




ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

НОМЕР ЗАЯВКИ: №26ССА-000

ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ: 60. 1. ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ: передано в жюри

НОМИНАНТ	Герасинкина Оксана
ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД	СБЕР
ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(-ок) КЦ НОМИНАНТА	Нижний Новгород
КОЛ-ВО ОПЕРАТОРОВ НА ПЛОЩАДКЕ(-ах) КЦ НОМИНАНТА	60
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://www.sberbank.com
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
Сопроводительный файл 1	Посмотреть загруженный файл »
Сопроводительный файл 2	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
Сопроводительный файл 3	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
ССЫЛКА на видео	https://dzen.ru/video/watch/692f02aa76e17b19a24de7cc

ВАШЕ ЭССЕ

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ, ДОСТИЖЕНИЯ И РЕЗУЛЬТАТЫ

Меня зовут Оксана, и я — оператор голосовой поддержки в контактном центре крупнейшей компании Сбер. Моя задача — помогать внутренним клиентам (сотрудникам) организации осваивать новую операционную систему, превращая технические сложности в понятные решения. Для меня эта работа — не просто обработка звонков, это искусство общения, решения проблем и постоянного развития. Мой путь в эту профессию начался с неуверенности и страха перед разговорами с незнакомыми людьми, но постепенно превратился в любимое дело.

Когда я только пришла в контактный центр, меня переполняли смешанные чувства. С одной стороны, я понимала важность этой работы и её перспективы, с другой — боялась каждого предстоящего звонка. Страх перед ошибками, неуверенность в своих силах и боязнь не справиться с задачами казались непреодолимыми препятствиями. Первые дни работы были непростыми. Каждый входящий звонок заставлял моё сердце биться чаще. Однако благодаря поддержке опытных коллег и грамотному обучению, я постепенно начала чувствовать себя увереннее. На основании обратной связи от клиентов, руководителя и анализа звонков сотрудниками отдела качества был сформирован план моего развития.

Основная моя задача заключается в предоставлении клиенту верных ответов и соблюдение скриптов. Прежде чем дать ответ, важно провести диагностику проблемы и понять её природу. Применение практики активного слушания, структурированности построения вопросов, постоянная работа с базой знаний и глубокое освоение стандартных схем коммуникации позволили мне успешно преодолеть этот этап. Также благодаря этому я обрела уверенность в своей компетентности и готовности к решению любых задач.

Следующим шагом для меня стало совершенствование речевой культуры: активно стала использовать вежливые формулировки и работала над исключением слов-паразитов. Для самосовершенствования я ежедневно уделяла время на прослушивание собственных телефонных разговоров и последующему детальному разбору. Поначалу звучание собственного голоса на записи казалось невыносимым, и я была крайне недовольна результатом. Это подтолкнуло меня к работе над речевыми навыками: я начала тренировать скорость речи, контролировать громкость и развивать выразительность интонаций. Чтобы улучшить речевые навыки, необходимо регулярно прилагать усилия - в первую очередь это касается работы над дикцией, которой я уделяю внимание на постоянной основе.

Ключевым фактором моего успеха стала способность грамотно разрешать нетипичные и конфликтные сценарии, сочетая выдержку с эмоциональным самоконтролем. В моей работе оператором первой линии поддержки это особенно важно. В роли оператора поддержки я помогаю внутренним клиентам нашей организации в процессе перехода их устройств на новую операционную систему. Моё постоянное развитие и обучение направлены на то, чтобы решать вопросы клиентов максимально оперативно и предоставлять исчерпывающее решение клиентам доступным для них языком.

С помощью применения комплекса вышеперечисленных освоенных навыков я смогла достичь выдающихся результатов в работе: стабильно высокая оценка удовлетворенности клиентов и регулярные максимальные баллы от отдела контроля качества. Это позволило мне в течение последнего года занимать первые места в рейтинге сотрудников месяца и регулярно получать награду в номинации «Лучший сотрудник квартала» среди коллег. Мой профессиональный опыт стал фундаментом для наставнической деятельности: я делюсь знаниями с коллегами и постоянно дополняю базу знаний актуальной и новой информацией.

ВЛИЯНИЕ НА БИЗНЕС

Работа оператором первой линии поддержки проекта перехода банка на новую операционную систему стала для меня не просто профессиональным вызовом, а возможностью внести значимый вклад в стратегическое развитие компании. В рамках задачи вендорзамещения моя роль заключается не только в решении технических проблем, но и в организации плавного перехода внутренних клиентов компании на отечественное программное обеспечение.

Я активно участвую в процессе адаптации сотрудников нашей организации к новой операционной

системе, обучаю сотрудников Сбера и помогаю в преодолении технических трудностей при миграции на неё. Благодаря технической компетентности и непрерывному профессиональному развитию я успешно справляюсь с задачами по решению клиентских проблем. Развитые коммуникативные навыки позволяют мне быстро выявлять суть вопроса, формулировать понятные и подробные решения. Такой подход обеспечивает высокий уровень клиентского сервиса и напрямую влияет на достижение операционных целей отдела - показателя CSI (удовлетворенность клиентов качеством сервиса), количества принятых звонков и показателя качества. Полнота и детализация моих ответов оказывают прямое воздействие на сокращение повторных обращений, что способствует более эффективной работе линии и уменьшению процента потерянных звонков.

Помогая клиентам бесшовно перейти на новую операционную систему, я оказываю содействие в достижении ключевой цели компании – обеспечение технологической независимости. Моя работа стала частью большой стратегии по модернизации IT - инфраструктуры организации.

ОПЕРАЦИОННАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ

С развитием цифровых технологий и автоматизацией рабочих процессов роль контактного центра технической поддержки для внутренних клиентов (сотрудников компании) существенно возросла. Наш контактный центр, обслуживающий внутренних клиентов по вопросам новой операционной системы, играет ключевую роль в обеспечении бесперебойной работы всего банка. Операционная эффективность операторов нашего отдела становится критически важным фактором успеха всей организации.

Система ключевых показателей эффективности (KPI) позволяет оценить работу операторов нашего отдела по основным критериям:

- Показатель качества, который складывается из двух компонентов: ручной оценки прослушанных звонков специалистами отдела качества (на предмет соответствия стандартам, скриптам и корректности рекомендаций) и автоматической проверки системой «Речевая аналитика» (которая отслеживает слова-паразиты и время удержания звонка). Цель по качеству — не менее 93 %, мое среднее фактическое значение с января по ноябрь 2025 года — 97,9%, динамика отражена в Приложении 1, слайд 1. При расчете показателей качества уже учитывались (вычитались) коэффициенты речевой аналитики. Цель речевой аналитики — 0, мой средний результат за прошедшие 11 месяцев 2025 года — 1,2, смотрите динамику в Приложении 1, слайд 1. За последний год мои результаты по качеству и речевой аналитике— самые лучшие в команде;
- Оценка удовлетворенности клиента CSI. Цель - не менее 96%, мое усредненное значение с начала 2025 года по ноябрь включительно — 98,3%, динамика отражена в Приложении 1, слайд 2. Эта метрика совместно с показателем качества у нас является значимой и весомой определяющей в рейтинге сотрудников;
- Количество принятых звонков. Среднее значение количества звонков в месяц на одного сотрудника нашего отдела с января по ноябрь 2025 года — 479, средняя величина моего показателя за данный промежуток времени — 488, детализация представлена в Приложении 1, слайд 3.

Успешное выполнение поставленных операционных задач в сумме вывело меня в число лидеров среди сотрудников, и я регулярно на протяжении года занимаю первое место в рейтинге

сотрудников по итогам месяца и квартала. Также каждые три месяца в нашей компании проводится оценка эффективности работы персонала: сначала сотрудник сам оценивает свою результативность и соответствие корпоративным ценностям, а затем это делают его руководители. При оценке учитывается степень выполнения поставленных задач. Моя работа неоднократно отмечалась повышенными оценками от руководства с сопроводительными комментариями — например, «В сжатые сроки смогла погрузить нового сотрудника в полноценную работу, благодаря чему удалось оперативно внедрить круглосуточную поддержку. Успешно совмещала как принятие звонков с хорошим качеством обслуживания, так и организацию работы нового сотрудника», также от руководителя получена благодарность за выдающиеся результаты по достижению операционных показателей (Приложение 1, слайд 4) и моя фотография периодически находится на доске почёта нашего контактного центра (Приложение 1, слайд 5). Это мотивирует меня сохранять высокий уровень продуктивности и ещё усерднее работать над развитием профессиональных навыков.

КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ (CX)

Появление новой операционной системы в нашей компании обернулось новыми испытаниями как для производителя (Сбера), так и для пользователей (сотрудников компании) одновременно. Наша линия поддержки по новой операционной системе является службой, которая первая принимает на себя весь поток вопросов, недоверия и негодований от клиентов.

Первое и самое важное направление моего влияния на клиентский опыт – это проявление эмпатии. Я помогаю клиентам преодолеть барьер непонимания и страха перед новым. Многие пользователи испытывают тревогу при переходе на новую операционную систему или при возникновении технической ошибки. Каждый звонок я начинаю с искреннего желания помочь, проявляя понимание к возможным эмоциональным реакциям клиента. При необходимости терпеливо ожидаю, когда пользователь выполнит рекомендации или протестирует работу программного обеспечения. В телефонных беседах с клиентами я придерживаюсь принципа внимательного, уважительного и искреннего общения. Моя эмпатия находит отражение не только в словах, но и в особой интонации, которая помогает разрядить напряжённую ситуацию и установить доверительный контакт.

Следующие аспекты моего влияния — это качественное консультирование и проактивное обслуживание. Я не просто отвечаю на вопросы, а провожу мини-обучение:

- объясняю, как произвести переход на новую систему, как перенести и найти в последующем личные данные;
- рассказываю про новые функции и инструменты;
- поясняю, как настроить систему и необходимые приложения;
- предоставляю аналоги той или иной опции по сравнению с другой операционной системой.

Я не ограничиваюсь решением сиюминутной задачи — всегда стараюсь дать клиенту полную картину: как решить проблему сейчас, как не допустить её в дальнейшем и какие тонкости есть в работе с конкретной функцией. Благодаря такому подходу снижается количество повторных обращений и повышается лояльность клиентов.

Скорость и эффективность — ключевые аспекты при устранении технических сбоев. По характерным симптомам неполадок я оперативно определяю и помогаю устранять типовые технические ошибки. В сфере IT-поддержки время играет первостепенную роль: от оперативности решения проблем напрямую зависит, насколько довольными останутся клиенты.

Персонализированный подход — важная составляющая моей профессиональной деятельности. Ко мне обращаются сотрудники с разным уровнем компьютерной грамотности: от базового до продвинутого. Я стараюсь максимально доступно объяснять технические нюансы, используя понятную для клиента терминологию.

Через постоянное взаимодействие с клиентами я получаю ценные инсайты о работе системы: фиксирую их пожелания по улучшению, анализирую типичные проблемы и передаю эту информацию для доработки продукта.

Мое значимое влияние на клиентский опыт подтверждается результатом CSI — оценка удовлетворенности клиентов (Приложение 1, слайд 2).

Наивысшей оценкой своей работы я считаю искренние слова благодарности мне от клиентов и успешное изменение эмоционального настроения пользователя в процессе разговора с негативного на позитивный. Я получаю не только устные, но и письменные выражения признательности, например, недавний отзыв: «Оксана помогла решить крайне сложный вопрос. Оперативно и качественно».

Каждый успешный кейс, каждое благодарное слово клиента мотивируют меня становиться ещё лучше, совершенствовать подход, внедрять новые методики общения и постоянно повышать свою экспертность, чтобы предоставлять клиентам ещё более качественный сервис.

ОПЫТ СОТРУДНИКОВ (ЕХ)

Эффективность команды определяется уровнем её внутренней координации, взаимопонимания и общей цели. В нашем коллективе мы достигли высокого уровня сплочённости, мотивации и вовлечённости в достижении целей.

Основа нашей сплочённости — постоянная совместная работа над базой знаний и оттачивание качества консультаций. Свою вовлечённость в укрепление командного духа я проявляю через следующие подходы:

- Корректировка единой базы знаний — я являюсь лидером по количеству внесённых изменений в базу знаний, регулярно обновляя и дополняя справочные материалы для обеспечения сотрудников актуальной информацией. Это позволяет нам быстро реагировать на изменения в функциях системы, обеспечивая наших коллег-пользователей актуальной информацией;
- Оперативное информирование в группе — новые знания или обновления функций продуктов я незамедлительно передаю команде через групповой чат. Благодаря этому каждый сотрудник остаётся в курсе последних изменений и может мгновенно применять полученные знания на практике;
- Командная проработка случаев повтора технических неисправностей — выявляем их причины и находим способы устранения в режиме реального времени. Я регулярно выступаю инициатором обсуждения новых технических проблем. Пример: В утренние часы мы столкнулись с резким увеличением количества звонков. В рабочем чате я проинформировала команду о трёх последовательных случаях одинаковой ошибки при авторизации в программу. При подтверждении массового характера инцидента коллегами я предложила рабочие решения неисправности. Мы обсудили и определили оптимальную последовательность действий для устранения проблемы. Руководитель группы передал информацию о возникшей проблеме разработчикам ПО, а также внёс в Базу знаний наиболее эффективный и быстрый способ решения этой ситуации. Ответственный сотрудник дополнительно зафиксировал рекомендацию по устранению ошибки в голосовом помощнике, чтобы снизить нагрузку на

линию;

- Наставничество — я, как опытный сотрудник нашего отдела, регулярно обучаю новичков, делюсь с коллегами лучшими практиками работы с клиентами и помогаю разбирать сложные кейсы. Это создаёт атмосферу взаимоподдержки и непрерывного развития;
- Управление нагрузкой в пиковые периоды. В часы повышенной нагрузки наша команда действует слаженно: каждый сотрудник перед тем, как уйти на перерыв, оценивает ситуацию на линии — я систематически проверяю перед уходом занятость операторов и число сотрудников, находящихся в отдыхе на данный момент, чтобы создать продуктивные условия и не перегрузить оставшихся операторов.

Наш контактный центр использует комплексную систему мотивации — как материальную, так и нематериальную. Для оценки результативности работы у нас используется специальный мотивационный калькулятор на основе показателей KPI, позволяющий выстроить рейтинг сотрудников. Чтобы поддерживать нематериальную мотивацию, у нас практикуется публичное признание заслуг работников, вручение благодарности и награды, а также предоставление лидерам рейтинга (1-2 место) приоритетное право выбора графика работы.

Эффективное командное взаимодействие и сильная мотивация персонала обеспечивают нам отсутствие оттока кадров, рост производительности и создание позитивного рабочего климата, в котором каждый сотрудник чувствует себя ценным и значимым. Это снижает уровень стресса, повышает удовлетворённость работой и лояльность сотрудников.

ИННОВАЦИИ И КРЕАТИВНОСТЬ

В эпоху цифровизации и высоких темпов развития бизнеса способность быстро и качественно обслуживать клиентов становится определяющим фактором успеха. Но даже самая эффективная служба поддержки не может дать ответ на абсолютно любой вопрос и решить любую проблему. Именно в таких ситуациях креативный и инновационный подход приобретает особую ценность для сохранения лояльности клиентов. В своей практике я неоднократно сталкивалась с трудностями при общении с клиентами, когда требовалось объяснить, что их запрос выходит за рамки нашей поддержки.

При консультации пользователей я руководствуюсь принципом - сделать всё от меня зависящее, чтобы помочь здесь и сейчас. В ситуациях, когда вопрос клиента выходит за рамки нашего сопровождения, я действую по следующему алгоритму: информирую клиента, что вместе с ним мы должны обратиться ко второй экспертной линии (часто канал поддержки подразумевает регистрацию обращений). Но если запрос клиента, к примеру, касается программного обеспечения, в котором я работаю как пользователь — будь то офисные приложения или другие общеприкладные программы — я предпринимаю активные действия для поиска решения. Для этого я часто использую поисковые системы и ИИ-технологии. При нахождении любого подходящего варианта (прямого или альтернативного) я информирую клиента: «Несмотря на то, что данная программа не входит в зону нашего сопровождения, мне, как пользователю программы, удалось для Вас найти решение...».

В моих планах на будущее развить компетенции в области коммуникации с требовательными и конфликтными клиентами, научиться еще более эффективно разрешать спорные ситуации по телефону и выстраивать доверительные отношения даже с самыми агрессивными собеседниками.

ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ

Эмоциональный контроль является самым ключевым навыком оператора контактного центра. В моей работе я стараюсь независимо от настроения и тона звонящего сохранять спокойствие и доброжелательность, не принимая на свой счет негатив. Самое главное **умеренно вовлекаться эмоционально** в проблемы клиентов и не поддаваться тревоге, гневу, страху и раздражению, которые в свою очередь ведут к потере контроля над любой ситуацией, искажает восприятие информации и снижает эффективность общения. Для поддержания умеренной эмоциональной вовлеченности я проявляю эмпатию, активное слушание и искренний интерес к проблемам клиентов. Навык эмоциональной регуляции важен практически в любых сферах деятельности, особенно где требуется взаимодействие с людьми.

Анализирую частые запросы и составляю инструкции с разбором ошибок и способами их исправления. Во время общения с клиентами рекомендую обращаться к этим руководствам: для большинства информация становится понятнее в текстовом виде, чем на слух. В результате клиенты тратят меньше усилий на решение вопросов, а количество повторных обращений сокращается — ведь в инструкциях учтены все возможные варианты развития событий. Этот подход помогает предупреждать проблемы, упорядочивать знания и улучшать обслуживание клиентов. Его успешно применяют в разных сферах — от IT до ритейла. Для внедрения достаточно адаптировать материалы для целевой аудитории и интегрировать их в текущие процессы.

За время работы я доказала свою компетентность в знании продукта и процессов, умею справляться с любыми задачами и поддерживать высокий уровень сервиса. Я эффективно работаю в команде, не теряю концентрацию при пиковых нагрузках и постоянно совершенствую свои навыки — поэтому я заслуживаю звания «Оператор года».

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ И ИТОГИ

Профессиональная деятельность в роли оператора контактного центра отмечена рядом достижений, например: в 2024 году — благодарность руководства за высокие операционные показатели (Приложение 1, слайд 4) и три благодарности от клиентов, в 2025 году — уже 7 благодарственных писем от клиентов. Некоторые отзывы из клиентских благодарностей представлены в Приложении 1, слайд 4.

Профессиональное развитие включало прохождение образовательных программ (Приложение 1, слайд 6-11):

- Очный курс от компании Apexberg «Профессиональные навыки для сотрудников Контакт-центра. Продвинутый уровень»;
- Электронный тренинг «Мастерская личной эффективности. Соло на клавиатуре» для обучения десятипальцевому методу печати, который повысил скорость обработки обращений от клиентов;
- Достигнут уровень A2 английского языка на онлайн-курсе Skillbox, начав с нуля, поскольку в школе изучался другой язык. Это существенно помогает в произношении названий программ и понимании типовых ошибок. На данный момент продолжаю повышать свой уровень владения языком;
- Пройдены корпоративные программы внутреннего обучения для повышения эффективности работы, такие как:

-«Как эффективно работать с информацией»;

-«Основы программирования»;

-«Базовый курс по операционной системе SberOS»;

-
- «Осознанность 24/7» для развития внимания и«Как управлять своими эмоциями» (в сертификатах указана девичья фамилия);
 - «Энергия и выгорание: практики управления энергией»;
 - «Учись учиться»;
 - «Как мыслить нестандартно при решении рабочих задач»;
 - «Введение в ИИ-агенты»;
 - «Как быть продуктивным и все успевать»;
 - «Как интересно выступать публично»;
 - «MS Excel 2016: теория и практика»;
 - «Наставничество»;
 - «Стандартные ситуации при работе с клиентами»;
 - «Пришел, увидел, убедил! Практикум по публичным выступлениям».
-

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ КОНТАКТОВ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Герасинкина
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Оксана Владимировна
ДОЛЖНОСТЬ	Инженер