


ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

НОМЕР ЗАЯВКИ: №23ССА-000

ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ: ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

НОМИНАНТ	Гаврилов Антон
ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД	Сбер
ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(ок) КЦ НОМИНАНТА	Екатеринбург
КОЛ-ВО РАБОЧИХ МЕСТ НА ПЛОЩАДКЕ(ах) КЦ НОМИНАНТА	982
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://www.sberbank.com/ru/
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
Сопроводительный файл 1	Посмотреть загруженный файл »
Сопроводительный файл 2	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
Сопроводительный файл 3	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ВАШЕ ЭССЕ

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

Сбер - самый востребованный банк среди розничных клиентов, его услугами пользуется большинство жителей России. Для клиентов Сбер - это целая экосистема сервисов, позволяющая реализовать потребности и мечты клиентов. Для сотрудников Сбер - надёжный работодатель, который даёт возможность развиваться сотрудникам лично и профессионально, участвовать во всех процессах и чувствовать уверенность в своём будущем.

Меня зовут Гаврилов Антон и я уже 7 лет сотрудник контактного центра Сбера! Мой функционал - рассмотрение первичных и повторных письменных обращений клиентов, а также государственных органов по направлениям «Взнос-Выдача денежных средств в устройства самообслуживания» и «Бонусная программа СберСпасибо». Главная цель - быстрое и качественное решение вопросов клиентов, сохранение их лояльности и приверженности продуктам компании. В мои обязанности входят взаимодействие с профильными службами банка и партнёрами экосистемы, совершение исходящих звонков для предоставления решения и консультации по продуктам банка, подготовка подробных письменных ответов. Ещё я тренер и наставник для новых сотрудников по всей России, поддерживаю коллег после прохождения обучения, помогаю в период адаптации. Мне доверяют функционал замещения руководителей групп в период их отсутствия.

Благодаря постоянному обучению, активному участию в оптимизации процессов, приверженности ценностям компании мне удалось достичь высокого уровня профессионализма и признания руководства банка. В свободное от работы время я изучаю английский язык и читаю книги по психологии. Мне нравится процесс саморефлексии, он помогает мне найти ресурсы для достижения высоких результатов в жизни и работе. Мой девиз: "Либо делай работу хорошо - либо её вообще не делай!". Догадаетесь какой вариант я выбираю? Конечно же первый!

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

Одна из стратегий Сбера - развитие команды для построения лучшей экосистемы страны. В моей голове есть чёткое понимание, что я не рядовой сотрудник - исполнитель, а специалист, способный предлагать, улучшать и влиять на процессы! Я с удовольствием участвую в повышении качества работы нашей команды.

В июне 2022 года мной был проведён анализ: 22% критичных ошибок в качестве по тематике «СберСпасибо» связаны с некорректным расчётом бонусов к начислению при операциях возврата. С бонусного счёта клиентов списывали больше бонусов, чем положено. Это привело к росту повторных обращений и низким оценкам удовлетворенности решением банка. Я разработал калькулятор для автоматического расчёта бонусов в Excel, который стал обязательной частью процесса работы с обращениями. Им пользуются коллеги из Екатеринбурга, Волгограда, Воронежа и Омска - в этих городах рассматривают обращения по бонусной программе. При использовании калькулятора специалистам не требуется самостоятельно проводить расчёты и тратить время на проверку итогов. Результат внедрения инструмента - сокращение времени на расчёты с 5 до 1 минуты, отсутствие ошибок в качестве за некорректное начисление бонусов, сокращение до 0 количества повторных обращений, рост показателя CSI.

Ко мне часто обращаются коллеги за помощью в рассмотрении обращений из разных городов. В какой-то момент я спросил себя: "Что привело к тому, что ежедневно я получаю десятки запросов от внутренних клиентов?". Ответом является тот факт, что я сам позволяю себе вмешиваться в их работу: проверяю ответы и направляю рекомендации, провожу анализ по повторяющимся ошибкам, связываюсь с кураторами по направлению для уточнения спорных моментов, сотрудничаю с профильными подразделениями для поиска наиболее выгодного результата. Могу ли я себе всё это позволить?

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

Да! Качество моей работы оценивают высоко. За 2022 год контроль качества проверил 132 закрытых мной обращения и оценил их на 100%. Благодаря положительным оценкам клиентов (CSI), дополнительным баллам от контроля качества в категориях "WOW-сервис", "Неравнодушное отношение к клиенту", "Решение нестандартного кейса" и других, показатель качества увеличен до 102%. Производительность за последний год ежемесячно на 20-40% выше цели, при этом среднее время отработки одного обращения клиента на 10 минут ниже планового.

По итогам 3 квартала и октября 2022 года в рейтинге эффективности я занимаю 2 место на площадке Екатеринбург среди 213 сотрудников отдела и 34 место среди 3 495 коллег по всей России. Мои успехи подтверждаются корпоративными наградами от Заместителя Председателя Правления банка: в 2020 году награждён почётной грамотой за вклад в улучшение рабочих процессов и приверженность корпоративным ценностям, в 2021 году за высокий профессионализм и стабильно-высокие показатели в работе. 12 ноября 2022 года в День Рождения Сбера на торжественной церемонии были объявлены имена сотрудников, которые удостоены корпоративной награды за 2022 год. Мне будет вручена почётная грамота за высокие достижения, оказавшие положительное влияние на работу контактного центра. Получать такие награды ежегодно является большой гордостью для меня.

В ноябре 2022 года я попал в финал корпоративного конкурса "Лучший по профессии", который проходил в формате деловой игры в Москве. Среди 3 500 сотрудников контактного центра Сбера по всей стране, которые были выбраны для участия в конкурсе, мне удалось занять 11 место в номинации "Лучший специалист поддержки". Я получил бесценный опыт, проходя каждый этап конкурса, проанализировал свои результаты, определил зоны роста и уже поставил цель на следующий год - победить! Я решил, что хочу окружать себя такими же профессионалами и развивать команду.

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

В процессе работы с обращениями клиентов сотрудники контактного центра работают с большим объёмом информации - ежедневно запускаются акции по начислению бонусов, в которых множество условий и ограничений, с которыми сотрудникам необходимо разобраться быстро, не нарушая время обработки обращения. Мы используем в работе несколько программ, по которым проверяем выполнение условий для получения поощрений клиентами, используем корпоративный портал для поиска подходящего решения. Для меня удобнее воспринимать информацию в виде схем, таблиц и матриц, нежели искать нужное в огромном текстовом массиве.

В апреле Банк России снизил комиссию на эквайринг по некоторым социально-значимым категориям торговых точек. В бонусной программе изменился процент начисления повышенных бонусов в этих категориях, при этом по разным карточным продуктам процент отличался. Одновременно изменились правила порядка 12 акций, в которых сложно было разобраться. Для того, чтобы консолидировать всю информацию и упростить её поиск я создал для себя и коллег визуал в виде таблицы, в котором можно быстро понять какое количество бонусов положено к начислению для клиентов. Мне приятно получать обратную связь от коллег о том, что они постоянно используют мои схемы и таблицы в работе. Недавно я узнал, что один из моих визуалов коллега передал своей супруге, которая обслуживает VIP-клиентов на первой линии. Время обслуживания клиента на линии при использовании моих материалов сократилось в среднем на 3-4 минуты. Такие успехи коллег меня очень вдохновляют, и я готов продолжать готовить материалы, писать матрицы и предлагать их для использования в работе. Большинство моих работ публикуют на корпоративном портале, чтобы на них ориентировались сотрудники из других городов.

Как ещё я воплощаю в жизнь свою инициативу по развитию команды? За последние 3 месяца я провёл 18 обучающих встреч с коллегами: мы анализировали ошибки, продумывали как при отрицательном решении составить такой ответ, чтобы клиент всё равно остался доволен, тренировали нашу эмпатию. В мае в нашем отделе сформировали новую группу, в которую перевели коллег с опытом работы на голосовом канале. Им требовался сильный наставник, способный в короткие сроки научить работать в специализированных программах, качественно рассматривать обращения, составлять подробные ответы. Я с удовольствием принял предложение стать для группы таким наставником, найти западающие зоны и исправить их. В начале нашего сотрудничества доля критичных ошибок у моих новых «одноруппников» составляла 43%, средний балл по качеству был 92%. За 3 месяца мной разработано 12 тренажеров-кейсов, 5 тестирований, проведены личные очные встречи с каждым из 8 сотрудников. В кейсах я моделировал сложную ситуацию клиента и предлагал участникам найти решение, произвести расчёты, найти в правилах акций основание для ответа клиенту. В тестах мы закрепляли изученный материал, неправильные ответы помогали мне понять какие ещё аспекты остались без внимания при обучении. Удалось ли мне помочь коллегам? Да! Мы научились предоставлять клиентам подробные ответы, сократили долю повторов. За июнь и июль доля критичных ошибок снизилась до 23% средний балл по качеству увеличился на 4% и достиг целевого показателя. Самое приятное для меня это то, что в ноябре запустилось новое обучение в режиме онлайн для коллег из Омска и моих учеников выбрали наставниками в помощь мне для проведения практики. Уровень их экспертизы вырос настолько высоко, что они уже и сами могут быть эффективными тренерами. "Антон, без тебя мы бы не справились!" - от этих слов у меня мурашки по коже.

5. Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)

Для меня важно быть полезным и для этого я готов делиться своим временем. Однажды в отпуске я получил сообщение от коллеги с описанием кейса и просьбой о помощи. В тот момент мой самолёт только приземлился в Риме и мне необходимо было проходить паспортный контроль, таможню. Поступивший кейс был нестандартный, интерес решить его и помочь коллеге были выше желания скорее увидеть Древний город. Усевшись на ближайшую скамейку мне удалось найти оптимальное решение для клиента и предоставить консультацию по дальнейшим действиям коллеге.

В работе с обращениями я ориентируюсь на потребность клиента и ресурсы банка. В случаях, когда по вопросу клиента процедурами предусмотрен отказ, я ставлю своей целью предложить клиенту альтернативы или проконсультировать как действовать в будущем, чтобы получить выгоду. Если клиент не получает повышенные бонусы СберСпасибо в текущем периоде я объясню ему, что сделать пошагово для получения этих бонусов в следующем периоде. Если клиент не может воспользоваться каким-то сервисом в мобильном приложении банка, я обязательно вместе с ним пройду все шаги и научу пользоваться платформами компании. Особый акцент в этом процессе делаю на пожилых клиентов, которых не только необходимо научить пользоваться сервисами, но и окружить заботой и доказать, что использование этих программ является безопасным и надёжным. Для меня приятно слышать эмоции пожилых клиентов, которые впервые смогли зайти в личный кабинет, сканируя QR-код, или приобрели самостоятельно билет на самолёт на сайте бонусной программы.

За 2022 год я получил несколько благодарностей от клиентов и коллег из профильных подразделений. Я помогаю нашим клиентам и вне работы. Однажды в продуктовом магазине возле моего дома я услышал разговор двух пожилых женщин о бонусной программе. Одна из них делилась тем, что за короткое время по непонятным причинам смогла получить большое

количество бонусов, а другая жаловалась на отсутствие бонусов. Я тактично решил вмешаться в разговор и поделиться опытом участия в бонусной программе: рассказал об уровнях привилегий, научил подключать категории повышенных бонусов в личном кабинете программы, познакомил с акцией для пенсионеров с помощью которой можно получать больше бонусов. Через месяц в мою квартиру кто-то постучался. Открыв дверь, на пороге я увидел одну из тех женщин с яблочным пирогом в руках. Оказалось, что мы живём в одном доме и она решила отблагодарить меня за помощь. После моей консультации соседка стала не только получать больше бонусов, но и начала активно участвовать в играх на базе бонусной программы, помогать подругам разобраться в правилах. Женщина решила испечь для меня пирог и сказать "Спасибо" - это самая приятная благодарность в моей жизни!

6. Вовлеченность (не более 3600 знаков с пробелами)

В работе для меня важно осознание того, что я эффективный сотрудник. Я не могу себе позволить работать плохо, проигнорировать просьбу о помощи коллег, провести некачественно обучение. Любую критику я воспринимаю с благодарностью и использую её как вектор для изменений. Моим главным мотиватором является удовлетворенность самим собой. Всегда приятно уйти домой со смены, зная, что ты сделал всё, что от тебя требуется и даже больше. Признание меня лучшим сотрудником среди всех площадок, эффективным исполняющим обязанности руководителя группы, топовые позиции в рейтингах не так важны, как осознание собственной значимости и вовлеченности.

Банк предлагает неограниченное количество ресурсов для развития: обучающие курсы, тренинги, возможность пробовать себя в разных процессах. За последний год я посещал тренинги "Управление эмоциями", "Тайм-менеджмент", повторно проходил курсы "Навыки эффективных коммуникаций", "Развитие эмпатии". Самым интересным для меня курсом стал "Профессиональное владение Excel", изучив который я смог создавать инструменты для оптимизации процессов и обучающие материалы для сотрудников. Коллеги с благодарностью воспринимают мою помощь и связывают свой рост именно с моим активным участием в их развитии. Это подтверждается ежегодными оценками, которые мы выставляем друг-другу. В ноябре я получил несколько положительных отзывов от коллег со своей площадки и профильных подразделений за активное сотрудничество и помощь. Именно эти отзывы являются моими главными мотиваторами. В моей голове постоянно крутятся мысли: «А где я в рабочем процессе?», «А чем я еще могу быть полезен?». Ответы на эти вопросы позволяют мне сделать вывод и сказать самому себе: «Антон, ты точно на своём месте! Ты полезен для банка!

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

Кураторы по направлениям выбирают меня для поиска решений по сокращению количества обращений клиентов. В феврале в очереди бонусной программы было около 2 000 обращений, из них 1 500 по направлению купонов от партнёров. Купон – это скидка на заказ у партнёра, которую клиент приобретает за бонусы Спасибо. Как правило, предложение ограничено сроком действия и для клиентов критично получить промокод на скидку в день покупки. Клиенты массово обращались в банк с проблемой, что им не поступил купон. Они были вынуждены ожидать на линии оператора, а затем 3-4 дня ждать решения по своему запросу. Из-за длительного срока ожидания ответа увеличилось количество обращений с просьбой аннулировать купон и вернуть бонусы. Предоставить клиенту промокод могли только сотрудники второй линии с доступами в специальную программу.

Я определил шаги, которые делает специалист до момента закрытия обращения: анализ операции, выставление экспертизы в профильное подразделение, проверка сроков действия промокода, формирование ответа. Между этими этапами проходили 1-2 дня. Я предложил предоставить доступы в программу сотрудникам первой линии. Оно было одобрено и реализовано. Сейчас, если клиент по какой-либо причине не получает промокод в момент заказа он может получить его за минуту через сотрудника первой линии. От этого изменения выгоду получили все:

1. клиенты - оперативное решение и возможность приобретения товара со скидкой;
2. банк - снижение нагрузки;
3. партнёры - сохранение лояльности клиента;
4. сотрудники - сокращение времени на разговор с клиентом, нет нагрузки на вторую линию поддержки.

Сейчас, когда вижу рост обращений, в первую очередь смотрю на процесс – чего не хватает, что можно изменить. Участие в оптимизации процессов увлекает меня, мне важно быть причастным и влиять на бизнес-результат!

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ КОНТАКТОВ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Гаврилов
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Антон Константинович
ДОЛЖНОСТЬ	Главный специалист