



## ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

**НОМЕР ЗАЯВКИ:** №26CCA-000

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

**ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ:** передано в жюри

<b>НОМИНАНТ</b>	Федорова Анна
<b>ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД</b>	ОТП Банк
<b>ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(-ок) КЦ НОМИНАНТА</b>	Тверь
<b>КОЛ-ВО ОПЕРАТОРОВ НА ПЛОЩАДКЕ(-ах) КЦ НОМИНАНТА</b>	160
<b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>	<a href="https://www.otpbank.ru/">https://www.otpbank.ru/</a>
<b>ИМИДЖ НОМИНАНТА</b>	
<b>Сопроводительный файл 1</b>	<span style="color: green;">Посмотреть загруженный файл »</span>
<b>Сопроводительный файл 2</b>	<span style="color: red;">ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ</span>
<b>Сопроводительный файл 3</b>	<span style="color: red;">ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ</span>
<b>ССЫЛКА на видео</b>	<span style="color: red;">ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ</span>

## ВАШЕ ЭССЕ

### ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ, ДОСТИЖЕНИЯ И РЕЗУЛЬТАТЫ

Привет! Меня зовут Федорова Анна, и я – оператор контактного центра ОТП Банка. Я именно тот человек, который первым приветствует клиента при обращении в контактный центр – лицо компании, благодаря которому и складывается впечатление клиента о нашем банке. Задача оператора – быть максимально приятным и продуктивным, ведь через общение с ним клиент формирует мнение о банке, а это большая ответственность!

На данный момент я занимаю должность старшего специалиста, и, помимо этого, являюсь наставником для новых сотрудников контактного центра. Для меня важно, чтобы каждый новый

сотрудник чувствовал поддержку, знал, что всегда может обратиться за советом и помощью. Я стараюсь создать такую атмосферу в команде, где каждый чувствует свою значимость и получает все необходимые ресурсы для профессионального роста.

Мой аналитический склад ума помогает мне видеть картину не только в моменте, но и в перспективе. Это позволяет не только быстро реагировать на запросы, но и предугадывать потребности клиентов. Такой подход помогает опережать реакцию клиента, делая обслуживание более эффективным и качественным.

Моя способность просчитывать шаги наперед помогает мне не только улучшать свою работу, но и вносить предложения по совершенствованию процессов банка в целом. Это важно, ведь в современном мире, где все меняется так быстро, быть в постоянном развитии – это ключ к успеху. Я всегда ищу новые возможности для улучшения и не боюсь внедрять новые идеи, чтобы повысить качество обслуживания наших клиентов.

## ВЛИЯНИЕ НА БИЗНЕС

Мы живем в мире, где технологии и автоматизация захватывают все вокруг. Все становится более стандартизованным, включая подходы к обслуживанию клиентов. Однако, несмотря на все достижения в области технологий, именно человеческий фактор остается одним из самых важных в клиентском сервисе.

Когда клиент обращается в контактный центр, первым с ним общается оператор. И да, я – одна из тех, кто встречает наших клиентов в этот момент. Именно мы создаем первое впечатление о компании. Это не просто работа – это возможность для меня и моих коллег стать теми, кто решит проблему клиента, выслушает его и предложит решение. И от того, насколько точно и быстро мы подходим к решению вопроса, будет зависеть, останется ли клиент с нами, откроет ли он новый продукт или выберет другой банк.

Когда я решаю задачу клиента, для меня важно не просто предоставить стандартный ответ. Я всегда стремлюсь предложить что-то, что поможет выйти из сложной ситуации. Ведь именно такой подход делает сервис особенным. В конце концов, кто из нас не хочет получить внимание, персональное отношение и решение, которое подходит именно ему? Мы все – клиенты, и нам важно, чтобы к нам относились с уважением. Когда мы сталкиваемся с услугами других компаний, мы также хотим быть услышанными, не правда ли?

Я всегда помню, что каждый клиент – это не просто запрос, а человек с проблемой, который пришел за помощью. Для меня работа в контактном центре – это не просто решение вопросов. Это создание для каждого клиента уникального и приятного опыта, чтобы он захотел вернуться и рекомендовать нас друзьям.

## ОПЕРАЦИОННАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ

Благодаря опыту, у меня есть своя техника работы с системами банка и базой знаний, которые делают мою работу быстрой и точной. Это четкая схема расположения всей необходимой оператору информации о клиенте и процессах банка, которую я держу в голове во время работы. Это позволяет мне молниеносно находить ответ на любой вопрос.

Я считаю важным своевременно проходить обучения и регулярные митапы с коллегами. В современном мире, где все сосредоточено на сервисе, умение по-настоящему сопереживать

клиенту – это важный навык. Но, помимо этого, важными остаются знания, опыт, компетенции и, конечно, способность мыслить нестандартно.

Особое внимание я уделяю и индивидуальной проработке своих «слабых мест» – тех зон, где чувствую, что могу расти.

Основными показателями моей эффективности являются FCR, CSI и АНТ. Мои результаты за последние 6 месяцев:

**FCR (решение вопроса с первого обращения), целевой показатель 85%:**

Май 87%

Июнь 89%

Июль 88%

Август 87%

Сентябрь 88%

Октябрь 88%

**АНТ (среднее время обработки), целевой показатель 280 сек.:**

Май 249 сек.

Июнь 265 сек.

Июль 253 сек.

Август 269 сек.

Сентябрь 255 сек.

Октябрь 247 сек.

**CSI (оценка удовлетворенности обслуживанием, измеряется по шкале от 1 до 10), целевой показатель 8,4:**

Май 8,7

Июнь 8,6

Июль 8,8

Август 9,0

Сентябрь 9,1

Октябрь 8,8

**КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ (CX)**

Важное условие хорошей работы оператора - четкое понимание того, с каким запросом обращаются к нам клиенты. Это позволяет не только оперативно реагировать на их потребности. Я всегда ищу и активно предлагаю идеи по улучшению сервисов банка и работе мобильного приложения, изменения в Базу знаний. Все это поможет сократить количество обращений в контактный центр и повысить качество обслуживания.

Когда я работаю с клиентами, часто думаю: «А что, если бы на месте этого человека был кто-то из моих близких?» Например, моя тетя, брат или бабушка... Ведь для родного человека мы всегда стараемся сделать все максимально хорошо. Это чувство заботы я переношу на свою работу. Ведь для многих клиентов, особенно для людей старшего возраста, новые технологии могут быть настоящим вызовом. Я понимаю, что далеко не все могут разобраться с новыми сервисами, и именно в такие моменты я ставлю в приоритет не показатели, а человеческое отношение.

Когда я общаюсь с пожилыми клиентами, я стараюсь сделать процесс как можно более простым и понятным. Например, если клиент не понимает, как использовать новое приложение или сервис, я не спешу заканчивать разговор. Вместо этого я говорю: «Все хорошо, ничего страшного. Давайте сделаем это вместе». Прошу клиента включить громкую связь и шаг за шагом, по кнопочкам, объясняю, как ему нужно действовать.

Когда клиент оказывается в трудной ситуации и не знает, как поступить, переживает и нуждается в помощи, важно не только быстро решить его проблему, но и поддержать эмоционально. Я выслушиваю его, не перебивая, и даю понять, что он не один в этом процессе. Я задаю уточняющие вопросы, чтобы понять, в чем именно возникла сложность. Важно не спешить и не торопиться с решениями. Я говорю клиенту: «Не переживайте, давайте шаг за шагом пройдем через этот процесс. Я помогу вам на каждом этапе». В таких ситуациях важно помнить, что ключевое – это не только решение проблемы, но и восстановление спокойствия у клиента. Мы – не просто операторы, мы – те, кто может стать для клиента поддержкой в трудные моменты.

## ОПЫТ СОТРУДНИКОВ (EX)

Каждый день работы в контактном центре – это как новая страница в книге, где появляются интересные и порой неожиданные ситуации. И хотя я выполняю свои ежедневные задачи, каждый раз нахожу что-то новое, что помогает мне расти. В команде мы помогаем друг другу, обмениваемся знаниями и опытом. Когда коллеге нужна помощь, он может написать в наш чат, здесь придет сразу несколько вариантов решений с различными подходами и лайфхаками. Это мозговой штурм в режиме онлайн, в котором мы всегда готовы поддержать друг друга.

Когда заканчивается рабочий день, нужно уметь переключиться. Я, например, обожаю заниматься созданием изделий из эпоксидной смолы. Это помогает мне сосредоточиться на деталях и забыть о суете дня. Когда создаешь что-то своими руками, важно учесть каждую мелочь – это как в работе с клиентом. Иногда именно внимание к мелким деталям может полностью изменить картину.

Работа в команде – это не только цели и задачи. Нам нравится атмосфера, в которой каждый может быть собой. Мы читаем и обсуждаем книги, встречаемся в zoom, чтобы пообщаться и поиграть, обмениваемся подарками на праздники (удаленно это можно сделать через WB).

Мы создали чат «Не о работе», где делимся фотографиями, интересными новостями, впечатлениями о фильмах, любимой музыкой, обмениваемся рецептами и рассказываем истории о своих питомцах. У нас есть «Кулинарный клуб» и «Клуб любителей растений», где мы обсуждаем советы по уходу за растениями и даже меняемся цветами.

Все это объединяет нашу команду, помогает расслабиться и забыть о рабочей суete, мы становимся не только коллегами, но и друзьями.

## ИННОВАЦИИ И КРЕАТИВНОСТЬ

У нас есть группа «Проактивность», где мы активно обмениваемся идеями и лайфхаками, чтобы повысить эффективность нашей работы. Это место, где каждый может поделиться опытом по снижению АНТ, обсудить, какие вопросы стоит задавать клиенту, чтобы точно разобраться в его запросе, или какую заявку составить в определенной ситуации. Каждый день мы учимся друг у друга.

Благодаря такому обмену опытом, мы успешно сокращаем количество переводов между отделами, что ускоряет процесс и помогает снизить операционные затраты. Мы активно повышаем CSI и FCR, что напрямую влияет на повышение уровня удовлетворенности клиентов и их лояльности. А главное – мы выявляем и прорабатываем зоны роста, что помогает не только каждому из нас, но и всей группе в целом.

Думаю, многие слышали про **Закон Парето**: «20% усилий дают 80% результата, а остальные 80% усилий – лишь 20% результата». Далеко не всегда то, что кажется нам границей, является ею. Для достижения большего результата нам достаточно сосредоточиться на нескольких важных вещах, которые дают максимальный эффект.

У каждого из сотрудников компании есть свои знания, «фишечки» по улучшению. И если сложить их вместе, и вместе воплощать лучшие идеи в жизнь, результат превзойдет все ожидания.

## ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ

Чтобы всегда быть в курсе актуальной информации о продуктах банка и акциях, а также поддерживать высокую эффективность своей работы, я постоянно обучаюсь. В ОТП банке для этого предоставлены отличные возможности и современные ресурсы. Я активно использую нашу корпоративную платформу, которая позволяет получать как теоретические, так и практические знания.

Мои любимые темы – это продукты банка, а также важные аспекты, такие как «SWIFT простыми словами», «Автокредитование», «Работа с персональными данными», «Даты, деньги, платежи: как разобраться в многообразии услуг», «Страхование», а также культура взаимодействия с клиентами: «Структура диалога», «Исключительный сервис КЦ», «За шаг до претензии», «Tone of voice».

Мне нравится быть в курсе новинок, знать о новых продуктах и трендах в банковской сфере, а также развиваться в области цифровых технологий и психологического взаимодействия с клиентами. Все это помогает мне не только совершенствовать свои навыки, но и строить доверительные отношения с клиентами, а также эффективно разрешать конфликтные ситуации.

## ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ И ИТОГИ

Мне легко находить общий язык, проявлять эмпатию и обучать людей – будь то помочь в освоении нового функционала в приложении банка или на сайте. Я часто замечаю, что в процессе таких разговоров возникает масса идей, которые можно внедрить для улучшения программного обеспечения банка. И порой, что особенно ценно, идеи по улучшению я получаю прямо от клиентов.

На мой взгляд, это и есть самая эффективная практика. Клиент – это не просто человек, который пользуется продуктом. Это тот, кто приносит деньги компании, кто ежедневно взаимодействует с нашим сервисом и, зачастую, имеет отличное понимание того, что можно улучшить. Именно клиентская инициатива и обратная связь – настоящая движущая сила для развития и роста

бизнеса. Поэтому каждое мнение и предложение ценные, и часто именно они становятся теми искорками, которые зажигают большие идеи.

## ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ КОНТАКТОВ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Фёдорова
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Анна Евгеньевна
ДОЛЖНОСТЬ	Старший специалист

## КОМАНДА:

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