

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №7370

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШАЯ ПРОГРАММА/ПРАКТИКА МОТИВАЦИИ И

ВОВЛЕЧЕННОСТИ ПЕРСОНАЛА

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	СберБанк
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Нижний Новгород,Екатеринбург
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	1200
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	http://sberbank.ru
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Вовлеченность в ЦИФРЕ!
имидж номинанта	CCLUB
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

1. Цели и задачи

Формируя программу вовлеченности персонала в Банке, мы опирались на особенности функционала операторов контакт-центра: привязанность ко времени, эмоциональное напряжение и стресс, работа с проблемной задолженностью, взаимодействие с разными людьми, в том числе негативно настроенными и т.д.

Наша программа вовлеченности персонала включает несколько направлений, главной целью которых выступает нематериальная мотивация сотрудников и их развитие, прямо или косвенно способствующие повышению производительности контакт-центра. Таким образом, при формировании единой концепции мы ставим перед собой несколько задач:

- 1. Повышение эффективности персонала (направление мотивации).
- 2. Раскрытие потенциала сотрудников (направление профессионального развития)
- 3. Сплочение команды (направление командообразования)
- 4. Забота о здоровье сотрудников (эмоциональное состояние)
- 5. Повышение уровня социальной ответственности (Волонтерство)

Каждое направление программы фокусируется в едином пространстве - "CClub", образуя собой контролируемую экосистему вовлеченности, где собраны все сотрудники и руководители подразделения, все показатели, все события, эмоции и многое другое.

Благодаря единому Workflow наша команда может не только мониторить пользовательскую активность сотрудников, но и быстро реагировать на получаемую обратную связь, и меняться для внутреннего клиента.

2. Описание

В 2020 году мы построили экосистему работы с вовлеченностью и мотивацией персонала на корпоративном портале «**CClub**», где каждый сотрудник может ознакомиться с афишей мероприятий, задать вопрос, поставить лайк, зарегистрироваться и оставить обратную связь. **Целевая аудитория** – все сотрудники контактного центра, численностью более 1000 человек.

Программа мотивации и вовлеченности персонала построена на следующих подходах:

1. **Принцип «Арбата».** Наша программа учитывает особенности работы конвейерного производства. Поэтому все мероприятия и инструменты направлены не только на оптимизацию энергетических затрат сотрудника и, как следствие, рост производительности, но и на максимальный охват и привлечение большого количества участников. Наша цель – дать каждому сотруднику возможность попробовать/ поучаствовать/ переключиться/ расслабиться и восстановить свои силы в удобное для него время.

Программа включает несколько различных направлений, которые способствуют повышению производительности, раскрытию потенциала сотрудников, сплочению команды, сохранению или восстановлению эмоционального здоровья и повышению уровня социальной ответственности. Здесь мы можем утверждать, что каждый член коллектива обнаружит в программе что-то, что привлекает именно его.

- Профессиональные и творческие конкурсы
- Корпоративные и командообразующие мероприятия
- Социальные проекты
- Спортивные соревнования
- Развивающие марафоны
- Релаксационные паузы
- Тренинги и семинары
- Работа со стрессом и эмоциональным состоянием
- 2. **«Всему свое время».** Мы действуем четко по плану вовлеченности на год. Все направления программы сбалансированы между собой, с целью избежать перегрузки сотрудника. Таким образом, сохраняется заинтересованность и формируется порог ожидания.

Кроме того, все мероприятия сбалансированы в течении рабочего дня с учетом биологических ритмов человека.

- 3. «**Нам важно, что вам важно».** Нам важно, чтобы сотрудник ощущал значимость своего труда, будь то профессиональные достижения или проявление творческих, лидерских или командных компетенций. Программа включает признание заслуг сотрудников:
 - Система награждения
 - Кадровый резерв
 - Матрица карьерного роста

- Публикации в корпоративной прессе
- «Аллея славы»
- Приветственные наборы новичка
- 4. «**На хайпе**». Наша программа нацелена на своевременное реагирование на запросы и потребности сотрудников, обладает гибкостью и вариативностью. Мы можем быстро понять и оценить эффективность одних форм программы вовлеченности и отсеивать другие, менее действенные форматы.

Программа включает:

- Измерение пользовательской активности (лайки, комментарии, просмотры, регистрация)
- Анализ мировых трендов (Автоквест «Антидот»)
- Социальные сети и мессенджеры (корпоративное сообщество «Collection News ОЦ», «Будь в курсе», Аккаунт в Instagram)
- Специфика подразделения на поколения (Геймификация «Стань супергероем», «Локомотив Collection»)

Методика Цикла. Созданная экосистема на базе корпоративного портала CClub позволяет исключить экспертную оценку популярности мероприятий и нацелиться на четкую систему измерения. Основная методика построения программы мотивации - это цикл запуска, ввода и получения обратной связи для увеличения удовлетворенности персонала и улучшения клиентского опыта. Для правильной отработки цикла мы используем показатели пользовательской активности.

Мы анализируем уникальность продукта. Несмотря на большую аудиторию, ценность составляет каждый сотрудник и сделанный им выбор. Кроме этого мы проводим исследования и придумываем новые форматы, используем проективную методику, интерактивные мозговые штурмы и LSP с нашей группой активистов.

3. Результаты

Один раз в два года проводится общебанковский опрос вовлеченности среди сотрудников, который нацелен на определение индекса вовлеченности, NPS руководителя и преобладающего стиля руководства (лидерства).

По итогам 2019 года индекс вовлеченности персонала контакт-центра был выше, чем по всему банку на 6,1%.

Согласно опросу, выявлены лучшие практики по таким параметрам, как:

- Эффективность работы в Сбербанке (четкая структура и распределение обязанностей, отсутствие значительных препятствий, мешающих хорошо выполнять работу и т.д.) в контакт-центре на 12% выше, чем по Банку
- Рабочая атмосфера (культура, отношение к ошибкам и эффективности и пр.) на 6,5 % выше, чем по Банку
- Ориентация на клиента на 2,1% выше, чем по Банку и многие другие.

А также выявлены зоны роста, которые были учтены при трансформации программы в 2020 году.

Сегодня программа вовлеченности и мотивации персонала в контакт-центре дистанционного взыскания имеет качественный и количественный эффект, отвечающий поставленным задачам.

1. **Повышение операционной эффективности персонала** – реализация простой и удобной визуализации показателей на портале CClub, сотрудникам в удобной и простой форме

представлены промежуточные и итоговые результаты их работы. По сравнению с прошлым годом, а также с учетом влияния нестабильной и стрессовой ситуации в стране, коэффициент эффективности вырос на 2%.

- 2. **Раскрытие потенциала сотрудников** помимо внутренних профессиональных конкурсов, сотрудники контакт-центра являются победителями в общебанковских конкурсах: «Лучший по профессии» в номинации «Лучший специалист по возврату задолженности физических лиц», 1-е и 2-е место в конкурсе «Тhe Best of the best», выход в финал конкурса «Лучший по профессии» в номинации «Лучший эксперт по операционному сопровождению», 3 года подряд становятся победителями и финалистами конкурса «Хрустальная гарнитура» в различных номинациях и т.д.
- 3. **Сплочение команды** благодаря собственной системе анализа выявлено общее количество участников программы вовлеченности, которое составило более 600 операторов, 190 уникальных пользователей.
- 4. **Забота о здоровье сотрудников.** Стресс на работе назвали «Чумой 21 века». На основании исследований ВНИИ труда за 2020 г., уровень стресса в России составляет 78% (США 39%, Германия 51%), экономика России из-за стресса сотрудников теряет 70 млрд долларов в год, и 34% от зарплаты сотрудника стоит компании его стресс и не вовлеченность. Мы первые в Банке запустили систему ежедневной идентификации, мониторинга и управления уровнем стресса. Благодаря применяемым в программе вовлеченности инструментам, уровень стресса по подразделению снизился на 15% с начала запуска.
- 5. **Повышение уровня социальной ответственности** сначала года организовано 9 благотворительных мероприятий и акций, в которых приняли участие около 100 сотрудников, 29 из которых вошли в сообщество волонтеров контактного центра.

Также был выявлен топ-10 лучших мероприятий 2020 года:

- Автоквест «Antidote»
- Спортивный Challenge «ЗА Бег» и «ЗА Бег 2.0»
- «Лига Знаний»
- Кибертурнир
- The Best of the best
- Марафон «Добрый год»
- Профессиональный конкурс «Я Лучший»
- Релаксационные паузы
- «Любовь с первого взгляда»
- Марафон «Навыки на прокачку»

Помимо вышесказанного проведена оценка уровня оттока персонала. По статистике текучесть кадров в контакт-центрах составляет порядка 30-45%. Нам удалось сформировать высоко вовлеченную команду и снизить это показатель в 2-3 раза.

4. Итоги

Подводя итоги, хотим отметить, что уровень вовлеченности в контакт-центре в период пандемии не только не снизился, но и значительно увеличился. Эра онлайна внесла свои коррективы в программу вовлеченности и мотивации персонала, что позволило нам успешно реализовать задуманные проекты и задачи.

За 2020 год наша команда:

- Сняла 7 видеороликов
- Организовала более 100 мероприятий:
 - 9 благотворительных акций
 - 4 спортивных мероприятия
 - 6 профессиональных конкурсов
 - 15 творческих конкурсов
 - 4 командообразующих мероприятия
 - 33 онлайн-тренинга
 - 10 развивающих марафонов
 - 28 релаксационных сессий и психологических семинаров
- Привлекла 600 участников
- Пробежала 15 131 км

Уникальность нашей программы определяется:

- выстроенной экосистемой CClub
- оцифровкой показателей
- контролем уровня вовлеченности
- использованием новых трендов и мировых тенденций
- циклом внедрения
- постоянным развитием и улучшением.

Наша функция вовлеченности – это готовый пакетный продукт для бизнеса, который может быть наполнен любыми мероприятиями и тиражирован на другие подразделения Банка или компании.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Степанова
имя отчество	Анна Александровна
должность	Ведущий специалист