

## ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

**НОМЕР ЗАЯВКИ:** №24ССА-000

**ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ:** ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

**ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ:** передано в жюри

<b>НОМИНАНТ</b>	Искандарова Исланда
<b>ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД</b>	СБЕР
<b>ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(ок) КЦ НОМИНАНТА</b>	Самара
<b>КОЛ-ВО РАБОЧИХ МЕСТ НА ПЛОЩАДКЕ(ах) КЦ НОМИНАНТА</b>	2500
<b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>	<a href="https://www.sberbank.ru/ru">https://www.sberbank.ru/ru</a>
<b>ИМИДЖ НОМИНАНТА</b>	
<b>Сопроводительный файл 1</b>	<span style="background-color: #90EE90;">Посмотреть загруженный файл »</span>
<b>Сопроводительный файл 2</b>	<span style="background-color: #90EE90;">Посмотреть загруженный файл »</span>
<b>Сопроводительный файл 3</b>	<span style="background-color: #90EE90;">Посмотреть загруженный файл »</span>
<b>ССЫЛКА на Youtube</b>	<a href="https://youtu.be/1X4JwYFHGKA?si=TtnxMjGeN8JxqM6">https://youtu.be/1X4JwYFHGKA?si=TtnxMjGeN8JxqM6</a>

## ВАШЕ ЭССЕ

**Описание, цели и достижения (не более 3600 знаков с пробелами)**

На одном из своих выступлений Герман Греф зацепил всех крылатой фразой «Сбер – больше, чем банк». И я не могу не согласиться с Председателем Правления. Это целая вселенная сервисов для жизни человека и бизнеса. Я работаю в организации, которая является одной из ведущих международных компаний. Наши ценности – это основа отношения к жизни и работе; внутренний компас, помогающий принимать решения в сложных ситуациях; принципы, верность которым мы

храним всегда и везде.

Как и у каждой успешной компании, у Сбера разработан определённый план действий, направленный на достижение поставленных целей и обеспечение успеха в долгосрочной перспективе. Давайте обратимся к стратегии Сбера 2025 по розничному бизнесу. Стратегическим направлением развития компании является персонализация работы с клиентами, направленная на удержание, активацию и увеличение глубины взаимодействия клиента и Банка, то есть повышение эффективности через человекоцентричность. Именно поэтому одной из задач Центра Заботы о Клиентах является обеспечение человекоцентричного подхода к Клиентам и предоставление для них быстрых и практичных решений.

Последние несколько лет выдались сложными не только для страны, но и для банка. Однако, команда Сбера продолжает демонстрировать высокий уровень человекоцентричности, уделяя особое внимание потребностям клиентов и предвосхищая их ожидания. Фокус на клиента становится всё более важным в условиях быстро меняющейся финансовой среды и усиленной конкуренции. Важным вектором человекоцентричности Сбербанка является индивидуальный подход к каждому клиенту.

Одним из ключевых достижений 2023 года стало признание Сбера сильнейшим брендом Европы среди банков согласно рейтингу национальных брендов Brand Finance. Это ли не показатель успеха в достижении поставленных целей? За неполный 2023 год количество активных розничных клиентов увеличилось почти на 4 миллиона людей. Это значит, что доверие к Сберу растёт с прогрессирующей скоростью. И всё благодаря слаженной работе всех подразделений. Единая Служба Заботы о Клиентах является тем самым «пазлом» Сбера, который помогает клиентам даже, казалось бы, в совсем нерешаемых вопросах.

Мои цели и достижения в работе непосредственно связаны с целями банка, в котором я работаю. Я полностью осознаю, что предоставление лучших решений для клиентов и достижение высоких показателей являются ключевыми факторами успеха, как для меня, так и для банка в целом.

Одна из моих целей – предоставлять уникальные решения, находить выход из сложных ситуаций и поддерживать репутацию банка, который заботится о каждом своём клиенте.

Быть лидером по показателям также является важной целью для меня. Высокие показатели эффективности и качества – это индекс успешности моей профессиональной деятельности. Из решения каждого отдельного вопроса клиента действительно складывается успех не только для меня, как профессионала, но и для всей компании. Каждый решённый вопрос является кирпичиком в формировании репутации компании, уровня доверия клиентов и, конечно же, прибыли. Поэтому, стремясь к удовлетворению потребностей клиентов и предвосхищению их ожиданий, я создаю благоприятную среду для роста и процветания компании. Я стремлюсь быть лидером по показателям каждый квартал и вот уже несколько лет подряд успешно достигаю поставленной цели.

Свидетельства о признании от вышестоящего руководства, ежедневные благодарности от клиентов показывают, что я движусь в правильном направлении и нахожусь на своём месте.

### **Влияние (не более 3600 знаков с пробелами)**

Есть отрывок из книги «Алиса в стране чудес», в котором говорится: «Если вы не знаете, куда идёте, то любая дорога сможет привести вас туда». Эта простая цитата показывает важность знания желаемого места назначения не только в жизни, но и на работе. К 26 годам я чётко осознаю, кто я есть и кем хочу быть. В первую очередь я личность, которая хочет доказать миру,

что потенциал есть в каждом человеке, нужно лишь суметь его разглядеть.

Цитируя Брайана Трейси, «Ваши цели – начало всего великого», я считаю, что цели — это то, что даёт смысл и направление нашей жизни. Однако просто установить цель не является достаточным условием для её достижения. Для этого необходимо правильно поставить цель, определить свои приоритеты и разработать конкретный план действий.

Моя главная цель в работе – обеспечить счастье каждого клиента, с которым я взаимодействую. Это не просто пустые слова, а основа моей философии работы. Я верю, что каждый человек заслуживает быть счастливым, и я стремлюсь сделать всё возможное, чтобы воплотить это в реальность.

При взаимодействии с клиентами, я показываю, что возникшая проблема – это что-то временное и, что со своей стороны я прикладываю все усилия для устранения неполадок. Я открыто и честно рассказываю о своём опыте активного использования банковских продуктов, выстраивая между собой и клиентами доверительные отношения. Я стремлюсь показать, что я надёжный и ответственный профессионал, который всегда действует в интересах клиента.

Когда я говорю о счастье клиента, я не ограничиваюсь только удовлетворением их потребностей. Для меня счастье клиента означает создание положительного и значимого опыта, который они будут помнить и ценить. Я стремлюсь к тому, чтобы каждый клиент чувствовал себя особенным и важным.

Для меня счастье клиента не ограничивается только моментом взаимодействия. Я стараюсь, чтобы клиенты оставались довольными и после завершения нашего взаимодействия. Я ценю любую обратную связь и использую её для улучшения своей работы и повышения уровня удовлетворённости каждого клиента.

Можно ли измерить счастье? Определённо, да. Оно измеряется в оценках CSI (Customer Satisfaction Index), в лояльности клиентов к банку, в прибыли в виде новых оформленных продуктов, а также в рекомендации банка своему окружению, то есть привлечении новых клиентов благодаря оказанию качественного сервиса.

Эмоции – это именно то, что клиент уносит с собой после нашего взаимодействия. Высокие оценки удовлетворённости клиентов – это лучший показатель качества моей работы. За неполный 2023 год я получила более 90% высоких оценок CSI.

Постановка задач помогает мне осознать, чего я хочу достичь. До конца осознанные цели ориентируют меня на достижение высокого результата и направляют меня не на то, что я делаю, а для чего я это делаю.

Важный аспект в достижении целей – они должны быть значимыми для нас самих. Если цель не важна для нас, мы не будем чувствовать мотивацию и энергию, необходимые для её осуществления.

Как и перед каждым специалистом, передо мной на сегодняшний день стоят цели по выполнению показателей на 100% по таким параметрам, как производительность, качество и СВОО (среднее время обслуживания обращения). Эти показатели влияют не только на меня, но и на Единую Службу Заботы о Клиентах в целом, поэтому ежедневно я выполняю данные показатели более чем на 100%, из чего в итоге и складывается качественный сервис.

**Эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)**

Я работаю с обращениями клиентов, которым не смогли помочь на первой линии. Часто работу с обращениями называют «Претензионкой». Клиенты заходят к нам со своей «нерешаемой» проблемой, а в конечном результате они получают качественный сервис, направленный на урегулирование, в том числе в особом порядке.

Учитывая, что каждый клиент уникален, я стараюсь адаптироваться к их индивидуальным потребностям и предоставлять персонализированные решения. Я стремлюсь предугадывать возможные проблемы или трудности, с которыми клиент может столкнуться, и заранее предлагать релевантные и уникальные решения.

Штатный подход в работе основывается на Матрице принятия решений, разработанной банком, на нормативных документах и на Базе Знаний, где прописаны решения 90% проблем, которые встречаются у Клиентов. Но что же по поводу оставшихся 10% вопросов Клиентов, где нет описания решения? Всё очень просто! Тут-то и включается клиентоориентированная политика банка, которая направлена на возможность принятия решения в индивидуальном порядке, сохранении лояльности клиентов к компании и удовлетворении их потребностей.

Так, за первое полугодие 2023 года, я индивидуально вернула денежные средства клиентам на общую сумму 200 000 рублей, и при этом сохранила их лояльность и доверие к Сберу. Благодаря точечным проработкам кейсов, клиенты передумали уходить из банка и более того сформировали кредитный портфель на общую сумму более, чем 800 000 рублей. Финансовый профит для банка, которого я достигла благодаря индивидуальному подходу, составляет 600 000 рублей. Хочу отметить, что это зарплата одного специалиста Центра Заботы о Клиентах за год! В своей работе я придерживаюсь принципа Сбера «Всё для Клиента», ведь именно он является ключевым фактором развития компании. Слово «забота» является синонимом моей работы. И это видно по моим показателям, которые доказывают эффективность моей работы.

### **Клиентский опыт (CX) (не более 3600 знаков с пробелами)**

Работая с обращениями клиентов, я применяю принципы человекоцентричности к каждому клиенту, но некоторые случаи особенно запоминаются. В банк обратился VIP-клиент – ему срочно требовались выписки по счёту на английском языке, но вспомнил он об этом лишь за 2 часа до вылета, находясь в аэропорту! Я поняла, что ситуация действительно критичная, ведь без этих документов по прилёту на другой континент, он просто не сможет получить визу. Я не просто оказала качественный сервис, но сделала это уже после завершения рабочего дня. В тот день я выходила на работу в свой выходной, в связи с высокой потребностью. При поступлении такого запроса от руководства, я, не раздумывая, приехала из дома и перевела необходимые документы клиенту. В деятельности Сбера не описано требование по оказанию переводческой услуги, но благодаря клиентоориентированной политики, перевод осуществляется в рамках обращения, что помогает клиентам сохранить время и деньги. И тут хочется процитировать Грефа, «Наша цель – сохранить ваше время, чтобы вы могли потратить его на что-то важное».

Если бы не человекоцентричная политика банка, то Клиентам пришлось бы обращаться в бюро переводов. Лично я за 2023 год помогла сэкономить время и денежные средства более 400 клиентам. А, если в денежном эквиваленте, то это более 500 000 рублей, что соизмеримо в наше время для многих людей с первоначальным взносом по ипотеке. Впечатляюще, не так ли?

Как лицо компании, я стараюсь максимально быстро и качественно помочь клиенту, даже в самых сложных вопросах. Человекоцентричная политика банка относится к социальной сфере концепции ESG (environmental – окружающая среда, social – социальная сфера, governance and prosperity – корпоративное управление и экономическое процветание).

На личном примере я убедилась, что нестандартный подход в решении вопросов клиентов создаёт благополучную репутацию банка, а также помогает сформировать долгосрочные и доверительные отношения с клиентами.

**Опыт сотрудников (ЕХ) (не более 3600 знаков с пробелами)**

Имея достаточно большой багаж знаний и богатый опыт в решении нестандартных кейсов, я непременно стараюсь быть полезной для компании. Один из инструментов, который я использую – это передача знаний для начинающих сотрудников. Обмен опытом и знаниями на работе является ключевым фактором успеха любой компании. Он способствует эффективному развитию сотрудников, созданию коллективного интеллекта и формированию благоприятной рабочей среды.

За последние 2 года я получила уникальный опыт дистанционного обучения площадок Единой Службы Заботы о Клиентах. Специалистов Контактного центра Ставрополя, Омска и Воронежа я обучала рассмотрению претензионных обращений по страховым продуктам, что дало возможность перераспределить поток обращений между четырьмя площадками и обеспечить лучший клиентский сервис за счёт сокращения сроков рассмотрения обращений. Я обучила более 50 сотрудников других городов, из которых более 90% успешно работают в компании, а это значит, что с планом в 14 рассмотренных обращений в день, сотрудники решают на 700 вопросов в день больше, чем раньше. Соответственно, как минимум 700 клиентов банка быстрее получают ответы на свои обращения.

Отслеживание динамики новых сотрудников является важной задачей для любой компании. Это позволяет оценить эффективность их работы, а также выявить потенциальные проблемы или слабые места, которые могут потребовать дополнительного внимания и поддержки со стороны преподавателя.

Для отслеживания динамики работы обученных сотрудников я анализирую данные по производительности, такие как: количество выполненных задач, качество работы и время обработки запроса. Анализ данных помогает выявить тренды в работе стажёров. Также, я активно использую макрос по форме обратной связи, где стажёры прописывают сложности в рассмотрении обращений и возникающие вопросы по работе с Клиентами. Ежедневно сотрудники получают обратную связь по возникающим проблемам и ответы на все свои вопросы.

Обучение новых сотрудников, тесная работа с клиентами, а также взаимодействие с коллегами ежедневно помогают мне прокачать эмоциональный интеллект - способность чувствовать, понимать и обдуманно использовать силу эмоций, как источник энергии, информированности и влияния. У автора Рашида Огунлару есть прекрасное высказывание, которым я руководствуюсь на работе, как мантрой: «Единственный способ повлиять на человека – обратиться к нему от сердца к сердцу». Быть классным специалистом – это не значит решать проблемы клиентов, щёлкая их, как орешки. Быть классным специалистом – это про нестандартный индивидуальный подход к каждому человеку.

**Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)**

Для предоставления лучшего клиентского сервиса, Сбер использует передовые технологии, а именно искусственный интеллект. Благодаря нейросети сотрудники предоставляют ответы на вопросы клиентов ещё быстрее.

В современном мире, где технологии играют всё более важную роль в нашей повседневной жизни,

нейросети становятся неотъемлемой частью нашего общения и взаимодействия. Одной из таких новых нейросетей, набирающих популярность, является GigaChat - разработка Сбербанка, которая помогает нам изменить нашу коммуникацию и улучшить опыт общения.

Я активно тестирую эту разработку в работе при рассмотрении обращений и обучении новых сотрудников, а также участвую в разработке новых шаблонов для составления ответов клиентам. GigaChat помогает быстро и эффективно подобрать нужные фразы и предложения, которые будут понятны не только сотруднику, но и клиенту. Я описываю суть проблемы клиента или сложные термины, а нейросеть предлагает около 10 различных вариантов ответов, которые максимально точно подходят для написания клиентам простым языком. Благодаря использованию этой нейросети, срок рассмотрения обращений с моей стороны сократился на 10%. Использование инновационных технологий положительно отражается на взаимодействии с клиентом и помогает Сберу идти в ногу со временем.

### **Лучшие практики (не более 1800 знаков с пробелами)**

Для меня быть лидером – это значит быть примером для подражания, и я хочу быть таким примером, участвуя во всевозможных проектах, направленных на улучшение сервиса банка. В современном мире считается, что международная компания не может быть процветающей, если не соответствует текущим принципам ESG.

В 2023 году Сбер получил награду в номинации «ESG-трансформация бизнеса» как драйвер изменений в области устойчивого развития в стране. Компания работает во всех трёх направлениях ESG и ставит перед собой задачи, направленные на улучшение всех сфер: экологической, социальной и управленческой.

Задачи компании – это и мои задачи. Мне импонируют все принципы ESG. Я хочу помочь сохранить окружающую среду. Некоторая деятельность людей нарушает природный баланс. Если каждый человек начнёт с себя, то все вместе мы сможем сохранить то, что осталось нам от природы. Я являюсь одним куратором экологических вопросов в секторе. Так, за три квартала нашему сектору удалось собрать аж 35 кг пластиковых крышечек! И это не предел. На постоянной основе мы собираем крышечки, пластиковые бутылки и батарейки для последующей переработки. Забота о природе, которая началась с работы, распространилась и в обычной жизни. Я периодически собираю непригодную одежду и сдаю её на переработку, а также даю вещам вторую жизнь и передаю их в центр социальной помощи «Ты не одна». Ну и не стоит забывать, что забота должна распространяться не только на клиентов, но и на братьев наших меньших. Переворотным моментом в этом году стало то, что я забрала себе нового дружочка из приюта «Хати».

Принцип «Про Заботу» уже давно не только про работу, это годами выработанная привычка, которая стала неотъемлемой частью моих принципов жизни.

### **Дополнительная информация и итоги (не более 1800 знаков с пробелами)**

Мне всегда импонировала миссия Сбера «Мы даём людям уверенность и надёжность, мы делаем их жизнь лучше, помогая реализовывать устремления и мечты». Пропустив эту миссию через себя, я решила, что, будучи амбассадором Сбера, я смогу быть отличным примером не только для клиентов, но и для сотрудников банка. Став амбассадором Сбербанка, я оказала положительное влияние на мнение людей по поводу компании. Большое количество моих знакомых стали клиентами банка и активно используют все его продукты, а при возникновении вопросов

обращаются ко мне за помощью, зная, что я точно смогу найти ответ на их вопрос или направить к нужному специалисту.

Благодаря компании я занимаюсь не только любимым делом, но и исполняю свои мечты с уверенностью в завтрашнем дне. Оказывая качественный сервис, я помогаю компании соответствовать своим ценностям. Работа в слаженной команде даёт мне чёткое понимание, что Сбер является одной из лидирующих компаний на международном рынке.

В заключение хочу отметить, что лучшие практики и принципы работы могут быть применены и во всех сферах нашей жизни. Целеустремлённость, профессионализм и стремление к постоянному самосовершенствованию помогают нам достигать успеха и удовлетворения во всех аспектах нашей жизни. Независимо от того, чем мы занимаемся, мы можем использовать эти принципы, чтобы стать лучшими версиями самих себя.

---

**ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ КОНТАКТОВ С ЖЮРИ:**

<b>ФАМИЛИЯ</b>	Искандарова
<b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b>	Исланда Сирачовна
<b>ДОЛЖНОСТЬ</b>	Главный специалист Центра Заботы о Клиентах
<b>ПЕРСОНАЛЬНЫЙ EMAIL ДЛЯ ВОПРОСОВ ЖЮРИ И ИНФОРМАЦИИ</b>	<a href="mailto:www.islanda@mail.ru">www.islanda@mail.ru</a>
<b>КОНТАКТНЫЙ НОМЕР ТЕЛЕФОНА ДЛЯ ОПЕРАТИВНОЙ СВЯЗИ</b>	+7 (927) 764-21-44