

ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

НОМЕР ЗАЯВКИ: №25ССА-000

ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ: ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ: передано в жюри

НОМИНАНТ	Бабина Виталия
ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД	Ингосстрах
ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(-ок) КЦ НОМИНАНТА	Краснодар
КОЛ-ВО ОПЕРАТОРОВ (ФТЕ) НА ПЛОЩАДКЕ(-ах) КЦ НОМИНАНТА	300
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://www.ingos.ru/
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
Сопроводительный файл 1	Посмотреть загруженный файл »
Сопроводительный файл 2	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
Сопроводительный файл 3	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
ССЫЛКА на VK Видео	https://vk.com/video181210646_456239094?list=ln-m5PnHL5xLnCnClvqXN

ВАШЕ ЭССЕ

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ, ДОСТИЖЕНИЯ И РЕЗУЛЬТАТЫ

«Ингосстрах» — страховая компания, которая работает на международном и внутреннем рынках с 1947 года и предоставляет защиту для физических и юридических лиц. Это один из ведущих страховщиков на российском рынке. В компании работает более 11000 сотрудников, и более 120 профессионалов работают в сервисном контактном центре.

Меня зовут Бабина Виталия, и я являюсь сотрудником контактного центра в отделе сопровождения и урегулирования убытков (ОСУУ). Наш отдел расположен на четырех площадках: Москва, Иркутск, Нижний Новгород и Краснодар. Общая численность нашего отдела составляет 85 сотрудников, и я работаю на самой молодой площадке в солнечном городе Краснодар.

Частью команды я стала в сентябре 2021 года и с тех пор не пожалела о выборе работы для себя. Мои рабочие дни отлично описывают слова Винсента Ван Гога - «На мой взгляд, я часто, хотя и не каждый день, бываю сказочно богат — не деньгами, а тем, что нахожу в своей работе нечто такое, чему могу посвятить душу и сердце, что вдохновляет меня и придает смысл моей жизни». Хочу отметить, что за эти три года я стала профессионалом своего дела. Мои заслуги признаёт руководство, коллеги идут за помощью, мне доверяют сложные задачи и поручения, поскольку знают — я не подведу.

Вы попали в ДТП и не знаете, что делать? Пришли домой, а на кухне потоп от соседей? Нужно поменять станцию технического обслуживания для ремонта автомобиля? Приехали в аэропорт, а ваш рейс отменили? Оказывать качественную консультацию по этим вопросам и не только — это моя любимая работа. Могу смело сказать – я универсальный специалист.

Вся деятельность контактного центра Ингосстрах построена на стандарте Заботы и Гостеприимства. **Ключевые ценности данного стандарта для меня, как оператора:**

- 1) Вежливое и доброжелательное общение сотрудника с внутренним и внешним клиентом;
- 2) Доступная для понимания и восприятия форма предоставления информации;
- 3) Искренняя заинтересованность в решении любого вопроса
- 4) Заботливое отношение и поддержка каждого клиента

Компания стремится создать условия для комфортного и приятного общения наших клиентов с сотрудниками. На основе этой культуры и ценностей я выстроила свои цели и задачи. Моя цель — оперативное решение вопросов и формирование положительных эмоций у клиента при взаимодействии с компанией. **Задачи, которые я ставлю перед собой:**

- 1) Быстро и качественно помогать в консультации клиентов;
- 2) Предоставлять не просто решение вопроса, а предвосхищать ожидания клиента;
- 3) Показывать высокие операционные результаты и качества;
- 4) Активно участвовать в улучшениях внутри компании.

Желание работать с людьми, помогать им в решении вопросов, знать, что я сегодня сделала что-то хорошее и сделаю это и завтра, является для меня самым важным критерием оценки результатов моей работы, о которых я расскажу далее.

ВЛИЯНИЕ НА БИЗНЕС

Роль оператора КЦ в клиентском обслуживании является ключевой для любой компании, стремящейся обеспечить высокий уровень удовлетворенности клиентов. Но приходя на рабочую

смену я всегда задумываюсь - а как моя работа и мои консультации влияют на успех компании?

Операторы выполняют множество функций, которые напрямую влияют на восприятие клиентами качества обслуживания и их общее впечатление от взаимодействия с компанией:

1. **Оперативное решение вопросов:** операторы контактного центра первыми встречают клиентов, когда у них возникают вопросы, проблемы или запросы. Быстрое и качественное решение этих вопросов играет важную роль в формировании положительного имиджа компании.
2. **Вежливое и доброжелательное общение**
3. **Доступная информация**
4. **Искренняя заинтересованность**
5. **Заботливое отношение:** специалисты заботятся о каждом клиенте, независимо от сложности его запроса. Заботливое отношение проявляется в готовности помочь в сложных ситуациях и поддержать клиента на всех этапах взаимодействия.
6. **Предвосхищение ожиданий:** операторы не просто решают текущие вопросы, но и предвосхищают ожидания клиентов.
7. **Активное участие в улучшениях:** специалисты активно участвуют в процессах улучшения внутри компании. Это включает в себя предложения по улучшению процессов обслуживания, внедрение новых технологий и методов работы, а также участие в обучающих программах и тренингах.

В начале 2024 года в нашем КЦ изменился чек-лист оценки диалогов. Он стал проще (количество критериев сократилось в 3 раза) и учитывает описанные выше функции. Благодаря этому, каждый сотрудник нашего КЦ понимает свои зоны роста для обеспечения высокого уровня клиентского обслуживания, формирования положительного имиджа компании и создания долгосрочных отношений с клиентами.

ОПЕРАЦИОННАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ

Ежедневно, я обрабатываю более 100 входящих обращений. Каждый обратившийся человек уникален и требует своего подхода, и к каждому я стараюсь относиться как к VIP клиенту.

Об успехе данного подхода говорят мои показатели.

Ключевые показатели, по которым оцениваются результаты работы сотрудника и контактного-центра в целом:

- 1) **FCR** - Доля решенных клиентских обращений
- 2) **CSI** - Оценка удовлетворенности клиента
- 3) **Оценка качества обработки обращений**

Уже более года я стабильно **вхожу в топ 10 лучших сотрудников** по показателям в нашем отделе. Я стабильно перевыполняю план, сохраняя при этом качество всех других показателей. Оценка удовлетворенности качеством консультации клиентами стабильно держится выше целевого показателя. Мои консультации высоко оцениваются коллегами из отдела контроля качества. За счёт предоставления WOW сервиса и **благодарностей от клиентов**, мне удаётся получать оценку с повышающим коэффициентом.

Я горжусь что за короткое время, могу предоставить консультацию высокого уровня и в награду услышать слова благодарности. Особенно приятно осознавать, что многие мои звонки включают как пример при обратных связях не только обучающимся специалистам, но и уже опытным бойцам.

Ежедневно, в начале рабочего дня, я проверяю «**Личный кабинет сотрудника**», отслеживая свои показатели, просматривая выполненный уже план, а главное, любясь количеством оставленных

мне благодарностей, которых после каждой рабочей смены становится только больше. Мой руководитель группы на регулярной основе прослушивает звонки и фиксирует количество оставленных после звонка устных благодарностей. Их количество визуализировано в личном кабинете в виде сердечка с цифрой. «Спасибо» от клиентов повышает настроение и дарит заряд позитивного настроения лучше любой чашки кофе.

Когда компания Ингосстрах начала активно внедрять пользование мобильным приложением, мы со своей стороны поддерживали и начали предлагать нашим клиентам заявлять о страховых случаях именно в нём. Приложение давало большое количество преимуществ, в том числе и возможность того, что твоё страховое событие по КАСКО будет рассмотрено в течение 1 рабочего часа, а значит отпадала необходимость тратить своё время на поездку в офис, и многое другое.

При этом у клиентов возникали сложности в некоторых моментах. Количество звонков возрастало, данные ошибки увеличили нагрузку на нашу линию. Общение с клиентами и помощь им в решении возникающих сложностях, часто рождало идеи по улучшению сервиса компании в целом по размещению информации на сайте компании, мобильному приложению и т.д.. Молчать? Нет!

Подавать идеи для реализации. Так, мной были поданы идеи по улучшению мобильного приложения IngoMobile, что позволило клиентам проще заявлять о страховом случае. Некоторые идеи находятся ещё на стадии реализации, одна из них, к примеру, позволит при заполнении заявления клиентом о смене станции ремонта видеть доступные варианты и, не внося всю информацию вручную, просто выбирать с помощью галочки желаемую станцию. Останется нажать кнопку «Отправить» и станция изменена.

Хороший сервис – это тот сервис, когда клиент сам всё понимает в приложениях компании. А главное, это помогло снизить нагрузку на операторов и сэкономить время клиента.

КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ (CX)

В нашей работе при общении с клиентами очень важны вежливость и профессионализм, которые помогают создать доверительные отношения и эффективно решить возникшую проблему. Если к нам обратились, значит человек нуждается в помощи, и мы должны сделать всё возможное для решения его вопроса.

Мне не важен уровень образования клиента, его способности и опыт. Я **ищу свой подход к каждому**, и каждый клиент для меня ценен. В разговоре я создаю благоприятную среду, чтобы клиент понимал, что ему помогут.

Каждую смену среднестатистический оператор Ингосстраха обрабатывает от 100 обращений, будь то звонки, чаты или почта. При каждом взаимодействии с клиентом оператор старается помочь и дать компетентный ответ. В ответ мы слышим “хорошо, спасибо” и продолжаем принимать звонки. В этом потоке обращений нельзя забывать, что это не просто консультация, а действительно помощь клиенту.

В начале моей работы в отделе мне особенно трудно давались консультации по мобильному приложению. Я плохо ориентировалась и не всегда могла разобраться в информации в базе знаний. Мне было искренне жаль клиентов, которые попадали ко мне на консультацию с этими вопросами. Я слышала, как быстро и легко решают подобные вопросы более опытные коллеги и думала о том, что когда-то я тоже стану таким профессионалом.

И сейчас я хочу поделиться с вами одной историей, которая показала, что все усилия и старания, которые я приложила, стоили того.

Поступил звонок от женщины, которая обратилась за консультацией по заявлению страхового события в связи с затоплением её квартиры. По голосу сразу было понятно, что она пожилая. В карточке был указан возраст: ей было 77, как было бы моей маме. Год рождения 1947, она ровесник Ингосстраха. Поэтому я старалась не спешить в консультации с ней. Ситуация оказалась сложной: клиентка не могла обратиться в офис для подачи заявления и попросить помощи ей оказалось просто некого. Надо было решать эту проблему, и вариантом стало предложение мобильного приложения. По уже имеющемуся опыту пожилые люди неохотно связываются с приложением, для них это сложно. Но тут я с удивлением услышала радостное: «Попробую». Этот настрой клиента хотелось сохранить несмотря ни на что. Я хотела помочь дойти до конца: направила ссылку на приложение, и начался процесс регистрации. Через пару часов на линии я услышала: «Получилось, пишет, что страховый случай зарегистрирован». Поспешила проверить в базе — вот они документы, вот фото, убыток заявлен.

Я была восхищена её решимостью пробовать новое, не стала себя сдерживать и рассказала ей, насколько я восхищена. В ответ услышала слова благодарности от счастливого человека, который совершил маленькую, свою личную победу!

Сейчас этот процесс стал гораздо проще благодаря поданным идеям, на сайте появились видеоинструкции. Посмотрев видео, клиент без труда может заявить страховой случай.

Каждый день на линии, несмотря на настрой, беды, жизненные трудности, нужно оставаться в хорошем расположении духа с готовностью помочь, выслушать, дать возможность выговориться в трудную минуту. И это обязательно окупится, добавив в мою коллекцию ещё немало таких прекрасных историй.

ОПЫТ СОТРУДНИКОВ (ЕХ)

Вне зависимости от возраста, мы все любим играть. В нашем контактном центре есть такие возможности. Мы регулярно участвуем в **геймификации**, которые направлены на улучшение удовлетворённости, вовлечённости, повышение мотивации у сотрудников и предоставление лучшего уровня сервиса для клиентов.

На данный момент за плечами уже две игры: «Добро пожаловать» и «#ЗаботаПростоКосмос». В каждой из этих игр я становилась капитаном своей команды и приводила их к победам. В первой игре моя команда заняла первое место, а во второй мы вошли в тройку победителей. Сейчас проходит третья игра — «Олимпийские галактические игры», в которой мы с командой стремимся вновь быть лучшими по всем показателям.

Расскажу вам подробнее о том, что происходит в рамках этих игр. Например, в «**Добро пожаловать**» мы меняли своё представление о жалобах, учились распознавать тип клиента по DISC и многое другое. Правильно реагировать на жалобу — это целое искусство, воспринимать её не как критику в свой адрес или в адрес компании, а как возможность для улучшения. Я делилась своими историями с коллегами, где я избежала жалобы и тем, как я это сделала, прорабатывала разные ситуации, в которых мы ставили себя на место клиента. Итогом стало создание нескольких памяток, необходимость которых оценили все коллеги. Обучаясь работе с жалобами, меняя подход к критике, мы улучшили наши навыки и снизили количество обоснованных жалоб на 67%.

Игра «**#ЗаботаПростоКосмос**» была направлена на повышение уровня заботы и закрепление изменений в стилистике диалогов с клиентами. Здесь я делилась секретами упрощения страховой терминологии, рассказывала о лучших своих кейсах с проявлением внимательного отношения, снимала видеоролики про заботу для своих коллег. Итогом стало закрепление за операторами введённых мной речевых мостиков на регулярной основе, что улучшило их FCR.

В игре «**Олимпийские галактические игры**», которая идёт на данный момент, я помогаю своей команде (и не только своей) в улучшении качества диалогов и создании комфортной атмосферы внутри компании. Когда запустили творческую ярмарку в рамках игры, в которой нужно было продемонстрировать свои работы, сделанные собственными руками, я первая принесла собственные творения, подав пример другим. Сейчас у нас целая стена украшена картинами и разными поделками, что позволяет в перерыве с кружкой чая насладиться красотой разных и потрясающих работ, которыми все искренне гордятся.

В этом году формат игры был изменён, и, помимо командного зачёта, появился личный рейтинг. Мы не просто учимся улучшать наши консультации, но и ведём активную работу по улучшению показателей работы. Качество и уровень заботы в этой игре имеют огромное значение, так как в личный зачёт идут благодарности, которые дают возможность вырваться в топ, а вот жалобы могут лишить шанса на победу. Азарт и конкуренция не только между коллегами, но и в целом между отделами очень мотивируют на успех, когда есть цель — победить.

Также в этом году мы стали активно участвовать в кружках гостеприимства. На них мы разбираем разные ситуации, какие могут быть применены стандартные решения, после чего смотрим, как их можно улучшить, создав WOW сервис. Для меня является высоким показателем, что мне доверяют вести данные кружки гостеприимства и делиться своим опытом с коллегами. Каждый проведённый мной кружок приносит много полезного в финальную листовку, которую позже размещают в базу знаний, что даст в будущем для новичков отличную базу по улучшению качества их работы.

ИННОВАЦИИ И КРЕАТИВНОСТЬ

Одна из инновационных и креативных идей, поданных мною и тиражированных на другие отделы, касалась приветствия. **От правильного начала диалога зависит многое, ведь нельзя произвести первое впечатление дважды.** Приветствие и идентификация клиентов — это то, с чего начинается разговор всех операторов. Именно на этом этапе должно быть понимание, что клиента понимают, слышат, сочувствуют ему, желают искренне помочь. Благодаря внедрённым мной мостикам и фразам эмпатии, это стало реальностью для наших клиентов в каждом звонке.

Инновацией, затронувшей всю компанию, в которой я приняла активное участие, стал переход на новую платформу телефонии. Абсолютно новая и неизученная программа: как это будет, каково это принимать звонки по-новому, письма и чаты, столько вопросов и так мало ответов.

Я, как оператор, помогаю не только клиентам, но и своим коллегам, поддерживая линию супервизор — куда могут обратиться все сотрудники нашего отдела за получением помощи в решении нестандартной ситуации. Осознание, что коллеги будут идти за помощью ко мне, а я при этом буду знать не больше них самих, меня не устроило. Поэтому в начале 2024 года я вошла в состав команды, которой предстояло тестировать новую платформу. Во многом было непросто, многое оказалось неудобным и непонятным. Каждый день мы направляли отчеты о том, как прошли тестовые часы работы на новой платформе, и рассказывали о том, что хотели бы видеть в изменениях. Итогом стало множество улучшений как визуальных, так и функциональных, и в целом произошло упрощение работы на платформе.

Как говорится, «Нет предела совершенству», и я с этим высказыванием полностью согласна, поэтому и далее буду подавать идеи по улучшению функционала для клиентов и моих коллег.

ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ

Среди множества страховых компаний, которые предоставляют свои услуги, конкуренция держится именно на клиентском сервисе. В основе всего лежит понимание потребностей и ожиданий клиента.

Клиентский сервис — это полноценная культура обслуживания клиентов, направленная на удовлетворение их потребностей и обеспечение качественного обслуживания. Это оружие в конкурентной борьбе. Основная цель клиентского сервиса заключается в создании положительного опыта взаимодействия клиента с компанией, что способствует удержанию, повышению лояльности и увеличению объёмов продаж. Довольный клиент поделится своим положительным опытом с знакомыми и близкими, а о негативном опыте человек явно не станет молчать. Сарафанное радио всегда будет успешно работать.

Я не останавливаюсь на достигнутом и уже планирую дальнейшие шаги для развития:

- **посещение ГЕМБА для улучшения процесса моей работы;**
- **участие в ПС-проектах, что позволяет перенимать опыт у коллег и делиться своими знаниями;**
- **посещение тренингов и прохождение курсов;**
- **прочтение книг, направленных на улучшение качества диалога с клиентами:**
 - «Клиентоцентричность. Отношения с потребителями в цифровую эпоху», авторы Питер Фейдер и Сара Томс;
 - «Энергия клиента. Как окупается человеческий подход в бизнесе», автор Евгений Щепин;
 - «Траблшутинг: как решать нерешаемые задачи, посмотрев на проблему с другой стороны», автор Сергей Фаер.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ И ИТОГИ

В заключение, расскажу немного о достигнутом уже в 2024 году и о своих планах на 2025 год.

Я стремлюсь брать от жизни как можно больше, и компания «Ингосстрах» даёт много возможностей для этого. Она позволяет развиваться не только в профессиональной сфере, но и за её пределами.

Так, в 2024 году я впервые в своей жизни участвовала в забеге, который прошёл одновременно в 17 городах России. Это был самый крупный полумарафон с синхронным стартом. В 2025 году я точно знаю, что вновь приму участие уже на большую дистанцию. Совместные поездки на природу, проведение матчей по футболу, волейболу, шашкам и прочие игры усиливают командный дух и делают в целом жизнь интереснее.

Дополнительно я изучаю на учебном портале курс по математике и прохожу различные тренинги по саморазвитию. Так, в 2024 году я получила сертификат о прохождении полного курса комплексной программы развития менеджмента для руководителей СПАО «Ингосстрах», что наряду с моими другими личными достижениями позволит в 2025 году получить должность главного специалиста отдела сопровождения урегулирования убытков в Краснодаре.

Ещё моё рабочее место украшают грамота **«Самый заботливый специалист»** и благодарственные письма от клиентов. Поднимая глаза и видя всё это, становится тепло на душе и появляются силы для новых достижений.

Победа в номинации «Оператор года» в международном конкурсе «Хрустальная гарнитура» станет для меня новым этапом в жизни и шагом в профессиональном развитии, и это будет не конечной точкой, а отправной.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ КОНТАКТОВ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Бабина
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Виталия Александровна
ДОЛЖНОСТЬ	Специалист