




## ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

**НОМЕР ЗАЯВКИ:** №25ССА-000

**ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ:** ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

**ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ:** передано в жюри

<b>НОМИНАНТ</b>	Чепурнова Виктория
<b>ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД</b>	СБЕР
<b>ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(-ок) КЦ НОМИНАНТА</b>	Ставрополь
<b>КОЛ-ВО ОПЕРАТОРОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ(-ах) КЦ НОМИНАНТА</b>	1600
<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>	<a href="https://vk.com/video118403462_456239923">https://vk.com/video118403462_456239923</a>

## ВАШЕ ЭССЕ

### ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ, ДОСТИЖЕНИЯ И РЕЗУЛЬТАТЫ

Если когда-нибудь вы обратитесь за помощью в чат Сбера и после решения вопроса увидите сообщение «Вот букет красивых цветов для вас. Он хоть и электронный, но от всего сердца!» - я хочу, чтобы вы с улыбкой вспомнили обо мне, ведь эту фразу придумала я, Виктория Чепурнова, специалист отдела обслуживания ключевых клиентов контактного центра Сбера из солнечного города Ставрополь.

Каждый день я с удовольствием приветствую более 200 клиентов-людей и помогаю им в разных

жизненных ситуациях.

Мои секреты:

Решение! Каждый вопрос, каждый кейс должен быть решен в кратчайшие сроки с максимальной выгодой и как можно комфортнее для клиента. Не проходит оплата? Значит, я прямо сейчас найду причину и устраню её, чтобы все покупки были сделаны вовремя.

Индивидуальный подход. Каждый кейс необычный и единственный в своём роде, при этом он кроет в себе целую историю человека по ту сторону экрана. Если вдруг появились неполадки с умным ТВ, я не просто починю его, но и предложу клиенту список фильмов на вечер, чтобы он мог уютно провести время вместе со Сбером.

Вовлеченность. Желание помочь – это чувство и осознание важности моей работы заставляют действовать здесь и сейчас. Я не просто подсказу, в каком магазине можно получить больше всего бонусов, но и проверю, где прямо сейчас Sale 50%.

Поддержка. Согласитесь, приятно понимать, что твой вопрос решает не бездушный робот, а заботливый, чуткий и внимательный человек. Даже если вопрос непростой, важно показать, что каждый из нас может столкнуться с такой ситуацией, мне не стыдно привести пример собственных промахов, ведь все мы люди.

Моей целью является распространение идеи «Кто, если не я?», ведь мы призваны помогать. Возможно это звучит громко, но я уверена, что помощь – это не просто работа – это призвание. Показать всем, как можно решать вопросы и поддерживать клиентов – вот задача номер один.

«Командная работа - это секрет, благодаря которому обычные люди достигают необычных результатов» - эта цитата вдохновила меня на участие в конкурсе, ведь команда у меня и правда необыкновенная.

Вот пример, насколько быстро и бесшовно может быть найдено решение вопроса. Клиент и не подозревает, что в ожидании ответа «Не более 3-х минут», я успею связаться с коллегами из офиса за 2000 км, которые тут же передадут информацию в отдел по подтверждению операций, а после в мои руки вернётся готовый ответ и быстрое решение. Для клиента проходит 3 минуты, а я успела побывать в туре «по городам» в поиске самого выгодного решения.

Мы всегда можем связаться с коллегами из отдела работы с банкоматами, чтобы в моменте достать карточку клиента, а не отправлять заявку и оставлять его в неведении на целую неделю. Я могу точно сказать, что рамки между подразделениями стёрты и вместе мы трудимся на общий результат, всегда готовые прийти на выручку друг другу. Сбер полностью обеспечивает нас возможностью закрывать потребности «под ключ», оставляя у клиента после консультации приятное послевкусие от общения с нами.

Сейчас я ведущий сотрудник самого востребованного банка России, готовый брать на себя ответственность и принимать решения, помогающие людям. Моё стремление быть важной частью компании на этот день привело меня в точку невозврата - я не только сотрудник группы обслуживания ключевых клиентов, но и мультипликатор, наставник и Team-лидер, который на своём примере показывает коллегам, как важна наша работа.

## **ВЛИЯНИЕ НА БИЗНЕС**

Смотря в будущее, Сбер ставит перед собой глобальные цели – со-действие клиенту в доверительной среде с оптимальным использованием ресурсов и центром становится уже не клиент, а человек. Чтобы достичь этой цели, нужно проникнуть в жизнь человека и понять его

потребности и истинные мотивы.

Когда работаешь в такой огромной компании, точно знаешь, что и от тебя зависит достижение поставленных перед банком целей. Однажды ко мне в чат за помощью обратилась женщина, которая стояла на кассе магазина игрушек, у неё не получалось оплатить подарок для любимого племянника. Светлана просто забыла карту дома. Согласитесь, неловкая ситуация, да? Может показаться, что выхода нет, но я подсказала, как подключить оплату с помощью улыбки, ведь биометрию никто не отменял, а после успешной оплаты предложила дополнительный подарок – детский стикер в форме лапки котёнка, чтобы в будущем малыш мог делать покупки сам, как взрослый. Каково же было моё удивление, когда спустя 4 часа «Лапки» разобрали все до единой. Тем самым мы закладываем фундамент дружбы с целым поколением новых клиентов.

Сейчас я точно знаю, что помогаю компании в достижении ещё одной глобальной цели – формировании доверительной среды с оптимальным использованием ресурсов. Ведь в основе доверия – культура равнодушия к интересам и проблемам клиента. У нас есть автоматизированные инструменты, позволяющие принимать решения в нестандартных ситуациях. Даже если человек за границей, я могу позвонить в поддержку его сотового оператора, чтобы узнать, как открыть E-SIM с выгодным тарифом. Сегодня для меня и моих коллег основной вектор развития и работы – это выйти за рамки. Стать для клиента настоящим другом, видеть в нём человека со своей ролью, увидеть истинную причину звонка – вот залог человекоцентричности.

## **ОПЕРАЦИОННАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ**

Динамика роста моих показателей позволяет увидеть, как стремительно я иду к поставленным целям и вношу огромный вклад в реализацию стратегии Сбера, а это самый крупный банк страны, который задаёт тренды и меняет жизнь всей страны.

Источником моей энергии являются лидирующие места в рейтинге по итогам KPI среди всех сотрудников, множество практик, наставнических сессий, тестирований и обучений. Большой труд и достижения, благодаря которым сейчас я могу помочь каждому.

Я знаю, что вы захотите увидеть мою работу в цифрах. А я покажу вам ее через мои смыслы и чувства:

CSI (Customer Satisfaction Index) - для банка это оценка, которую клиент ставит после моей консультации, показатель всегда больше 126% от цели. Для меня – это сотни улыбок и благодарностей реальных людей. Чтобы видеть реальную картину работы и оценку каждого чата, мы подключили к анализу искусственный интеллект, который анализирует абсолютно все диалоги на базе полученных оценок от клиента, позволяя видеть реальную помощь в полном объёме;

Производительность - 112% от цели - это количество чатов, принятых в час – для меня это быстрая помощь, ведь чаще всего люди обращаются с вопросами, которые нужно решить здесь и сейчас. Зная каждый продукт банка, выполнение этого показателя совсем не кажется чем-то сложным;

Оценка контроля качества согласно процедурам - 110% от цели - для меня это знание и уверенность, что мой ответ точно помог клиенту, ведь ошибки в нашем деле исключены;

Доля эталонных контактов - процент вопросов, решённых в момент без составления обращения или просьбы обратиться в офис - 114% от цели, клиентский путь стал проще и комфортнее;

Процент переключений - 111% - это количество переведённых чатов на другого специалиста - для меня это значит передать клиента в надежные руки коллеги, вместе с которым мы точно решим вопрос.

Вспоминая начало своего пути, задаюсь вопросом: «Трудно ли выполнять целевые показатели на этом этапе?». Конечно, трудно, но благодаря упорству и целеустремлённости я достигла максимума своих возможностей и сейчас из месяца в месяц показываю отличные результаты, нахожусь в топе сотрудников и с гордостью обучаю новых коллег своему ремеслу.

Сейчас Сбер стремительно наращивает численность новых сотрудников. Я стала наставником для ребят не только в Ставрополе, но и на межплощадочном уровне – в Самаре, Саратове, Астрахани, Чебоксарах и других городах. Я всегда поддержу ребят, даже если они находятся далеко, ведь в конечном итоге главное, чтобы наши клиенты получали качественную помощь. Мне хочется делиться не только своим опытом и лайфхаками, но и вовлечённостью, настроением и желанием помогать.

Я классный наставник, а самое главное, хороший друг для 112 сотрудников чата, а это 1/4 часть всей нашей команды чата в Сбере и это только за последние пол года. Горжусь, когда вижу результаты своих стажёров и понимаю, насколько эффективно у них получилось применять те знания, которые я так старательно вкладывала:

В среднем CSI стажёров после выхода в основные группы 101-122%, а это стабильная норма выполнения. Моей главной целью было показать, как важно желание помочь, ведь с этим, казалось бы, простым желанием, все показатели выполняются автоматически, а любовь к клиенту растёт с каждым днём.

За 2024 год я приняла более 35 000 чатов – столько вопросов, и даже больше, я готова решить. Столько переживаний я могу пройти вместе с клиентом. Стольким сердцам я готова открыть своё в ответ.

## **КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ (СХ)**

Я всегда стараюсь использовать формулу человекоцентричности в своей работе – «доверие + ресурсы + осознанность». Она всегда помогает пройти путь от вопроса к решению самой удобной для человека тропой: создавая комфортную атмосферу, сохраняя деньги и время. А в завершении оставляя только положительные эмоции. Осознанность проявляется в поиске альтернатив и в умении предвосхищать ожидания клиента.

Вспомните, наверняка у каждого из вас есть любимый магазин, где работает тот самый продавец, который припас для вас что-то совершенно особенное, потому что знает – вы обязательно заглянете вечером после работы. Туда хочется возвращаться.

И именно такой, лучший клиентский опыт, я создаю для каждого человека. С первого принятого звонка, а затем и с первым чатом, я понимала, что на той стороне за помощью ко мне обращается реальный человек – мама малыша, у которого прямо сейчас не получается оплатить пиццу в школьной столовой, или молодой человек, который копил больше года на новенький телефон, а доставка так и не пришла, хотя деньги благополучно списались.

Делиться клиентским опытом и транслировать нестандартные решения мне помогает масштабный конкурс «Про Заботу», где каждый может показать пример того самого выхода за рамки. Примеров таких историй у меня наберётся очень много, но хотелось бы рассказать ту, которая навсегда останется в моей памяти, как напоминание о том, что моя работа – это нечто большее, чем просто подсказать баланс по карте.

Это был не обычный чат, потому что в этот раз по ту сторону экрана со мной общался встревоженный и напуганный ребёнок. От просьбы, которую я прочитала, стало даже не по себе:

«Пожалуйста, помогите, кажется мой папа прямо сейчас в вашем офисе и снимает большую сумму, чтобы передать мошенникам. Он с ними на связи, и я ничего не могу сделать!»

Что делать? Как понять, в каком именно офисе прямо сейчас происходит мошенничество?

Первое, что пришло в голову – проверить офисы рядом с домом клиента. Решила связаться с первым по списку отделением, но нашего папы там не было, нашла второй подходящий, вдруг ещё не поздно. На служебные номера никто не отвечал, ведь было как раз время пиковой нагрузки, тогда я позвонила на личные телефоны коллег из справочников, и – бинго! Он прямо сейчас находился в отделении и собирался снять крупную сумму. Я быстро объяснила ситуацию руководителю офиса. Личный кабинет и возможность проводить операции сразу же были заблокированы. А уже после мы вместе убедили клиента, что происходит что-то неладное и сначала нужно разобраться.

Параллельно я всё ещё была на связи с сыном нашего клиента и успокоила его – папа в безопасности и скоро вернётся домой.

Вот так благодаря совместной работе совсем разных подразделений и не безразличию к судьбам людей, у меня получилось помочь, а ведь это и есть цель моей работы! Быть человеком для человека, а не просто оператором для клиента, вот в чём тайна той самой связи, которая формируется между нами за 3 минуты диалога и сохраняется на всю жизнь.

## **ОПЫТ СОТРУДНИКОВ (ЕХ)**

Любить свою работу и получать от неё удовольствие – эта мечта теплится в душе каждого, а создавать благоприятную среду на работе вокруг себя самостоятельно – это значит полностью преисполниться в своём познании.

Я разделяю мысль о том, что мы сами создаём настроение вокруг, а значит можем и заряжать им окружающих. Сейчас я нашла для себя огромное количество способов повышать культуру команды Сбера самостоятельно. К примеру, популярностью пользуются конкурсы, которые придумывают для себя сотрудники сами, вот несколько примеров.

«Респект от клиента» - нам стало интересно, а сколько же благодарностей, условных «спасибо» мы получаем каждый день. Конечно, мы предполагали, что их будет очень много, но что настолько. Решили посоревноваться в личном зачёте и в общем по группам. К удивлению, совершенно не чувствовалось ни капли конкуренции, а только лишь заветная благодарность, которая объединила всех операторов, ведь к моменту подведения итогов за месяц их накопилось 36 179 штук, и это только в одном небольшом отделе, ну круто же!

А ещё можно легко и непринуждённо не просто отслеживать показатели KPI в привычном формате, а установить на самом видном месте огромную доску, на которой в конце каждого месяца красуются самые лучшие сотрудники. Тут моя инициатива пришлась как никогда кстати и прижилась на ура.

А стоит ли говорить, насколько важно для каждого члена команды иметь возможность просто выпить чай с директором. Да-да, мы решили дать ребятам возможность регулярно видеться с начальством и во время вкусного завтрака просто обсудить интересующие вопросы или же просто поболтать о жизни.

Поскольку все мои мысли завязаны на комфорте и радости клиентов, автоматически хочется заботиться и о любимых коллегах. Почему бы не организовать специальное пространство, где каждый найдёт для себя всё самое нужное: пледы для уютного рабочего дня, ручные вентиляторы

для горячих сотрудников, всю канцелярию, медикаменты и даже раскраски анти-стресс. Всё это могут найти в «Месте заботы» мои друзья.

Но самым масштабным проектом повышения вовлеченности для нас стало «Вдохновляющее окружение». Каждый месяц гостеприимный Сбер принимает в свою семью более 500 новых сотрудников и теперь наша основная цель – это окутать новичков заботой и вниманием с первых дней, а при переходе из обучения в основную группу предоставить все необходимые инструменты для комфортной и качественной работы. Мы с заботой готовим «Место новичка» и приветственный подарок: сертификат на покупку в Sber Shop, толстовку с логотипом и удобный шоппер из коллекции «Союзмультфильм», внутри которого ждёт яркая термокружка. Одно удовольствие наблюдать за тем, как ребята приходят на работу с интересом и полным спокойствием, ведь они знают, что у любого вопроса обязательно есть решение.

Я долго думала, с чем можно сравнить заразительный эффект моей вовлеченности для коллег и Сбера в целом. И я нашла идеальный пример – это история Джорджа Хендерсона, создавшего the Wave. Эффект, когда многотысячные стадионы запускают волну, а началом всегда служит тот самый главный фанат команды. Так вот, я и есть фанат своей работы, команды и каждого клиента. Цепная реакция проходит настолько стремительно, что я не успеваю замечать, как моя идея вдохновляет друга, работающего рядом – затем всю группу – несколько групп – отдел – площадку – и, наконец, весь Сбер.

## **ИННОВАЦИИ И КРЕАТИВНОСТЬ**

Последние несколько лет искусственный интеллект плотно вошёл в обиход каждого современного человека и это неоспоримый факт. Сбер разработал собственный ИИ «GigaChatMAX». Мы с удовольствием ждали выхода в свет этой системы и с большим интересом её пилотировали. Так, шаг за шагом наше творение набиралось опыта и училось решать самые сложные задачи, впитывало в себя сотни различных вариантов решений и альтернатив, став ведущим искусственным интеллектом на рынке.

Сейчас каждый из нас работает в едином рабочем месте оператора – Smart Care. Мы доработали все неровности и довели его работу до совершенства, а после задались новой амбициозной целью – объединить эти две высокоинтеллектуальные разработки в одно масштабное невероятно эффективное творение. Ведь модель GigaChat обладает некоторыми особенностями:

- модель может «фантазировать». Например, если нет чёткой инструкции или вопрос клиента отличается от стандартных, нейросеть может сгенерировать несколько разных ответов, пока клиент ожидает на линии.

- работа одновременно во всех каналах взаимодействия с клиентами: голосе и чате. То есть система может придумывать ответ на запрос оператора, при этом обязательно берёт во внимание подсказки, которые появляются прямо во время разговора с клиентом на экране оператора.

Я с удовольствием учу моих коллег доверять ИИ и использовать его в полную силу. Мы генерируем открытки для клиентов с помощью системы Kandinsky 3.1, подбираем упражнения для саморегуляции и медитации, получаем списки фильмов на вечер и даже составляем целые меню для правильного питания и многое другое. Это доверие предоставлять оригинальную консультацию, которую клиент совсем не ожидает получить. Самая масштабная IT трансформация начинается прямо сейчас!

## ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ

Самым масштабным и полезным внедрением стал CoPilot. С 2023 года мы успешно перешли на новое рабочее место - SmartCare (SC). В нём уже были встроены подсказки для сотрудников, которые помогали решать вопросы быстрее и качественнее. А вот CoPilot – это инновационная система искусственного интеллекта, которая успешно вошла в состав нашего рабочего места.

Главной особенностью системы стала полная автоматизация практически всех активных действий оператора, теперь вручную не проводится ни одна высокорисковая операция, а сам ИИ анализирует каждый вопрос клиента, определяет тематику и сразу подсказывает нужные документы, в которых хранится ответ. Более того, теперь напротив ключевых смс клиента появляются специальные знаки, позволяющие перейти к нужному разделу в базе знаний. Только представьте, ИИ буквально ведёт сотрудника за руку, не оставляя шансов на ошибку, при этом максимально упрощает наши рутинные действия.

Плюс ко всему CoPilot самостоятельно переводит нас в нужный сценарий, предлагает задать клиенту важные и обязательные вопросы, что снижает критические ошибки и повышает качество консультации. Так я стала одним из тестируемых этой чудесной программы, принимала чаты, выявляла недоработки, направляла разработчикам обратную связь и вместе мы пришли к действительно крутым результатам.

Не секрет, что принимать новое сложно, поэтому я решила стать амбассадором этого пилота, транслируя успешный опыт работы с CoPilot ещё на этапе обучения стажёров. Это позволило ребятам выходить в практику, используя все мои лайфхаки и фишки, которые я кропотливо собирала, чтобы выстроить доверие и показать эффективность этого инновационного внедрения.

Мы семимильными шагами вошли в будущее, которое продиктовано простотой, лёгкостью, уверенностью в наших действиях и ответах.

## ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ И ИТОГИ

В жизни каждого человека важно ставить перед собой цели и стремиться к их достижению. Для меня амбиции служат незаменимым двигателем, который направляет мои усилия и укрепляет веру в собственные силы. Мои достижения, в свою очередь, отражают упорный труд, ежедневное стремление к саморазвитию и прожитую историю в каждом звонке или чате.

Я с гордостью отношусь к своим достижениям – ведь это результат моей преданности каждому клиенту и любимому делу.

- Почётные грамоты и благодарности от высшего руководства банка;
- Мультипликаторство, наставничество и Team-лидерство;
- Преемник руководителя;
- Победы в конкурсах «Лидер CSI», «Юмор в чате», «WOW-история», «Спасибо от клиента в чате»;
- Участие в проекте «Сохраним лес», «Зелёный марафон»;
- Оказание помощи приюту «Лучший друг» в качестве волонтера;

Способная покорять любые вершины и добиваться поставленных целей, я готова создавать будущее вместе с моей огромной командой, сохранять природу и заботиться друг о друге – уверена, что именно такой подход позволит всем нам предоставлять лучший сервис для клиентов.

Строя планы на будущий год, я точно могу сказать, что буду продолжать регулярно тестировать

новые возможности искусственного интеллекта, осваивать новые возможности нейросетей и быть в числе тех, кто меняет Сбер каждый день.

Я сотрудник нового поколения – мультиканальный, высококвалифицированный специалист и эксперт, предоставляющий лучший клиентский опыт, предвосхищающий ожидания клиента. 21-й сезон международной программы CCGuru Awards Хрустальная гарнитура – прекрасная и долгожданная возможность заявить о себе!

---

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

<b>ФАМИЛИЯ</b>	Чепурнова
<b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b>	Виктория Романовна
<b>ДОЛЖНОСТЬ</b>	ведущий специалист