

# Тимохина Елена Юрьевна

главный специалист сектора обработки запросов  
Оперативного архива (на правах отдела) №1  
Управления сопровождения территориально-зависимого  
производства ПЦП МСЦ «Восток-Запад»



# Конкурс «Лучший по профессии 2015 г.»





Одним из главных жизненных принципов я считаю тезис – **«Начни с себя»!** Такая позиция должна быть у каждого человека, кто является лидером и стремится быть им.

Однажды я начала активно заниматься размещением инновационных предложений. Мне было интересно данное направление, привлекало то, что я могу напрямую изменить свой процесс так, как удобно мне и от этого изменения будет реальный эффект.

Рассказывая коллегам о том, что какие-либо изменения в процессе – это реализация моих инноваций, они стали фантазировать, генерировать свои собственные идеи!

Коллеги знают, что ко мне всегда можно обратиться и мы сможем развить их даже самую смелую фантазию и довести ее до конечного результата – непосредственного внедрения в процесс!

Именно личным примером каждый из нас может помочь своим коллегам начать развиваться и создавать каждый день оптимизировать процессы, делая наш Банк еще лучше!





**СБЕРБАНК**

Стано

# МЫ – КОМАНДА



Оперативного архива, но большей части пришлось на 2012 год, когда был основной набор сотрудников для работы в отделе. На этот же период пришлась и централизация всех отделений Новосибирской области, Алтайского края, Кемеровской и Томской областей. На хранение в наш отдел поступал значительный объем документов. И весь исторический массив необходимо было зарегистрировать, т.к. поток поступающих запросов увеличивался с каждым днем.

Именно в такой сложный для нашего отдела я поняла что Сбербанк – не просто организация, это большая, и дружная семья, которая никогда не бросит в сложной ситуации.

Мы выходили на работу в выходные дни, старались повысить свою эффективность ежедневно. К нам на работу в праздничные и выходные дни, во внерабочее время приходили сотрудники из других подразделений МСЦ.

У нас у всех была одна цель – зарегистрировать как можно больше документов. Коллеги из других подразделений были напрямую заинтересованы в этом, ведь от того, какой массив будет зарегистрирован, будет зависеть и их работа.

И вот, после такого опыта, я могу смело сказать, что



shutterstock





**СБЕРБАНК**

Всегда рядом

# МЫ – КОМАНДА



В 2013 году я была участником рабочей группы ЛИН-мероприятия, вошедшего в ТОП-7 по Сибирскому Банку, «Взаимодействие ГОСБ/ОСБ/ВСП и оперативного архива». И была ответственная за блок «Запросы». В рамках данного мероприятия было предложено немало идей, и, конечно, итогом было стремление организовать работу нашего отдела максимально приближенно к «Идеальному состоянию».

После защиты началось внедрение согласно плану мероприятий. Процесс претерпел большое количество изменений, пусть поначалу они были довольно таки сложные, необходимо было постоянно менять процесс, проводить замеры, пилотные проекты для успешного внедрения.

Вся команда сектора обработки запросов участвовала в этом процессе становления новой организации работы нашего сектора! Каждый внес свой вклад в то, что мы имеем сейчас – отлаженный до мелочей процесс и отличная команда, которая не перестает оптимизировать его каждый день!



shutterstock



**СБЕРБАНК**

Всегда рядом

## ВСЕ – ДЛЯ КЛИЕНТА



«Все для клиента» – одна из ценностей, в которую каждый может вложить свой смысл: быть клиентоориентированным, отлично выполнять свой функционал, соблюдать соглашения и т.п. Но ведь это только в пределах офиса.

Жизнь с ценностью «все для клиента» не должна ограничиваться пределами офиса. Каждый и нас за пределами офиса должен быть также клиентоориентированным сотрудником!

Например, будучи в отпуске в другом городе, при мне в зоне самообслуживания клиент нашего Банка оказалась в сложной ситуации – банкомат не возвращал ей карту, сотрудники отделения были на другом конце здания.

Я могла пройти мимо, найти другой банкомат и не участвовать в случившемся. Но понимая, что и другие клиенты в очереди стали проявлять недовольство, оставить все именно так было нельзя. Я решила поддержать ее, постояла рядом, предложила помощь в случае необходимости вызвать сотрудников отделения и просто предложила подождать несколько минут - и банкомат все равно вернет карту. Через пару минут так и случилось.

Не оставлять клиента в сложной ситуации, быть рядом, помочь советом, поддержать положительный имидж нашего Банка – задача каждого сотрудника Сбербанка как в офисе, так и за его пределами!





**Спасибо за внимание!**

