

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №8070

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШИЙ ОПЕРАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖЕР

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Ростелеком Контакт-центр
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Кострома
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	520
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://rostelecom-cc.ru/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Ларионова Любовь Александровна
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

1. Краткое знакомство, роль, цели и задачи (не более 1800 знаков с пробелами)

Я Ларионова Любовь, и я – "Лучший операционный менеджер".

Участие в «Хрустальной гарнитуре» для меня – спринт. И несмотря на то, что как в спорте, так и в своей профессии, я стаер – лучшие результаты показываю на средних и длинных дистанциях, – сегодня я расскажу вам о моих достижениях и успехах моей команды в пределах стометровки.

В команде Ростелеком Контакт-центр я 11 лет, и это не повод останавливаться на достигнутом! **Я стартовала с одной площадки**, где управляла пятью проектами с общей численностью до 100 сотрудников.

Моя команда и стоящие передо мной задачи помогли мне расти и развиваться профессионально. Мы работали над проектами совершенно разных вертикалей от телекома и ретейла до технической поддержки. Несколько проектов, которые я запускала, выросли до крупных самостоятельных направлений внутри компании: например, поддержка портала Госуслуг, Центр телемаркетинговых исследований для Ростелекома.

С января 2021 года у меня новая роль – **я руководитель операционного направления по работе с коммерческими клиентами**. На данный момент я управляю площадками, **распределёнными от Москвы до Барнаула**. А это **Команда, в которой более 700 человек и 60 проектов**.

Я всю жизнь занимаюсь спортом, а спортсменом нельзя быть наполовину, я всегда иду и добиваюсь своих целей! Я никогда не изменяю простому, но рабочему правилу: **ВСЕГДА! ДЕЛАТЬ БОЛЬШЕ! ЧЕМ! ТРЕБУЕТ! БАЗОВАЯ! ЗАДАЧА!**

Мои цели:

- Развивать профессиональные и управленческие навыки моей команды, делать ее сильнее!
- Давать каждому возможность расти вместе с компанией!
- Более эффективно распределять ресурсы!
- Повышать операционные показатели и оптимизировать затраты!
- Выводить проекты на целевые показатели в максимально сжатые сроки!

2. Положительное влияние на деятельность организации (не более 1800 знаков с пробелами)

Я операционный менеджер и точно знаю, что основной ценностью в нашей ежедневной работе являются люди. Именно поэтому моя задача – не только наращивать команду для выполнения целей, но и развивать ее, помогать ей становится эффективнее.

Для меня важно распознать и раскрыть потенциал тех, с кем я пойду к новым целям. Я даю сложные, но достижимые задачи, и мотивирую вместе идти вперед к новым рекордам и достигать сверхрезультата! Ежедневно выполняя одни и те же задачи, кажется, что учтены все мелочи и предприняты все необходимые действия. Но я вместе с командой провожу промежуточный анализ мероприятий и результатов. Мы пересматриваем себя и свою работу, перераспределяем наши ресурсы, делаем еще один самый важный рывок и ... Цель достигнута! Я считаю, что для моей команды очень важно принимать самостоятельно решения, чтобы чувствовать вкус маленьких побед, и не бояться продолжать движение вперед!

Я горжусь теми ребятами, которые **выросли в рамках моей команды! Это более 20 крутых специалистов** в проектном управлении, анализе, прогнозировании и управлении бизнес-процессами, руководители обособленных подразделений. Одним из важных достижений считаю, что многие из них **продолжают работать в нашей компании**.

Ориентиром и индикатором успеха для меня являются **наши заказчики**: стабильный рост показателей и удовлетворенности заказчиков. Я ставлю для команды задачи так, чтобы к победе мы пришли вместе и **разделили пьедестал** вместе с заказчиком.

3. Операционная эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)

Что главное в любом спорте? Правильно, победа. Но победа приносит радость, когда ты тренировался для установки нового рекорда. Также и в нашей работе: непрерывная работа над улучшениями дает необходимый прогресс и приносит удовольствие.

Одно из направлений, которое я развиваю в Компании, – это **управление бизнес-процессами**. Дождь не спрашивает, те ли кроссовки я надела для утренней пробежки – это моя ответственность. Также и для клиента – в какой канал бы он не обратился, он должен получить информацию оперативно и точно – это ответственность контакт-центра. Поэтому основной целью этой команды является поддержание структурности проектной информации работа над актуализацией данных во всех рабочих системах, оптимизация и автоматизация процессов.

Примеры:

На проекте страховой компании, в июле 2021 года произошли изменения: увеличение численности сотрудников в 3,5 раза, расширение функционала, внедрение новых регламентов.

Под моим управлением команда разработала план действий и вместе нам удалось за три месяца вывести проект целевые значения, а еще за два месяца – улучшить эти показатели! Мы оптимизировали интерфейс операторов, а также изменили подход к формированию статистики. В результате:

- Среднее Время Обслуживания сократили с 234 сек до 197 сек. (новый таргет 220сек)
- Сократили долю ошибок с 10 % до 5%
- Количество жалоб упало с 9 до 2 (новый таргет не более 4 шт.)

На проекте с неголосовой поддержкой пользователей одного из крупнейших интернет-магазинов провели мероприятия для повышения клиентоориентированности: разработали гибкие шаблоны ответов на типовые обращения, адаптировали сложные скрипты и научили операторов вести живой диалог, упростили процедуры обработки заявок.

Результат: за 6 месяцев мы вывели показатели в целевые значения!

- повысили продуктивность агента в час с 9 до 19,4 обращений.
- сократили количество ошибок более чем на 40%.
- удовлетворённость клиентов общением с агентом возросла с 76% до 89% (таргет 73%)

Работа по удержанию и сокращения оттока персонала.

Чтобы команда демонстрировала стабильное выполнение показателей, необходимо не только создать комфортные условия для работы, но и постоянно работать с атмосферой в коллективе.

Я и моя команда начинаем работу с соискателем, когда он принял предложение о рассмотрении нашей вакансии. Еще до трудоустройства честно рассказываем об условиях работы, профессиональных обязанностях, возможностях роста внутри коллектива и компании в целом. И, конечно же, о семье, членом которой он может стать! J

В процессе адаптации и наставничества новых сотрудников участвуют все: от линейных специалистов до руководителей отделов, и я сама принимаю в этом участие – это помогает мне лучше понять мою команду и подобрать правильные мотиваторы для каждого!

Поддержка и наставничество нужны и опытным сотрудникам, которые желают развиваться. Я не боюсь привлекать линейных специалистов к значимым задачам, надо лишь набраться терпения, держать ситуацию под контролем, но при этом давать сотрудникам возможность совершать ошибки, которые наверняка будут встречаться. Вместе с каждым сотрудником я анализирую как

положительные, так и отрицательные результаты. Я уверена, что давая возможность развивать и отрабатывать навыки, мы не только повышаем профессионализм сотрудников, но и лояльность к Коллективу и Компании.

Как результат, за год нам удалось сократить процент оттока в целом по коммерческому департаменту в 1,5 раза, а по направлению телемаркетинга – в 3 раза.

4. Инновации и креативность (не более 3600 знаков с пробелами)

Что бы добиваться спортивных результатов, я тренируюсь 6 раз в неделю. Как правило – утром с 5:30 до 7 утра. В это время я успеваю проанализировать текущие задачи на день.

И зачастую инсайты и подсказки на вопросы, ответы на которые я ищу некоторое время, приходят именно во время тренировок. Я не знаю, как это работает, но это факт! Физическая усталость уходит, а заряд энергии, новые идеи и план действий уже у меня!

Я черпаю вдохновение из занятий спортом. Для развития выносливости, самоконтроля и дисциплины совершаю пробежки на длительные дистанции на низком пульсе. И этот навык использую и в работе, чтобы сохранять фокус в режиме многозадачности, а в стрессовых ситуациях – не уходить в эмоции или во вторичные задачи.

Я работаю с разными людьми. У моих коллег разный профессиональный и жизненный опыт, возраст и менталитет. Каждый из нас уникален! Это делает наше сотрудничество интереснее и продуктивнее. И я точно могу сказать, что нас объединяет: общие ценности и желание вместе двигаться вперед!

Операционный менеджер должен быть гибким, чувствовать и понимать тренды, адаптироваться под текущие реалии.

Для обеспечения укомплектованности персоналом, в рамках пандемии и локдауна, не имея опыта работы с большими группами дистанционных сотрудников мне и моей Команде необходимо было оперативно найти баланс между: дистанционным и очным форматами работы сотрудников, испытанными подходами и новыми решениями в обучении и работой с персоналом. И затем масштабировать этот опыт.

Мы запустили и стали развивать дистанционный формат работы наших сотрудников.

Запустили массовый подбор сотрудников на дистанционную работу. Я **организовала штаб по развитию данного направления**: собирали фокус-группы, анализировали результативность, учитывали пожелания соискателей по удобству и прозрачности процесса, мнения сотрудников по восприятию обучения, обратной связи, взаимодействию с коллегами и непосредственными руководителями, комфортности формата работы.

Уже на первых группах выяснили, что отлаженные процессы для очного формата, часто не подходят для дистанта. И прописные истины для сотрудников, работающих в офисе, для дистантов – космос. Этот космос – мы покоряли **вместе!**

Для дистанционных сотрудников требовалось детальное погружение в специфику работы, в требования трудовой дисциплины, ответственность и этику работы на линии, конфиденциальность информации.

Вместе со специалистами HR разработали план дистанционной поддержки и адаптации, трансформировали формат подачи материалов.

Программы знакомства, обучения и операционного взаимодействия доработали на основе цифрового контента, сейчас они включают в себя:

- видео-экскурсии по площадкам в онлайн и офлайн режиме,
- интерактивные инструкции по работе в интерфейсах.
- возможность общения с коллегами, наставниками и руководителями в проектных групповых и индивидуальных чатах.
- онлайн-планерки и встречи «без галстуков» и в режиме видео-конференций.

Я подключаюсь к первичным встречам с соискателями и новичками, записываю приветственные видео, общаюсь в рабочих группах и онлайн-чатах. Эти встречи позволяют мне оперативно отслеживать динамику настроений, сроки внедрения и качество реализации новых решений.

Так цифровая информационная среда стала для нас рабочим инструментом для создания лояльной, мотивированной и дружной дистанционной команды. Нам удалось в срок **менее месяца набрать, обучить и запустить** в линию дистанционную команду более 150 человек.

5. Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)

Последние два года стали периодом активного развития аутсорсингового направления в нашей Компании. Мы масштабировали и запускали новые проекты, открывали новые площадки.

Для аутсорсинговых контакт-центров, важно найти идеальный симбиоз между партнерами и командой исполнителя. Вместе с директором департамента мы выработали **новый подход в формировании проектной команды**. Создали матрицу кандидатов и подбираем в проектную команду сотрудников, учитывая личностные компетенции, профессиональный опыт, стиль взаимодействия и управления командой. Все это должно совпадать с динамикой и профилем проекта.

- для банковских и гос. проектов, в основе команды стоят ребята структурные, любящие долгосрочное планирование и стабильность, с сильными аналитическими навыками;
- для ритейла – это динамичные, креативные, заряженные на генерацию новых идей и быстрое внедрение решений. Похожий профиль работает для краткосрочных, но масштабных проектов.

Внедрение этого подхода в начале 2021 года показало результат. Мы регулярно измеряем удовлетворенность заказчиков работой нашей команды, и по сравнению с прошлым годом показали положительную динамику.

- CSI по работе проектных менеджеров вырос на 5% и составил 97%.
- CSI по качеству работы операционной команды контакт-центра составил 89%, что на 18% выше чем в 2020 году.

А довольные заказчики готовы к расширению сотрудничества, конечно же рекомендуют нас своим партнерам! Так растет и наш проектный портфель, и выручка, и операционная эффективность.

Выручка на одного оператора в 2021 году относительно 2020 года увеличилась на 4% и составила – 84,2т.р./мес

6. Вовлеченность (не более 3600 знаков с пробелами)

Я часто выхожу в операционный зал, когда мне нужно передохнуть и перезагрузиться, там

действительно моя семья!

Я понимаю, что руководитель – пример для команды. Поэтому я принимаю участие во всех корпоративных мероприятиях и конкурсах, сама иницирую и подхватываю идеи коллег. Я **организовала и возглавила команду, которая представляла нашу Компанию на «Гонке Героев»** среди Компаний группы Ростелеком.

Мы вместе с Заказчиками организуем празднование проектных достижений и важных дней. А в масштабном конкурсе, организованном одним из наших клиентов, в котором участвуют конкуренты-поставщики со всей России, наша Команда занимает первое место два года подряд.

Многие **мероприятия, которые я запустила** несколько лет назад в рамках одной площадки, **стали уже традициями всей Компании:**

- Каждый год наши Деда Морозы со Снегурочками выезжают с поздравлениями и подарками к детям наших сотрудников.
- Мы записываем поздравительные видео-открытки для членов нашей команды на смежных площадках и удаленных сотрудников.
- На Хеллоуин мы устраиваем «страшно интересные» шоу. Ребята готовятся заранее: мы оформляем тематические фотозоны и рабочие места в определенной стилистике. А наши костюмы – это произведения искусства!
- Спортивные мероприятия. Это наши внутренние челленджи, которые мы запускаем между площадками, и всероссийские соревнования: «Лыжня России», Сдача ГТО, «Кросс Нации» и другие.
- Участие в городских праздниках и социальных проектах: «День города», «Дни посадки Леса», «Полк Бессмертия», «Дни хороших дел».

Мы активно развиваем программу лояльности, которая дает возможность сотрудникам нашей Компании получать приятные бонусы от партнеров по программе. Многие ребята сами находят, договариваются и предлагают включить в программу ту или иную компанию. На сегодняшний день это более 100 крупных федеральных компаний и компаний местного уровня.

Сегодня моя Команда распределена по всей России, и чтобы быть ближе к своим удаленным коллегам, я активно пользуюсь социальными сетями, делюсь настроениями и событиями своей жизни. Радуюсь вместе с ребятами их достижениям, поддерживаю, когда это требуется. И я чувствую, все что я стараюсь делать для своей Команды и вместе с Командой – это не зря!

Когда незнакомые люди, пишут, что хотят в нашу команду, или когда кто-то из сотрудников пишет, что я дала стимул заняться спортом, и что моя энергия их заряжает... Я не могу подвести Команду, а Команда меня!

7. Лучшие практики в индустрии (не более 1800 знаков с пробелами)

Постоянное развитие невозможно без оглядки на опыт окружающих и понимания тенденций. В спорте для меня наставник – мой тренер, а в работе – международные эксперты, руководители и мои коллеги. Начиная карьеру в Компании Ростелеком Контакт-центр, я советовалась с опытными коллегами других направлений. Сейчас для повышения профессионального уровня я прохожу регулярные индустриальные сертификации, а реализация проектов для известных брендов дает мне возможность постоянно оставаться в тонусе.

Я плотно работаю с HR-департаментом для развития в рамках управления персоналом. Для меня это важно, потому что сотрудники являются для меня главной ценностью. Разбираться и понимать

структуру расходов и доходов, грамотно распределять текущие затраты и планировать будущие периоды мне помогают коллеги из финансового отдела.

В моем графике стоят регулярные встречи с отделом развития бизнеса и маркетинга.

Мы изучаем тренды и запросы потенциальных клиентов, успешный опыт наших конкурентов в клиентском сервисе и цифровизации.

Я слежу за экспертными блогами в области контакт-центров, управления персоналом, развития лидерства и личностного роста. Анализирую подходы, которые разбирают эксперты, делюсь с коллегами, адаптирую практики к реальности работы своего подразделения и внедряю наиболее эффективные решения.

Дипломы и сертификаты:

- Прохождение курса Менеджер/Внутренний аудитор системы менеджмента качества по ISO 9001:2015 (регистрационный номер QMS-RF21/0702)/ Международная тренинговая компания ООО «СЕРТ Академия».
- Прохождение курса Мастер управления Контактным центром –№ 113972 – Апекс Берг Контакт-центр Консалтинг.
- Прохождение курса Аудит и оптимизация деятельности КЦ на базе стандарта ISO 18295:2017. Подготовка внутренних аудиторов – № 117986 – Апекс Берг Контакт-центр Консалтинг.

8. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Лучший операционный менеджер и успешный руководитель – не тот, кто все знает, умеет и реализует сам. Это **Лидер, способный вдохновить и зарядить своей энергией** всю Команду.

Для меня остановиться – равно сдаться. Несмотря на плохую погоду или настроение, боль или усталость я выхожу на тренировку и добиваюсь своих целей. По итогу сезона 2021 из пяти всероссийских стартов, в трех я взяла первые места и установила свой личный рекорд на дистанции 10 км.

В работе в любых обстоятельствах, я тоже выбираю движение вперед! Не останавливаться на достигнутом и постоянно улучшать результаты – через драйв, настрой на победу, которыми я и делюсь со своей Командой.

Я стремлюсь занять новые ступени на пьедестале – в моем плане до 2025:

- Сформировать на площадках команду крутых операционных руководителей, которые не боятся принимать и реализовывать новые решения!
- Сократить период выхода в целевые показатели при запуске новых проектов до 1,5 месяцев.
- Запустить новый проект численностью от 500 человек.
- Стать Операционным директором Ростелеком Контакт-центр!

И когда мы встретимся с вами в следующий раз, я поделюсь своим уникальным опытом и расскажу о моей новой функции и Департаменте, который мне предложат возглавить!

А если из личного: я буду продолжать заниматься спортом и улучшу свой рекорд на дистанции 10 км. И обязательно научусь танцевать сальсу!

С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Ларионова
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Любовь Александровна
ДОЛЖНОСТЬ	Начальник отдела