




## ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

**НОМЕР ЗАЯВКИ:** №26ССА-000

**ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ:** 60. 1. ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

**ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ:** передано в жюри

|  |  |
|--|--|
| <b>НОМИНАНТ</b>  | Еремина Дарья  |
| <b>ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД</b>                               | Сбер   |
| <b>ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(-ок) КЦ НОМИНАНТА</b>  | Ставрополь   |
| <b>КОЛ-ВО ОПЕРАТОРОВ НА ПЛОЩАДКЕ(-ах) КЦ НОМИНАНТА</b> | 1000   |
| <b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>                            | <a href="http://www.sberbank.ru">http://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>                         | ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ   |
| <b>Сопроводительный файл 3</b>                         | ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ   |
| <b>ССЫЛКА на видео</b>                                 | ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ   |

## ВАШЕ ЭССЕ

### ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ, ДОСТИЖЕНИЯ И РЕЗУЛЬТАТЫ

Здравствуй! Меня зовут Еремина Дарья и я бы хотела рассказать вам не много о себе, о том, к чему я иду, какой цели преследую. Начнем с самого начала:

2006 год, мне 3 года. Я стою с мамой в очереди в банке и гордо заявляю – я хочу стать банкоматом. Почему именно банкоматом спросите вы? А я скажу – просто в этом возрасте выговорить «сотрудником банка» не так-то просто.

Чуть позже я поняла, что хочу помогать людям. Но как? Не знаю... Сверх способностей у меня нет, да и вместо супергеройского плаща у меня бабушкина простынь.

Тогда я и вернулась к мысли о работе в банке и решила, что буду помогать людям в обычной жизни, ведь супергероям не всегда нужны доспехи. А что? И людям помогу, и деньги рядом! Так и появилась цель. Даже не цель, а я бы сказала, план на жизнь – во что бы то ни стало всегда быть

поездной.

И вот, я выросла, шел 2022 год, мне 18, а желание быть полезной никуда не ушло, и я устраиваюсь в банк!

Представьте: я сижу, молодая... нет! Я бы даже сказала – маленькая, с глазами полными надежды и трясущимися от страха ногами, передо мной сидит статный дядя и спрашивает – «Что для тебя главное в работе?». А я ему тихо, но достаточно уверенно отвечаю – «Хотеть?»

Он посмеялся и переспросил – «хотеть получить много денег?»

– «Да нет же», отвечаю я, «искренне хотеть решить вопрос, хотеть чувствовать себя на своем месте, хотеть быть нужной»

И... меня взяли! Представляете? А дальше все как во сне: обучение, тренинги, первые звонки, первый негатив и первые слова благодарности. Это все происходило со мной, даже не верилось. Сейчас заканчивается 2025 год, а может уже и начался 2026, я остаюсь «в своей тарелке», все так же, с горящими глазами, каждое утро еду на работу, которая стала для меня всем. Которая отражает мои цели и мои ценности, а я – отражаю ее. Мы, со всей командой Сбера идем к ЧеловекоЦентричности, к внедрению новых технологий, к удобному сервису, который будет радовать наших клиентов раз за разом и многому чему еще. Я исполнила мечту той самой маленькой девочки, которая так хотела найти себя, а обрела нечто большее.

## ВЛИЯНИЕ НА БИЗНЕС

Как вы уже поняли – моя главная цель в работе — это ее результат. Результат, заключающийся в решенных вопросах, в выполненных задачах. А какой может быть результат, если не налажены процессы? Правильно – не самый удачный.

А кому известно лучше всех, что может быть не эффективным, что можно усовершенствовать и как? Все верно! Тем, кто работает с этим на передовой – операторам первой линии. Ведь именно мы видим недочеты и сразу можем взять у клиентов обратную связь – как им было бы удобнее использовать тот или иной инструмент. Будь то мелкая кнопка в приложении или целый сервис! Именно поэтому история моих запросов на корректировку информации, доработку продуктов не покрывается паутиной, а разработчики сервисов не могут спать спокойно. Я всегда заваливаю их вопросами и предложениями, даже если это хоть не много может улучшить наш продукт или упростить нашу работу.

Так мы уже изменили алгоритм решения вопроса по трем продуктам Сбера, что дало возможность решать вопрос при первом обращении, наладили маршрутизацию запросов по розыску платежей и добавили информацию по ситуациям, которых, казалось бы, не могло возникнуть!

## ОПЕРАЦИОННАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ

Перейдем ближе к делу, а именно, к чему привело меня желание помочь.

Разумеется, у меня, как и любого другого оператора, есть план. Не по спасению мира, конечно, но не менее важный – высокие показатели. И вот, чего я добилась:

**CSI** – в первом квартале 85,3% выполнения, во втором 89,5% при плане 77%. А в июне я вообще была в ударе и сделала Dream SCI – 95,5%.

**АНТ** – важная часть нашей работы. Ведь залог успешной консультации – быстро и качественно. Нормой считается среднее время в 420 секунд, это 7 минут. Но у меня на каждый чат уходит 5-6 минут. За это время я успеваю войти в курс дела, проверить информацию и решить проблему клиента.

**Первая реакция** — это то, как быстро мы написали первое сообщение клиенту, что бы показать, что мы уже на связи. По плану у нас есть 17 секунд на это, но у меня самые быстрые руки и о том, что я уже тут, я сообщаю примерно за 8 -10 секунд.

Не менее важно решить вопрос клиента при первом касании, не затягивая процесс. Поэтому у нас есть такой показатель, как **доля возвратных чатов**. У меня получается это сделать в 80% случаев. Для этого я стараюсь предоставить сразу всю информацию и думаю, какие вопросы могут по ней возникнуть, чтобы заранее все рассказать.

**Производительность** — для любой компании важен оборот. И это не всегда про деньги. Для операторов – это количество клиентов, принятых за день. Чем больше людей останутся с закрытым запросом — тем, конечно же лучше. На постоянной основе я не то что выполняю производительность, я ее перевыполняю. Так за 2025 год моя производительность составила 126 %. Самого высокого результата я добилась в июне, тогда я вошла в ТОП-5 сотрудников в номинации «Лидеры Эффективности», так как моя производительность была на высоте. План был выполнен на 143%.

## КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ (CX)

Для меня есть не менее важный показатель, но он не измеряется в цифрах, он заключается в теплоте слов клиентов, обратившихся за помощью и получивших ее. Чувство огня в груди и ощущение важности того, что ты делаешь не передать словами. Оно – и есть мой двигатель в работе.

Каждый клиент, по ту сторону экрана – это в первую очередь – человек, к которому нужен свой подход. Я чувствую, как он настроен и подстраиваюсь под него. С кем – то можно пошутить, а кто – то предпочтет кратко и по делу. Если кому – то из тех, кто обратится к нам нужно будет высказаться – я обязательно выслушаю и поддержу, даже если вопрос по банковским продуктам уже решен, ведь знаю, что в жизни бывают хорошие дни, а бывают не очень. Жизнь – она как зебра, как жезл у полицейского, как пешеходный переход – вся в черно-белую полоску. Для меня важно проживать каждый чат вместе с клиентом.

И конечно же, какие – то кейсы остаются в нашей памяти на всегда.

Так в марте 2025 года ко мне в чат обратился клиент, по вопросу того, что у него не обновились лимиты по пакету услуг. В тот момент действовал массовый инцидент. Я сообщила об этом клиенту и предложила компенсацию, но чувствовала – что – то не то. Ведь вопрос оставался открытым – клиент не может совершить платеж без комиссии. Инцидент совсем новый, сроки исправления еще уточнялись, а помочь хотелось здесь и сейчас. И я предложила клиенту рискнуть, вспомнив, что когда у меня не работает интернет на телефоне – я выключаю его, включаю и он начинает работать. Когда зависает приложения – я его закрываю, отрываю и вуаля! Я озвучила ему свою идею – подать заявление на отключение тарифа и повторное подключение, чтобы обойти «обновление». А что? Хуже уже не сделаем, а открыть обходное решение проблемы можем.

Клиент, недолго думая согласился, ведь кто не рискует – тот не пьет шампанского. Мы все провели в режиме чата, вместе, постоянно были на связи. Преследовали общую цель и были одной командой. В результате все получилось и клиент смог сделать перевод без финансовых потерь! Он вышел из чата довольный и точно знающий, что обратившись к нам он не останется без ответа и помощи.

Выход всегда найдется, главное — верить в то, что ты делаешь и искренне хотеть помочь.

## ОПЫТ СОТРУДНИКОВ (EX)

И конечно, когда понимаешь, что ты на верном пути – хочешь показать эту дорогу и другим. Так, в мае 2025 года я стала наставником. С тех пор я помогаю ребятам, которые только присоединились к нашей команде. Разбираю с ними кейсы, которые вызывают у них вопросы, помогаю освоить наши программы, да и просто делюсь тем, что знаю и учусь у них, ведь только принимая каждого, кого встречаешь на пути, учителем – можешь прожить эту жизнь правильно. Они делятся своим опытом и навыками, я делюсь своим. По итогам дня, недели и в целом практики я даю ребятам обратную связь, где подсвечиваю, как моменты, над которыми еще нужно поработать, так и сильные стороны каждого. Обязательно я беру у них обратную связь о своей работе. Так я, можно сказать, вырастила уже 7 групп, ну или 45 человек.

И после того, как все они отправились в свободное плавание по волнам чатов мы сохраняем нашу связь. Они могут подойти, спросить совет или просто поболтать в перерыве.

Один из этих ребят показал мне, что я на верном пути. На почту, в конце второго квартала, мне пришло сообщение с заголовком «Тебе сказали спасибо», а что было ниже даже заставило меня прослезиться. Там было написано:

«Хочу выразить благодарность своей коллеге, которая помогла освоиться в рабочих моментах, когда была в роли наставника. Буквально заменила тренера в первые часы практики. Помогла освоиться во многих рабочих моментах во время работы с клиентами».

И я хочу сказать спасибо этому человеку, не просто за обратную связь, а за то, что дал мне желание делать больше. Спасибо!

## ИННОВАЦИИ И КРЕАТИВНОСТЬ

Для предоставления самого удобного сервиса Сбер использует передовые технологии, а именно искусственный интеллект. Благодаря GigaChat мы предоставляем ответы на вопросы клиентов ещё быстрее. Текст ответа звучит проще и лаконичнее. А не так давно мы запустили и для клиентов Giga-Ассистента. Он является персональным помощником в СберБизнес на основе искусственного интеллекта, который специализируется на решении задач, связанных с налогами, бизнесом, да и просто может ответить почти на любой вопрос и даже сравнить с конкурентами. Несмотря на то, что это совсем новый инструмент, он уже близок к совершенству. Благодаря своевременному исправлению неточностей и оперативным доработкам Giga-Ассистент активно используется нашими клиентами.

Я в свою очередь очень рада такому шагу вперед. Я наряду со всеми занимаюсь тестированием нейросети и знакоблю всех с этим инструментом, ведь он на столько продуман и поэтому прост, что справляется с ним даже старшее поколение!

## ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ

Как писал Малкольм Гладуэлл – «Для того чтобы стать мастером, необходимо 10000 часов осознанной практики», а я не могу с ним не согласиться. Все приходит с опытом. Но как же держаться на плаву, пока рука еще не набита, а часы еще не пробили 10000? Мне помогала моя тяга к работе. Я максимально внимательно смотрела за работой своих наставников, постоянно спрашивала у более опытных коллег «а как это работает?», «а что в этом случае делать?», не боясь быть надоедливой, ведь знала, что чего-то не понимать в начале – это абсолютно нормально. А если я сама находила очень полезную информацию, которую найти было не так-то просто – еще делала презентацию, ну или хотя бы рассылку команде, что бы запомнить самой и помочь всем.

Да, я задерживалась на работе читая базу знаний, приходила по – раньше, что бы разобраться кейсы, вызывающие у меня вопросы, проходила все возможные курсы, и, оборачиваясь назад, могу сказать – это все не зря. Благодаря моим стараниям тогда, сейчас моя фамилия постоянно держится на доске почета по несколько месяцев подряд, коллеги стараются перенять мой опыт, а Сбер выдает благодарность за достижение высоких показателей в работе и соответствие ценностям банка. В таком темпе главное не перегреться, поэтому для разгрузки головы в выходные важно жить на полную катушку! Я, например, перезагружаюсь в поездках, а куда именно я рвану на выходных – показывает случай. Если на неделе я добилась нереального успеха – я еду покорять новые вершины кавказских гор, так шаг за шагом я дошла уже до высоты 3500 м. с восточного склона Эльбруса. В моих планах взять новую вершину в работе и жизни – 5642 м. Если же неделя была напряженная – я еду к морю и провожаю закат. Такие моменты сохраняют душевный баланс и восстанавливают силы, что очень важно в нашей работе.

### ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ И ИТОГИ

Вот так я и оказалась здесь, пройдя свой путь от банкомата до старшего специалиста Управления сервисного обслуживания. Местами идти было тяжело и хотелось сдаться, но в основном этот путь вызывал только интерес и дикий восторг. Если бы мне предложили отмотать время назад и предложили выбрать свою дорогу, я все так же бы связала свою жизнь со Сбером – банком, с которым мы преследуем обую цель, с банком, который дает такие возможности и постоянную поддержку. Спасибо.

### ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ КОНТАКТОВ С ЖЮРИ:

|                     |                    |
|---------------------|--------------------|
| <b>ФАМИЛИЯ</b>      | Еремина            |
| <b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b> | Дарья Викторовна   |
| <b>ДОЛЖНОСТЬ</b>    | Старший специалист |