



ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №2624

НОМИНАЦИЯ: КОМАНДНЫЙ ЛИДЕР КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Газпромбанк
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Чебоксары
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://www.gazprombank.ru
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Александров Дмитрий Игоревич
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
Сопроводительный файл 1	Посмотреть загруженный файл »
Сопроводительный файл 2	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
Сопроводительный файл 3	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

Описание организации (100 слов).

Газпромбанк – один из крупнейших универсальных финансовых институтов, предоставляющий банковские, финансовые продукты и услуги корпоративным и частным клиентам, финансовым институтам, инвесторам. Банк входит в тройку крупнейших в России по основным показателям и занимает третье место в списке Центральной и Восточной Европы по размеру собственного капитала.

Банк обслуживает ключевые отрасли экономики – газовую, нефтяную, атомную, химическую, металлургию, электроэнергетику, машиностроение и металлообработку, транспорт, строительство, связь, агропромышленный комплекс, торговлю.

Розничный бизнес является стратегически важным направлением, его масштабы увеличиваются. Частным клиентам предлагается широкий спектр продуктов и услуг, включая кредитные программы, депозиты, банковские карты.

Цель (не более 1800 знаков с пробелами)

Меня зовут Дмитрий Александров. С 2022 года я работаю начальником отдела Экспертной поддержки в контактном центре Газпромбанка.

За 5 лет, проведенных здесь, я попробовал себя во многих направлениях: консультации клиентов, обучение сотрудников, наставничество, работа руководителем, проектная деятельность, аналитика – и даже кураторство.

Я отвечаю за организацию:

- Поддержки сотрудников линии ФЛ при сложных, нестандартных вопросах
- Обработки обращений, поступающих на сервис «Обратная связь»
- Информирования клиентов о статусе платежей в иностранной валюте
- Круглосуточной поддержки новых сотрудников в период адаптации

Для реализации задач, которые возложены Банком на мое подразделение, я веду работу по:

- Обеспечению высокого уровня выполнения целевых KPI (SL, LCR, АНТ)
- Развитию отдела - работа с сотрудниками, рост качества сервиса (Оценка консультаций, CSI, Claim Rate)

Это соответствует целям стратегии КЦ:

- мы консультируем операторов быстро и простыми словами (скорость)
- мы оказываем качественный сервис, применяем индивидуальный подход к каждому Клиенту и оператору (лояльность)
- мы оказываем помощь по широкому спектру вопросов, в том числе и по оформлению новых продуктов (продажи)

Операционная эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)

Как ответственный за результат, я обеспечиваю:

- **эффективное взаимодействие** с подразделениями КЦ для повышения доступности в пиковую нагрузку - и для распределения активностей при стандартной нагрузке.
- **своевременную обработку обращений**, которые клиенты оставляют по форме «Обратной связи» на официальном сайте Газпромбанка, а также на запросы от смежных банковских подразделений – в рамках SLA. Риск ошибки, несвоевременного выполнения задачи может привести к финансовым и временным потерям. Для нас это недопустимо.
- **развитие персонала отдела**
Оператор начинает свой путь в КЦ с первой линии. Мой отдел формируется за счет талантливых сотрудников первой линии, и моя задача – помочь им в развитии умений и навыков, в повышении экспертизы и уровне знаний. Так, они становятся профессионалами с подтвержденным уровнем за счет эффективной работы в моем подразделении.

За годы работы я часто взаимодействовал со смежными подразделениями Банка.

Из актуальной занятости в проектах выделяю следующее:

- **Регулярная верификация знаний, умений, навыков сотрудников Входящей линии**
Совместно с подразделениями Развития и Контроля качества запущена верификация знаний, умений, навыков сотрудников, итоги которой компилируются в отчетность, позволяющую точно определить западающие метрики и подобрать инструмент для работы с сотрудником

- **Работа по модернизации системы «Обратной связи» на сайте Банка**

Совместно с подразделением Развития технологий разрабатываем требования к целевой, обновленной системе Обратной связи для еще более углубленного анализа обращений клиентов и работы с продуктивностью сотрудников

Я начинал свой путь в Банке как оператор горячей линии. С первого дня я обслуживал англоязычных клиентов – и со временем самостоятельно разработал инструмент – интерактивный сборник с общими фразами и заготовками разговорного, делового и банковского английского для дополнительной помощи сотрудникам нашего КЦ.

Сейчас в моей команде 30% сотрудников, кто активно консультирует англоговорящих и применяют этот сборник фраз на протяжении вот уже 4-х лет!

В 2022 году как никогда актуальной стала тема обслуживания англоязычных клиентов. Я и мое подразделение адаптировались к изменениям на ходу. Однако, мы были хорошо подготовлены к увеличению нагрузки.

Моя проактивность по направлению сервиса для англоговорящих выразилась и в верификации знаний операторов англоязычной линии. В рамках совместной работы с контролем качества КЦ в 2022 году мы делаем следующее:

- определяем у сотрудника уровень знания языка (для этого с нуля разработали тест)
- принимаем решение о допуске оператора к англоязычной линии (на основе разработанных метрик)
- осуществляем контроль качества консультаций (ручная прослушка консультаций, обратная связь, практика)
- мы разработали профиль должности кандидата на англоязычной линии (систематизировали мероприятия по отбору кандидатов)

В этом году, совместно с операторами входящей линии, мы выдвинули глобальную инициативу: чтобы иностранные клиенты не потеряли контакт, мы предложили доработать сервис голосового самообслуживания: так мы не теряем коммуникацию с клиентом даже в моменты пиковой нагрузки. Мы пошли дальше и оптимизировали автоинформатора в голосового помощника.

В дополнение, уже сейчас в Банке реализуется чат-бот, которого можно будет применять и для англоязычных клиентов. Как я, и сотрудники моего отдела активно работают над наполнением self-service.

За 5 лет моей работы в Банке не было зафиксировано ни одной претензии по данному направлению обслуживания.

Вовлеченность сотрудников (не более 1800 знаков с пробелами)

В 2021 году я стал амбассадором проекта «Искренний сервис». Под руководством Максима Недякина, эксперта в области клиентского сервиса, мы модернизировали корпоративную культуру Банка. Суть самого проекта – в честном и заботливом внимании друг к другу как к клиенту, так и между собой, в коллективе.

Эффективность проекта демонстрируется ростом показателя CSI сотрудника моей команды в 2022 году **на 5% по отношению к 2021.**

Средний стаж сотрудника моего отдела достигает 4 лет. Моя роль – быть в рядах, помочь настроиться, поддержать в стрессовых ситуациях; помогать руководителю группы в реализации

нашей, гибридной модели управления, работать совместно над развитием навыка эффективного руководителя. Гибридная модель позволяет гибко подходить к управлению ожиданиями, работать с амбициями сотрудников, снижает вероятность эскалации конфликтов и направлена на развитие совместными усилиями. Руководитель группы большую часть времени работает с молодым персоналом, я работаю с опытными сотрудниками – так находим баланс.

Работа с возражениями, избежание тех претензий, в которых может возникнуть наша ошибка – ключевой момент наших консультаций. К сожалению, полностью исключить человеческий фактор не удастся, но мы смогли сократить влияние персонала **на показатель Claim Rate в 2022 году на 20%**.

Важно то, что наша работа, мероприятия соответствуют международным стандартам, установленными сертификацией Контакт-центра Газпромбанка - СТО 67988914-001-2022 (ISO 18295-1)

Клиентоориентированность, способность слушать и слышать клиента (не более 1800 знаков с пробелами)

Основа клиентоориентированности для меня – понимание внутреннего клиента.

Еще в 2020, когда сотрудники массово работали удаленно, мы выделили часть экспертов на голосовую адаптацию новичков. Мы подключались к консультациям онлайн, находились на связи в чате, помогали корректировать консультации real-time. Это позволило удержать доступность КЦ для клиентов, поддержать и сплотить команду обслуживания ФЛ в новых условиях.

Отмечу свою роль в организации контроля за инцидентами на удаленной работе. Пандемия прошла, но полученный опыт определил дальнейшее развитие экспертной поддержки.

Мы стали более детально подходить к консультациям операторов, и в этом году мы внедрили элементы наставничества в саму консультацию. Сотрудники не только предоставляют ответ, задают уточняющие вопросы – но ставят задачу на каждом диалоге убедиться, что оператор или клиент точно понимают, что необходимо делать. Можно утверждать, что так нашел свою реализацию проект Искреннего сервиса.

Самой клиентоориентированной в 2022 историей для меня стала работа по направлению Газпромбанк-Инвестиции. Вот уже третий год именно сотрудники моего отдела консультируют потенциальных и действующих клиентов Платформы. Адаптация к росту нагрузки по направлению не составила для нас труда. Клиентоориентированный подход подтверждает то, что мы не получили ни одной жалобы на Персонал, связанный с корректностью консультаций по продуктам Платформы. Более того, мы удержали доступность нашей линии при росте обращений клиентов на 300% с момента обострения геополитической ситуации.

Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)

CSI (клиентский)

Результат в 2022 – 93% от установленной цели, что подтверждает уровень клиентоориентированности персонала.

Оценки моих сотрудников формируются на звонках со сложными клиентами. Мы выстроили работу в таком ключе, чтобы расположить клиента к Банку в 100% случаев.

CSI (внутрений)

85% от нашей голосовой нагрузки – это обращения операторов первой линии, и потому мы измеряем их удовлетворенность при обращении на линию нашего Отдела. В 2022 году не получено ни одной негативной оценки, средний балл - 108% от целевого.

Качество

Годовое выполнение KPI на 99% в 2022 году (при самом высоком ЦЗ на входящей линии Банка) подтверждает нашу экспертизу, мою личную направленность на повышенный контроль этого KPI

АНТ

Годовое выполнение KPI АНТ составило 92% от целевых значений.

В 2022 году мы справились с 2 вызовами клиентоориентированности:

- при обострении внешнеполитической ситуации, при пиковой нагрузке, мы фактически адаптировали новых сотрудников онлайн (посредством консультации). В рамках комплексных работ по улучшению клиентского опыта и повышению качества консультаций (май 2022), мы изменили подход к сопровождению новых сотрудников: от модели «вопрос-ответ» до «вопрос-ответ+объяснение процесса».

Это оказало влияние на рост % выполнения KPI по оценке качества новых сотрудников входящей линии, начиная с июня 2022.

Предоставляя обучающую консультацию, мы помогаем сотрудникам войти в рабочий ритм, даем связь по допущенным ошибкам прямо в моменте.

- по той же причине кратно выросла доля звонков, связанных с инвестиционными продуктами Банка.
- Уже 3 года мы консультируем клиентов платформы «Газпромбанк Инвестиции», ежемесячно участвуем в тренингах по инвестиционным продуктам. Уровень подготовки и экспертиза определили нашу готовность и быструю адаптацию к изменениям.

ИТОГИ: какие были результаты? (не более 3600 знаков с пробелами)

Мои принципы базируются на золотом правиле нравственности: «...**поступайте с другими так, как хотели бы, чтобы с вами поступили**».

Этот принцип максимально точно описывает главный навык, которым должен обладать сотрудник Банка в клиентоориентированной среде.

Я вижу свое призвание не только в том, чтобы руководить, но и в том, чтобы поддерживать и свою команду, и других коллег: запускать и сопровождать новые для КЦ процессы.

Секрет моей эффективности в том, что я отдаю себя целиком любому событию, в котором участвую.

Я хочу обеспечить наилучший операторский опыт, для чего мне предстоит не один раз перестроить отношение моей команды к работе в целом.

И я хочу сохранить свой коллектив, дать план развития каждому. В этом – залог командного лидерства.

Лично мне важна как работа с командой, так и собственное развитие. Эти двое слагаемых – основа эффективного менеджмента.

Я уверен, что от любой исходной точки можно отталкиваться в положительном направлении.

Моя мотивация – быть единым целым с командой, побеждать и преодолевать трудности.

Все это помогает на пути к итоговой цели: счастливый сотрудник – довольный клиент.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА:

ФАМИЛИЯ	Александров
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Дмитрий Игоревич
ДОЛЖНОСТЬ	Начальник Отдела экспертной поддержки