



ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

НОМЕР ЗАЯВКИ: №26CCA-000

ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ: 60. 1. ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ: передано в жюри

НОМИНАНТ	Брагин Лев
ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД	СБЕР
ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(-ок) КЦ НОМИНАНТА	Омск
КОЛ-ВО ОПЕРАТОРОВ НА ПЛОЩАДКЕ(-ах) КЦ НОМИНАНТА	2500
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://www.sberbank.ru



ИМИДЖ НОМИНАНТА

Сопроводительный файл 1	Посмотреть загруженный файл »
Сопроводительный файл 2	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
Сопроводительный файл 3	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
ССЫЛКА на видео	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ВАШЕ ЭССЕ

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ, ДОСТИЖЕНИЯ И РЕЗУЛЬТАТЫ

Здравствуйте, уважаемые члены жюри!

Меня зовут Лев. Сейчас я расскажу вам, почему достоин стать победителем в номинации «Оператор года». История моего успеха началась 12 сентября 2024 года. Про работу в Сбере я узнал от своего друга и пришел по его приглашению. Я четко понимал, что это большая компания, в которой есть перспектива развития, комфортные условия труда и отличный коллектив. Сотрудники нашей площадки занимаются поддержкой не только клиентов по банковским сервисам, но и поддержкой клиентов экосистемы Сбера. В январе 2025 года начал свой путь в направлении телеком и стремительно развиваюсь в нём.

В своей жизни я следую принципу постоянного саморазвития, и поэтому сразу поставил для себя амбициозные цели:

1. Карьерный рост, профессиональное развитие своих компетенций и обучение коллег.

После обучения я перешел в рабочую группу, где нашел себе товарищей и отличного руководителя. Успешно освоил навык СберМобайл и уже через месяц начал обучать новых сотрудников, транслируя человекоцентричный подход к клиентам. Я хочу делиться опытом, поэтому прошел все этапы отбора и успешно стал наставником в этом направлении.

Моя цель - расти по карьерной лестнице и максимально улучшать клиентский путь. Поэтому я принял решение получить второй навык: банковское обслуживания премиальных клиентов. Уже прошел отбор в кадровый резерв и обучаюсь новому для себя направлению. Благодаря своим успехам в 3 квартале я стал лучшим сотрудником своего отдела. Мой вклад не остался незамеченным, и именно поэтому я перешел на следующий грейд (приложение 1, стр.2)

2. Совершенствовать сервис для клиента.

Сейчас СберМобайл относительно новое направление в клиентском сервисе Сбера, и я активно принимаю участие в его изменении. Мне приятно видеть отличный результат своей работы в виде развития процессов и тестирования нового ПО. Я хочу, чтобы мои идеи были прорывными для компании и успешно реализовывались.

На данный момент Сбер разрабатывает новое рабочее место для сотрудника, а мы успешно пилотируем его. Фиксируем все недоработки и информацию, которой не хватает для полного анализа клиентской ситуации. Мы генерируем идеи и передаем их партнеру для реализации. За 4 месяца я сформировал 30 предложений по улучшению функционала. На данный момент 19 из них уже реализовано, а остальные находятся в разработке. Благодаря этому рабочее место сотрудника становится производительнее и эффективнее.

Для меня важен каждый клиент, поэтому я контролирую, чтобы его вопрос был решен до конца. Бывают ситуации, когда важно подключение руководителя. Например, если вопрос нестандартный, или требуется выход за рамки процедур. Вместе с руководителем мы находим решение и предлагаем улучшения в процессах для того, чтобы подобных ситуаций не возникало. Это дает мне уверенность в том, что у клиента останутся хорошие впечатления о нашем сервисе.

3. Победить в конкурсе “Хрустальная гарнитура”.

Эту цель я поставил перед собой с момента, когда впервые узнал об этом конкурсе.

Участие в конкурсе – это вызов для меня и очередная возможность доказать себе, что я способен достичь максимального результата. Я сам решаю, какие цели поставить перед собой, и только я являюсь автором своей жизни, творцом своего успеха.

За короткий прошедший год я успел: изучить два направления, стать наставником, попасть в кадровый резерв клиентских менеджеров Premier, получить 4 благодарности от клиентов, опубликовать 2 кейса на внутреннем портале клиентских историй, стабильно становиться лучшим сотрудником на площадке, используя максимум своих сил и умений.

ВЛИЯНИЕ НА БИЗНЕС

Одна из основных стратегий Сбера – это человекоцентричность. В своей работе я тоже следую этому принципу. Мне важно помочь каждому клиенту и закрыть все его потребности. За год я принял 35 000 звонков, в которых решил вопрос клиента. Приведу пример, который иллюстрирует мои неравнодушие. Мы – первые, кто начал продавать свои сим-карты на территории полуострова

Крым. Но на сайте точки продаж были указаны частично, а значит не все жители понимали, где можно приобрести сим-карту. Я оперативно передал об этом информацию, всё скорректировали, и теперь любой житель полуострова Крым может стать нашим счастливым клиентом.

Чтобы помогать сотруднику быть человекоцентричным, Сбер активно развивает AI нового поколения. В моей работе он стал незаменимым инструментом в решении важных задач. AI внедрён в рабочее место сотрудника: в каждом диалоге он анализирует ситуацию клиента и выводит подсказки на экран. Я всегда оцениваю, насколько подсказка была полезной, чтобы улучшать алгоритм его работы. Ежедневно я использую личный кабинет – это помощник для сотрудника, в котором мы можем посмотреть свою эффективность и получить рекомендации от AI по развитию своих зон роста. Я амбассадор AI и транслирую такой же подход на свою команду.

Эти шаги помогают мне двигаться в одном направлении с компанией.

ОПЕРАЦИОННАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ

Что означает для меня операционная эффективность? Это осознанное, комплексное достижение результатов. В каждом диалоге я погружаюсь в ситуацию клиента, работаю с его эмоциями, предлагаю альтернативные варианты и экономлю его ресурсы: время и деньги. Такой подход оказывает прямое влияние на мою эффективность.

Вот цифры, которые приблизят вас к пониманию моего вклада. Начну с показателей, которые входят в мои KPI (приложение 1, стр.3).

Производительность. Весь год, из месяца в месяц, я выполняю цель по производительности на 110% и выше. Считаю этот показатель одним из главных. Ведь время – самый ценный ресурс для человека, а я помогаю нашим клиентам его сберечь.

Качество. В 2025 году я продемонстрировал высокий уровень профессионализма и внимательности, обеспечил безупречное качество работы без единой ошибки. А это значит, что каждый клиент остался довольным диалогом и решением его вопроса. Это подтверждает мой результат – цель по качеству выполнена в среднем на 120%. Достичь его мне помогли экспертиза и погруженность в вопрос каждого клиента.

Эталонные контакты. Очень ценно, когда вопрос клиента решается при первом контакте. Для меня важно в этом процессе не составлять дополнительные заявки на вторую линию, не переводить на другого клиентского менеджера и исключить повторные обращения клиентов. Мне удалось без привлечения дополнительных ресурсов выполнить цель по эталонным контактам выше, чем на 100% в 2025 году.

Каждый показатель для меня важен, и назвать себя эффективным я могу, только выполняя их все. Своими лайфхаками я смело и свободно делаюсь, вдохновляя коллег на достижение целей и высокое качество работы.

КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ (CX)

Я с трепетом отношусь к каждой ситуации, с которой обращаются клиенты. Мне важно вникнуть в суть вопроса и решить его до конца. Об этом свидетельствуют высокие оценки. За 2025 год цель по удовлетворенности клиентов (CSAT) стабильно выше 100%.

Помимо CSAT, есть показатель, который появился в Сбере благодаря искусственному интеллекту – доля критичных контактов (ACSAT). Модель оценивает все мои звонки по множеству разных параметров: от тона и голоса до настроения клиента. Для меня важно построить свою работу так,

чтобы количество «критичных» контактов было минимальным. Например, когда вопрос клиента не решен или клиент остался недоволен консультацией. За 2025 год я стабильно выполняю цель больше, чем в 2 раза, тем самым вхожу в топ-3 лучших сотрудников (приложение 1, стр.4).

Кроме цифр, я измеряю свой успех эмоциями клиентов и их словами благодарности. Хочу рассказать одну историю, которая не только повлияла на процессы банка, но и оставила бурю эмоций.

История произошла 14 марта, был обычный рабочий день, однако вскоре всё изменилось. Мне позвонила бабушка и рассказала свою проблему: уже неделю у неё отсутствовала связь на трёх SIM-картах. Представьте себе — целую неделю без возможности связаться с родными, особенно с детьми! Я понял, что медлить нельзя. Провел стандартную диагностику номера телефона, а также задал уточняющие вопросы о наличии дефектов самой SIM-карты. После анализа понял, что SIM-карту нужно заменить в офисе Сбербанка, но у клиента не было возможности это реализовать. Поэтому я предложил ей альтернативный вариант - заменить SIM-карту на e-SIM. Она согласилась, я провёл её через весь процесс шаг за шагом, и мы совместно в диалоге установили e-SIM на устройство. Мы договорились с клиентом, что свяжемся завтра для уточнения работоспособности номера телефона. Потому что первостепенной задачей было убедиться, что связь клиента восстановилась полностью. Когда вечером я вернулся домой, мне сообщили отличную новость: бабушка, которую я консультировал, позвонила, чтобы выразить благодарность. Руководитель передала мне её искренние слова признательности и сказала, что очень мной гордится.

И тут я задумался: что самое важное в этой истории? Честно говоря, меня поразило то, что даже при отсутствии связи бабушка сказала: «Я вовсе не собираюсь уходить от вас, мне у вас очень нравится». Это помогло мне переосмыслить ситуацию: необходимо использовать все доступные средства и знания, чтобы решать вопросы клиентов прямо здесь и сейчас. Конечно, по стандартной процедуре я мог бы просто сказать, что перевыпуск SIM-карты – это единственное решение. Но всегда есть второй вариант – взглянуть на ситуацию с другой стороны, учитывая обстоятельства клиента. Поэтому я всегда буду выбирать второй. Я убедился в том, что истинная лояльность клиента к компании формируется именно благодаря такому отношению - когда мы выходим за рамки своих привычных действий и воспринимаем их ситуацию как свою личную.

Я опубликовал этот кейс на внутреннем портале клиентских историй «Про заботу», чтобы поделиться с коллегами мыслями о том, что наша работа - это не только действия по интерактивной схеме.

Я горжусь, что за мою вовлеченность и индивидуальный подход к каждому клиенту получаю исключительно высокие оценки.

ОПЫТ СОТРУДНИКОВ (ЕХ)

В работе я придерживаюсь принципа «довольный сотрудник сделает клиента счастливым». Как стать именно таким сотрудником? Быть вовлечённым и мотивированным! А ещё лучше мотивировать и вовлекать окружающих себя людей.

Для новичков я становлюсь бадди в рабочей группе и наставником на направлении СберМобайл: помогаю им легко адаптироваться в новой команде и погрузиться в незнакомый функционал. Фокусируюсь на трёх важных моментах:

- знание продукта и готовность к самостоятельной работе;
- настрой на работу с клиентом;
- комфорт в команде.

Расскажу, как этого достигаю:

1. Когда новый сотрудник выходит в рабочую группу, я предлагаю ему сесть рядом и помогаю по всем вопросам.
2. В перерывах приглашаю вместе пообщаться или просто попить чай. Интересуюсь, как его настрой на рабочий день. После смены обязательно нахожу, за что его похвалить.
3. Рассказываю о традициях группы и предлагаю устроить корпоративные мероприятия.

Результатом становится быстрая адаптация и достижение целей. По опросу вовлеченности 90% сотрудников команды характеризуют свое настроение как спокойное и позитивное, что в среднем на 9% больше, чем во всем отделе. За 2025 год среди моих подопечных отток - 0%.

Ещё повысить вовлеченность помогает совместное участие в волонтёрских мероприятиях. Летом я собирал членов своей команды, и мы творили добрые дела. Например, субботник в городском парке, где мы вместе помогали городу стать чище.

Я работаю в одной команде с единомышленниками, и нам важно всегда совершенствовать процессы. Мы стали проводить калибровки, на которых еженедельно разбираем диалоги с низкими оценками от клиентов. В итоге мне пришла идея разработать структуру диалога, о которой я расскажу в следующем пункте. Наша команда выделяется высоким уровнем взаимодействия. Мы анализируем лучшие практики на других направлениях и берем инструменты в свою работу.

ИННОВАЦИИ И КРЕАТИВНОСТЬ

Для меня всегда на первом месте находится человек, поэтому в любой ситуации я стараюсь найти решение. В мае начались массовые отключения мобильного интернета. Клиенты не понимали, почему мы берём деньги за тариф, а они не могут пользоваться интернетом. Несмотря на то, что мы не могли на это повлиять напрямую, я стал думать, что мы можем сделать в этой ситуации.

Мне пришла идея разработать структуру диалога, которая поможет сотрудникам выстроить взаимопонимание с клиентом и предложить другие варианты решения вопроса.

1. Делать паузу. Дать клиенту возможность полностью озвучить ситуацию и задать проясняющие вопросы.
2. Учесть эмоции клиента. Понимая всю серьезность ситуации клиента, уверить его, что мы сможем найти решение.
3. Выявить потребность. Не просто предоставить ответ, а погрузиться в контекст ситуации, задавая уточняющие вопросы. Например, каким сервисом вы хотите воспользоваться?
4. Персонализировать информацию и предлагать альтернативные решения. Каждый случай клиента уникален. Например, если клиент в дороге и у него не загружается карта, то подсказать ближайшие места точек Wi-Fi.
5. Объяснить причинно-следственные связи. Разъяснить, зачем клиенту нужно выполнять мои рекомендации. Это помогает создать доверие.
6. Говорить просто и понятно. Слова должны звучать так, как будто мы давние знакомые. Очень важно уметь объяснить сложное простым языком и убедиться, что клиент меня понял.
7. Позитивно завершить диалог. Я решил, что нужно прощаться с клиентом, исходя из его ситуации. Например, если у клиента день рождения, то обязательно искренне его поздравить.

Мы тиражировали эту структуру на всех сотрудников направления СберМобайл, и это позволило достичь лучшего результата по удовлетворенности клиентов в 2025 году - 100% от цели.

ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ

Успех не приходит сам по себе. Одна из моих любимых книг - «Принцип Oz» Роджера Коннорса. Она помогла мне осознать, что только я влияю на достижение своих целей. Это стало основой для моей стратегии - сделать сервис СберМобайл удобным и полезным для каждого клиента. Какие шаги для этого я делаю:

1. Я оформил себе сим-карту, чтобы получать реальный опыт от использования продукта. Полностью прошел клиентский путь и стал лучше понимать ситуации клиентов.
2. Дальше я транслирую это решение на команду. Это первый шаг, который я прошу сделать всех новых ребят как наставник. Если у кого-то другой сотовый оператор - это не страшно, мы оформляем дополнительный номер СберМобайл и проходим обучение личному кабинету через свой опыт.
3. Рассказал своим близким про СберМобайл, и показал, как им пользоваться. Теперь получаю от них обратную связь и могу повлиять на улучшение продукта.
4. Я являюсь амбассадором СберМобайл на всей площадке. На встречах с коллегами из других направлений я делаю преимуществами и особенностями нашей сотовой связи. Это повышает насмотренность сотрудников по продуктам экосистемы. У клиентов могут возникать дополнительные вопросы про нашу сотовую связь. Знания, которыми я делаю, помогают сотрудникам решить все вопросы в одно касание и качественно предлагать наши продукты. Это огромное преимущество для клиентов, которое экономит их время.

Считаю этот подход лучшей практикой, потому что это *win-win-win* для всех сторон: для клиента, для компании и для сотрудников!

Я достоин выиграть в номинации «Оператор года», потому что всегда нахожу нестандартные решения сложных ситуаций. Мои успехи доказывают, что я умею добиваться высоких результатов и оказываю положительное влияние на мою команду и компанию в целом.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ И ИТОГИ

Кроме всего вышесказанного, у меня есть ещё несколько поводов для гордости:

1. В этом году получил почетную грамоту от Первого заместителя Председателя Правления банка Кирилла Александровича Царева за высокий профессионализм, стабильно высокие показатели в работе.
2. Награждён дипломом за 1 место в номинации «Лучший сотрудник отдела» г. Омска.
3. Я дважды был отмечен начальником отдела в рубрике «Спасибо от босса» за личный вклад в работу направления.

А еще у нас на площадке есть классная традиция – направлять письма с благодарностью родителям лучших сотрудников (приложение 1, стр.5). Именно такое письмо в этом году получила моя мама, и это растрогало ее до слез! В такие моменты я понимаю, что двигаюсь в правильном направлении, готов достигать самых амбициозных целей и искренне верю в свою победу.

Уважаемые члены жюри, спасибо за внимание!

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ КОНТАКТОВ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Брагин
---------	--------

ИМЯ ОТЧЕСТВО	Лев Андреевич
ДОЛЖНОСТЬ	Клиентский менеджер