пересчитали, троны, окна, скамейки, утварь. Брысь! Теперь поехали дальше. За мной!*

- А чернила не забыли?

- Не забыли, чернила, а?

- А перья погрузили? ...

*- Перья своим ходом пойдут...*

*Отправился Еремей на год царство пересчитывать.*

В данном блоке расскажу про сложную и сплочённую работу нашей команды.

Клиент Управление федерального казначейства (УФК) в Сбере находится на приоритетном обслуживании. И сопровождением Клиента занимается команда приоритетного обслуживания в г. Новосибирск. В течение года с клиентом взаимодействует выделенная группа сотрудников РГС (сокращено от сегмента клиента - Рогоссектор). А в закрытии года участвует вся команда. Управление федерального казначейства - это государственный орган, осуществляющий функции управления бюджетом РФ. Отличительная особенность в работе с клиентом заключается в том, что в последний рабочий день года клиент производит работу под названием «закрытие года». Бюджетным кодексом Российской Федерации установлен срок его завершения - 31 декабря, после чего формируется отчет за год.

Для всех участников бюджетного процесса порядок окончания финансового года устанавливается Центральным банком Российской Федерации и Министерством финансов Российской Федерации. Органы казначейства - непосредственные участники и исполнители операций по завершению финансового года.

Команда г. Новосибирск в последний рабочий день года проводит с клиентом работу по «обнулению» счетов.

Подготовка к этому процессу начинается задолго до самого дня. Подготавливается алгоритм и проводится с клиентом взаимодействие по выстраиванию работы.

Работа в команде поделена на несколько групп. 1- группа - это сотрудники которые принимают входящие звонки от клиентов. 2-я группа - сотрудники, которые производят обзвон клиентов в течение дня, по информированию остаткам на счетах и бизнес-картам. 3-я группа - сотрудники которые в течение дня проводят выверку по счетам и передают информацию 2-й группе, за каждым сотрудником закреплены определенные УФК по в зависимости от субъекта.

Слаженный механизм помогает эффективно проводить этот процесс. Для команды это настолько важный и трепетный процесс, при работе с которым образовалась традиция. При обнулении счетов по одному из субъектов, закрепленный сотрудник сообщает всем, например, «УФК по Новосибирской области закрылись!» и вся команда начинает в этот момент дружно аплодировать. В эту секунду наступает такой сказочный вайб, что по телу проходит ток. И так мы работаем, пока не будут обнулены все счета по всем субъектам.

В текущем году в банке идет переход на отечественное программное IT обеспечение. 13 сентября УФК мигрировал на новое программное обеспечение. Команда РГС на протяжении всей миграции помогала клиенту менее болезненно переходить на новую схему работы. В период миграции количество обращений клиента в день увеличилось в несколько раз. Например, если до миграции на линию от клиента в среднем поступала 80 звонков и в offline передавалось в среднем 35 обращений, то в период миграции среднее количество звонков увеличилось до 600 звонком и передача обращений в offline увеличилась до 300 обращений.

В период миграции были определены новые схемы и алгоритмы работы с клиентом, в решение вопросом найдены альтернативные варианты, происходит обновление информации в Базе знаний, и группа РГС активно принимает в этом участие. Миграция прошла успешно.

И уже сейчас мы начинаем подготовку к закрытию года. Готовь сани летом, а телегу зимой!

## **ИННОВАЦИИ И КРЕАТИВНОСТЬ**

Наше время требует непрерывных инноваций. Необходимо плотно шагать в ногу со временем. Так мы становимся успешными, достигаем результата.

Общение с клиентами в банке происходит разными способами: звонок, чат, коммуникации по e-

mail.

Я универсальный солдат и обращаюсь с клиентами всеми канала связи. Работая с клиентами, в Банковском обеспечении ЕРМ. Текст – программное обеспечение банка для взаимодействия с клиентом каналом чат. Я внесла свои предложения, для уменьшения времени диалога.

По каждому вопросу необходимо заполнять классификатор. Классификатор имеет несколько блоков заполнения: **Территориальный банк - Продукт - Услуга - Тематика - Причина.**

Классификатор в дальнейшем помогает провести анализ по обращениям клиентов, определив, по каким продуктам и услугам обращаются клиенты чаще, каких территориальных банком и т.д.

Так работая с клиентами, я обратила внимание, что в диалоговом окне, где указана краткая информация по клиенту, не указан Территориальный банк. Чтобы его посмотреть, необходимо переходить именно в карточку клиента, подгрузка карточки занимает определенное время.

Это увеличивает время диалога с клиентом в чате. С этим предложением я обратилась к разработчикам ЕРМ. Текст, и со следующим обновлением информация была добавлена.

Какие результаты мы получили? Уменьшение времени диалога с клиентом и уменьшение человеческого фактора по некорректному заполнению классификатора.

Так ранее оператор для заполнения классификатора обращения затрачивал около 1,5 минут. После реализации доработок время сократилось до 30 секунд. Таким образом, мы сэкономили до 1 часа рабочего времени оператора только на заполнение классификатора вопроса, высвободив время для реальной помощи клиентам. В день это 20% времени только одного оператора.

## ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ

Варвара в сказке ловко перевоплощалась в белочку, голубку и даже лилового кролика. Я бы тоже так хотела, хотя не всегда чтобы, понять кого-то нужно в прямом смысле побывать в его шкуре. Я вас научу это делать без перевоплощений.

В 2022 году внутри нашего регионального центра проходили Управленческие поединки среди всех подразделений. Я впервые участвовала и заняла 2 место.

Управленческий поединок - это интеллектуальное публичное единоборство двух игроков, где каждый стремится показать мастерство в решении заданной конфликтной ситуации, выступая в разных ролях.

Как ни странно, в управленческих поединках не звучит слово «переговоры», но именно переговоры - сакраментальная суть процесса. Если коротко, то это способ решения конфликтов, способ аргументации, возможность увидеть мир глазами друг друга и найти общий язык.

В финале моими 2 оппонентами были коллеги из подразделения продаж. Все мы знаем ловкость речи «продажников»

Навыки которые дают поединки, - это понимание чужой картины мира, умение аргументировать, реагировать в моменте и контролировать свои эмоции, разбирая конфликт по разным слоям. А еще уметь давить и уметь быть под давлением.

Я поборол свой страх в общении не только с оппонентом, но и выступая публично.

Время на один тайм - 4 минуты, всего 2 тайма, с обменом ролей. Благодаря такой практике мой мозг научился быстро и четко видеть картину и строить ход событий.

Клиент не звонит узнать, все ли хорошо или позавтракала ли я. Он звонит с вопросом по своей ситуации. И именно практика Управленческих поединков научила меня продуктивным диалогам.

Быстро выявлять потребность, находить решение и альтернативный вариант, а самое важное - доносить решение до клиента так, чтобы он не уходил «гуглить» и не обращался повторно на линию.

Вот это волшебство, так волшебство!

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ И ИТОГИ**

Всё лучшее в своей жизни я делаю с добрым сердцем. И банк, в котором я работаю активно участвует в благотворительности. Мы – команда сотрудников банка активно поддерживаем такую позицию, участвуем в благотворительных проектах. В своем отделе я курирую благотворительные проекты и волонтерское движение, и тем самым с подвигаю коллег и вовлекаю к участию. Один из моих любимых благотворительных проектов - «Уши, лапы, и хвосты». Он направлен на оказание различной помощи животным из приюта. Ведь мы все в ответе за тех, кого приручили. Пушистый комок, не попросит о помощи, а будет бояться. Но он сможет урчанием нас поблагодарить.

Каждый год я участвую в спортивных марафонах. Так в 2023г. я пробежала «Зеленый марафон» на дистанцию 10км. К этому мероприятию готовилась несколько месяцев.

В 2023 году провела собственный проект внутри нашего отдела с шуточным названием «Как достать соседа». Формат проекта – был формат интервью с шуточками. Уже с этапа названия весь отдел участвовал в его реализации. Проект помог познакомиться с новичками, неформально пообщаться и узнать друг о друге еще больше, влиться в коллектив гибко и комфортно.

Мне всегда приятно получать обратную связь о проделанной работе. А награды получать еще приятнее.

2022 год - Грамота в номинации «Лучший buddy». Харизматичному лидеру, способному зажечь коллектив.

2023 год - Грамота за трудолюбием, исполнительность и за укрепление командного духа. Но важнее всего для меня обратная связь, благодарные отзывы Клиентов, это меня мотивирует и вдохновляет на новые идеи и проекты.

На достигнутом я не собираюсь останавливаться, со своим волшебством я буду идти дальше, дарить тепло и согревать.

И помните - *вся жизнь сказка, а мы в ней Чудо!*

Спасибо за внимание!

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

<b>ФАМИЛИЯ</b>	Егорова
<b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b>	Варвара Семёновна
<b>ДОЛЖНОСТЬ</b>	Ведущий специалист отдела приоритетной поддержки управления сервисного обслуживания

**КОМАНДА:**

<b>Фамилия</b>	<b>Имя</b>	<b>Должность</b>	<b>Email</b>	<b>Телефон</b>
Олейников	Антон	Начальник сектора приоритетной поддержки	oleynikov.a.ar@sber.ru	7 913 712-16-67
Старых	Антон	Руководитель проектов	anstaryih@sberbank.ru	+7 952 551 8248