

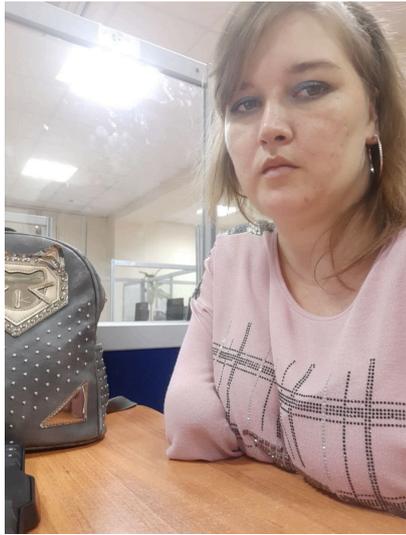


## ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

**НОМЕР ЗАЯВКИ:** №25ССА-000

**ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ:** ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

**ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ:** передано в жюри

<b>НОМИНАНТ</b>	Судьина Надежда
<b>ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД</b>	СБЕР
<b>ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(-ок) КЦ НОМИНАНТА</b>	Тула
<b>КОЛ-ВО ОПЕРАТОРОВ (ФТЕ) НА ПЛОЩАДКЕ(-ах) КЦ НОМИНАНТА</b>	1192
<b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>	<a href="http://www.sberbank.ru/">http://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>	<a href="https://vkvideo.ru/video17192381_456239066?list=In-jdSUdTYLleKhEo0lh">https://vkvideo.ru/video17192381_456239066?list=In-jdSUdTYLleKhEo0lh</a>

## ВАШЕ ЭССЕ

### ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ, ДОСТИЖЕНИЯ И РЕЗУЛЬТАТЫ

Три года назад я начала свою карьеру в Сбере. Устроилась в Центр корпоративных решений Экосистемы - оператором несмотря на то, что у меня есть особенность - я выполняю свою работу

всего лишь одной рукой. Я сразу поставила себе цель стать одним из лучших сотрудников Сбера. Мой путь на этой дороге был не простым. Я попала на сложный технический проект «Корус», а благодаря моей целеустремленности и упорству, мне удалось достичь значительных результатов - хорошо работала и достигала целевых показателей и развивалась профессионально.

Моей главной целью и задачей было повышение качества обслуживания клиентов. Я понимаю, что качество работы оператора, напрямую влияет на удовлетворенность клиента. Поэтому я максимально быстро и эффективно решаю вопросы клиентов для того, чтобы они уходили довольными. Я поставила себе цель обеспечить максимально высокий уровень сервиса для каждого клиента, не зависимо от сложности их вопросов.

Важно постоянно увеличивать скорость обработки обращений, и я понимаю, что оперативность — это ключевой фактор в работе оператора, поэтому постоянно улучшаю свои навыки работы с программным обеспечением и сокращаю время ответа на вопросы клиентов.

Нам нужно решать вопрос клиента с первого обращения. Для этого я изучала новые методы общения с клиентами, продукты «Коруса» и постоянно совершенствовала свои навыки.

Я хочу быть не просто хорошим оператором, а стать примером для своих коллег. Я активно участвую в проводимых тренингах, семинарах и общем обучении, где делюсь своим опытом и помогаю другим сотрудникам расти профессионально. Я заинтересована в постоянном профессиональном развитии. Посещаю тренинги, вебинары, семинары, лекции и другие возможные виды обучения и всегда остаюсь в курсе последних тенденций в сфере клиентского обслуживания.

Благодаря своей внимательности к каждому клиенту, у меня высокий рейтинг удовлетворенности клиентов. Анализируя сложные вопросы от клиентов, я нахожу новые подходы к решению любых трудностей, а также направляю предложения на изменения Базы Знаний, что позволяет решать больше вопросов клиентов всеми сотрудниками.

Я активно участвую во внедрении новых технологических решений, таких как чат-боты и системы распознавания речи. Мои предложения помогают улучшать эффективность работы всего контактного центра Экосистемы Сбера.

В 2024 году проходил конкурс «Лучший по профессии», где я стала финалистом в номинации «Лучший специалист поддержки клиентов Центра корпоративных решений» среди 450 участников. Это произошло благодаря высокому уровню обслуживания клиентов, что стало для меня значительным достижением, которое вдохновило меня двигаться дальше.

Благодаря моим опыту и знаниям я стала участником рабочей группы, которая разрабатывала новые стандарты обслуживания клиентов, как на звонках, так и в чатах. Мои предложения были высоко оценены руководством и многие из них внедрились в работу всего контактного центра.

Я планирую стать руководителем, поэтому всегда стараюсь показать себя с лучшей стороны и беру на себя дополнительные обязанности. Несмотря на свои физические особенности я стала старшим специалистом. Меня назначили ответственным за наставничество новичков. Я успешно справляюсь с этой ролью, помогая молодым специалистам адаптироваться и достигать высоких результатов. Делюсь своими советами и рекомендациями по работе с клиентами. Предлагаю материалы для обучения новых сотрудников, что значительно повысило общий уровень подготовки сотрудников.

А главное, я вдохновляю многих людей, сталкивающихся с трудностями, на пути достижения своих целей.

Я оператор с особыми возможностями, и именно я могу внести значительный вклад в деятельность компании. Особенно, когда речь идет о человекоцентричном подходе и социальной ответственности в бизнесе. В КЦ, где оператор взаимодействует с клиентами, наличие такого сотрудника оказывает положительное влияние на несколько аспектов:

- Параоператор, работающий с одной рукой может выполнять те же функции, что и другие сотрудники. Он или она демонстрирует приверженность компании к инклюзивности, а также созданию равных возможностей для всех сотрудников, не зависимо от их физических особенностей, а это способствует достижению целей, связанных с поддержкой разнообразия и вовлеченности в коллективе;
- Если параоператор успешно справляется с выполнением своих обязанностей, это становится примером того, как люди с разными возможностями могут вносить свой вклад в общее дело, что помогает разрушать стереотипы и барьеры, связанные с трудоустройством людей. Успехи этих сотрудников, вдохновляют других членов команды и повышают общую мотивацию;
- Человекоцентричность подразумевает ориентацию на потребности и интересы людей, будь то клиенты или сотрудники, ведь главное — это человек. Привлечение параоператоров подчёркивает важность создания условий, в которых каждый сотрудник чувствует себя важным и ценным членом своей команды и это соответствует принципам корпоративной политики и усиливает репутацию компании и её имиджа в целом.

Сбер активно продвигает принципы устойчивого развития и социальной вовлечённости, а одним из ключевых направлений является создание доступной среды для людей с особыми возможностями. Работа параоператора в контактном центре подтверждает стремление компании следовать этим принципам и интегрировать людей с разными физическими особенностями в рабочий процесс.

## **ОПЕРАЦИОННАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ**

Я сотрудник контактного центра, но работаю я одной рукой, и моя операционная эффективность стала важной темой для обсуждения. Хотя мои физические возможности отличаются от других коллег, я стараюсь максимально эффективно выполнять свои обязанности, используя доступные мне инструменты, технологии и методы.

Вот некоторые целевые и фактические значения моих основных показателей за последние полгода:

### **1. Среднее время обработки обращения (АНТ):**

- Моё целевое значение: 8 минут на звонках и чатах, хотя фактическое значение, в среднем, 6 минут на звонках и 8 минут на чатах. Это связано с тем, что мне требуется немного больше времени на выполнение физических действий на компьютере: таких как ввод данных или переключение между экранами системы.

2. Удовлетворенность клиента (CSI) для нас является 90% и более положительных оценок (4 и более) на звонках и чатах. При этом реальная оценка моих клиентов - От 91% на чатах и не менее 97% на звонках. При этом, я всегда стараюсь проявлять максимальную заботу и внимание к каждому клиенту, что помогает поддерживать высокий уровень удовлетворенности.

3. Внутренней оценкой качества является цель не менее 92% на звонках и чатах.

Мой же показатель - 95%. Это высокий уровень качества, я приближаюсь к идеалу, но ещё есть к чему стремиться и в чём развиваться, а благодаря сотрудникам контроля качества с каждым месяцем я приближаюсь к моим заветным 100%.

Плюс ещё хочется немного рассказать про Динамику своих KPI за последние 12 месяцев (подробнее в презентации).

Эти данные показывают, что несмотря на изначальные трудности, я постепенно адаптируюсь и улучшаю свою работу. Это стало возможным благодаря поддержке моей команды (знакомых и друзей) и использованию специальных программных решений, облегчающих мою работу.

Моя цель — продолжать совершенствоваться и находить новые способы повышения своей эффективности, и я уверена, что с правильным подходом и поддержкой смогу достичь еще больших успехов в своей работе.

## **КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ (CX)**

За последние полгода я активно работала над улучшением клиентского опыта в нашем контактном центре. Несмотря на то, что у меня есть особенности, мне удается эффективно справляться со своими обязанностями, благодаря адаптации рабочего места и использованию современных технологий. Я всегда стараюсь сделать взаимодействие с клиентами максимально комфортным и продуктивным.

Вот несколько примеров того, как мои усилия повлияли на ключевые показатели клиентского опыта:

### **1. Увеличение уровня удовлетворенности клиентов**

- Показатель NPS (Net Promoter Score) вырос на 15% за последние 6 месяцев. Это означает, что больше клиентов готовы рекомендовать наши услуги своим друзьям и знакомым. Я уделяю особое внимание тому, чтобы мой каждый диалог был дружелюбным, вежливым и решал проблему клиента максимально быстро.

- Средний балл оценки качества обслуживания по шкале от 1 до 5 увеличился с 4,1 до 4,7. Это говорит о том, что клиенты стали чаще отмечать высокий уровень сервиса при общении со мной.

### **2. Снижение времени ожидания ответа**

За счет оптимизации своих рабочих процессов и использования голосовых помощников для автоматизации основных задач, среднее время ожидания ответа сократилось на 20%. Клиенты теперь быстрее получают помощь, что положительно сказывается на их восприятии нашего сервиса.

### **3. Повышение процента решений на первом контакте (FCR)**

Процент успешных решений на первой линии поддержки вырос на 18%. Это стало возможным благодаря моему стремлению к глубокому пониманию проблем клиентов и предложению наиболее подходящих решений сразу же, без необходимости перенаправления на обработку в другие отделы.

### **4. Рост лояльности клиентов**

Показатели повторных обращений выросли на 12%, что свидетельствует о повышении доверия клиентов к нашему сервису. Они возвращаются к нам снова, зная, что получают качественную поддержку и решение своей проблемы.

Эти результаты показывают, что даже несмотря на физические особенности, мой вклад в работу контактного центра имеет значительное и положительное влияние на клиентский опыт.

## ОПЫТ СОТРУДНИКОВ (ЕХ)

В течение последних 12 месяцев наша команда контактного центра продемонстрировала высокую степень слаженности, мотивации и вовлеченности в достижение общих целей. Я горжусь тем, что являюсь частью этой команды и вношу свой вклад в создание позитивной рабочей атмосферы.

А вот и примеры нашей слаженной работы:

1. Когда возникают сложные запросы от клиентов, мы объединяемся, чтобы найти оптимальное решение. Например, недавно у нас была ситуация, когда клиент обратился с нестандартной проблемой, связанной с техническим сбоем. Вместо того чтобы передавать этот случай другому специалисту, мы решили обсудить его вместе прямо на месте. Это позволило нам оперативно решить задачу и повысить уровень удовлетворенности клиента.

2. Каждый из нас сталкивался с моментами, когда нагрузка становится слишком высокой. В такие периоды мы поддерживаем друг друга эмоционально и делимся советами по улучшению производительности. Недавно одна из коллег переживала стресс из-за большого количества звонков. Мы организовали специально для неё небольшую встречу, где обсудили возможные способы улучшения ее рабочего процесса, что и помогло ей в итоге справиться с нагрузкой.

Это основные моменты нашей командной работы, которая влияет и на Динамику ключевых показателей, как моих, так и моих коллег:

### 1. Уровень удовлетворенности сотрудников

- За последние 6 месяцев уровень удовлетворенности среди сотрудников повысился на 17%. Это было достигнуто благодаря регулярному проведению встреч, на которых обсуждаются успехи и трудности каждого члена команды.

### 2. Уровень вовлеченности

- Индекс вовлеченности сотрудников вырос на 22%. Регулярные тимбилдинги, совместные мероприятия и активное участие всех членов команды в принятии решений способствовали этому росту.

### 3. Личностный рост

- Количество сотрудников, прошедших обучение и повышение квалификации, увеличилось на 30%. Благодаря поддержке руководства и наставничеству внутри коллектива, многие сотрудники смогли развить свои навыки и улучшить профессиональные компетенции.

### 4. Отток сотрудников

- Уровень текучести кадров снизился на 15%. Созданная атмосфера взаимопонимания и поддержка со стороны коллег сыграли важную роль в удержании сотрудников в команде.

### 5. Обратная связь от сотрудников

- Результаты опроса показали, что 90% сотрудников довольны условиями труда и атмосферой в коллективе. Это свидетельствует о высоком уровне доверия и уважения между членами команды.

Все эти данные подтверждают, что наша команда действительно демонстрирует высокий уровень мотивации, вовлеченности и сотрудничества. Мы продолжаем работать над улучшением наших показателей и созданием еще более благоприятной среды для работы.

## ИННОВАЦИИ И КРЕАТИВНОСТЬ

Для работы оператора важно быстро и точно обрабатывать информацию, а также общаться с клиентами. Я использую различные техники для повышения эффективности:

1. Голосовые команды (Speech2Text): Внедрение голосовых помощников позволяет мне управлять компьютером без использования мыши. Это экономит время и делает работу более удобной и комфортной.
2. Автоматизация задач: для часто повторяющихся действий я настроила горячие клавиши и макросы, чтобы выполнять их быстрее.
3. Оптимизация рабочего пространства: Мой рабочий стол организован так, чтобы все необходимое было под рукой. Это помогает минимизировать лишние движения и экономить время.

Конечно, были моменты, когда мне приходилось сталкиваться с определенными сложностями. Например, клиенты задают вопросы, требующие быстрого поиска информации в нескольких источниках одновременно.

Но и с ними я справляюсь:

Я научилась заранее готовиться к таким ситуациям. Например, перед началом смены я просматриваю наиболее частые запросы клиентов и готовлю ответы на них. Также я активно использую возможности программы CRM, которая автоматически заполняет часть полей при работе с клиентами. Кроме того, я всегда стараюсь сохранять позитивный настрой и уверенность в своих силах. Это помогает мне находить нестандартные решения даже в самых сложных ситуациях.

А дополнительно к текущим реалиям я строю планы на будущее:

Постоянное совершенствование - Моя цель – хочу стать лучшим специалистом в своем деле. Сейчас изучаю новые технологии и методы автоматизации процессов, чтобы еще больше повысить свою эффективность. Моя креативность и стремление к самосовершенствованию позволяют добиваться высоких результатов и помогать клиентам решать любые проблемы. Я верю, что каждый человек может найти свой путь к успеху, независимо от обстоятельств.

## **ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ**

Я работаю оператором контактного центра уже несколько лет. Физические особенности могли бы стать препятствием для многих людей, но это не повод останавливаться на пути к успеху.

И для этого у меня есть очевидные доказательства применения лучших практик:

1. Благодаря автоматизации рабочих процессов и использованию специальных программных решений, я смогла значительно увеличить свою производительность.
2. Я всегда стараюсь предоставлять клиентам максимально качественную поддержку.
3. Я активно использую голосовые помощники и системы распознавания речи.
4. Я регулярно прохожу курсы повышения квалификации, чтобы оставаться в курсе последних тенденций в области клиентского сервиса.

Вы спросите почему мой опыт можно считать показательным?

Он показывает, что каждый человек, независимо от своих физических возможностей, может добиться успеха в любой сфере деятельности.

Вот почему мой опыт может служить примером для других операторов контактных центров:

1. Мой пример демонстрирует, что инклюзивная рабочая среда, где учитываются особенности каждого сотрудника, способствует повышению эффективности всей команды.
2. Использование современных технологий помогает людям с разными возможностями выполнять работу наравне со всеми остальными сотрудниками.
3. Видя мои успехи, другие операторы могут черпать вдохновение и уверенность в том, что они тоже способны преодолеть любые трудности и достичь поставленных целей.

А главное, моя работа в контактном центре – это не просто выполнение обязательств. Это история о преодолении трудностей, саморазвитии и достижении высоких результатов. Я горжусь тем, что могу служить примером того, как современные технологии и правильный подход к работе могут изменить жизнь к лучшему. Именно поэтому я считаю себя достойным номинантом на звание «Параоператор года».

### **ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ И ИТОГИ**

Сложность работы не является преградой для моего профессионального роста, развития и в целом совершенствования как человека - я успешно справляюсь со всеми своими обязанностями. За время работы я получила множество положительных отзывов от клиентов и коллег за свою внимательность, вежливость и умение находить подход к каждому человеку.

В дополнение к этому, я активно участвую в жизни компании и принимаю участие в различных корпоративных мероприятиях. Например, я была отмечена наградами за высокую эффективность работы и профессионализм. Также мне были вручены благодарности от руководства за вклад в развитие команды и улучшение качества обслуживания клиентов.

Все эти достижения, перевыполнение целей, да и показатели в целом подтверждают мой высокий уровень профессионализма и стремление к самосовершенствованию. Я очень довольна тем, что могу вдохновлять других людей своим примером и показывать, что никакие особенности не могут стать препятствием на пути к успеху и достижению своих целей.

---

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

<b>ФАМИЛИЯ</b>	Судьина
<b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b>	Надежда Александровна
<b>ДОЛЖНОСТЬ</b>	Старший специалист

---

### **КОМАНДА:**

<b>Фамилия</b>	<b>Имя</b>	<b>Должность</b>	<b>Email</b>	<b>Телефон</b>
Живоглазова	Евгения	Начальник сектора	zhivoglazova-eb@sberbank.ru	+7 920 743-09-71

<b>Фамилия</b>	<b>Имя</b>	<b>Должность</b>	<b>Email</b>	<b>Телефон</b>
Ловцова	Екатерина	Начальник отдела	evlovtsova@sberbank.ru	+7 917 533-38-98
Старых	Антон	Руководитель проектов	anstaryih@sberbank.ru	+7 952 551-82-48
Четверткова	Елизавета	Ведущий специалист	evldorokhina@sberbank.ru	+7 915 699-54-20