ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №7047

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШАЯ ПРОГРАММА/ПРАКТИКА МОТИВАЦИИ И ВОВЛЕЧЕННОСТИ ПЕРСОНАЛА

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	CarMoney
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Орел
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	200
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://carmoney.ru/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Корпоративный проект "Лидеры для Лидеров"
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	https://youtu.be/T47sVPcVjt0

ЭССЕ НОМИНАНТА

1. Цели и задачи

Мы финтех-сервис CarMoney – нам 4,5 года. Мы выдаем займы под залог авто и спецтехники максимально простым, удобным и дистанционным способом взаимодействия с клиентом, соответственно ключевыми каналами взаимодействия является кол-центр и мобильное приложение.

К концу 2018 года мы вышли на новый уровень, показав высокий бизнес-результат. С 2019 года значимую долю всех новых проектов (>60%) и решений мы посвятили развитию команды и бренда компании. Клиент для нас, независимо от того внутренний он или внешний стоит в центре

внимания.

Мы стремимся развивать нашу команду – предоставляя возможности и инструменты для реализации потенциала каждого сотрудника. Все программы развития мы формируем таким образом, чтобы они взаимно дополняли друг друга и усиливали, создавали возможности развития личного и профессионального роста в разных сферах деятельности.

Одной из программ, создающей импульс развития команды CarMoney и продвигающей ценности компании, служит проект «Лидеры для Лидеров» - цикл клубных встреч на актуальные темы.

Проект развивает корпоративную экосистему, в которой команда видит свои сильные стороны.

Цели проекта:

- развитие корпоративной экосистемы
- формирование лидерского потенциала и талантов у сотрудников компании

Задачи проекта:

- популяризация и продвижение ценностей, как основа всех проектов в компании
- привлечение внимания целевой аудитории к проекту через статусных спикеров
- раскрыть личность вне ее должности и регалий
- вдохновить сотрудников на проактивную личную позицию
- импульс для интеллектуального и личного развития
- продвижение бренда работодателя, ориентированного на благополучие сотрудника

2. Описание

Первый этап корпоративного проекта **«Лидеры для лидеров»** - клубные бизнес-встречи.

Участники - неформальные лидеры, лидеры в своей деятельности, ключевые сотрудники функции, которые являются ролевой моделью. Сотрудники стремятся попасть на клубную встречу, приезжают из регионов и воодушевленно слушают спикеров, задавая интересующие вопросы, получая ценный опыт, который способствует их развитию.

Приглашенные спикеры – собственники бизнеса, наемные ТОП-менеджеры различных индустрий. Лидеры финансового сектора и ключевые люди крупных корпораций.

Проект раскрывает ценности компании через призму опыта спикеров, дает понимание, как лучшие практики или ошибки повлияли на их текущий результат.

С момента запуска до начала пандемии состоялось три очных встречи.

Мы поговорили о предпринимательстве и страхах, которые встречаются на пути, прозрачности в бизнесе, а также цене успеха, выходе из зоны комфорта и необходимости быть лучше, чем вчера.

В марте 2020 все пошло не по плану: оффлайн активности стали неактуальны - мы оберегаем наших сотрудников и не подвергаем их риску. Поэтому за две недели вся компания (более 400 человек) была переведена на удаленный режим работы без потери производительности и качества сервиса.

День за днем сотрудники адаптировались к распределенному формату работы: обустроили дома рабочее место, перешли на гибкий график работы и стали видеть в этом плюсы. Как показал наш внутренний опрос, более 90% респондентов поддержали такой формат и не намерены возвращаться в офис.

Поняв, что команда готова идти дальше и развиваться, мы перезапустили корпоративный проект и теперь это собственный аудиоблог «Лидеры для Лидеров», в новом, современном формате подкастов, которые можно слушать где и когда удобно, доступные для всей команды.

Подкасты выходят в двух форматах:

Интервью – диалоги ТОП-менеджеров CarMoney о важном «без галстуков». Живые истории реальных людей-лидеров, как возможность показать масштаб каждой личности, и решения, которые создают настоящее и формируют будущее компании и бизнеса в целом.

Управляющая команда открыла себя с еще большей стороны и помогла нам понять, что они «абсолютно такие же люди», также испытывают стресс и переживания. ТОП-менеджеры делятся тем, что помогает принимать решения, вести компанию к результату, как их действия отражают ценности компании, какие компетенции следует развивать.

Мысли вслух – рассуждения для вдохновения и мотивации. Познавательный, образовательный контент, как логическое продолжение вопросов, затронутых в формате интервью и самостоятельных тем, важных для бизнеса и развития команды.

Наш директор по персоналу – ведущая проекта, дает уникальные инструменты для развития: как правильно мотивировать себя, научиться задавать правильные вопросы, замечать важные сигналы и многое другое.

Каждый подкаст мы встраиваем в учебный процесс, тренинги и онлайн-встречи для проработки проблемных зон у сотрудников.

Мы говорим на простом и понятном языке для сотрудника, что поддерживает популярность этого проекта и об этом говорят высокие результаты вовлеченности (более 80% - среднее количество прослушиваний и просмотров выпусков).

Были ли у нас сложности? Да! Мы публиковали подкасты на обучающей платформе. Она была удобна для нас (отчеты, публикация контента и пр.), но не юзабилити сотрудникам. WOW! Выпускаем подкасты в корпоративном мессенджере и теперь слушать аудиоблоги можно в один клик и с любого гаджета, без каких-либо дополнительных действий, все это сопровождается ярким визуалом.

Только в этом году мы выпустили 24 подкаста.

3. Результаты

Влияние на бизнес

Ноябрь vs июль 2020:

- кол-во выданных займов увеличилось на 60%
- объем выданных займов увеличился на 56%
- кредитный портфель вырос на 113 млн рублей
- динамика роста выдающихся сотрудников составила 7%

Операционная эффективность

- в 1,5 раза сократился срок принятия решений по заявкам
- сократился срок выполнения ключевых задач за счет правильной расстановки приоритетов в среднем на 30%
- рост качества по КЦ составил 5%

- конверсия лид в заявку выросла на 0,2%
- конверсия заявка в продажу увеличилась на 0,4%

Влияние на клиентский опыт

- рост CSI в период октябрь vs июль составил 0,1 (4,7 vs 4,6)
- FCR остается стабильным 100%
- в 2 раза сократилось количество критических ошибок во время верификации клиентов (average 2 vs 4)
- сокращение количества жалоб на 24% (23 в ноябре vs 35 в июле)
- в 2 раза сократился срок обработки обращения клиентов (14 ч ноябрь vs 28 ч июль)

Влияние на персонал

- снижение оттока ноябрь vs июль на 1,3%
- процент карьерного продвижения за период июль – ноябрь 6%
- лояльность 4,44 из 5 (опрос-исследование прошел в сентябре 2020 года) в сравнении с опросом в 2019, где оценка лояльности сотрудников составила 3,9 из 5.

4. Итоги

Итоги проекта:

- вовлеченность команды (составила более 80% - среднее количество прослушиваний и просмотров выпусков)
- проект служит инструментом для развития корпоративной экосистемы: связываем его с рядом других активностей, направленных на развитие (тренинги, командные встречи и пр.)
- мы продвигаем ценности компании, то, что нас объединяет – ДНК команды
- вдохновляем сотрудников на продвижение бренда работодателя

Киты проекта, которые помогли нам в запуске проекта:

- Услышать интерес и запросы к развитию, опираясь на мнение сотрудников
- Формировать выпуски отталкиваясь от потребностей сотрудников, компании и выявленных проблемных зон
- Сделать удобными: формат, платформу и площадку, где будете проводить мероприятие и смотреть/слушать выпуски в дальнейшем
- Применение digital-инструментов, эргономично встроенных во весь процесс, идите в ногу со временем
- Презентация проекта – анонсы, актуальные темы выпусков и встроенные элементы геймификации (интерактивы, призывы и т.д.)
- Связать проект с другими действующими проектами в компании по развитию, вовлечению и продвижению ценностей команды
- Поддержание постоянного интереса и напоминание об этом на командных встречах, скринсейверах и т.д.

Выпуски, доступные во внешних каналах:

«Предпринимательство, как стиль жизни» ссылка на тизер ссылка на событие

«Совершенство длинною в жизнь. Цена и результаты» ссылка на тизер ссылка на событие

«Прозрачность в отношениях и взаимодействии с клиентом. Плюсы и минусы» ссылка на тизер ссылка на событие

Подкасты «Лидеры для Лидеров»

«Мы делаем так, чтобы сердце компании билось»

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Зверева
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Наталья Валерьевна
ДОЛЖНОСТЬ	Руководитель отдела развития корпоративной культуры и внутренних коммуникаций