

ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

НОМЕР ЗАЯВКИ: №25ССА-000

ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ: ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ: передано в жюри

НОМИНАНТ	Зайнулин Артём
ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД	Ингосстрах
ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(-ок) КЦ НОМИНАНТА	Иркутск
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_456239093?list=ln-EU0ikm73dAo9yDbF8h

ВАШЕ ЭССЕ

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ, ДОСТИЖЕНИЯ И РЕЗУЛЬТАТЫ

Компании Ингосстрах в 2024 году исполнилось 77 лет. Мы являемся одной из лучших страховых компаний на российском рынке, имеем лицензии на все виды страхования, предусмотренные законом РФ, и страхуем даже космические объекты. У нас есть свои ценности и цели, которые помогают идти вперёд, добиваясь прорывных результатов. **Стратегическая цель компании — стать компанией первого выбора.** Достигнуть поставленной цели и принять правильное решение в нестандартной ситуации каждому сотруднику компании помогают наши ценности:

Заботиться и быть чутким

Развиваться быстро

Нести доброе имя

Создавать уверенность

Любить своё дело

Достигать успеха вместе

Придя в компанию, я сразу понимал, что какие бы возможности я ни нашёл, то воспользуюсь ими на все 100%. Как же объединить моё желание развиваться и цель компании, в которую я пришёл работать?

До начала своей работы в Ингосстрахе я не верил, что можно действительно в моменте помочь человеку по телефону. Услышав первую фразу «Большое вам спасибо, вы меня сейчас просто спасли!», я нашёл ответ на свой вопрос — для моего успеха и успеха компании каждый клиент должен получить не только помощь в его вопросе, обратившись на горячую линию Ингосстрах, но и испытать поддержку и получить WOW-сервис.

Работая в должности специалиста КЦ, я осознал, что только эмпатия, сочувствие и искренние эмоции могут оказать клиенту помощь, которую он так ждёт. Я бы сказал, это фундамент каждой консультации. Я сострадающий человек, всегда готов помочь, в том числе и вне рабочих процессов. Поэтому я выбрал Отдел Сопровождения Урегулирования убытков. Когда нам нужна поддержка? Когда случилось происшествие! Наша команда единомышленников отдела в прошлом сезоне Хрустальной гарнитуры получила высокую оценку жюри в номинации «Лучшая команда по обслуживанию клиентов», что является доказательством того, что я и мои коллеги являемся настоящими проводниками для клиента при наступлении страхового случая. И мы знаем, что такое по-настоящему качественный сервис.

После завершения периода адаптации, окрепнув в своих знаниях и почувствовав уверенность, я бросил вызов самому себе — мне нужно доказать, что **я могу самостоятельно помочь клиенту в решении вопроса за 1 обращение и услышать от него слова искренней благодарности.**

Для преодоления своего вызова я разработал 2 шага:

1. Создать для клиента такую **атмосферу в диалоге**, которая для него будет максимально комфортной и безопасной. Диалог не по скрипту (к слову, в нашем КЦ нет скриптов), а именно со стороны «друга», который сопереживает и старается всеми силами помочь. С каждым звонком я проводил анализ, выявлял недочёты, совершенствовал свои консультации, предоставляя клиенту то, что так он ждал от нас в тот самый сложный момент. Я проживал каждую ситуацию с самим клиентом, вкладывая частичку своей доброты и крупинку души.

2. **Решить вопрос клиента.** Для меня очень важно видеть результаты своей работы. А увидеть их можно не только в цифрах, но и по обратной связи от самих клиентов. После завершения диалога клиенту предлагается оценить удовлетворённость качеством консультаций и фактом решения вопроса. В случае, если клиент ставит низкую оценку, мы просим его поделиться обратной связью: что именно не понравилось во взаимодействии. А если клиент поставил высокие оценки, мы предлагаем ему в моменте оставить благодарность сотруднику. Данную технику в нашем КЦ начали применять с начала 2024 года, и каждый месяц я наблюдаю рост количества благодарностей в свой адрес. На текущий момент я получаю не менее 30 благодарностей в месяц.

ВЛИЯНИЕ НА БИЗНЕС

В страховании всегда есть сложности с привлечением нового клиента, потому что далеко не все понимают ценность страхования и, главное, «Что такое страховой продукт». В других сферах знакомство с продуктом происходит зачастую через пробник: пробник косметического продукта, демо-версия видеоигры, пробная подписка на медиа-сервис, пробная версия программы для ПК и т.д. Но на какое бы время мы ни предложили клиенту «пробник страхового полиса», нет никакой

гарантии, что он распробует этот продукт. Чтобы понять, как действительно работает страховой продукт, нужен страховой случай. Клиенты оценивают страховую компанию по скорости выплаты возмещения или ремонта.

В каждой своей консультации я помню о нашей стратегической цели — стать компанией первого выбора. Поэтому, помогая каждому клиенту, я представляю, что это его **первый страховой случай**. Что сейчас он использует тот самый «пробник страхового полиса». Я делаю всё, чтобы у клиента, несмотря на неприятное событие в его жизни, осталось тёплое впечатление от взаимодействия с компанией, и он рассказал всем своим близким, что с Ингосстрахом просто быть уверенным.

Таким образом, я доказываю, что нам не нужен пробник, **каждый страховой случай — это индивидуальный кейс**, в котором я, как часть большого процесса урегулирования убытка, являюсь голосом компании, и от меня зависит то, с каким впечатлением клиент положит трубку. Страховщика, как и работодателя, выбирают исключительно по доверию. И я свой выбор сделал!

ОПЕРАЦИОННАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ

Качество моей работы оценивается с двух сторон. Компании важно, что качество консультации **соответствует стандарту и отвечает требованиям клиентов**.

В 2024 году у нас изменился чек-лист оценки качества консультаций. Он стал проще и понятнее. Количество критериев для оценки сократилось в 3 раза. Каждый пункт чек-листа основывается на целях и ценностях компании. В отдельный блок выведены критичные ошибки, при выявлении которых оценка за данный диалог обнуляется. А если в диалоге получена благодарность, в том числе озвученная клиентом сразу после звонка при оценке работы оператора, можно получить бонусные баллы. Мы с коллегами очень ценим, что чек—лист оценивает не только соблюдение стандартов компании и сервисов, но и в том числе проявление заботы и эмпатии к клиенту. Благодаря этому я уверен, что у меня есть полномочия для предоставления наилучшего решения для клиента. Мой показатель качества за 2024 год составляет 99%, количество критичных ошибок 0. С другой стороны, мою работу оценивает клиент, выставляя оценку CSI и FCR. Для меня важно, как меня оценивает клиент по нескольким причинам:

1. Оценка качества моей консультации позволяет мне понять, что понравилось или не понравилось в процессе консультации. Это помогает мне понять, в чем мои сильные и слабые стороны.
2. На основе обратной связи клиентов мы с руководителем группы формируем мой индивидуальный план развития (ИПР).
3. Оценка позволяет лучше понять индивидуальные потребности и ожидания клиентов. Как результат: я совершенствую свои коммуникативные навыки, адаптируя консультацию под конкретные запросы клиентов.

Самое важное, я вижу результат своей работы: показатель CSI вырос с 4,4 (конец 2023 г.) до 4,8 (сентябрь 2024 г.), показатель FCR превышает целевой и составляет в среднем 95% за 2024 год. Отдельно отмечу те положительные моменты, которые произошли в этом году при взаимодействии с клиентами:

1. Я придерживаюсь принципа **«Сделай сейчас всё, что можешь сделать»**. Если я не дозваниваюсь до коллег из смежного подразделения для уточнения подробностей по вопросу клиента, я озвучиваю клиенту, в какое время я к нему вернусь с ответом и обязательно перезваниваю.

2. Я стараюсь **не отправлять клиента в другие каналы**, например, для отправки претензии или иного письменного запроса – я оформляю всё в моменте разговора.

3. Я **всегда эскалирую нестандартные ситуации**, в которых мне, как оператору, невозможно помочь клиенту, но я понимаю, что на эту ситуацию может повлиять мой руководитель. Например, ускорение принятия решения по страховому событию в связи с отъездом клиента.

Ключевые показатели качества моей работы с точки зрения компании и клиента важны для меня как комплексная оценка знаний и умений. Даже если всё отлично, я все равно работаю и буду работать над улучшением - каждую минуту/час/ день/месяц, всегда! Это как тренировка у спортсменов, кто уже стал олимпийским чемпионом: даже если ты чемпион, лучший в своем деле, тренироваться надо еще больше.

КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ (CX)

Ингосстрах — это клиентоцентричная компания. Всё, что мы делаем, мы делаем для клиента и исходя из его комфорта. Высокий уровень сервиса — это наша визитная карточка. А для того, чтобы развиваться в предоставлении не просто хорошего сервиса, а WOW-сервиса, команда руководителей нашего КЦ в 2024 году запустила «Кружки гостеприимства» по аналогии с инструментом производственной системы «кружок качества».

Кружок гостеприимства — это регулярная встреча, на которой мы, небольшой командой операторов и руководителя группы, разбираем самые стандартные ситуации, которые встречаются нам каждый день. Сначала мы описываем наши стандартные действия согласно регламентам, а потом пробуем продумать, что бы мы как операторы КЦ могли сделать в этой ситуации больше. Тем самым, когда у нас будет подобная ситуация, мы уже будем знать, как можно поступить, чтобы помочь наилучшим образом. Именно на кружках я научился дарить дополнительную ценность клиентам. Я делаю это с удовольствием, а клиент благодарен и рад. На мой взгляд, кружки качества помогли мне и моим коллегам изменить отношение к нашей работе. Мы стали не просто консультировать, а помогать. И помогаем с удовольствием для себя. Мне данные встречи начали приносить понимание того, что стандарт — это не предел. За пределами стандарта есть место для заботы, эмпатии и огромных возможностей делать больше, чем ожидает клиент.

Во время кружков гостеприимства у нас часто возникают идеи по улучшению сервиса для клиентов. За счёт того, что мы смотрим на ситуацию под «другим углом», можно заметить узкие места процессов и продумать варианты их упрощения.

В Ингосстрахе существует сервис **«Есть идея»**, который позволяет каждому сотруднику компании предложить свой вариант улучшения любого процесса или сервиса компании. Даже если у тебя нет конкретной идеи, как можно улучшить процесс, с помощью данного сервиса можно сообщить о проблеме, и к её решению подключатся эксперты. Это отличная возможность своими руками влиять на клиентский опыт. Могу рассказать, что лично я пользуюсь этим сервисом с большим удовольствием и предложил несколько идей. 3 идеи уже реализованы, и несколько находятся на реализации. Например, последняя моя идея была связана с продуктом «Овертайм» (расширенная гарантия на автомобиль) по КАСКО. Клиенты часто задавали одни и те же вопросы при обращении в КЦ, поэтому я предложил разместить на сайте компании и в мобильном приложении пошаговые инструкции с пояснениями для упрощения подачи заявления и минимизации совершения ошибок со стороны клиента.

Клиенты компании могут быть уверены, что их мнение для нас действительно важно и является неотъемлемой частью непрерывных улучшений компании. **Всегда стремиться к лучшему** — девиз нашего КЦ. Для нас важно, чтобы клиенту было удобно взаимодействовать с компанией, поэтому я с особым трепетом отношусь к обратной связи в части работы мобильного приложения IngoMobile и личного кабинета на сайте компании. Современному клиенту гораздо удобнее сделать всё самому в приложении, чем звонить в КЦ или идти в офис. Поэтому я всегда с удовольствием помогаю клиентам разобраться в приложении, если у них возникают вопросы. А если замечаю проблему или отсутствие какого-то функционала, сразу сообщаю об этом руководителю группы, и мы вместе думаем, как это можно исправить.

ОПЫТ СОТРУДНИКОВ (EX)

Для меня и, конечно же, для каждого сотрудника важно видеть и отслеживать результаты своей работы для своевременной корректировки. В нашей компании это реализовано наилучшим образом. Для этого у нас **есть личный кабинет сотрудника** — наше виртуальное пространство, где собраны все показатели, сформирован рейтинг отдела, доступен калькулятор расчёта премии, с помощью которого я могу прогнозировать свой доход. В нём даже можно отследить благодарности от клиентов, а обновляется он каждый день!

Я работаю в Ингосстрахе уже 4 года и освоил все основные навыки в своём отделе. Поэтому начинаю задумываться о карьерном росте. В этом направлении у нас всё очень прозрачно. У каждого сотрудника сформирован **индивидуальный план развития в рамках карьерного трека**, который также доступен в личном кабинете сотрудника. В индивидуальном плане развития у меня стоят две цели: эффективность выше 100% (интегральный показатель из 4 показателей работы оператора) и развитие профессиональных компетенций.

Однажды, в начале своего пути, я услышал от своего руководителя слова: «Знания — это дрова, которые всегда нужно подкидывать, иначе огонь погаснет». То есть, если мы не будем саморазвиваться, то интерес к работе просто угаснет, а желание что-то делать исчезнет. Эти слова очень сильно отложились у меня в голове. Я понял, насколько это правильно. Я всегда придерживаюсь этого принципа. Это мой секрет. В этом мне помогает платформа корпоративного университета, где собраны полезные и практические курсы. Из последнего, что я прошёл, — это «Управление конфликтами», «Правила делового общения», «Как завоевать сердце клиента», «Типология DISC», «Производственная система Ингосстраха».

Я знаю, какие компетенции мне нужно развивать сейчас, чтобы получить должность главного специалиста (руководителя группы). Главный специалист — это лидер, а операторы — его команда, поэтому мне бы очень хотелось стать главным специалистом. Я **регулярно получаю обратную связь от своего главного специалиста и раз в квартал встречаюсь с начальником отдела**, который рассказывает всем сотрудникам о том, куда движется отдел и компания в целом. Также мы всегда обсуждаем новые интервью, которые выходят на нашем внутреннем канале «Инговиденье», где разные сотрудники компании рассказывают о своём функционале. С особым интересом мы все обсуждали интервью нашего руководителя и рассказ о важности функции контактного центра в компании. Я чувствую важность своей работы.

Регулярной активностью в нашем КЦ является **геймификация**. Мы соревнуемся как в командах, так и в индивидуальном зачёте. Победные баллы нам приносит выполнение операционных показателей, то есть благодаря таким играм мы одновременно повышаем показатели и добиваемся победы. Плюс в таких играх, помимо работы над показателями, есть творческие задания: мы снимаем совместные видео, делаем фотографии, приносим творческие работы, делимся спортивными достижениями и многое другое. Команда и опыт в команде — это неотъемлемая часть нашей замечательной работы.

Осенью этого года в контактном центре снимали ролик с участием сотрудников, которые делились своими восхитительными историями проявления заботы о клиентах. Я стал одним из героев этого ролика. Моя история помощи клиенту стала частью общей истории о том, как сотрудники нашего КЦ делают всё возможное и невозможное для решения вопроса клиента. Я ждал финального монтажа этого ролика как самой громкой премьеры года.

Каждая новая возможность, которая мне предоставляется, — это повод проявить себя и испытывать чувство гордости за результат. На мой взгляд, Ингосстрах — лучшее место для работы!

ИННОВАЦИИ И КРЕАТИВНОСТЬ

Уверен, что у каждого успешного сотрудника есть своя формула успеха. У меня она точно есть.

1. Постоянное улучшение своих знаний и навыков: участие в воркшопах, тренингах, самостоятельное обучение.
2. Открытое обсуждение вопросов с коллегами, обмен мнениями, лучшими практиками.
3. Эффективно управляю своим временем и всегда выполняю самые важные задачи в первую очередь.
4. Развиваю гибкость и адаптивность к изменениям. Когда вокруг мир стремительно меняется, ты не можешь стоять в стороне, а должен также быстро меняться.
5. Проявляю проактивность. Всегда ищу возможности для улучшения процессов и предлагаю идеи. Не жду указаний, а проявляю инициативу (кстати, участие в конкурсе Оператор года – тоже моя инициатива).
6. Активно участвую в совместных мероприятиях в компании.
7. Благодарен за обратную связь руководству и клиентам, так как использую ее для улучшения своих навыков и подходов.
8. Стараюсь соблюдать баланс между работой и личной жизнью, чтобы избежать профессионального выгорания.

Одним из последних моих предложений в части совершенствования наших процессов стало приглашение коллег из смежных подразделений на наши Кружки гостеприимства. Мы стали практиковать приглашение коллег, когда рассматриваемая ситуация затрагивает не только КЦ. Совместное обсуждение алгоритма действий и выработка WoW-решений позволила коллегам лучше понять проблемы, с которыми обращаются в КЦ и расширить полномочия операторов. Например, если у клиента возникла сложность с загрузкой дополнительных документов для рассмотрения страхового события в мобильном приложении. Теперь нам не нужно передавать этот вопрос куратору убытка (сотрудник, принимающий решение и сопровождающий рассмотрения страхового случая), а самостоятельно добавляем попытки для загрузки.

ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ

Успех в работе строится на стратегии, которую ты себе выставишь. Для достижения высоких результатов существует множество эффективных практик. Я поделюсь теми, которые помогают мне добиваться лучших результатов в компании, где я работаю.

Гемба — один из самых эффективных инструментов для выявления провалов и исправления недочётов. Действия оператора со временем становятся однотипными, и глаз «замыливается», не позволяя объективно оценивать ситуацию. Поэтому, приглашая руководителя поприсутствовать на моём рабочем месте и посмотреть на процесс моими глазами, я получаю конструктивную обратную связь о реальных проблемах.

В моём арсенале есть ещё одна из лучших практик — разбор звонков с психологом. У нас на каждой площадке есть психолог, с которым мы можем встретиться и обсудить проблемы, возникшие с клиентом на линии. Не секрет, что звонки бывают очень сложными, ведь ситуация и сам клиент индивидуальны, и реакция на случившееся непредсказуема. После тяжёлых звонков невольно чувствуешь тяжесть, осадок, грусть и многое другое. Чтобы это не оставалось с тобой надолго, я инициирую встречу и обязательно иду на разбор таких ситуаций. После них ты как новенький.

Также я придерживаюсь **принципа честной обратной связи**. Я не держу в себе какие-то насущные вопросы или замечания, всегда стараюсь говорить как есть, ведь в этом очень много полезного смысла. Также и к себе я прошу высказываться максимально открыто и честно.

Я всегда интересуюсь тем, что делают коллеги для своего развития, и делюсь своими секретами. Знания — это сила!

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ И ИТОГИ

Подводя итоги, хотелось бы поделиться своими достижениями. Проработав в компании довольно

длительное время и нарабатывая опыт, я добился того, что уже больше года нахожусь в ТОП-5 своего отдела по всем показателям. И это далеко не предел, так как азарт теперь заключается в том, чтобы бить свои же рекорды, которые у меня были ранее. Мой девиз такой: **«Будь завтра лучше, чем ты есть сегодня, и чем ты был вчера»**.

В этом году я прошёл обучение от корпоративного университета по наставничеству, теперь я знаю более эффективные способы построения обратной связи и обучения новичков. Я поддерживаю ребят на начальном этапе, добавляя и корректируя их знания в первые недели самостоятельной работы, помогая понижать стресс (так как не секрет, что на любом новом месте мы испытываем напряжение), и чтобы процесс адаптации проходил максимально гладко. Для меня это отличный опыт, я очень люблю делиться с людьми знаниями, люблю объяснять и показывать, всегда получаю от этого позитив и отличное настроение, чем и заряжаю новеньких ребят.

Если в отделе или департаменте проходят какие-либо активности, то обязательно стою в числе первых, чтобы принять участие и показать всем свой пример. Именно поэтому я откликнулся на участие во внутреннем конкурсе «Оператор года» в нашем КЦ и выиграл его. Я убеждён, что в лучшей команде по обслуживанию клиентов работают только лучшие операторы!

Хочу вас поблагодарить за внимание и сказать, что дальше — только больше! Я просто в этом уверен!

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ КОНТАКТОВ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Зайнулин
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Артем Сергеевич
ДОЛЖНОСТЬ	Специалист