



ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №7338

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШЕЕ МЕСТО ДЛЯ РАБОТЫ

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Банк ФК Открытие
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Казань
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	260
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://www.open.ru/small
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Пятый элемент вселенной Sky Office
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	https://youtu.be/FG9NCuLCbAc

ЭССЕ НОМИНАНТА

1. Основные сведения

Клиент банка- не сумма на счете, не набор стандартных запросов, в первую очередь он – личность. Фокус финансовой сферы на автоматизации ведет к обезличиванию индивидуальности, и будущее за теми, кто это понимает. Можно внедрить новейшие технологии, день и ночь обучать чат-бота понимать, что волнует клиента, предлагать выгодные условия для покупки банковского продукта, но без самого важного - как у Л. Бессона в “Пятом элементе”-главного элемента, попытка обречена на провал. В чем же ключ к успеху? Каким именно должен быть «элемент»? Мы готовы раскрыть свой секрет успеха, свой 5-й элемент.

Мы находимся в центре Казани, являемся единственным в России офисом дистанционного обслуживания юридических лиц банка ФК Открытие- Sky Office.

-Открыть счет за несколько минут из любой точки мира?

-Да!

-Бить рекорды отрасли по всем показателям, в перерывах «сражаясь» с руководством в PlayStation?

-Более чем реально.

-«Ничем не можем вам помочь» - это не про Sky Office. С нами любая миссия выполнима.

Консультации 24/7 по вопросам банковского обслуживания, открытие счета, решение технических вопросов- Sky Office всегда готов помочь. Команда Sky Family из 258 Sky Angels, оказывает дистанционную поддержку действующим и потенциальным клиентам, предоставляя полный цикл обслуживания.

У юридического лица нет возможности вести разговор по телефону?

Sky Office предусмотрел и это: обращения в чат достаточно для получения справок и выписок со счета, открытия второго счета и внесения изменений в досье клиента. Оформление банковских продуктов из многоступенчатой процедуры превращается в увлекательное путешествие, гидом по которому является доброжелательный эксперт отдела продаж. Мы познакомим потенциального клиента с преимуществами банка, подберем лучший тариф и выгодные акции.

Бюрократия уходит в прошлое

2. Преимущества

с нами не нужно стучать в десятки дверей ради решения вопроса. Сквозное обслуживание и всесторонняя поддержка по всему спектру банковских услуг, вот к чему мы стремимся.

Секрет успеха Sky Office- в слаженной работе всех пяти элементов. Ангельский имидж клиентского сервиса Открытия- заслуга его преданных сотрудников. Каждый в команде знает, что не останется один на один с проблемой: отзывчивые наставники и коллеги всегда поддержат и окажут помощь, если она потребуется. Ощущение «дома» и понимание своей миссии- вот, что теперь «окрыляет» и вдохновляет на движение вперед. Стандартным набором благ, таких как стабильная заработная плата, ДМС, соц. пакет больше никого не удивишь, а нам есть что предложить.

-Свободный и демократичный стиль общения- наш неиссякаемый родник успеха, он располагает к обмену опытом. Сотрудники всегда могут обратиться на “ты” к руководителю за советом. В погоне за решением у нас нет преград и чинов, все направлено на решение вопроса клиента.

-Sky Boss-неофициальный лидер мини-команды, выбранный внутренним голосованием сотрудниками, надежное плечо в любой ситуации.

-Встреча “без галстуков” с директором центра, именно здесь сотрудники лично могут спросить обо всем. Это помогает нам оценивать внутренний климат, слушать и слышать ребят, а также делать все необходимое для успеха работы команды

И это еще не всё.

Как часто ваши сотрудники сравнивают работу с домом?

Наша экосистема создавалась шаг за шагом, держа ориентир на уют. Комфорт напрямую влияет на вовлеченность: домашние тапочки, зоны отдыха с мягкими диванами, игровая зона с приставкой PlayStation, кофе-поинты, book-crossing и спортзал с настольным теннисом и аэрохоккеем, вдохновляют на «подвиги» лучше строгого дресс-кода и жесткого зонирования. От “абсолютного зла” - безразличия, безынициативности, лени

3. Ключевые показатели работы с персоналом

и апатии, нашу команду берегут любимые талисманы, mascоты Тимур и Оля, стоящие на страже идеалов Sky Office. Они встречают нас в холле с утра и провожают домой по вечерам, напоминая об общих целях.

Все это-Sky Office! От осознания своих перспектив у команды «растут крылья». Счастливый ангел Sky Family всегда готов дарить окружающим свою заботу и любовь.

Самым ярким элементом успеха мы считаем нашу команду- Sky Family! Работать с огоньком-однозначно про нас. Без увлеченного коллектива невозможно реализовать ни одну цель.

Команда формировалась в течение года. Порядка 2000 человек хотели быть частью Sky, и в результате многоступенчатого отбора на текущий момент в составе нашей семьи 258 сотрудников.

Мы стараемся сделать нашу команду счастливой и рады заявить, что с этим точно- справляемся! Наиболее наглядным доказательством высокого уровня вовлеченности и удовлетворенности сотрудников Sky Office служат итоги опроса Happy Job:

- 93% уровень лояльности
- 95% уровень вовлеченности
- 83% по достоинству оценили возможности карьерного роста
- 85% полностью довольны мотивационной программой
- 95% довольны своими отношениями с наставниками и руководителями

Благодаря уровню лояльности и вовлеченности мы стабильно удерживаем показатель устойчивости кадрового состава. В сфере дистанционного обслуживания “текучесть” кадров- настоящая проблема, однако Sky Office она не страшна :) В среднем за квартал «индекс крутящихся дверей» не превышает 5% - достойный показатель по отрасли.

-Как обстоят дела с бизнес показателями?- спросите вы.

Мы ответим: Все прекрасно!

Огонь, который горит внутри нас, движет команду только вперед, и останавливаться мы не планируем. Благодаря гармонии внутри, динамика бизнес показателей стремительно растет только вверх:

-индекс удовлетворенности клиентов по шкале от 0 до 100 вырос с 8,54

4. Инициативы

в 4Q2019 до 9,16 в октябре 2020

-план продаж, суммарно за 3 квартала, выполнен на 119%

Продажи растут на глазах: в первом квартале 16000 открытых счетов, в третьем это число уже достигло значения 17800. И это далеко не предел.

Команда- наше главное богатство и мы знаем, что огонь гаснет, если его не подпитывать.

Время неуловимо! Недаром говорят, время течет как вода. Следующий из элементов успеха Sky подвижный, как вода, подход к условиям работы. Команда знает, что жизнь, как и потребности клиентов, непредсказуема. От устаревшей модели графика “с девяти до шести” мы отказались: Sky Family за мобильность, обращение с Дальнего Востока не “зависнет” без ответа, ожидая, пока оператор появится на работе. При составлении графика учтен ритм жизни ребят:

-студент-очник может рассчитывать на вечерние смены;

-родитель на дневные часы и удобное ему время вечером;

-ночью эксперты всех направлений работают дистанционно, никаких мучений с вопросом как добираться до работы.

Гибкость и мобильность рабочих условий приобрели особенное значение в условиях пандемии COVID-19. Нам нужно было качественное и быстрое решение, ведь благополучие сотрудников напрямую зависело от скорости нашей реакции. Без стеснения мы можем заявить, что с данной задачей мы справились, а финал виден по результатам слаженной работы:

- адаптация и техническая подготовка к удаленной работе заняли 3 дня
- банком было предоставлено необходимое оборудование для сотрудников (гарнитура, ноутбук)
- 92% команды были переведены на дистанционный формат работы, сохранив рабочий ритм и удержав показатели

Как вы думаете, можно ли купить время? Не знаем, как у других, но в Sky Office невозможное-возможно. "Время – деньги" – гласит книга Роберта Энтони, и мы согласны с этим. Только у нас сотрудник может купить время, разве не чудо? Для этого мы

5. Обучение

создали внутреннюю валюту Sky Netky, ежемесячно она начисляется каждому соразмерно его результатам. Можно сказать, что Sky Netky – виртуальная, дополнительная заработная плата ребят :)

-Стать маяком для клиента в море его вопросов?

-Легко!

Купи время нахождения вне линии и потрать его на обучение или стажировку в смежном отделе, стань экспертом своего дела и получи возможность карьерного роста. Опыт, приобретенный на стажировках, очень кстати приходится операторам сервиса, т.к. предлагая клиентам продукты банка при входящих звонках, можно получить дополнительный доход.

Вода дает начало всему живому, но без устойчивой почвы под ногами, знаний, не достичь прогресса. Профессионализм, как земля – сильная сторона Sky Family.

-Возможно ли превращение человека без финансового бэкграунда в эксперта сервисного обслуживания банка?

-Конечно!

При отборе кандидатов нам абсолютно не важен опыт работы и сфера его деятельности. Из всех отраслей мы отбирали лучших, основываясь на эмпатию, вовлеченность и отзывчивость – именно эти качества самые важные для нас, ведь этому нельзя научить.

-Работа по скриптам?

-Нет, не слышали.

Скрипты – не панацея для блестящих результатов. Программа обучения Sky прививает самостоятельность принятия решений, наша главная миссия – это помощь клиенту. Мы учим не только принимать решения, но и брать за это ответственность. Чтобы достичь такого уровня мастерства с нуля, программа обучения ведется по двум направлениям: hard и soft skills.

Функциональные тренеры обучают не только специфике продуктов банка, но и подходу к общению с клиентом, исходя из его типа по классификации DISC.

Геймификация обучения позволяет говорить “просто о сложном”, командные бизнес-игры и тесты приводят кандидата к моментальному использованию новой информации на практике. В любое время доступна

6. Признания и награждение

интерактивная база знаний, собранная командой экспертов Sky и дистанционные курсы для работы с выявленными зонами роста. Закрепленный наставник всегда спешит на помощь, Sky Boss и руководитель тоже всегда рядом. Общий чат и тематические встречи с отделами также помогают в повышении экспертизы. Коммуникация работает и в обратную сторону: если кто-то из членов команды готов делиться опытом и учить других, лидер команды поможет составить программу workshop и обеспечит PR.

Каждому сотруднику похвала нужна, как воздух: у Sky Family есть возможность полной грудью вдохнуть аромат победы и убедиться в том, что усилия оценили по достоинству. Вот он, элемент успеха Sky - признание профессионализма и стимулирование дальнейшего развития Sky Angels.

-Как вы думаете, какое признание мы ценим больше всего?

Без сомнений, признание в коллективе- важный элемент развития команды, тем не менее признание клиента для нас является вершиной успеха.

-Почему?- спросите вы.

Ответ прост: голос клиента безошибочно сигнализирует о наличии пробелов в процессах. Или с другой стороны, позволяет получить подтверждение, что направление развития выбрано верно. Клиент для нас, как роза ветров для метеоролога, т.к. ориентируясь на его потребности, мы вовремя можем скорректировать вектор своего движения.

Конечно, ежемесячно и ежеквартально мы отмечаем успехи Sky Angels с лучшими результатами: денежные сертификаты, сувенирная продукция и грамоты от руководства, брендированные гаджеты с изображением маскотов Sky Office и полезные девайсы с корпоративной символикой, а также приоритетный выбор периода для отпуска. Но быть лучшим и быть с лучшими результатами- разные вещи!

Быть лучшим для нас- прежде всего постоянно совершенствоваться, стремиться к выполнению командных целей. Благодаря этому мы растим своих лидеров сами

7. Разнообразие экосистемы

-Стать руководителем группы за квартал работы оператором- из области фантастики?

-В Sky Family нет ничего невозможного!

Яркий пример- стремительная карьера Красильниковой Ксении, путь от менеджера до лидера команды которой составил рекордные 74 дня. Почему именно Ксения, подробнее можно посмотреть на слайде 5.

Все мы разные, и в разнообразии наша сила. Микроклимат организации- живой организм, его

благополучие зависит от нашей заботы и отдачи. Разносторонний бэкграунд сотрудников, делает нас неповторимыми, а это значит мы не похожи на конкурентов, мы другие.

Да, мы бьем рекорды по обслуживанию клиентов в банке. ACSI 9,16 б.-результат кропотливого труда. Как известно: кто как работает, тот так и отдыхает.

Мы стараемся делать все для разнообразия жизни наших ребят, поэтому ни в чем себя не ограничиваем. Конкурсы, челленджи, публикации, хэштеги, медийность и корпоративная культура для нас важная часть жизни.

Так в 2020 г суммарно проведено более 120 активностей, одними из самых запоминающихся по мнению ребят были:

- Хогвартс для нас не только учебное заведение волшебников из вселенной Гарри Поттера, это командная игра длиной в квартал, где еженедельно зарабатываются ходы по итогам выполнения показателей KPI. Целый квартал сотрудники 4-х «факультетов» соревновались, кто быстрее одержит победу в игре. В геймифицированной форме мы стимулировали команды на достижение лучшего результата как в игре, так и в бизнес показателях
- В нашем коллективе всегда поддержат зарождающееся светлое чувство-любовь. И для влюбленных есть конкурс «Пара года»
- Чем мы хуже ТНТ? «Холостяк» есть и у нас :) мы не позволим грустить Sky Angel и найдем его вторую половинку
- День арбуза, не слышали? Тогда приходите 3 августа к нам, мы вас угостим!
- В литературном клубе Business Fitness мы качаем профессиональные навыки и

8. Взаимодействие с обществом

черпаем новейшие инсайты для своей работы в кругу единомышленников.

- Спортивные турниры PlayStation, ведь киберспорт теперь признанный вид спорта, и мы не отстаем от тенденций. FIFA, DOTA и пр.- команда самостоятельно выбирает игру по вкусу.

В семье Sky инициатива не означает подвиг, наша команда- активный и узнаваемый участник общественной жизни города Казань. Вовлеченность во внешние проекты составляет в среднем 65% от всей численности сотрудников – исключение только те, кто во время мероприятий стоит на страже комфорта и скорости обслуживания наших клиентов.

Чтобы помогать, нужно быть не самым сильным и богатым, а добрым и внимательным. В акции “Подари праздник детям” для воспитанников социального приюта “Акчарлак” Sky Family приняла участие не только финансово, но и лично. Мы весело провели время с детьми, организовав им праздник с конкурсами и различными мастер-классами. Их счастливые эмоции= наша искренняя радость.

Проблема экологии у всех на слуху, и мы не просто об этом говорим, а собираемся и действуем. 19 сентября на оз. Изумрудное г. Казани прошел Эко-квест “Чистые игры”, собрав более 450 участников. 5 мест из 12 призовых, заняли команды Sky Family. Руководители Sky плечом к плечу с командой собрали и отсортировали по фракциям для переработки около 1 т мусора!

-Вы когда-нибудь видели, чтобы сотрудники радостно и наперегонки искали мусор, а когда находили его, радовались, как дети?

Если нет, тогда приезжайте в гости мы с радостью это повторим.

Приют “Пес и Кот”-верные друзья нашей Sky Family. Команда отозвалась на инициативу “Лапа

Добра". Мы побывали в гостях у братьев наших меньших, привезли больше 250 кг корма, круп и необходимые лекарства в качестве гостинца. Эмоции и общение с людьми, брошенным пушистиком нужны не меньше, чем финансовая поддержка. Отзывчивая семья

9. Итоги

Sky нашла время поделиться с ними теплом.

Эмпатия для нас – это не вычурность жизни, а стиль. Мы помогаем даже когда нас не просят о помощи, не зависимо выходной это день или рабочий.

Sky – не работа, это жизнь.

Неотъемлемые составляющие успеха семьи Sky:

- гибкий, как вода, график работы
- необходимая, как воздух, система поощрений
- программы обучения, позволяющие крепко стоять на земле и быть экспертами
- огненные показатели роста и развития команды

Но каков же самый главный, самый важный его элемент? Без чего невозможно заслужить лояльность клиента, коллектива и доверие общества?

Кто знаком с картиной Л. Бессона, наверное, уже догадался о нашем секрете – любовь! Любовь – то, что делает нас счастливыми. Чувство, которое приносит счастье.

А можно ли объективно измерить счастье? Sky измеряет свой уровень счастья «Счастьеметром»? Нас греет осознание, что огонек радости и удовлетворенности работы команды горит ярко и Sky Angels счастливы и довольны.

Нами движет любовь к своему делу. Именно она позволяет стремиться к совершенному уровню сервиса. Нет предела совершенству, и мы не собираемся останавливаться. У нас только начало пути: мы намерены экспериментировать, продолжать слушать и слышать клиентов, ставить амбициозные цели и неизменно достигать их. Каждый день мы стремимся быть лучшей версией себя.

Мы внимательно анализируем отзывы о нашей работе и рады видеть, что наш труд приносит плоды. Каждый квартал мы подробно изучаем клиентский опыт, ни одно пожелание клиента не остается без внимания. Хотим отметить внутренний NPS, который вырос на 21 п.п. с начала года. И это еще не финал, для нас нет ничего недостижимого.

Татарстан – один из самых гостеприимных регионов. Не случайно именно он выбран для расположения офиса. Добро пожаловать в Sky Office, или, как принято говорить у нас, Рэхим итегез!

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Фаттахова
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Гульнара Хамзовна
ДОЛЖНОСТЬ	директор Центра Sky Office