CCGuru Awards

ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

НОМЕР ЗАЯВКИ: №26CCA-000

ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ: 60. 1. ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ: передано в жюри

НОМИНАНТ	Бубырь Евгений
ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД	ОТП Банк
ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(-ок) КЦ НОМИНАНТА	Омск
КОЛ-ВО ОПЕРАТОРОВ НА ПЛОЩАДКЕ(-ах) КЦ НОМИНАНТА	180
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://www.otpbank.ru/
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
Сопроводительный файл 1	Посмотреть загруженный файл »
Сопроводительный файл 2	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
Сопроводительный файл 3	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
ССЫЛКА на видео	https://disk.yandex.ru/d/DPKCxtLypvYRdA

ВАШЕ ЭССЕ

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ, ДОСТИЖЕНИЯ И РЕЗУЛЬТАТЫ

Рад приветствовать Вас, уважаемые члены жюри. Меня зовут Бубырь Евгений, мне 36 лет, и я родом из замечательного сибирского города Омска, который когда-то, пусть и на короткое время, был столицей России. Я являюсь частью команды ОТП Банка, играю на клавишных в рок-группе, люблю путешествовать. Музыка – это огромная часть моей жизни. Я нахожу в ней вдохновение, импульс к движению и ответы на многие вопросы. Очень часто, проводя параллель с музыкой, начинаешь иначе смотреть на жизненные ситуации, переосмысливаешь происходящее и видишь

верный путь. Музыка помогает мне развивать лучшую версию себя.

Я всегда мечтал работать в банке. Моя история в ОТП Банке началась 10 лет назад. И как для музыканта, для меня главной целью было, чтобы клиент получил положительные эмоции от диалога.

Иногда все идет по заранее подготовленным «нотам», а порой приходится импровизировать – адаптировать тон общения, отрабатывать возражения, находить решения, которые способны успокоить и вернуть доверие.

Для меня всегда была важна обратная связь от клиентов. Их благодарности – как аплодисменты после успешно исполненной «песни». Каждое положительное мнение – это сигнал, что я двигаюсь в правильном направлении. Эти отклики становятся для меня источником вдохновения и мотивации на пути к новым достижениям.

Не обходилось и без трудностей. Однако я всегда воспринимал их как шанс для роста и развития. Сложные ситуации становятся для меня уроками, которые помогают совершенствоваться. Преодолевая трудности, я извлекаю уроки и превращаю их в преимущество. Сегодня мое главное оружие против нестандартных ситуаций – это мой опыт. Я горжусь тем, что могу делиться этим опытом с молодыми специалистами, помогая им развиваться и достигать успеха.

Моя главная цель на данный момент – победить в конкурсе «Хрустальная гарнитура». Я уверен, что это поможет мне не только повысить свою профессиональную квалификацию, но и вдохновить коллег на достижение новых высот.

Среди моих ключевых достижений на данный момент:

- Участие в проекте кадрового резерва на позицию руководителя группы. Этот опыт значительно развил мои управленческие и наставнические качества, а также дал мне возможность по-новому взглянуть на организацию работы. Операторы, с которыми я работаю в рамках этого проекта, повысили свои KPI в среднем на 10-15%. И 70% из них уже заняли должности главных специалистов.

- Я стал важным источником знаний для коллег, что позволяет мне быть «живой базой знаний» в команде.

- Победа в корпоративной игре по знанию банковских продуктов «Самый умный» продемонстрировала мою профессиональную подготовленность.

- Несколько месяцев подряд (с июля по сентябрь) я получал награды за «Лучший звонок»

Каждое из этих достижений является результатом ежедневной работы, постоянного стремления к совершенству и созданию ценности для клиентов и коллег. Я горжусь тем, что, развивая себя, могу вносить свой вклад в развитие компании и вдохновлять окружающих на успех.

ВЛИЯНИЕ НА БИЗНЕС

Текущая цель ОТП Банка – удвоить базу активных клиентов к концу 2026 года, достигнув 4 миллионов. Уже в 2024 году активная клиентская база банка превысила 2,2 миллиона человек. Ежемесячный прирост новых клиентов составил более 40 тысяч человек, что на 159% превышает результаты прошлого года.

Банк – это огромный и сложный организм, где каждый элемент играет важную роль в достижении общей цели. Контакт-центр, в свою очередь – это «голос банка». Каждое обращение клиента – это

уникальный момент для формирования доверия и укрепления репутации бренда. Эмоции клиента, которые он испытывает в процессе общения, имеют решающее значение. В течение 10 рабочих смен я принимаю не менее 700 звонков, и каждый довольный клиент – это не только решение его проблемы, но и важный шаг в укреплении репутации банка, что способствует привлечению новых клиентов.

Структура диалога, его длительность и эффективность оказывают прямое влияние на количество удовлетворенных клиентов, которые, в свою очередь, могут стать активными приверженцами бренда и привести к росту клиентской базы. Когда клиент завершает диалог фразой: «Евгений, я хотел бы, чтобы вы стали моим персональным менеджером», я понимаю, что не только решил его текущую задачу, но и завоевал его доверие, и теперь это наш клиент на долгое время.

Положительные эмоции клиентов и высокий уровень их удовлетворенности создают фундамент для дальнейшего роста банка. Получая качественное обслуживание, клиент не только остается лояльным, но и становится источником привлечения новых клиентов, что в конечном итоге влияет на прибыль банка.

ОПЕРАЦИОННАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ

Мои основные KPI: FCR, CSI, AHT. Я стремлюсь максимизировать все ключевые показатели как для себя, так и для своих коллег, оказывая им поддержку в достижении высоких результатов.

FCR – решение вопроса с первого обращения увеличивает лояльность к банку действующего клиента, а потенциального превращает в действующего.

При целевом значении 85% мои результаты за последние 6 месяцев:

Май 88%

Июнь 87%

Июль 89%

Август 88%

Сентябрь 89%

Октябрь 89%

AHT (средняя длительность обработки обращения) – чем быстрее мы помогаем клиентам, тем больше клиентов оперативно получают ответы на свои вопросы. При этом важно помнить, что полнота консультации не менее важна для клиента, поэтому необходимо находить баланс между скоростью и качеством обслуживания. Мой AHT всегда на 8-9% ниже целевого значения.

CSI (оценка качества, шкала от 1 до 10) – это обратная связь, которая с одной стороны демонстрирует клиенту, что его мнение важно, а с другой помогает сотруднику увидеть его зоны роста. Наша цель: средняя оценка 8,4 балла.

Мои результаты за последние 6 месяцев:

Май 8,8

Июнь 8,9

Июль 9,3

Август 8,7

Сентябрь 9,4

Октябрь 8,9

Достижение таких значений – это результат накопленного опыта и постоянной оптимизации моей работы.

Работа над структурой диалога

В первые полгода моей работы оператором поток информации обрушился на меня как снег на голову. Мне было очень сложно строить диалог – это как новая партия, я запинался, и не знал, с какой цифры играть. Я понял, что на этом этапе моя главная задача – разложить всё по полочкам. Структура диалога – это как музыкальное произведение. У каждого звонка есть свое вступление, куплет, припев, проигрыш и концовка. Важно умело управлять каждым элементом. Первая часть диалога – это вступление, где нужно создать атмосферу доверия и настроить клиента на продуктивный разговор. Куплет и припев – это основная информация, которую необходимо донести клиенту. А вот проигрыш и концовка – это импровизация, эмоциональная составляющая, которая поможет оставить у клиента положительные ощущения и завершить разговор на позитивной ноте. Правильный баланс между четко продуманными частями и импровизацией помогает создавать по-настоящему эффективные диалоги.

Анализ звонков, не только своих, но и других операторов

Есть старая пословица: «На ошибках учатся». Я искренне верю в это, потому что каждый звонок – это возможность улучшиться. Чтобы избежать ошибок, нужно понять, что пошло не так, что стало их причиной. Для этого я тщательно анализирую звонки – свои и коллег. Такой анализ позволяет выявить тенденции, которые помогают мне не только избежать ошибок в будущем, но и совершенствовать свои навыки. Особенно я ценю моменты, когда нахожу ошибку сам – это позволяет значительно снизить риск повторения в дальнейшем.

Персонализация консультаций

Еще на обучении я мечтал получать благодарности от клиентов, но что бы я ни делал, до этого не доходило. Как-то я вспомнил, как мы с женой выбирали кольцо, обошли несколько магазинов, и в конце дня, уставшие, уже собирались уходить домой ни с чем. И в этот момент продавец, глядя на нас, просто предложил нам кофе. Именно в этом магазине мы увидели то, что искали, и сделали покупку. Я вспомнил свои впечатления в тот вечер, и понял, что клиенту зачастую нужно совсем чуть-чуть сверх его ожиданий, но это «чуть-чуть» делает огромную разницу. Каждый клиент уникален. Я стараюсь построить персонализированный диалог, который учитывает индивидуальные особенности каждого клиента. Это не просто консультация, это точная настройка общения, чтобы клиент почувствовал, что его понимают и что каждый его запрос важен для нас.

КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ (CX)

Каковы ключевые элементы моего подхода к работе с клиентами? Многие из них не новы и не сложны, но их комплексное применение дает желаемый результат и делает каждый диалог ценным.

Четкость, простота и понятность в объяснении процессов. Я всегда стремлюсь донести до клиента информацию таким образом, чтобы даже сложные банковские процессы стали для него очевидными. Задача – сделать так, чтобы клиент ушел с ощущением полного понимания того, что происходит и как будет решен его вопрос.

Учет возраста клиента и уровня его знаний в банковской сфере. Важно учитывать, насколько клиент ориентируется в финансовых процессах. Если передо мной клиент, который не знаком с нюансами банковской работы, я объясняю все максимально простыми словами, буду готов к более медленному диалогу. Если же клиент "знает всё", то здесь важно проявить профессионализм, предоставив ему точную, четкую информацию с использованием необходимых терминов.

Использование приемов пошаговых инструкций. Для многих клиентов важна ясность в том, что им нужно сделать для решения проблемы. Я стараюсь давать пошаговые рекомендации, так как людям удобнее, когда путь к решению уже продуман за них. Недавно я консультировал клиента, который не мог найти нашу точку продаж, адрес которой был отправлен ему в SMS. Я открыл карту бизнес-центра, в котором он находился, и, ориентируясь на её данные, как навигатор, «привел» клиента к нашему сотруднику. Клиент был очень доволен, что ему уделили внимание, не просто направили адрес, а буквально довели «за ручку».

Резюмирование разговора. Важно удостовериться, что клиент полностью понял, как будет решаться его вопрос. Особенно это актуально в конце диалога, поскольку именно последняя часть разговора остается в памяти клиента. Я всегда подытоживаю, что мы обсудили, чтобы убедиться, что у клиента не осталось вопросов.

Человечность в общении. Я всегда стараюсь говорить «как человек с человеком», избегаю шаблонных фраз и клише, реагирую на эмоции клиента, применяю присоединения и эмпатию, например: «Понимаю, это может сбить с толку, когда сталкиваешься с этим впервые». Искреннее «хорошего дня» в конце разговора завершает диалог на положительной ноте, создавая у клиента ощущение заботы.

Управление тоном в зависимости от настроения клиента. Важно чувствовать настроения клиента и подстраиваться под его эмоциональное состояние. В любой ситуации я стараюсь поддерживать комфортную атмосферу, чтобы клиент чувствовал себя услышанным и понятым.

Слушать, слушать и еще раз слушать. Каждому клиенту важно быть услышанным, и наша задача – продемонстрировать это. Слушать активно, с полным вовлечением – это одна из самых важных компетенций оператора. Важно не только понимать слова клиента, но и улавливать его эмоции, скрытые намерения. Для этого я использую методы активного слушания, такие как парафраз, и другие приемы, которые помогают клиенту почувствовать, что его мнение и эмоции действительно важны для нас.

Помнить, что клиент – наше всё. Однажды, в вечернее время, я принял звонок от премиального клиента, который не мог попасть в «зону 24», ему нужно было внести наличные. В процессе разговора выяснилось, что он находится в том же здании, где я работаю, и я сразу понял, что самым удобным для клиента будет, если я лично спущусь и помогу ему. Так я не только указал ему путь к нужному банкомату, но и сориентировал по его функционалу, чтобы процесс внесения наличных прошел без проблем. Клиент остался очень благодарен за внимание и заботу.

ОПЫТ СОТРУДНИКОВ (EX)

Я твердо убежден: когда сотрудники чувствуют поддержку, растут их мотивация и результаты. В нашем контактном центре, в нашей группе, царит атмосфера максимального единства и взаимопомощи. Мы не просто коллеги – мы настоящие друзья, а порой и семья. Каждый из нас понимает, что вместе мы сильнее, и именно это ощущение взаимной поддержки помогает достигать больших высот.

"Взаимопомощь как норма"

Наша команда работает как единый слаженный механизм. Если кто-то сталкивается с особенно сложным звонком, если новичкам требуется помощь, или возникает нестандартная ситуация, опытные сотрудники всегда готовы прийти на помощь. Мы понимаем, что важно поддерживать друг друга в любой ситуации. У нас есть проект «Помогатор», где опытные сотрудники оперативно подключаются к диалогу и помогают решать вопросы в реальном времени. Кроме того, существует внутренний чат нашей группы, который работает круглосуточно, 7 дней в неделю, и в любой момент можно обратиться за поддержкой. Мы знаем, что можем рассчитывать друг на друга, и это делает нас сильной командой.

"Общая цель – общие победы"

Мы не просто выполняем показатели – мы стремимся улучшать их вместе. По окончании каждого месяца мы проводим анализ наших результатов, выявляем зоны роста и активно делимся лучшими практиками.

"Поддержка вместо конкуренции"

В нашей команде нет места для конкуренции, есть только сплоченность. У нас нет «одиночек» – только командные игроки, которые помогают друг другу расти. В нашей группе работают не только опытные операторы, но и наставники, готовые делиться знаниями с новичками. Абсолютно так же было и со мной, когда я, «зеленый» оператор, пришел в команду, и у меня возникали трудности с клиентами, мне помогала и поддерживала моя группа, моя команда. Мы следуем девизу: «Плохой тот вопрос, который не был задан». Каждый сотрудник готов помочь, поддержать и наставить, не только по рабочим вопросам, но и в личных ситуациях.

"Вместе не только на работе"

Наши отношения не ограничиваются рамками рабочего времени. Мы не просто коллеги, мы действительно хорошие друзья. Мы часто проводим мини-мероприятия, квесты, поддерживаем друг друга в конкурсах и не забываем поздравлять коллег с праздниками. Новый год, день рождения – мы не оставляем никого без внимания. Такой уровень вовлеченности создает уникальную атмосферу внутри команды и способствует гармоничному взаимодействию.

Когда возникает необходимость решить важный вопрос прямо сейчас, мы готовы выйти за рамки своих непосредственных обязанностей, чтобы помочь друг другу и, конечно, клиентам. Мы понимаем, что наша сплоченность – это наш главный ресурс, и каждый из нас готов внести свой вклад, чтобы решить любую задачу.

Все это прямо влияет на показатели работы операторов и контактного центра в целом. Чем выше уровень взаимопомощи и командной работы, тем больше клиентов остаются довольны, что способствует росту их лояльности. Удовлетворенные клиенты могут стать постоянными, а новые клиенты превращаются в активных пользователей наших услуг. Таким образом, мы не только достигаем целей компании, но и создаем основу для её устойчивого роста.

Как в оркестре или хоре, где даже один фальшивый звук или голос будет заметен, так и в нашей команде каждый сотрудник играет свою роль. Когда мы работаем вместе, слаженно и в унисон, для нас нет преграды. Мы можем достичь любых высот, и это именно то, что делает нашу команду сильной.

ИННОВАЦИИ И КРЕАТИВНОСТЬ

В процессе участия в проекте «кадрового резерва» я часто сталкиваюсь с ситуациями, когда операторам, особенно новичкам, требуется помощь для оптимизации рабочего процесса, и от этого

страдают их показатели.

Пример: у сотрудника высокое значение АНТ, и задача – как можно быстрее его снизить. Я начинаю с анализа ситуации и замечаю, что сотрудник открывает множество вкладок в базе знаний, вместо того, чтобы правильно пользоваться поиском. Вкладки «висят на всякий случай», это перегружает браузер, замедляет его работу и запутывает сотрудника. Некоторые коллеги нашли другое решение – они создали текстовые файлы со ссылками на часто используемые страницы базы знаний.

Для оптимизации я провел опрос среди операторов нашей группы и составил список наиболее востребованных страниц. С этим списком я и мой РГ обратились к нашим коллегам, отвечающим за наполнение Базы знаний, с предложением расширить список «быстрых ссылок», которые позволят переходить к нужным страницам в один клик.

Это решение позволило оптимизировать работу браузера, уменьшив количество открытых вкладок, и упростило доступ к информации. И что самое важное, оно снизило АНТ на 10-15 секунд у операторов, которые раньше использовали «костыльные» методы поиска.

Такое небольшое улучшение принесло значительную пользу всему контактному центру. Иногда для эффективного решения проблемы достаточно внести незначительные изменения, которые оптимизируют процесс.

ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ

За время своей работы я научился важнейшему принципу – анализировать ошибки, как свои, так и коллег. Этот опыт, накопленный за десять лет, позволил мне выработать систему, в которой ключевыми компонентами являются качество, эффективность, аналитика, эмпатия и инициатива. Я стремлюсь к тому, чтобы каждое общение с клиентом было максимально эффективным и приносило ему не только решение проблемы, но и положительные эмоции. Я понимаю клиента с полуслова, и это помогает не только решить задачу, но и создать лояльного, довольного клиента. Ведь именно такие клиенты становятся нашими постоянными партнерами и влияют на достижение целей банка.

Мои показатели всегда превышают установленные нормы, но для меня самое главное – это доверие и благодарность клиентов. В каждом разговоре я учусь чему-то новому. Если звонок затягивается, я всегда ищу корень проблемы, а не просто стремлюсь к сокращению времени разговора.

Помимо этого, я часто становлюсь источником советов и помощи для коллег и руководителей. Помогая менее опытным операторам, я всегда советую, что гармония диалога – это сочетание правила и творчества. Я учу своих коллег отходить от скриптов, импровизировать, опираясь на логику и клиентоориентированность, чтобы каждый разговор был уникальным и максимально эффективным.

Однако работа – это не всё. Опыт общения с людьми, умение вести диалог, работать с негативом, продавать и многое другое – всё это я применяю и в повседневной жизни. То, как я работаю, помогает мне в жизни, а жизненный опыт, в свою очередь, улучшает мои профессиональные навыки.

Мой успех – это не случайность, а результат системы, которая объединяет анализ, тщательную работу над ошибками и искреннее желание помочь людям. Мой опыт – моё главное оружие. Именно поэтому я уверен, что заслуживаю победы в этой номинации.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ И ИТОГИ

10 лет – это немалый срок, за который я не раз получал благодарственные письма, различные поощрения и награды. Окончил университет. В качестве дополнительного образования, которое безусловно помогает мне в работе, прошел курс по Data Science. Также я прошел множество тренингов и прочитал множество полезных книг. За эти годы через меня прошло сотни тысяч диалогов с клиентами. Но самое важное, что я приобрел за это время – это уважение коллег. Без их поддержки, помощи и взаимного сотрудничества я не стал бы тем специалистом, которым являюсь сегодня. Я мог бы долго рассказывать о своих достижениях, но мне хотелось бы подчеркнуть, что ключевую роль в моем профессиональном росте сыграл именно коллектив, в котором я с огромным удовольствием работаю. Хочу выразить искреннюю благодарность каждому из них.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ КОНТАКТОВ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Бубырь
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Евгений Валентинович
ДОЛЖНОСТЬ	Главный специалист

КОМАНДА:

Фамилия	Имя	Должность	Email	Телефон
Стригина	Ольга	Руководитель направления по оценке и карьерному развитию персонала	o.strigina@otpbank.ru	+79038042175