

ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

НОМЕР ЗАЯВКИ: №24ССА-000

ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ: ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ: передано в жюри

НОМИНАНТ	Коловоротный Евгений
ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД	Правительство для граждан
ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(ок) КЦ НОМИНАНТА	Астана
КОЛ-ВО РАБОЧИХ МЕСТ НА ПЛОЩАДКЕ(ах) КЦ НОМИНАНТА	500
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://gov4c.kz/
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
Сопроводительный файл 1	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
Сопроводительный файл 2	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
Сопроводительный файл 3	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ВАШЕ ЭССЕ

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

Евгений, 35 лет. 2 группа инвалидности (ДЦП). Имеет высшее образование. Сразу после окончания Евразийского национального университета в 2015 году стал работать в контакт-центре 1414. Контакт-центр ранее находился в ведении другой компании, Национальные информационные технологии АО.

С апреля 2021 года Евгений работает в контакт-центре Правительство для граждан НАО. Контакт-центр специализируется на консультировании юридических и физических лиц по вопросам получения государственных услуг.

Действует программа «Цифровое государство». Цель программы — повышение уровня жизни казахстанцев за счет применения цифровых технологий.

Для решения этой задачи в Казахстане создано «[Электронное Правительство](#)» - Единая информационная система, которая кардинально изменила подход к оказанию государственных услуг.

Принципиальное значение для удобства получения государственных услуг гражданами является использование и мобильных технологий. Для этого было запущено новое мобильное приложение – [eGov mobile](#), активно используются [боты в мессенджере Telegram](#) и в популярных социальных сетях. Таким образом, услуги сейчас предоставляются и через эти мобильные приложения.

Большая работа проводится по интеграции информационных систем и баз данных государственных органов и автоматизации государственных услуг. На сегодняшний день реализовано 500 интеграций, которые были необходимы для автоматизации услуг.

В перечень государственных услуг включены 750 государственных услуг, вместе с подвидами их количество составляет 1353. Автоматизированы 97% госуслуг или 728 госуслуг. Такая оптимизация облегчила жизнь гражданам, снизила нагрузку на центры обслуживания населения и сократила бумажный документооборот.

В 3 раза увеличилось ежедневное получение услуг в электронном формате.

Государственные услуги в электронном формате упрощают их получение гражданами. Полностью автоматизированные – государственные услуги, в которых соответствующие процессы (принятие заявлений, производство услуги, оплата, доставка и пр.) выполняются в электронной форме; личный контакт и участие человека (государственных служащих) при оказании таких услуг минимизированы или отсутствуют вовсе.

Нередко получение услуг могут быть недоступны не только из-за сбоев в работе информационных систем госорганов, бизнес-процессов и инфраструктур, но из-за проблем, создаваемых человеческим фактором и других причин.

Чтобы решить эту проблемы, соответственно обеспечить идеальное качество обслуживания клиентов, используется следующий инструмент- мониторинг.

Основными функциональными обязанностями Евгения являются не только консультирование при получении государственных услуг, также мониторинг заявок, своевременное выявление недостатков допущенных клиентов при заполнении заявок, оказание помощи клиентам при оформлении заявок на техническую поддержку, взаимодействие с проблемными пользователями при оказании помощи технического характера.

Влияние (не более 3600 знаков с пробелами)

Опыт работы, приобретенный Евгением за 8 летний период работы, дает возможность качественно консультировать граждан по сервисам портала электронного правительства, сайту Е-лицензированию, предоставлять информацию по деятельности, контактные данные, адреса расположения, графики работ Центров обслуживания населения, находящихся в 20 областях Казахстана.

В результате средняя оценка от пользователя (по пятибалльной шкале), то есть результат удовлетворенности клиентов от предоставленных Евгением консультаций составляет неизменно на протяжении текущего года 4,91 балла.

Евгений также принимает заявки на обслуживание (предоставление государственных услуг) на дому людей с ограниченными возможностями и лиц старше 65 лет.

Голосовые обращения к операторам, в том числе Евгению поступают по номеру 1414 - бесплатный для всех операторов связи на территории Республики Казахстан и номеру 7 (7172)-906 984 - платный для зарубежных звонков. Кроме того к Евгению поступают неголосовые обращения через чат-бот, размещенный в социальных сетях Вконтакте и FaceBook, мессенджере Telegram и через электронную почту support@goscorp.kz.

Евгений регистрирует при получении от клиента обращения, у которого возникли проблемы при получении электронной услуги, не требующие технического вмешательства в систему, для последующего оперативного рассмотрения в течение 2 (двух) часов Службой технической поддержки.

В случае запроса клиента, связанного с недоступностью электронных услуг, инцидентом, требующим технической и методологической помощи Службой технической поддержки, Евгений регистрирует обращение со всеми необходимыми обязательными сведениями для решения запроса.

Евгений, после создания обращения, сообщает сформированный автоматически номер заявки клиенту, уведомляет о сроке рассмотрения запроса и направлении на электронный адрес сообщения о регистрации заявки.

Благодаря Евгению ежедневно более 300 клиентов получают квалифицированную оперативную помощь при оформлении заявок на техническую поддержку.

Эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)

В задачи Евгения входит проведение мониторинга заявок, своевременное выявление недостатков допущенных клиентов при заполнении заявок, оказание помощи клиентам при оформлении заявок на техническую поддержку, взаимодействие с проблемными пользователями при оказании помощи технического характера.

Большую часть рабочего времени у Евгения уходит на предоставление клиентам конструктивной обратной связи в режиме реального времени, путем обзвона и переписки с целью выявления недостатков, допущенных клиентом при заполнении заявки.

Евгений предоставляет оперативно сотрудникам информацию о причинах недоступности портала «Электронное правительство», о времени восстановления работоспособности портала, мобильных приложений и других проектов на электронную почту, телефон либо через мессенджер.

Данная информация используется также для последующего обновления базы знаний, используемой всеми операторами контакт-центра.

Евгений информирует Службу технической поддержки о недоступности портала «Электронное правительство», некорректном распределении заявок, о невозможности качественной регистрации и предоставлении информации по ранее зарегистрированным заявкам.

Благодаря тому, что сотрудники, как и Евгений, осведомлены о показателях эффективности компании, операторы стараются результативно принимать и обрабатывать запросы, в том числе в часы массовых обращений по той или иной проблеме технического характера (инциденты) или отсутствии информации в базе знаний.

При оценке деятельности контакт-центра используются показатели эффективности, касающиеся результатов работы Евгения.

Первый показатель: обеспечение показателя удовлетворенности клиентов (уровни лояльности), % довольных клиентов не менее 85% (CSI - Customer Satisfaction Index), % недовольных клиентов не более 10% (CDI - Customer Dissatisfaction Index). В 3 квартале 2023 года % довольных клиентов составил 94, 6%, % недовольных клиентов - 4,4%

Второй показатель: обеспечение увеличение доли решенных вопросов с первого обращения услугополучателя до 85% (показатель FCR - First Call Resolution). First Contact Resolution (FCR) показывает количество звонков, где проблему клиента удалось решить сразу, без перевода другому специалисту, повторного или обратного звонков. Когда клиента много раз перенаправляют к разным специалистам, а проблему решить не удается, его лояльность может быстро сойти на нет. Фактически на текущую дату достигнут %FCR 87,7%.

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

Общеизвестно, что репутация Правительство для граждан, сервисов портала «электронного правительства» снизится, если клиенты при получении государственных услуг в электронном формате сталкиваются с негативным опытом взаимодействия с контакт- центром, Службой технической поддержки.

Кроме того возможными последствиями является дискредитация программы «Цифровое государство», цель которой повышение уровня жизни казахстанцев за счет применения цифровых технологий.

Соответственно, клиенты могут и дальше продолжать получать государственные услуги во фронт-офисах, которые являются затратными, как для граждан, так и для компании, государства.

Компания может потерять более 30% клиентов из-за низкого качества обслуживания.

Поэтому создание положительного клиентского опыта (CX) является важной задачей.

Преимуществом Евгения является то, что он не просто расскажет клиенту, что и как надо делать по заявке, а объяснит, зачем это нужно. Соответственно клиент понимает направление цели, и при этом Евгений связывает ее с ценностями контакт-центра, компании.

При общении с клиентом Евгения часто путают с девушкой, Евгений не обращает на это внимание. Благодаря знаниям и опыту, манере разговора, терпению и умению решить проблему Евгений способствует формированию у клиента положительного впечатления о компании.

Евгений работает в течении 8 лет в компании, что свидетельствует об удовлетворенности условиями труда, мотивированности выполнять работу.

Во время локдауна в контакт-центре значительно увеличился поток входящих заявок, в том числе сложных запросов, зависящих от интеграции информационных систем многих государственных органов и цифровой грамотности граждан.

Чтобы повысить производительность и опыт сотрудников пересмотрены внутренние процессы и внедрены операционные решения, при разработке которых принимал активное участие Евгений.

За высокие достижения в работе Евгений неоднократно награждался благодарственными письмами, грамотами от руководства компании.

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

Евгений принимает постоянное участие в офлайн обучении 60 сотрудников отдела.

Графики обучений заранее планируются руководителем отдела, в зависимости от опыта работы, действующие это либо новые сотрудники.

Обучает в режиме онлайн также сотрудников остальных 6 отделов компании, находящихся в других городах (500 сотрудников).

В задачи обучения входит вопросы доступности услуги для клиента, компетентность сотрудников, степень удовлетворенности качеством оказания услуги, условия обслуживания (удобство, вежливость, время оказания государственной услуги (выполнения работ) и т.п.), полнота выполнения процедур, необходимых для оказания государственных услуг (выполнения работ), плановое время исполнения, ответственность за неверную или неполную регистрацию заявки, возможность обжалования действий сотрудников.

Евгений умеет формировать у сотрудников контакт-центра позитивный опыт работы. Обучения проходят интересно, увлекательно.

При обучении Евгений в обязательном порядке включает тему по истории создания электронного правительства, его миссию, про каналы коммуникаций контакт-центра с клиентами.

При обучении использует цитаты, высказывания Главы государства, руководителя ведомственного министерства (Министерства цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан), в части применения цифровых технологий.

Евгений использует подготовленные раздаточные материалы (таблицы, схемы), приводит примеры по часто задаваемым вопросам, отдельным жизненным ситуациям.

При проведении обучения использует следующие инструменты, как оценивание аудитории обучаемых, закрепление материалов после каждой лекции путем опроса, ситуационных задач, домашнее задание.

Евгений при этом очень хороший наставник, проявляет внимание и оказывает поддержку также после окончания обучения.

Грамотная политика компании в области EX (Employee Experience), опыте взаимодействия сотрудника с компанией помогает сформировать в контакт-центре атмосферу заботы и внимания к потребностям сотрудников, что, в свою очередь, улучшает лояльность и продуктивность работы сотрудников, предотвращает эмоциональное выгорание и возникновение стресса.

В контакт-центре, кроме Евгения, работают 22 лица с ограниченными возможностями. Операторам предоставляется удобный график работы. Для работы операторы используют приложение, интегрированный со всеми базами, с разными доступными для клиента каналами связи.

Операторам не приходится переключаться между программами, они сосредоточены на выполнении своих задач.

Евгений, как главный специалист, использует инструменты аналитики, оценки качества. На основании его результатов руководство компании проводит анализ производительности сотрудников, корректирует рабочие процессы.

Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)

Евгений с коллегами проверил и протестировал поступают ли ответы пользователю от используемой системы на почту клиента.

Для оперативного решения проблем клиентов, перед направлением заявки в Службу технической поддержки, Евгений оперативно просматривает заявку на соответствие требованиям, полному необходимым данным и материалам, скринов, на правильное разграничение между исполнителями по компетенции. В случае выявления несоответствий обращается к клиенту по телефону или по электронной почте с предложением предоставления необходимых материалов.

Благодаря такому принципу работы оптимизировано, максимально сокращено время решения технической проблемы, возникшее у клиента, соответственно и время оказания государственной услуги.

При рассмотрении заявок Евгению приходится, в зависимости от сложности запроса, обращаться не только к клиенту, также к другим стейкхолдерам, в частности структурным подразделениям компании, местным исполнительным органам, государственным органам, услугодателям, компании, занимающееся технической поддержкой портала «электронное правительство».

Лучшие практики (не более 1800 знаков с пробелами)

Евгений, как и другие операторы, владеющие навыком работы с заявками, не только работают по принципу «здесь и сейчас», но и видят последствия своих действий и возможные решения сложных проблем клиента, курируют его вопрос и берут на себя контроль за дальнейшим развитием ситуации.

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

Евгений выделяется среди коллег и является примером для других 22 лиц с ограниченными возможностями.

Он позитивен, целеустремлен и эмоционально устойчив, умеет концентрироваться на клиенте, чтоб тот ощущал себя так, будто все внимание уделено именно ему.

Евгений может быть образцом для подражания, несмотря на 2 группу инвалидности легко обучаем, с опытом продвижения по карьерной лестнице от простого оператора до главного специалиста.

Работа в контакт-центре Евгения научила более свободному общению (без зажатости) с разными людьми, разного возраста, пола, уровня образования.

Поиск необходимой по работе информации способствовал получению новых знаний по государственным услугам, постоянному интересу к происходящему не только в Республике, но и также и за рубежом.

Несмотря на ограниченные физические возможности, Евгений путешествует по миру. Побывал, заметьте, в одиночку неоднократно в странах дальнего зарубежья. Мечтает увидеть достопримечательности Японии. Планирует завести семью, детей.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ КОНТАКТОВ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Коловоротный
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Евгений Сергеевич
ДОЛЖНОСТЬ	главный специалист

ПЕРСОНАЛЬНЫЙ EMAIL ДЛЯ ВОПРОСОВ ЖЮРИ И ИНФОРМАЦИИ	e.kolovorozhnyi@gov4c.kz
КОНТАКТНЫЙ НОМЕР ТЕЛЕФОНА ДЛЯ ОПЕРАТИВНОЙ СВЯЗИ	+77024387277

КОМАНДА:

Фамилия	Имя	Должность	Email	Телефон
Борахаева	Жазира	руководитель отдела	zh.barahaeva@gov4c.kz	+77788104505