




ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

НОМЕР ЗАЯВКИ: №26ССА-000

ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ: 60. 1. ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ: передано в жюри

| | |
|---|---|
| НОМИНАНТ | Лисицына Диана |
| ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД | Сбер |
| ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(-ок) КЦ НОМИНАНТА | Тула |
| КОЛ-ВО ОПЕРАТОРОВ НА ПЛОЩАДКЕ(-ах) КЦ НОМИНАНТА | 1000 |
| 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 | https://vkvideo.ru/video-11529314_456239018?list=In-M5klodeAR0yBcsnOHk&t=29s |

ВАШЕ ЭССЕ

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ, ДОСТИЖЕНИЯ И РЕЗУЛЬТАТЫ

Моя работа — это каждый день выходить в цифровой шторм, где репутация бренда хрупка, а доверие клиента — главный приз. Три года назад, погрузившись в сложную вселенную СберКорус, я быстро осознала: моя цель — не давать шаблонные ответы. Моя миссия — стать для клиента Архитектором Доверия, который из хаоса сомнений и растерянности выстраивает прочный фундамент уверенности и лояльности.

Передо мной стояла амбициозная задача: совместить сверхзвуковую скорость с безупречным качеством. За 12 месяцев я не просто примирила эти цели — я заставила их работать в синергии, превратив вызов в свою сильнейшую сторону.

Мои достижения — это измеримые истории успеха. Я подняла эффективность решения с первого касания (FCR) с 75% до 87%, сделав каждое взаимодействие максимально результативным. Показатель Качества Обслуживания (ВОК) стабильно превышал плановые 92%, а в сентябре достиг рекордных 102.67%. Мой вклад в операционную эффективность — сокращение среднего времени обработки чата (АНТ) на 13.7%, что высвободило ценные ресурсы для помощи другим клиентам. Это доказывает: сфокусированный интеллект, помноженный на эмпатию, строит мосты там, где другие видят лишь пропасть.

ВЛИЯНИЕ НА БИЗНЕС

Я — не периферия, а нервный узел операционной деятельности СберКорус. Если бизнес — это механизм, то я — ключевой элемент, преобразующий трение в движение.

Сокращение моего АНТ на 13.7% — это не просто сэкономленные секунды. Этот выигрыш, масштабируясь на тысячи обращений, дает компании сотни дополнительных рабочих часов, снижая издержки и повышая пропускную способность. Рост моих личных показателей удовлетворенности (CSI) до 97% — это двойная выгода: щит для репутации бренда и магнит для лояльности клиентов, трансформирующий их доверие в долгосрочную финансовую ценность. Я не просто влияю на бизнес — я укрепляю его фундамент.

ОПЕРАЦИОННАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ

Операционная эффективность — это арена, где я доказала, что скорость и точность не конкуренты, а союзники. За 11 месяцев я совершила мощный рывок во времени: сократила АНТ в чатах с 521 секунды в январе до 450 секунд к ноябрю при плане в 520.

Этот результат достигнут не спешкой, а филигранной оптимизацией. Я разработала алгоритм мгновенной диагностики, позволяющий с первых секунд выявлять корень проблемы. При этом качество только выросло: мой средний показатель ВОК составил 97.9%, что на 5.9% выше плана. Рост FCR до 87% — прямое доказательство, что я не просто быстро отвечаю, а полностью решаю проблему в первое же касание. Это и есть «золотой стандарт» эффективности.

КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ (CX)

Клиентский опыт для меня — это эмоциональный след, а не закрытый тикет. Я стремлюсь быть тихой гаванью для клиента, зашедшего в шторм стресса.

Мой главный индикатор — индекс CSAT — вырос с 4.70 до почти идеальных 4.95. Цифра 4.95 — это не просто оценка. За ней — живые эмоции клиентов, которые столкнулись не с роботом, а с специалистом, готовым решить их проблему с искренним участием. Это переход от «удовлетворения» к «восхищению». Для меня клиентоориентированность — это проактивная забота. Я предвосхищаю потребности, решая не только озвученную, но и смежную проблему. Я дарю клиенту самое ценное — ощущение, что его услышали, а его время — уважают.

ОПЫТ СОТРУДНИКОВ (EX)

Я вижу команду как слаженный оркестр, где моя роль — не только «первая скрипка», но и концертмейстер, который помогает другим оттачивать мастерство. Опыт сотрудников (EX) — это фундамент, на котором строится качество сервиса.

Я активно инвестирую в развитие коллег: за последний год стала наставником для 5 новых операторов, что помогло им выйти на плановые показатели на 15% быстрее. Мое участие в разборе сложных кейсов и создание четких алгоритмов повышают общую уверенность команды. Когда ошибки становятся уроками, а знания — общим достоянием, вовлеченность взлетает, создавая культуру непрерывного роста и снижая риски выгорания.

ИННОВАЦИИ И КРЕАТИВНОСТЬ

На проекте СберКорус рутина — враг прогресса. Поэтому я постоянно ищу креативные прорывы.

Одной из ключевых проблем был хаотичный поиск решений. Моим ответом стали «Адаптивные скрипты» — набор гибких шаблонов, которые не сковывают общение, а обогащают его ключевыми фразами, сохраняя живой, человеческий тон. Я не только использую их сама, но и делюсь с коллегами.

Мой план — создать систему наставничества, где каждый сложный кейс станет обучающим модулем. Я стремлюсь к тому, чтобы наша команда не просто решала проблемы, а творила новые, более высокие стандарты сервиса.

ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ

Мой подход основан на принципе: «Эффективность без эмпатии — роботизация. Эмпатия без эффективности — профанация». Только их синтез рождает выдающийся сервис. Моя модель, готовая к масштабированию, включает:

- Практика «Мастерство Первого Касания»: Устойчивый рост FCR до 87% — результат проактивной диагностики и многофакторной верификации, исключающей повторные обращения.
- Эмоциональная Трансформация: Умение работать с негативом и превращать его в позитивный опыт отражено в CSAT 4.95. Я использую эмпатию как мощнейший инструмент деэскалации.
- Лидерство через Служение: Мой пример — это практика неформального лидерства. Я верю в принцип: «Оператор года — это тот, кто делает лучше не только себе, но и всем вокруг».

Именно поэтому я достойна победы: мои результаты системны, масштабируемы и доказательно влияют на бизнес.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ И ИТОГИ

Мое вхождение в число лидеров конкурса «Профессионалы ЦКР» в этом году — внешнее подтверждение высокой квалификации.

Цифры — мой сухой отчет. Истинный результат — это сотни клиентов, чей «цифровой шторм» я

помогла укротить. Моя формула — сфокусированный интеллект, помноженный на эмпатию и системный подход. Я не просто выполняю работу, я создаю эталон сервиса. Мои достижения — 97.9% ВОК, 13.7% сокращение АНТ и почти идеальный CSAT 4.95 — это работающий кейс, доказывающий, что я готова носить звание «Оператора Года».

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ КОНТАКТОВ С ЖЮРИ:

| | |
|--------------|--------------------|
| ФАМИЛИЯ | Лисицына |
| ИМЯ ОТЧЕСТВО | Диана Андреевна |
| ДОЛЖНОСТЬ | Ведущий специалист |