

ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

НОМЕР ЗАЯВКИ: №25ССА-000

ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ: ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ: передано в жюри

НОМИНАНТ	Макарычев Михаил
ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД	СБЕР
ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(-ок) КЦ НОМИНАНТА	Нижний Новгород
КОЛ-ВО ОПЕРАТОРОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ(-ах) КЦ НОМИНАНТА	700
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	http://www.sberbank.ru
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
Сопроводительный файл 1	Посмотреть загруженный файл »
Сопроводительный файл 2	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
Сопроводительный файл 3	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
ССЫЛКА на VK Видео	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ВАШЕ ЭССЕ

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ, ДОСТИЖЕНИЯ И РЕЗУЛЬТАТЫ

Макарычев Михаил Дмитриевич -

Ведущий Специалист Центра Корпоративных Решений, оператор сервисного обслуживания в режиме голос одного из крупнейших Банков России - ПАО "СБЕР".

Когда я только пришел в царство банковского дела, **мое сердце выпрыгивало из груди, подкашивались ноги** - уж очень **сильно боялся оплошать**. Всегда считал, что оператор - это **не просто чужой голос** в телефонной трубке, а **спасительный маяк для обратившегося**. Это не только ответ на поставленный вопрос, а весьма интересное и важное взаимодействие, целью

которого является – **благо для другого**. Важно, чтобы клиент на другом конце провода доверился тебе, смог поделиться всеми переживаниями по ситуации. Сегодня я вхожу в **топ-20** сотрудников 2023-2024 года, стараюсь **осознанно** наращивать темп еще более качественного обслуживания. На мой взгляд, нет предела совершенству, всегда можно почерпнуть для себя новые механики. Особенно приятно пожинать плоды такого подхода, а именно лучезарную благодарность клиентов. Такой обмен энергией меня наполняет, заставляет становиться еще лучше. А самое главное – **моя помощь полезна!**

Задачи - обслуживание корпоративных клиентов массового сегмента, первая линия поддержки.

Цели - удовлетворение потребностей клиентов в рамках продуктов банка, поиск альтернативных решений.

Мир с каждым годом становится более инклюзивным, технологии модернизируют с целью упрощения/улучшения жизни человека. Именно поэтому при решении вопросов я всегда отдаю приоритет дистанционному варианту для клиента, т.к. это экономит время клиента. Работа для меня в первую очередь - ответственность, поскольку я представляю лицо Сбера, и, конечно, соответствую высоким стандартам клиентов/банка с постоянным ростом экспертизы. Ведь главная ценность для меня, как сотрудника - это решение вопроса и моральная поддержка. Еженедельно изучаю релизы о последних нововведениях, анализирую обновления, приходя на смену, как минимум за 20 минут, использую базу знаний.

Приятно наблюдать, как **мое мастерство растет пропорционально росту Банка**.

После трудоустройства, я изучал интересный и новый для меня "банковский мир". Старался **добиться высокого качества**, порой, изучая тот или иной продукт **в нерабочее время**. Было много непонятных механизмов, трудных терминов, но **любые трудности преодолимы!** Важно выкладываться **на все 100%**, иначе стоящего результата не достигнуть. К концу 2023 года я **вошел в топ-20 сотрудников среди ЦКР Нижнего Новгорода**, отработав при этом **6 месяцев**. В данный момент фотография с моими достижениями украшает наш уютный офис.

Для меня **очень важна качественная и эффективная работа**. В этом плане, я несколько «повернут», да, максимализм присутствует, но в дозированном, адекватном формате. Каждый клиент после консультации должен остаться довольным!

Я люблю свое дело, клиенты это чувствуют, доверяют мне и радуются вместе со мной полученным результатам. Главная задача – сделать этот мир более счастливым и комфортным для жизни.

ВЛИЯНИЕ НА БИЗНЕС

Мое влияние на бизнес в банковской сфере, оцениваю **многогранным и значительным**. Банки играют ключевую роль в экономике, предоставляя финансовые услуги предприятиям и частным лицам. Я, **являюсь проводником между клиентом и банком**.

Всю свою жизнь я пытался помогать другим в трудный момент. Порой человек напрямую не просит о помощи из-за стеснения или других факторов, но внешний облик и его слова говорят за него. В такие моменты мне трудной пройти мимо. В своей работе я всегда пытаюсь найти обходные пути даже в тех ситуациях, где решить задачу кажется невыполнимым. За это клиенты высоко ценят мой труд, спустя некоторое время набирают на горячую линию и оставляют благодарность за профессионализм.

Один раз позвонила клиент, **вся в слезах**, боялась, что на ситуацию уже никак не повлиять. Её супруг, индивидуальный предприниматель, **находился в диалоге с мошенниками**, которые хотели воспользоваться его средствами под обманным предлогом. Супруг никак не реагировал на слова жены. Сначала я успокоил клиента, сообщив, что ситуацию решим, но нам следует оставаться сильными. Далее попросил передать телефон супругу. С индивидуальным предпринимателем велся диалог на протяжении 30 минут. Результат диалога сохранил клиенту деньги, улучшил отношение к банку. Уйма аргументов было приведено, и все же мне удалось **добиться результата!**

Мой труд оценим, как для бизнес-систем, так для клиентов и сотрудников. В будущем планирую добиться еще больших результатов, выложиться, усовершенствовать бизнес-процессы.

ОПЕРАЦИОННАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ

Показатели являются важной частью обслуживания. Чем лучше показатель, тем радостнее клиент. Ведь в момент звонка, **человек рассчитывает на компетентный и быстрый ответ.**

- Оценка клиентом решения вопроса и работы специалиста.

Я профессионал своего дела, но несмотря на это стремлюсь к самосовершенствованию, увеличиваю багаж знаний по процессам и продуктам банка. Индивидуальный подход к каждому клиенту с учетом особенности ситуации – **мой выбор**. Свободно предоставляю свой **стабильный результат**, который выше целевого значения. Текущее значение банка - 74 %, а мой средний результат - 87,46 % - **то есть выполнение цели по банку на 118 %.**

- Среднее время обслуживания на линии.

Я участвую в пилотном проекте “Предложение на сервисе”, который направлен на предложение продуктов банка под запрос клиента в момент звонка. Целевой показатель составляет 600 секунд, мое значение 550 секунд, что является **выполнением нормы на 109 %.**

Основная ценность для Сбера - помогать бизнесу оставаться успешным, успевая за современным миром. **Я также помогаю нашим клиентам быть успешным**, экономя время для решения вопросов на линии. Несмотря на особенность своего сектора в конкретном показателе, являюсь стабильно производительным сотрудником.

- Количество переводов на другие подразделения.

От количества переводов между подразделениями зависит время ожидания клиента на линии. Я **стараюсь сократить переводов до минимума**, порой, те вопросы, которые нужно перевести – **решаю самостоятельно, чтобы клиент не терял свое драгоценное время при этом не нарушая процедуры.** Целевым значением банка является 20 %, стабильно демонстрирую 19 %, что **выполняет показатель на 105 %.**

Я участвовал в таких пилотных проектах, как:

"Автоматическая аутентификация", которая позволила сократить время обработки звонков на 15 %.

Направление "исходящего сообщения в канале чат", позволило увеличить доступность банка и снизило нагрузку на линии на 30 %.

Амбассадорство в проекте "Внесение изменений в юридическое дело" с поисками узких мест по данному процессу - помогло упростить для клиента и сотрудника процесс подачи документов в банк.

Мое наставничество замотивировало более 10 новых сотрудников и подняло планку по качеству на будущее для каждого сотрудника, а показатели улучшились на 30 % (Скорость, качество, переводы).

КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ (СХ)

Один из девизов нашего Банка - следуй правилу человекоцентричности.

В работе для себя ставлю цель - **создать максимально комфортные условия в момент обслуживания для клиента**, чтобы получение услуг Банка стало более быстрым, удобным и понятным.

Важно, чтобы клиент после общения со мной понял суть и в дальнейшем, при возникновении схожего вопроса, уже знал, что следует предпринять для решения задачи.

Такой подход помогает:

1. Повысить удовлетворенность клиента решением вопроса после обращения к оператору Банка.
2. Получить высокую оценку консультации.
3. Снизить долю повторных обращений конкретного клиента по схожей тематике.

Я использую такой инструмент, как "**Живой диалог**" - это процесс общения между оператором и клиентом **без использования искусственного интеллекта и стандартных скриптов**. В отличие от автоматизированных систем или голосовых помощников, "живой диалог" **позволяет клиенту почувствовать безопасность и вовлеченность к ситуации**. Он позволяет операторам лучше понимать потребности и проблемы клиентов, оперативно реагировать на их запросы и предлагать индивидуальные решения. Живой диалог, помимо вышеописанных плюсов, **дарит обмен энергией с клиентом**. После получения благодарности, похвалы и просьб стать личным клиентским менеджером (да, и такое было), я заряжаюсь для помощи следующим клиентам. В контексте обслуживания клиентов, "**живой диалог**" играет ключевую роль в обеспечении высокого уровня сервиса.

Я использую искусственный интеллект, как инструмент для более быстрого поиска ответа на правильно услышанный вопрос. Оказывая квалифицированную помощь, еще и в короткий срок, мы экономим время и повышаем лояльность клиента. Тем самым клиент может **больше времени уделять развитию бизнеса/семье**, а не постоянным обращениям в банк. Когда клиент понимает, что все вопросы, связанные с банковскими операциями и продуктами, решены, он чувствует себя спокойно, что способствует развитию бизнеса. На мой взгляд, скорость - немаловажный фактор для **WOW-сервиса**, при условии, что нет потери качества.

В июле на линию обратился индивидуальный предприниматель, по голосу **чувствовалось, что он торопится**. Задача была в следующем: перевести 1,5 млн рублей с минимальной комиссией в сжатые сроки. Я проанализировал текущий тарифный план и действующие банковские продукты. Вернулся к клиенту и предложил воспользоваться остаткам тарифного плана, далее сменить на

более выгодный + подключить зарплатный проект. Клиенту понравилось предложение, т.к. **это сэкономило 13500 рублей, которые он сможет вложить в продвижение бизнеса**. В итоге: в режиме звонка под потребность клиента было подобрано **релевантное предложение**, а также описаны тонкости по процессу перечисления, чтобы не возникла комиссия. По завершению диалога, клиент поблагодарил за оказанную помощь, кратко сообщив: Михаил, вам твердая 5!

Как участник проекта "**Предложение на сервисе**", я **умею самостоятельно подобрать верное предложение под запрос клиента без переводов на другие линии**. Этот подход **сократил количество переводов на 10 % на линию "Продаж"**.

Такой подход мы называем - человекоцентричным, ведь он решает конкретный запрос клиента без потери времени/качества.

Очень часто по завершению консультации слышу высокую оценку и пожелания от клиентов: «Михаил, счет в Банке открыт 2 года, а такую информацию и конкретику слышу впервые - **вы отличный специалист!**»

Клиенты оставляют высокие оценки по итогам консультации, а из высоких оценок **оператора - FCQR IVR** складывается высокий уровень удовлетворенности нашей работой на линии и Банка в целом.

ОПЫТ СОТРУДНИКОВ (ЕХ)

Что меня впечатлило в Сбере?

Высокий уровень корпоративной жизни, сплоченность и слаженность коллектива.

Коллеги участливы и всегда готовы откликнуться на любую просьбу о помощи. Сразу чувствуется, что Сбер - единый механизм часов, а все детали четко взаимодействует друг с другом, а носитель этих часов бережно заботится о их сохранности. Такое продуктивное взаимодействие является следствием высокого уровня сервиса для наших клиентов.

Принимая и разделяя ценности Центра корпоративных решений (ЦКР), я активно участвую в **жизни сектора, площадки и управления в целом**.

*** Участие в пилотных проектах**

Этот процесс является весьма важным шагом для развития новых (упрощенных) процессов, которые в будущем могут упростить работу как для клиента, так и для сотрудника. На мои плечи возложена честь тестировать новые механики. А обратная связь с владельцами продуктов позволяет улучшить модель для последующей интеграции в массовости. Участвовал в четырех пилотных проектах за год и успешно был реализован каждый.

*** Наставничество в группах обучения**

После успешного выпуска, новоиспеченным сотрудникам необходима моральная/экспертная помощь в линии. В качестве наставника была выбрана моя кандидатура, поскольку я успешно демонстрирую стабильные показатели. Сам процесс наставничества был не простым. Начнем с того, что он проходил в дистанционном формате (видеосвязь). Я мониторил экраны коллег, и если

видел, что происходит заминка, сам инициировал коммуникацию. Когда я обсуждал ситуацию с одним коллегой, в другой конференции еще один коллега мог просить о помощи. В таких случаях мне удавалось организовать процесс общения так, чтобы мы могли обсудить задачу с каждым коллегой поочередно без какофонии. В момент наставничества сохранял трудные/непонятные кейсы и подробно разбирал с коллегами на "Летучке". В дальнейшем сформировал презентацию с пулом ситуаций, где детально описал, как необходимо действовать, с ссылками на Базу знаний. Очень важно, чтобы оператор смог в дальнейшем **самостоятельно консультировать на высоком уровне без посторонней помощи**. В группе обучения было свыше 10-ти человек. Нам удалось совместными усилиями улучшить показатели на 30 %. Мои ученики после завершения практики предоставили мне обратную связь. Все были рады работать со мной, ведь я подсвечивал "каверзные моменты", помогал простроить структуру ведения диалога с клиентом, оформил полезную презентацию. Были рады и пожелали дальнейшего карьерного роста.

* **Выездная гемба с целью обсуждения эффективности пилотного проекта "Автоматическая аутентификация"**

Я стал участником поездки в Москву с целью обсуждения с владельцем продукта работы пилотного запуска, демонстрации его на практике (в момент диалога). Пилотный запуск был запущен в тираж так как он сократил время обслуживания на 15%.

* **Амбассадорство продукта "Внесение изменений в юр.дело"**

Работал над устранением проблемных мест в банковском продукте. Анализировал диалоги операторов с клиентами (собирал статистику), использовал личный опыт в звонках + проверял базу знаний на предмет дефектов. После сбора статистики, проверки базы знаний размышлял, как улучшить тот или иной механизм. Работа протекала во вне рабочее время. В итоге я обратил внимание владельца продукта на неэффективные процессы и предложил решения. Это **позволило сократить время обслуживания клиентов на 10 %**.

* **Радиоведущий внутри ЦКР**

На данный момент совершенствую свои навыки управлением голоса для пятничного эфира с новостями по всему офису регионального центра. Этот опыт не только интересен, но и очень полезен для оператора линии с точки зрения управления голосом.

ИННОВАЦИИ И КРЕАТИВНОСТЬ

Я постоянно стремлюсь к инновациям и креативности в своей работе, чтобы предоставлять клиентам лучший опыт и результаты.

Ключевой фишкой в моей работе является - **вычлнить основную потребность клиента, проявить индивидуальный подход**. Перенос банковской терминологии на понятный, бытовой язык. Мой любимый пример бытовой аллегории – это объяснение механизма действия зарплатного проекта и тарифного плана к расчетному счету. Представьте себе два разных банковских продукта, как два друга, которые помогают друг другу. Тарифный план и зарплатный проект работают вместе, принося обоюдную пользу. Они позволяют переводить физическим лицам без комиссии (в рамках лимита), словно два товарища, которые поддерживают друг друга. Клиенту на столь понятном примере становится ясно, что и как работает. Лекции **Роберта Сапольски "Биология поведения человека"** помогли более точно чувствовать человека напротив,

справляться с непростыми ситуациями и начать глубже смотреть на вещи.

Благодаря полученным знаниям и накопленному опыту понимаю потребность клиента с полуслова, управляю диалогом в нужном ключе для быстрого и эффективного сотрудничества. Достаточно всего пару уточняющих вопросов, чтобы понять сердцевину ситуации клиента. Особенно это важно для обсуждения технических трудностей, ведь у каждого навык работы за компьютером на разном уровне. Даже если человек мало знаком с компьютером это не мешает решить вопрос.

С помощью голоса мне удастся вселить уверенность клиенту. Игра с интонацией помогает осуществить упор на важном, а паузы и обращение по имени - **заостряют внимание клиента.**

Креативным подходом является поиск решения нестандартной ситуации, связываясь с разными подразделениями удается найти варианты в любой ситуации.

ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ

Благодаря качественному выявлению потребности клиентов, я могу легко решить вопрос, показав личную заинтересованность и получить от клиента высокую оценку труда.

Одна из стратегий ЦКР 2024 - развитие Искусственного Интеллекта (ИИ). Каждый оператор объединенной линии использую для более быстрого решения вопросов.

*** Автоклассификатор**

Робот, анализируя речевую транскрибацию в ходе диалога, по ключевым словам, автоматически заполняет классификацию вопроса. При этом оставляя возможным для оператора ручную корректировку.

Этот механизм позволяет мне сконцентрироваться на решении вопроса, вместо ручного выбора тематики обращения, сразу перехожу к сути.

*** Дерево решений**

Это интеллектуальная система, основанная на алгоритмах машинного обучения, которая используется для анализа больших объемов данных из базы знаний и предоставления рекомендаций или сценариев действий на основе этих данных.

На нашей площадке Нижний Новгород давно используется данный проект, который со временем становится более эффективным учитывая возможности обучения ИИ. Когда клиент обращается с вопросом, автоклассификатор (ИИ) выбирает категорию вопроса, и на экране появляется PUSH-уведомление с разными сценариями по конкретной тематике.

*** Скрипты диалога**

В моем секторе мы регулярно проводим часовые встречи раз в неделю в рабочее время, на которых обсуждаем успешные подходы к ведению диалогов. В рамках пилотного проекта «Предложение на сервисе» многие коллеги столкнулись с трудностями при начале диалога с клиентами с целью предложения банковских продуктов или услуг.

Этот подход не только способствует увеличению количества успешных сделок, но и укрепляет

доверие клиентов к нашему бренду. Мы стремимся предоставлять высококачественный сервис, основанный на глубоком понимании потребностей и предпочтений клиентов.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ И ИТОГИ

Работа оператора бывает непроста... Придется столкнуться с множеством вызовов, таких как негативные эмоции, трудные кейсы, сложность в коммуникации (речевые барьеры). На фоне всех этих трудностей могут появиться мысли о том, чтобы “опустить руки”. Но осознание, что ты ежедневно помогаешь десяткам людей, делишься позитивным настроением, заряжаешь на весь оставшийся день – разжигают внутри “костер” сумасшедшей силы. Каждая трудность делает меня разносторонней и адаптивней. Благодарен каждому опыту в клиентском сервисе.

Ежедневно оказывать высокий уровень сервиса мне помогает:

1. отличное знание банковских процессов и высокий уровень экспертизы по продуктам.
2. использование инструментов и умение быстро найти информацию
3. умение работать с голосовым аппаратом.

В свободное время увлекаюсь спортивными направлениями. С 2016 года активно посещаю зал, занимался бодибилдингом на любительском уровне. С супругой обожаем в летнее время вырваться покататься на сапах, прокатиться на велосипеде, каяке. Осенью гуляем с собакой по лесу и собираем грибы. А зимой катаемся на коньках и лыжах. Уделяю отдельное внимание баннам процедурам, они способствуют движению лимфатической системы с целью вывода токсинов. Эти действия помогают мне чувствовать себя энергичным, нормализуют гормональный фон и стабилизируют нервную систему.

После такого отдыха меня наполняет энергией, я пробую себя в написании музыкальных композиций. Люблю послушать аудиокниги, последняя - Платно “Диалоги об Атлантиде”.

Я счастлив быть полезным, эффективным сотрудником, отличным наставником, супругом, сыном, другом. Благодарю эту жизнь за каждый опыт, который встречается на моем пути. Спасибо этому конкурсу за возможность показать себя, испытать новые эмоции.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ КОНТАКТОВ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Макарычев
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Михаил
ДОЛЖНОСТЬ	Ведущий специалист

КОМАНДА:

Фамилия	Имя	Должность	Email	Телефон
Старых	Антон	Руководитель проектов	anstaryih@sberbank.ru	+79525518248

Фамилия	Имя	Должность	Email	Телефон
Чапанов	Руслан	Начальник отдела	rbchapanov@sberbank.ru	+79200760606
