




ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

НОМЕР ЗАЯВКИ: №25ССА-000

ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ: ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ: передано в жюри

НОМИНАНТ	Прощалькин Владислав
ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД	2ГИС
ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(-ок) КЦ НОМИНАНТА	Новосибирск
КОЛ-ВО ОПЕРАТОРОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ(-ах) КЦ НОМИНАНТА	207
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://2gis.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/video-212081249_456239346?list=In-3TsZPtLpneTLKB9KFt

ВАШЕ ЭССЕ

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ, ДОСТИЖЕНИЯ И РЕЗУЛЬТАТЫ

Меня зовут Владислав Прощалькин. Работаю в контакт-центре 2ГИС старшим специалистом. В команду я пришёл в октябре 2017 года и в этом году отметил 7-ю годовщину в компании.

За 7 лет работы в контакт-центре я прошёл путь от стартовой 3-й категории до 2-й в 2021 году и высшей 1-й в 2022 году, которую подтверждаю ежегодно. По итогам работы в 2024 году я стал старшим специалистом контакт-центра. Поддерживаю высокий профессиональный уровень и помогаю новичкам пройти тот же путь — от начинающего специалиста до универсала, готового

справляться с любыми задачами и вызовами.

Работаю сразу по нескольким направлениям, включая обработку заявок от пользователей, входящих звонков, в том числе от иностранных туристов и делегаций. Моя работа включает задачи, требующие высокой концентрации, глубокого знания процессов, широкого кругозора и эмпатии.

Стараюсь поддерживать высокое качество и скорость работы.

- **Скорость.** У нас в команде есть такое правило: если сотрудник перевыполняет план, то может уйти домой на 30, 60 или 90 минут раньше или положить это время в копилку и использовать в другой день. Я пользуюсь опцией каждый день, поэтому план всегда перевыполнен, а я работаю по 8 часов только в период пиковых нагрузок, чтобы постоянно быть на связи с менеджерами и рекламодателями и оперативно вносить изменения в базу.
- **Качество.** Стандарт качества в контакт-центре 2ГИС — 95%. Это значит, что ошибок не должно быть больше 5% от количества обработанных карточек. Мой средний показатель качества в 2024 году — 99%.

Сегодня я универсальный и высокоэффективный опытный специалист, показывающий высокие результаты как в профессиональной деятельности, так и в наставничестве и командной работе.

ВЛИЯНИЕ НА БИЗНЕС

Я помогаю 2ГИС достигать стратегических целей по повышению операционной эффективности, улучшению клиентского сервиса, оптимизации процессов и развитию кадрового потенциала. Предлагаю инициативы и прокачиваю универсальность, чтобы моя команда быстрее и проще адаптировалась к изменениям, сохраняя высокое качество обслуживания и улучшая внутренние процессы.

Универсальность и гибкость. Ежемесячно выполняю минимум две задачи — каждую со своими особенностями, технологией и сроками. Но обычно больше. Легко перехожу с одной на другую и наращиваю профессиональную гибкость. Это напрямую влияет на стабильность работы контакт-центра, потому что команда гибко подходит ко всему объёму и грамотно распределяет силы. Например, когда поступает мощная волна заявок, я занимаюсь ими. А когда волна спадает — помогаю с обработкой зацепок после обновления данных по фидам. Фид — это файл с набором данных о сетевых компаниях, таких как ID, названия, контакты и другая информация.

Развитие и удержание талантов. В 2017 году я участвовал в разработке системы удалённого наставничества и наборе первой удалённой команды. С тех пор выступаю наставником для новых и уже опытных сотрудников в офисе и дистанционно. Помогаю растить универсальных специалистов и совершенствую процесс быстрого и качественного внедрения новых кадров в рабочие процессы. А ещё курирую чат для новичков: отвечаю на вопросы, подсказываю решения, поддерживаю коллег, делюсь инструментами для повышения скорости и качества работы.

Это не только ускоряет адаптацию, но и повышает общий уровень профессионализма команды и дарит ребятам уверенность в себе. А в итоге работает на ещё одну из ключевых задач 2ГИС — развитие и удержание сильных ребят.

ОПЕРАЦИОННАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ

Лучше всего о моей эффективности скажут цифры. Мои основные KPI за 2024 год:

- Средний показатель выполнения плановых задач — 132%.
- Показатель качества — 99% при стандарте в 95%.

Для меня важно не только количество выполненной работы, но и её качество, поэтому стараюсь быть внимательным к деталям в любых условиях и на любых задачах.

А ещё у нас есть сборки. Сборка — последняя неделя месяца, когда все отделы работают на максимум, чтобы успеть к 1-му числу, когда обновляется весь 2ГИС. Именно в этот период важно быть на связи нон-стоп и взаимодействовать с коммерцией и отделом контроля, чтобы успеть внести все изменения и выпустить всех рекламодателей в срок. Поэтому в сборку я работаю с 15:00 по 00:00 по НСК, чтобы быть на связи с коллегами и клиентами во всех часовых поясах присутствия 2ГИС.

Залог моей операционной эффективности — универсальность, профессионализм и умение работать в команде. Я постоянно работаю над улучшением внутренних процессов, делюсь опытом с ребятами и готов брать на себя дополнительные задачи и обязанности. Всё это помогает команде стабильно выполнять ключевые задачи и поддерживать высокий уровень обслуживания клиентов.

КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ (СХ)

Работа с клиентами — огромная часть работы в контакт-центре. Она затрагивает и точность данных, и соблюдение стандартов, и работу с репутацией. Мы не всегда можем выполнить все пожелания. И крайне важно даже в такой ситуации сохранить лояльность клиента.

Клиентоориентированность. Чаще всего нам звонят бизнесы, в том числе рекламодатели, когда хотят особое название, рубрику или другие атрибуты карточки. Иногда их запросы противоречат нашим стандартам и регламентам, но мы стараемся им помочь — предложить альтернативное решение и решить задачу клиента так, чтобы он остался доволен.

Регулярно проводим контроль качества звонка через речевую аналитику. Мой средний показатель тут 100%.

А ещё был случай: я позвонил в компанию, сверил информацию и на позитиве попрощался с клиентом. А потом она перезвонила на входящую линию и попросила связать со мной. Оказалось, ей понравился мой голос и она хотела, чтобы я озвучил рекламный ролик для её компании. Но мы жили в разных городах, поэтому запись не состоялась. Но я всё-таки попробовал себя в озвучке — записал закадровый текст для самого популярного курса для руководителей в 2ГИС.

Многоязычность. Я свободно говорю на английском и французском языках, поэтому, когда информацию хотят сверить иностранные туристы, им помогаю именно я. Например, был случай, когда я помогал сверить информацию представителю посольства Франции в России.

ОПЫТ СОТРУДНИКОВ (ЕХ)

2ГИС для меня второй дом. А иногда и первый! Здесь работают мои друзья и приятели, здесь, в контакт-центре, я познакомился со своей женой. Она, кстати, тоже в компании почти 7 лет.

В такой душевной и уютной атмосфере особенно сильно хочется быть не только сильным специалистом, но и командным игроком — поддерживать ребят и делать работу проще и приятнее для всех.

Процессы и задачи. Каждый в контакт-центре постоянно ищет способы работать лучше. Поэтому

я с удовольствием делюсь с ребятами своим опытом и открытиями. Например:

- Подсказываю, как адаптировать наш гибкий скрипт или сформулировать вопрос, чтобы клиенту было легче дать нужную информацию.
- Делаю мини-гайды по алгоритму работы с файлами для сверки, чтобы проработать его полнее и быстрее.
- Закидываю в общий чат лайфхаки, которые открываю для себя.
- Помогаю ребятам разобраться в новых инструментах. Обычно я знакомлюсь с ними на стадии тестирования, а потом уже сопровождаю команду — подсказываю то, чего нет даже в самых полных инструкциях, и вместе с ребятами разбираю уникальные кейсы.

Алиса Скрыпникова, ведущий специалист, коллега

«Влад хорош буквально во всём. Его можно подключать к любым задачам, и он всегда их выполнит качественно и в срок. Знает несколько языков и может даже написать песню. Я ценю его за гибкий ум и неизменно хороший и неунывающий настрой.

От Влада регулярно поступают интересные предложения по доработке функционала той программы, в которой работают ребята, а также он всегда готов прийти на помощь новичкам, если у них есть вопросы. На меня регулярно производит впечатление, что любая задача, которую бы Влад ни взял, всегда будет выполнена минимум на 120%. Он звёздочка нашей команды».

Корпоративная жизнь. Активно участвую в корпоративной жизни — предлагаю идеи и помогаю организовывать тимбилдинги и мероприятия. Например, недавно для внутреннего конкурса команд контакт-центра придумал и записал песню.

Коллеги знают, что всегда могут обратиться ко мне за помощью или советом. И это, как я вижу, положительно влияет на общий настрой и удовлетворённость работой. За последние 12 месяцев уровень удовлетворённости и вовлечённости в нашей команде остаётся стабильно высоким, а текучесть кадров — минимальной.

ИННОВАЦИИ И КРЕАТИВНОСТЬ

Я постоянно ищу новые решения, которые помогают не только мне, но и всей команде работать эффективнее.

Технологии. Собираю обратную связь от клиентов и коллег, обрабатываю и приношу разработчикам предложения по доработкам во внутренних и внешних продуктах.

Один из примеров моего инновационного подхода — предложение добавить в справочник новый атрибут для касс самообслуживания в супермаркетах. Это небольшое, но важное нововведение сейчас в работе. Уже видно, что у него есть большой потенциал, так как для многих этот атрибут может стать решающим при выборе супермаркета.

Ещё один пример — тестирование программы YouRa. Я не просто пользовался системой, но и собирал обратную связь от коллег, предлагал полезные доработки. Благодаря моим идеям программа стала удобнее и быстрее, что улучшило работу всех операторов.

Или вот из недавнего: в сентябре 2024 года предложил доработку мастер-системы. Суть в том, чтобы не выводить сразу все ошибки на экран, а показывать в углу в виде всплывающих сообщений. Так оператор сможет открывать их по одной и удобно обрабатывать. Также в рамках этой доработки предложил подсвечивать красным те поля карточки, где есть ошибка. Команда разработки уже взяла предложение в работу, ждём релиза в ближайшее время.

Адаптация. Чтобы упростить профессиональную адаптацию новичков, я помог разработать систему онбординга для удалёнщиков и создал чат, где ребята быстро получают помощь от опытных коллег. Чат прижился, и теперь в нём могут попросить помощи не только новички, но и все сотрудники контакт-центра.

В будущем я планирую продолжать предлагать улучшения для рабочих инструментов и развивать свои навыки наставничества, чтобы помогать новым сотрудникам быстрее вливаться в работу.

ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ

Каждый день мы оттачиваем свои навыки и улучшаем процессы. Перечислю основные практики на этом пути:

- **Участие в тестировании и доработках.** Я вхожу в фокус-группу, которая первой тестирует доработки и новые функции в мастер-системе и продукте. Я фиксирую баги и алгоритмы их воспроизведения, анализирую результаты текущей работы и собираю идеи и задачи по доработкам. Мы уже наладили процесс с командой разработки, поэтому слышим друг друга и понимаем, как донести ценность и важность каждого изменения.
- **Поддержка ребят.** Стараюсь быть для ребят не формальным наставником, а опытным другом. Тем, к кому хочется обращаться за советом и делиться успехами. Поэтому я постоянно на связи — отвечаю на вопросы в нашем чате, спрашиваю про успехи и просто делюсь тем новым, что сам для себя нахожу.
- **Высокие скорость и качество.** Ключевая задача контакт-центра 2ГИС — доставлять точные данные и поддерживать их актуальность на уровне 97% и выше. Поэтому я с вниманием подхожу к работе, делаю её качественно и быстро. Качество — 99%, выполнение плана — 132%.

Ещё одна задача каждого сотрудника контакт-центра 2ГИС — поиск лидов для команды продаж. Мы общаемся с бизнесами и рассказываем им про возможности рекламы. Например, говорим, что не можем добавить текст «Скидка на роллы» в карточку, но это можно сделать, купив минимальный рекламный пакет. Если бизнесу это интересно, его контакты передаём в отдел продаж. Я так эффективно работал на этой задаче, что мне даже предлагали перейти в продажи, но я отказался. Мне нравится то, что я делаю, поэтому продолжаю развиваться внутри должности и помогать расти другим ребятам.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ И ИТОГИ

У нас в компании есть программа благодарностей. Каждый сотрудник может поблагодарить любого другого за одну из корпоративных ценностей: командную работу, качественный результат, динамичность, готовность к изменениям, драйв. За два года действия программы я получил 85 благодарностей, среди них:

- «За помощь на разных задачах! За погружение в мир менеджеров по продажам и доблестную службу на страже рекламы» — её я получил за помощь команде коммерции в сборку.
- «За лучшие показатели по рекламным зацепкам!».
- «За скорость и качество твоей работы».
- «Спасибо за участие в озвучке подкастов! Твой уникальный голос и энтузиазм в работе оживили и разнообразили контент курса „Быстрый старт“».

Каждая благодарность подкрепляется внутренней валютой, которую можно тратить в корпоративном кафе или магазине мерча. Что я регулярно и делаю!

Мне сложно говорить о своих успехах, потому что для меня это база. Считаю, что именно так, на все 132%, и должен работать опытный специалист. Поэтому я попросил рассказать обо мне тех, с кем я работаю. Вот что они сказали:

Вероника Грачева, руководитель направления и мой бывший руководитель

«Ценю отзывчивость и готовность Влада с головой погружаться в любую задачу или авантюру. Его внутренняя готовность к любым вызовам — это действительно бесценно».

Юля Гончаренко, руководитель группы контакт-центра

«Влад любит то, чем занимается, любит помогать людям. Придумывает лайфхаки для упрощения работы и делится ими с коллегами».

Надя Воронова, руководитель цифрового контакт-центра

«Влад — очень яркий сотрудник и очень творческий человек с прекрасным чувством юмора. Часто заряжает нас своей энергией и позитивом».

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ КОНТАКТОВ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Прощалыкин
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Владислав Андреевич
ДОЛЖНОСТЬ	Старший специалист контакт-центра