


ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

НОМЕР ЗАЯВКИ: №25ССА-000

ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ: ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ: передано в жюри

НОМИНАНТ	Чернышов Даниил
ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД	билайн
ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(-ок) КЦ НОМИНАНТА	Ставрополь
КОЛ-ВО ОПЕРАТОРОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ(-ах) КЦ НОМИНАНТА	450
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	http://beeline.ru
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
Сопроводительный файл 1	Посмотреть загруженный файл »
Сопроводительный файл 2	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
Сопроводительный файл 3	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
ССЫЛКА на VK Видео	https://vkvideo.ru/video2182575_456239040

ВАШЕ ЭССЕ

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ, ДОСТИЖЕНИЯ И РЕЗУЛЬТАТЫ

Меня зовут Даниил Чернышов, я работаю в Направлении обслуживания клиентов по вопросам безопасности в компании билайн. Наша команда принимает звонки, сообщения в чате и электронные письма со всей России. Поэтому наша группа играет ключевую роль в защите личных данных и предотвращении мошенничества. Мы отслеживаем подозрительную активность, отвечаем на обращения клиентов и проводим расследования по вопросам безопасности. Это укрепляет доверие клиентов и обеспечивает защиту их финансовых и личных данных.

В нашей команде я занимаю должность ведущего специалиста. Мои обязанности включают приём

звонков, обработку сообщений в чате и электронных писем, а также рассмотрение и обработку письменных претензий клиентов. Кроме того, я поддерживаю сотрудников офиса в случае обращения клиента по вопросам мошенничества. Также я консультирую пользователей по различным вопросам, связанным с мошенничеством, таким как взломанный WhatsApp или восстановление доступа к потерянным Госуслугам. Именно на них сейчас идет упор у мошенников. Так же оказываем поддержку стримерам. Да-да, с мошенниками борюсь даже на площадках видеохостингов.

Честно говоря, я даже не мог представить, что буду работать в билайне. С детства выбор профессии был для меня как калейдоскоп. Сначала я хотел стать космонавтом, потом полицейским. Калейдоскоп напомнил о себе, когда я окончил Ставропольский краевой колледж искусств. Там я изучал режиссуру театра и культурно-массовых мероприятий и успешно завершил обучение. Режиссёром я так и не стал, но работал в Комитете культуры города и успешно организовывал городские мероприятия на протяжении шести лет. Затем мне захотелось чего-то нового и неизведанного, и я полностью изменил направление своей деятельности и устроился в билайн. Почему нет, я режиссёр, я так вижу!

Для того, чтобы решить вопрос клиента, я, как режиссёр, смотрю на сцену из «зрительного зала». Выстраиваю мизансцену общения, прорабатываю сценарий решения вопроса, и кульминацию, которая удовлетворит потребность зрителя. Завершить сцену можно на ноте понимания и уверенности клиента в надежности компании. Моя работа основана на защите клиентов и их данных. Это включает мониторинг активности, оперативное реагирование на обращения клиентов и предотвращение мошенничества. Сотрудники должны действовать с высокой этикой, обеспечивать конфиденциальность информации и предоставлять клиентам чёткие инструкции и помощь в случае проблем. Главное — это доверие, безопасность и поддержка клиентов.

Я хочу быть не просто оператором, а суперспециалистом, который помогает не только внешним, но и внутренним клиентам. За время моего пути я:

- был наставником и помог в адаптации более 60 сотрудникам
- был тимлидом и успешно руководил группой на голосовом канале
- сейчас я специалист в Группе безопасности клиента и горжусь этим!

ВЛИЯНИЕ НА БИЗНЕС

Я понимаю, что для клиента важно получить решение здесь и сейчас, поэтому прикладываю максимум усилий для этого. С момента запуска Группы безопасности клиента, процедуры дорабатывались в зависимости от тематики обращений. Самая частая тематика на старте группы – взлом личного кабинета. Изначально не было актуально завершать активные сеансы в личном кабинете и мобильном приложении. Но мошенники виртуозно используют все ресурсы для обмана клиента, поэтому мной было предложена идея реализовать для группы безопасности способ завершения сеанса клиента в приложении и личном кабинете. Данная инициатива позволила компании оперативно реагировать на проблему клиента, и предотвращать кражу номера мошенниками через перевыпуск на e-sim.

За период замещения руководителя, мною были предложены, а в последующем реализованы изменения в процедурах идентификации, и общения с подразделениями по взаимодействию с правоохранительными органами и дирекцией управления фродом.

Количество кейсов с эскалацией запроса клиентов было снижено на 47%, позволяя сотрудникам группы безопасности выполнять действия по блокировке / разблокировке в режиме диалога, без

запроса дополнительной информации.

Горжусь тем, что за весь период работы в компании, не разу не брал больничные.

Каждый месяц я обрабатываю более 1000 обращений в голосовом канале, 250 обращений в чате, 40 письменных обращений клиентов. Мои показатели являются лучшими в группе!

Участие во внутренних эвентах, направленных на коммуникацию между сотрудниками подразделений, съемки shorts видео, рассказывающих о функционале подразделения, и верному взаимодействию с ним.

ОПЕРАЦИОННАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ

Театр начинается с вешалки, а операционная эффективность с показателей.

Оценка клиентов CSAT – 95,2%. Повторные обращения FCR – 100% (Да, решаю вопрос до конца)
Оценка группы контроля качества – всегда выше 100%. Все благодаря благодарностям от клиентов за решенный вопрос.

Мои доработки и комментарии по внутренним виджетам безопасности помогли сократить время решения вопросов на 180 сек, а также повысить степень удобства использования нашего внутреннего скрипта. Каждый сотрудник группы оценил изменения! Вот истинное счастье – быть нужным и услышанным.

На сколько качественно и полно я предоставляю консультацию клиентам, отражает оценка качества моих консультаций, которую я ежемесячно держу на высшем уровне 100%, при плане 90%. В ночь я принимаю в среднем 50 запросов клиентов, из них 88% решаю в режиме диалога. Остальные 12% решаются в течении суток с момента обращения. Таким образом, я являюсь лидером по производительности в подразделении. Как мне это удастся, спросите вы? Здесь ключевую роль играет мой широкий профессиональный опыт в компании. За 4 года работы я освоил все доступные направления обслуживания. Навыки обслуживания постоплатной и предоплатной системы расчета в мобильной связи, навык обслуживания домашнего интернета и проводного телевидения на уровне технического инженера поддержки, а также навык отработки претензий и спорных ситуаций позволяют быть универсальным сотрудником, который и по безопасности проконсультирует, и телевизор настроит, и по тарифу расскажет. И я горжусь этим!

Упоминания заслуживает известность в определенных кругах видеоблогеров, а именно «антимошенников», которые занимаются поиском мошенников в интернете. Огласка в инфополе повысила доверие клиентов к оператору, позволяя обрабатывать запросы, связанные с переводами денег на номера мошенников. Только за период с апреля по ноябрь 2024 года, группой безопасности заблокировано и возвращено пользователям более миллиона рублей. К этой сумме причастна и моя работа.

КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ (CX)

Девизом компании является слоган «билайн самый безопасный оператор». Да, выполнение скорости, качества и других показателей KPI очень важно, но есть ещё один необходимый компонент. Его нет в должностных инструкциях, а тем временем хорошая консультация без него невозможна. Я говорю о человечности. Суть в том, что каждый человек, столкнувшийся с мошенниками, это не какой-то виртуальный «клиент». Это совершенно конкретные люди, которые не знают, куда ещё им обратиться и надеются на помощь именно от меня.

Моя работа оператора - это всегда намного больше, чем консультация по безопасности. А иногда и

совсем даже не по билайну. Одна из моих любимых историй о том, как мне поступил звонок от клиента, которой позвонили под видом технической поддержки ГосУслуг, и втеревшись в доверие, получив пароли, украли аккаунт. Доступ к сервису был утерян, и первым к кому решила обратиться Наталья (имя вымышлено) оказался я. Наталья сразу обозначила, что она очень неопытный человек в сфере технологий, и сама она выполнить наши рекомендации не сможет. Не раздумывая, уточнил, могу ли я от ее имени совершить звонок в ГосУслуги? Получив положительный ответ сообщил, чтобы Наталья не отвечала никому кроме номера 0611 и завершил диалог. Со своего телефона набрал на горячую линию ГосУслуг, связался с оператором и описал ситуацию. Сказал, как есть, сотрудник билайна, описал ситуацию. Прошел все внутренние проверки. Как итог – учетная запись Натальи была заморожена. Перезвонил, успокоил. Под мою диктовку на листике был расписан план действий. Куда идти и что сказать, чтобы восстановить доступ. Кейс интересный – ситуация страшная. Искренне надеюсь, что в будущем коммуникация между билайном и ГосУслугами будет шире и мы сможем переводить клиента напрямую к ним, чтобы сокращать время решения вопроса клиента. От этого выиграют все. Кстати эта инициатива уже передана мной в штаб квартиру. Уже есть примеры, когда мы можем перенаправить клиента напрямую, без лишних действий. Это голосовой канал Т-Банк, а также запрос в чате у команды **VK**.

ОПЫТ СОТРУДНИКОВ (ЕХ)

Вовлеченность – это навык, который требуется постоянного развития и подпитки. Именно такой подход позволяет труд сделать осмысленным и приносящим наслаждение. Я горжусь тем, что я часть такой неравнодушной и вовлечённой команды.

Моя активная жизненная позиция и искренняя любовь к жизни компании помогают поддерживать атмосферу добра и позитива в коллективе, а для новых сотрудников я являюсь символом того что при желании в компании можно добиться любых вершин.

Я активно участвую в корпоративной жизни компании. Больше всего люблю участвовать в командировках. Ведь именно благодаря общению между центрами поддержки, мы можем узнать больше друг о друге, получить новый опыт общения и провести совместный досуг.

Я организовывал активности в ЦПК, адаптируя под рабочие будни. Как пример – сессии игры в DnD (Ролевые настольные RPG с участием выдуманных персонажей с отыгрышем определенных ситуаций). А еще, на протяжении 4х лет являюсь официальным Дедом Морозом Ставропольского центра поддержки.

Мой путь в Билайн начался с желания работать в динамичной и инновационной компании, которая активно влияет на сферу телекоммуникаций. С момента прихода я столкнулся с многими вызовами, которые позволили мне развиваться и расти как профессионалу.

Работа в Билайн открыла передо мной широкие возможности для обучения. Я прошел множество тренингов и семинаров, которые помогли мне углубить свои знания о продукте и улучшить навыки общения с клиентами. Каждый день я встречал интересных людей и имел возможность работать в команде, что стало важной частью моего опыта.

С течением времени я заметил, как мои усилия помогают клиентам решать их проблемы и получать качественные услуги. Это ощущение делает работу поистине вдохновляющей. Я горжусь тем, что являюсь частью компании, которая стремится предоставлять современные решения и улучшать жизнь людей.

Я режиссёр, и я сам пишу сценарий своей жизни. Мой путь в Билайн — это не просто карьера, это возможность реализовать свои амбиции. Я делаю все, чтобы стать первым Верховным

специалистом компании!]

ИННОВАЦИИ И КРЕАТИВНОСТЬ

Диалог с клиентом я веду ситуативно и подстраиваюсь под клиента. Ключевым показателем является уверенность в голосе и в своих рекомендациях. Я могу донести до клиента то, что разговаривая со мной он в безопасности. Могу поругать клиента если начинает говорить какой он бестолковый, и повелся на уговоры мошенников. Если клиент смеется над ситуацией, могу посмеяться в месте с ним, рассказав про свой опыт. Да, а вы что думали, сотрудники безопасности в прошлом не велись на уловки мошенников? Не-а. Почти каждый человек каким-либо образом сталкивался с мошенниками. Этого не надо стыдиться, это опыт, который не только прокачает тебя, но и позволит им поделится.

Я вообще очень общительный. Это помогает мне легко находить общий язык как с клиентами, так и с сотрудниками компании билайн. Как режиссёр поясняет сверхзадачу актеру, я так же с удовольствием делюсь опытом с коллегами из смежных подразделений, помогаю решить нестандартные кейсы. Например, в спорной ситуации, когда в поддержку обращается и мошенник, и пострадавший от его действий клиент. Важно верно определить кто из них действительно «наш», и продолжить уже общение с ним. Раннее с этим возникали сложности, особенно если клиент уже потерял доступ к важным ресурсам, где хранятся одни из важных персональных данных. Но теперь выяснить истинного владельца сим карты можно по IMEI мобильного устройства, так же по другим параметрам, которые я раскрывать не буду], секреты безопасности.

ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ

С начала прошлого года и по сей день среди мошенников популярна схема звонка от имени оператора с целью продления договора. Втираясь в доверие, мошенники получают коды от ЛК клиента, и выполняют процедуру замены пластиковой сим карты на формат e-sim. Поступило обращение в чате через мобильное приложение где клиент сообщил что после общения с «оператором поддержки» перестала работать сим-карта. Следующее сообщение уже написал мошенник, из личного кабинета клиента, выдавая себя за клиента. Так как выяснить, кто есть кто в чате довольно сложно, нужно перевести общение в звонок. Но как запросить номер для связи, если единственный номер по словам одного из участников диалога – у мошенника? Тут и пригодилась смекалка и импровизация, был использован способ сверки серийного номера сим-карты, который указан на самом пластике (ICCID). Важным условием было в одном сообщении указать ICCID и номер телефона по которому можно было связаться с клиентом. Далее, когда такое сообщение поступило, был совершен звонок, и уже шли контрольные вопросы про модель телефона, название тарифа, самые часто набираемые номера, даты и суммы пополнения номера. Разумеется, украденная сим-карта была заблокирована, что давало время на подтверждение владельца номера. После положительного ответа на все вопросы, номер был возвращен владельцу, клиент проконсультирован и история закончилась хэппи-эндом. Самое главное, что у клиента, который попался на такую уловку есть сутки на то, чтобы обратиться к нам и восстановить свой номер. Потому что ровно на сутки даже после перевыпуска на формат e-sim не доступны смс от банков и организаций – это важная мера, которая помогает обезопасить клиента от финансовых и цифровых потерь. Способ с сверкой ICCID далее был добавлен в перечень вопросов, для подтверждения владельца.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ И ИТОГИ

И развязка нашей истории перед тем как пойдут титры и закроется занавес.

Мою работу неоднократно признавали на уровне Штаб квартиры. У меня есть благодарность от Директора Дирекции обслуживания клиента за оптимизацию и стандартизацию подходов по вопросам безопасности, а также от моего Руководителя центра поддержки за активное участие в жизни площадки.

Благодаря моей активности и целеустремленности слава настигает меня и на просторах интернет:

- - участвовал в ролике #мывамперезвоним в паблике билайна на платформе Вконтакте https://vk.com/video-26514504_456243620
- - давал интервью как сотрудник во внешнем ресурсе компании «Работать в команде мечты — легко!» (Реальные истории реальных людей: что объединяет сотрудников билайна — новая статья из рубрики «Работа в билайне» | билайн now (beelinenow.ru))
- регулярно участвую в рубрике «Вопросы и ответы» во внутреннем канале Дирекции обслуживания клиента
- давал интервью для полноценного ролика о Группе быстрого реагирования

Теперь хочу признания и подтверждения своего профессионализма на уровне Телекома страны!

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ КОНТАКТОВ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Чернышов
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Даниил Сергеевич
ДОЛЖНОСТЬ	Ведущий специалист