

## ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

**НОМЕР ЗАЯВКИ:** №24ССА-000

**ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ:** ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

**ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ:** передано в жюри

<b>НОМИНАНТ</b>	Долганова Виктория
<b>ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД</b>	Ростелеком Контакт-центр
<b>ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(ок) КЦ НОМИНАНТА</b>	Курган
<b>КОЛ-ВО РАБОЧИХ МЕСТ НА ПЛОЩАДКЕ(ах) КЦ НОМИНАНТА</b>	67
<b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>	<a href="https://rostelecom-cc.ru/">https://rostelecom-cc.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>	<b>ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ</b>
<b>Сопроводительный файл 3</b>	<b>ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ</b>
<b>ССЫЛКА на Youtube</b>	<a href="https://youtu.be/m-EZOh-Ccyg">https://youtu.be/m-EZOh-Ccyg</a>

## ВАШЕ ЭССЕ

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

«Жизнь слишком коротка, чтобы тратить ее на грусть».

Именно с таким девизом я пришла в свой любимый контакт-центр. Правда, в тот момент я ещё не предполагала, как сильно привяжусь к нему, но обо всем по порядку.

Меня зовут Долганова Виктория, я представляю город Курган. Являюсь специалистом центра обслуживания федеральных проектов: оператор контакт-центра Портала государственных услуг.

Моя задача - консультировать наших пользователей, помогать им справляться с затруднениями, возникающими при работе с Порталом. Качественно выполняя свои служебные обязанности, я

разделяю миссию компании: улучшать жизнь людей, создавая уникальные технологии в области сервиса

Задолго до встречи с Порталом я увлеклась организацией и проведением праздничных мероприятий и моё приоритетное направление в этой области – детские праздники (рис 2). Позитив, кураж, восторг! Почему эти эмоции мы испытываем так редко? Почему не ходим на работу как на праздник? Чем понедельник заслужил такое неприглядное звание «тяжелого дня»? Я решила, что это можно и нужно изменить, и привнесла в работу оператора главные принципы праздника: делать всё с удовольствием, с радостью, заряжая клиента уверенностью в том, что любую проблему можно решить!

Работаю на этом проекте уже более 3 лет, пришла сюда в начале пандемии, когда востребованность Портала резко возросла, а россиянам стало не до праздников: появилось много новых сложностей и неудобств. В первый же рабочий день появилось понимание того, что Портал государственных услуг – не просто цифровой сервис, а жизненно важный и необходимый для многих ресурс (ведь, например, москвичи в пандемию даже просто выйти из дома не могли без QR-кодов). И Портал в некотором смысле стал той самой спасительной возможностью вернуть людям праздник: сохранить привычный ритм жизни с помощью цифровых технологий. У жителей нашей страны пропала необходимость с риском для жизни и здоровья посещать различные ведомства с целью получения государственных услуг, с этим прекрасно начал справляться Портал, предоставив гражданам возможность получать огромное количество услуг в электронном виде. На мои хрупкие плечи легло осознание всей степени ответственности, возложенной на меня компанией, но я никогда не боялась трудностей.

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

Каждый из нас, приходя в эту жизнь, безусловно, так или иначе, оказывает свое влияние на огромное количество процессов, текущих во вселенной. Попав на этот проект, став частью команды контакт-центра, частью слаженного механизма, я постепенно стала необходимым винтиком в этой громадной машине. А от винтиков, как вы понимаете, и зависит, насколько легко и изящно будет функционировать вся система поддержки пользователей. Поэтому я ни на день не прекращаю впитывать информацию, которая сможет в итоге помочь в улучшении качества обслуживания клиентов. Казалось бы, как может обычный оператор повлиять на деятельность всей организации? Ответ лежит на поверхности: нужно разделять ценности компании. Мне они близки и понятны, позвольте рассказать о них.

1. Честность по отношению к клиентам, партнерам и к самим себе. Я никогда не ввожу пользователя в заблуждение, предоставляю информацию именно в том виде, в каком она содержится в используемых информационных системах. И если я допустила ошибку при консультировании – я сразу признаю это и исправляю.
2. Ответственность за принятые решения и результаты. Обязательно отслеживаю решение по составленной мною технической заявке, мне важно убедиться, что проблема «моего» пользователя в итоге решена качественно и оперативно.
3. Амбициозность в постановке целей и требовательности к самим себе. Моя цель – ежемесячно улучшать свои показатели, для этого ежедневно (на выходных и в отпуске в том числе) я знакомлюсь со всеми обновлениями Базы знаний, повторно перечитываю статьи по различным темам. Если вижу, что какая-то информация устарела или некорректна – сообщаю об этом в комментариях к статьям. > Виктория: 4. Открытость, прозрачность действий, доступность знаний, технологий, ресурсов. Максимально доступно объясняю пользователю принцип работы Портала,

поясняю, зачем ему нужно выполнить те или иные действия для решения возникшего затруднения, а также рассказываю, какие действия будут предприняты службой поддержки для решения вопроса пользователя. Обязательно посещаю дополнительное обучение, проводимое для операторов: знания не бывают лишними.

5. Свобода в выборе пути и способах решения задачи. Очень часто проблема пользователя имеет несколько решений, и я озвучиваю и предлагаю к выбору все возможные варианты.

6. Результативность: всегда достигаем поставленных целей. Испытываю огромное удовольствие, когда вновь моё имя появляется в списке лучших специалистов месяца; и от души радуюсь, когда удалось за 3 минуты диалога успешно решить проблему пользователя.

Я уверена, что, придерживаясь этих принципов в своей работе изо дня в день, я оказываю свою толику влияния на весь проект, повышая лояльность и удовлетворенность наших клиентов.

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

В самом начале своего операторского пути большинство звонков пользователей я, как и все новички, переводила на более опытных коллег, владеющих данной тематикой. Объем знаний и умений, которые предстояло вскоре освоить, казались неохватными как сама Википедия, но, как известно – дорогу осилит идущий, и вот уже всё большему количеству клиентов консультацию я предоставляла самостоятельно. Но тут я начала «спотыкаться» на длительности диалога – показатели АНТ были провальными, некоторые диалоги длились по 40 минут, я была просто в отчаянии. Но опыт – сын ошибок трудных, и постепенно моя фамилия из «красной зоны» (в списке операторов площадки красным цветом были выделены те, кто не справляется с АНТ) перекочевала в зеленую зону «отличников и хорошистов». Упорный труд, посещение рефрешей, дополнительного обучения – и я повысила свой статус сначала до специалиста 3 категории, потом – до специалиста 2 категории. Безусловно, хороший оператор – это опытный оператор, и приобретенный за это время опыт сейчас позволяет мне оказывать помощь пользователям качественно и быстро, правильно определять запрос клиента и удовлетворять его.

Об этом свидетельствуют показатели моей работы.

- среднее время диалога с пользователем составляет 297 секунд при максимально допустимой длительности в 350 секунд - средний показатель качества – 98 при минимально допустимом в 92

- средняя оценка пользователей - 4,8 при минимально допустимой в 4,5

Выполнение показателей KPI не является самоцелью, но чрезвычайно приятно вновь и вновь видеть себя в списке лучших.

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

Служба поддержки потому так и называется, ведь оператор должен поддержать пользователя, стать ему опорой, в какой-то ситуации утешить, в какой-то – проявить сочувствие, но всегда проявлять эмпатию и вселять надежду в благополучный исход по решению вопроса клиента. За каждого пользователя, обратившегося за помощью, я переживаю как за близкого родственника, и иногда даже готова отступить от скрипта. К примеру, в настоящее время участились случаи телефонного мошенничества с целью взлома личного кабинета пользователей. Консультируя клиентов, столкнувшихся с этой неприятной ситуацией, в конце диалога я всегда прошу их предупреждать родных, друзей и особенно близких пожилого возраста о том, что всегда нужно

быть начеку и не доверять звонящим (а этого в скрипте нет). Или если из диалога становится понятно, что пользователь самостоятельно не справляется с возникшим затруднением, и нужно, скажем, пройти с ним пошагово путь по процедуре восстановления доступа к личному кабинету – я готова пожертвовать своим АНТ и потратить на это столько времени, сколько потребуется. Показатели – это важно, но оставаться человеком в любой ситуации – гораздо важнее. Моя главная награда – благодарность пользователя, когда в его голосе я слышу искреннюю радость от того, что всё получилось. Каждый звонок, в результате которого проблема пользователя решена – это моя личная победа, моё маленькое достижение, моя маленькая гордость.

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

Быть вовлеченным – это считать свою работу вторым домом, а коллег – второй семьей. Быть вовлеченным – это не оставаться равнодушным к тому, что здесь происходит. Быть вовлеченным – это даже в свой выходной дать новичку ответ на его вопрос, заданный в рабочем чате. Быть вовлеченным – это про меня! А ещё, быть вовлеченным – это провести праздник для коллег! Я же уже говорила, что я – человек-праздник? Моя аудитория – это не только дети, поэтому мы с успехом и с размахом отпраздновали 23 февраля и 8 марта в текущем году, объединив эти два события в один грандиозный Февромарт. Очень здорово наблюдать, как коллеги с восторгом погружаются в гигантский мыльный пузырь и пыhtят над созданием уникальных памятных сувениров. Всё это я и называю – быть счастливым на работе, быть вовлеченным.

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

Очень люблю свою работу, люблю помогать людям, и чувствую себя здесь на своем месте. Поэтому незамедлительно откликнулась, когда меня пригласили вести мастер-классы для тех, кто ещё только проходит свое первое обучение при трудоустройстве. Работа оператора контакт-центра – это работа с людьми, а это самая сложная работа. На своих мастер-классах я рассказываю новеньким о своем опыте; о том, как я начинала свой операторский путь; о том, что не нужно ничего бояться; что у них точно всё получится; что не нужно бросать дело на полпути, нужно просто дать себе время втянуться в процесс. Объясняю им важность нашей работы, ведь мы, помогая пользователям Портала, ежедневно делаем огромное количество людей счастливее. На одном из таких мастер-классов молодой человек сказал: «Я сначала подумал, что вы – не настоящий оператор, а кто-то «подсадной», приглашенный «со стороны». Не может оператор быть настолько позитивным». Меня это очень позабавило, и я поняла, чего нам всем не хватает – позитива и положительных эмоций. Больше всего новичков пугают ситуации, когда звонит конфликтный пользователь, в такие моменты хочется всё бросить и бежать увольняться. Поэтому ещё на этапе первого обучения новичкам необходим человек, который будет «заряжать на позитив», человек, который и сам не так давно был «новичком», человек, который на собственном примере докажет, что быть оператором Портала – это почетно, это важно, это значит – приносить пользу своей стране.

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

Главное открытие столетия – это, безусловно, Интернет. Он дал нам невероятные возможности, неограниченный доступ к информации, распахнул двери в потрясающий виртуальный мир. Интернет и цифровые технологии позволили создать уникальный проект под названием «Портал

государственных услуг», и я счастлива быть к нему причастной. На моих глазах рождаются новые сервисы, делающие жизнь людей проще и спокойней. И очень приятно, когда звонит клиент просто для того, чтобы сказать: «Портал – это отличный ресурс, спасибо вам!». Это самая лучшая мотивация для развития, это сильнейший толчок к покорению все новых вершин, не случайно число пользователей Портала постоянно растет, а мы в свою очередь стараемся делать все возможное и невозможное, чтобы соответствовать их ожиданиям.

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

Я горжусь своей работой, я вкладываю в нее всю свою душу, мне отраднo ежедневно приносить пользу своей стране и ее жителям, именно поэтому я считаю себя достойной звания «Оператор года».

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

<b>ФАМИЛИЯ</b>	Долганова
<b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b>	Виктория Вараздатовна
<b>ДОЛЖНОСТЬ</b>	Специалист ЦОФП 2 категории
<b>ПЕРСОНАЛЬНЫЙ EMAIL ДЛЯ ВОПРОСОВ ЖЮРИ И ИНФОРМАЦИИ</b>	<a href="mailto:v.v.dolganova@rostelecom-cc.ru">v.v.dolganova@rostelecom-cc.ru</a>
<b>КОНТАКТНЫЙ НОМЕР ТЕЛЕФОНА ДЛЯ ОПЕРАТИВНОЙ СВЯЗИ</b>	+79088347088