

ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

НОМЕР ЗАЯВКИ: №24ССА-000

ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ: ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ: передано в жюри

НОМИНАНТ	Тишковец Наталья
ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД	Альфа Банк, ЗАО
ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(ок) КЦ НОМИНАНТА	Гомель
КОЛ-ВО РАБОЧИХ МЕСТ НА ПЛОЩАДКЕ(ах) КЦ НОМИНАНТА	38
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://www.alfabank.by
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
Сопроводительный файл 1	Посмотреть загруженный файл »
Сопроводительный файл 2	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
Сопроводительный файл 3	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
ССЫЛКА на Youtube	https://www.youtube.com/watch?v=F849ph1xq3U&feature=youtu.be

ВАШЕ ЭССЕ

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

Если мы не меняемся, мы не развиваемся. А если не развиваемся, то и не живём по-настоящему.

Мы живём в современном мире, в мире, который развивается каждый день, и люди должны соответствовать ему. Большинство людей боятся перемен и не пытаются жить в ногу со временем

и развиваться, изучая для себя что-то новое. Возможно, именно поэтому, не выходя из своей зоны комфорта, жизнь их становится рутинной и скучной, и они перестают наслаждаться ею.

Но это не про меня!

С детства, хоть я и была достаточно спокойным ребенком, я всегда пыталась найти себе какие-то новые увлечения и развивать свои таланты, а самое главное, находя для себя что-то новое, я продолжала совершенствоваться в старом. Первым моим увлечением стали танцы, которыми я занимаюсь уже 18 лет. Затем я поняла, что мне этого мало и продолжила развивать свои творческие способности и начала ходить в изостудию, где я неплохо научилась рисовать. Как мне это помогло в настоящем? Сейчас я могу сделать красивую кастомизацию какой-нибудь вещи, что сделает ее уникальной. На этом я так же не остановилась. В школе и университете мне нравилось изучать иностранные языки. В университете, помимо учебы, мне были интересны различные конкурсы и олимпиады по экономике, где необходимо было для решения различных кейсов углубляться в пройденный материал и изучать что-то новое. Далее я увлеклась фотографией и сейчас у меня есть несколько видов фотоаппаратов и, если я куда-то выбираюсь, как минимум один из них всегда есть в моей сумке. Сейчас помимо всех этих увлечений, я занялась вязанием (теперь зимой я не боюсь замерзнуть).

К чему я все это рассказываю? Этим небольшим повествованием хотелось показать, что я такой человек, который не может сидеть на месте и которому необходимо движение и развитие, иначе мне просто будет скучно и я не буду получать никакого удовольствия от жизни. И это касается не только личной жизни, но и работы.

Мой путь в Альфа-Банке Беларусь начался в ноябре 2020 года, когда я села в линию как специалист по обслуживанию юридических лиц. С этого момента я начала помогать нашим клиентам массового бизнеса в различных вопросах: заполнение платежей, консультирование по тарифам, выпуск карт и много другое. Проработав год с юридическими лицами и став экспертом, я решила, что мне пора двигаться дальше и изучать что-то новое. Далее получила скилл СДБО и Интернет-эквайринг. Но и на этом я не остановилась! В процессе моего обучения у меня появилась цель, которая заключалась в том, чтобы решать любые вопросы клиента, тем самым минимизировав количество его обращений в банк. В июле 2022 года я сделала еще один шаг к своей цели. Сегодня я еще и Физюрик, и могу решить любой вопрос клиента, как юридического, так и физического лица.

На мой взгляд, это и есть самое главное преимущество универсального специалиста: клиент получает VAY-сервис, получив все ответы на свои вопросы, не обращаясь при этом несколько раз в разные каналы. А какой банк будет не самым лучшим и не самым любимым с таким сервисом?...

Влияние (не более 3600 знаков с пробелами)

У каждой успешной организации есть свои цели и поставленные задачи и Альфа-Банк Беларусь не исключение. Я знаю, какая амбициозная цель стоит перед Банком. В рамках этой цели стоят 3 основные задачи, достижение которых позволит построить Лучший Банк. Именно такие отзывы мы хотим слышать от своих клиентов.

Согласитесь, ни одна компания не достигнет своих целей, если сотрудники не будут помогать ей в этом.

Для меня это легко, так как цели Банка совпадают с моими личными.

1. Самый Digital Банк.

Владение скиллом СДБО дает возможность помогать клиентам осуществлять операции в онлайн. Мои компетенции позволяют мне не только навигировать клиента по СДБО, но и осуществить соответствующие настройки в самом интернет-банке. Также я четко понимаю, насколько важно ориентировать клиента в digital и в том числе популяризирую это среди своей команды. И, откровенно, у меня это хорошо получается.

2. Самый Любимый Банк.

Своей деятельностью я ежедневно приближаю Банк к поставленной цели.

Решение в одно касание. Наличие 7 скиллов позволяет мне закрывать любой вопрос клиента в одном звонке. Очень часто от клиентов можно услышать, что Альфа - Самый лучший Банк и/или Самый любимый Банк, так как именно мы предоставляем превосходный сервис.

Умение слышать клиента. Наши клиенты очень инициативные и довольно часто говорят о том, что нам нужно делать иначе или как изменение процесса повлияет на их оценку продукта/процесса. Я всегда передаю коллегам обратную связь от клиентов.

Влияние. Кроме того, что я консультирую клиентов, я сама являюсь клиентом Банка. И так же вижу процессы, которые нужно менять. Свои пожелания full-time направляю коллегам. На этапе внедрения нашего нового мобильного приложения для физических лиц, я активно участвовала в его тестировала, указывала на несовершенства СДМ.

3. Самый Крупный Частный Банк.

Наша компания быстро развивается и клиентская база стремительно растёт. Своей usual деятельностью я в том числе влияю на ее рост: продажа кредитов, депозитов, комплексов услуг и иных продуктов новым клиентам Банка способствует приближению Банка к третьей ключевой цели - Самый Крупный Частный банк. В части новых клиентов массового бизнеса моя задача удержать клиента и передать коллегам-продавцам для оформления сделки, чем так же влияю на увеличение клиентской базы еще и клиентов малого бизнеса.

Эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)

В 2023 году в Департаменте клиентского сервиса произошла кардинальная смена подходов к премированию. До июля 2023 года мы "жили" в рамках KPI. Основными показателями, включенными в него были:

- скор-лист (с удельным весом 40%). При цели 90 баллов, факт за 6 месяцев - 92 балла. В июне текущего года бизнесом было принято решение отказаться от классической прослушки разговоров службой мониторинга. Поэтому в дальнейшем данный показатель из мотивации был исключен.

- CSI (с удельным весом в 20%). Цель - 4,80, факт - 4,83. При этом доля положительных оценок составила 96%.

- ежемесячное тестирование (20%), так же важный качественный показатель, который позволяет поддерживать уровень знания информации в актуальном состоянии.

% выполнения данного показателя у меня всегда на высоком уровне и составляет 109%.

- % и время холда (по 10% на каждый показатель). Данный показатель позволяет держать руку на пульсе и не оставлять длительное время в удержании.

Процент выполнения по данному показателю у меня 115%.

Среднее значение KPI с января по июнь 2023 года - 105%. Динамика в разрезе показателей за 6 месяцев 2023 года приведена в Презентации.

С июля 2023 года мы перешли на сделную мотивацию. И теперь мой доход зависит как от количественных, так и от качественных показателей.

За основу премиальной части принимается число обслуженных звонков, далее полученная сумма корректируется качественными показателями (CSI и ежемесячное тестирование). Ввиду моей многоскильности я имею возможность зарабатывать дополнительно на продаже продуктов розничным клиентам (кредиты, депозиты, комплексы услуг и т.д.).

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

Контактный-центр - это не просто служба для решения вопросов, мы про клиентов и для клиентов. Для меня очень важно в непростой для клиента ситуации оказать поддержку, успокоить его и порадоваться вместе с ним решению вопросов. Я всегда стараюсь найти для клиента оптимальное и быстрое решение.

Однажды мне позвонил представитель юридического лица (бухгалтер), которая сообщила, что средства внесенные в Альфа-Выручку были изъяты и не зачислены на счет. На эмоциях клиент расплакалась и я не смогла остаться равнодушной и просто озвучить общие сроки решения вопроса клиента. Средства были необходимы для выплаты заработной платы сотрудникам организации. Для решения вопроса я связалась с несколькими профильными подразделениями и...уже через несколько часов средства были зачислены на счет организации. Как итог, довольный клиент, заработная плата выплачена сотрудникам и счастливая я, что смогла помочь клиенту.

Нестандартные кейсы возникают не редко, и всегда, если клиент обращается в контактный-центр расстроенным либо негативно настроенным после решения вопроса радуется, что я ему помогла.

Если говорить о цифрах, то удовлетворенность клиентов, которых я обслуживаю можно увидеть в оценках CSI.

Ежедневно я могу отслеживать динамику своих оценок, мне важно держать руку на пульсе и интересно знать, какие комментарии оставляют клиенты. Большая часть оценок положительных. Конечно не исключены ситуации, когда клиенты могут проставить оценку от 1 до 3, но меня это дополнительно стимулирует разобрать ситуацию и определить для себя, что необходимо в следующий раз делать по-другому.

За последние 12 месяцев (ноябрь 2022 - октябрь 2023) средняя оценка CSI составила 4,82 при таргете 4,80. При этом доля положительных оценок - 95,5%.

Динамика показателя удовлетворенности в разрезе кварталов приведена в Презентации.

Опыт сотрудников (EX) (не более 3600 знаков с пробелами)

У компаний, которые стабильно развиваются и растут много общих черт. Одной из них является вовлеченность сотрудников. Что же такое, в целом, вовлеченность? Вовлеченность — это физическое, эмоциональное и интеллектуальное состояние, которое мотивирует сотрудников выполнять их рабочие обязанности, показывая при этом наиболее лучший результат.

Но здесь я хотела бы рассказать, что значит для меня вовлеченность.

Развитие. Для меня важно постоянное развитие и я стремлюсь к изучению нового материала. Проявление данного качества можно оценить исходя из количества скиллов, которым я владею. Напомню, их 7! Один из них - Наставничество. Я всегда с удовольствием помогаю своим коллегам, особенно новичкам, ведь им максимально сложно в первые месяцы работы. Если я узнаю какие-то новые фишки и лайфхаки, то обязательно делюсь ими с коллегами.

Корпоративные мероприятия. Мне очень нравится принимать участие в организации различных общепанковских мероприятий, а также в локальных, организованных непосредственно для специалистов Контактного-центра (боулинг, пейнтбол и т.д.). Я уверена, что подобные мероприятия позволяют сплотить коллектив и уже ни раз убеждалась в этом лично.

Непрерывные изменения. За текущий год я принимала участие в многочисленных тестированиях наших новых продуктов. Помимо этого, я всегда направляю свои инициативы по доработкам и улучшениям процессов в Банк идей, откуда они попадают к продуктовым командам, которые в свою очередь занимаются приоритезацией "хотелок" и "болей".

Признание. За высокие результаты удовлетворенности клиентов меня пригласили на Демо-день, посвященный клиентскому опыту. Очень интересно было услышать спикеров, посмотреть на то, как развивается в Банке CX и EX. И это то, что мотивирует и драйвит.

Материальная мотивация. Благодаря многочисленным скиллам, которыми я владею с внедрением сдельной мотивации у меня появилось больше возможностей зарабатывать. Это в том числе оказывает положительное влияние на мою вовлеченность.

Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)

Набор моих скиллов уже предполагает инновационный подход к обслуживанию клиентов юридических лиц. Напомню, у меня их 7:

- обслуживание клиентов юридических лиц;
- обслуживание клиентов физических лиц;
- продажа розничных продуктов и услуг;
- техническая поддержка клиентов;
- поддержка по интернет-эквайрингу;
- переанкетирование (ежегодное актуализация анкетных данных клиентов юридических лиц);
- наставничество.

Таким образом, клиент при обращении ко мне может получить консультацию по любому вопросу, а если это сразу несколько вопросов, то вместо двух разговоров с разными операторами клиенту достаточно будет поговорить со мной. Сегодня в Контактном-центре я универсал и могу обслуживать клиентов на любом направлении, ведь это максимальный набор скиллов в нашей компании.

Лучшие практики (не более 1800 знаков с пробелами)

Как указывала ранее, я владею английским языком и эти знания мне пришлось кстати и в Альфа-Банке Беларусь. Ведь у нас обслуживается в том числе большая доля нерезидентов, которым так

же нужна помощь и поддержка в решении вопросов. Таких клиентов сегодня обслуживаю я.

Конечно для меня такие звонки всегда волнительные, но тем не менее я успешно справляюсь с ними.

Когда у меня был первый такой звонок, было страшно, как будто это мой первый звонок в линии. Тем не менее, я смогла помочь клиенту в решении его вопроса и поэтому сразу появилась уверенность в том, что в последующих подобных звонках я с легкостью помогу клиенту.

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

Уважаемые члены жюри, подводя итог вышесказанного, я за развитие, за оказание лучшего клиентского сервиса. Я про клиентов и для клиентов.

Для себя и своей компании я - Лучший оператор года. А для Вас?

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ КОНТАКТОВ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Тишковец
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Наталья Александровна
ДОЛЖНОСТЬ	Специалист 1 категории
ПЕРСОНАЛЬНЫЙ EMAIL ДЛЯ ВОПРОСОВ ЖЮРИ И ИНФОРМАЦИИ	Natallia.Tsishkavets@alfa-bank.by
КОНТАКТНЫЙ НОМЕР ТЕЛЕФОНА ДЛЯ ОПЕРАТИВНОЙ СВЯЗИ	+375291752722