CCGuru Awards

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №8361

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШАЯ ПРОГРАММА/ПРАКТИКА ОБЕСПЕЧЕНИЯ ЗДОРОВЬЯ И БЛАГОПОЛУЧИЯ

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Банк ВТБ (ПАО)
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Москва, Барнаул, Воронеж, Оренбург, Чебоксары
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	2100
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://www.vtb.ru/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Программа благополучия - Энергия нашей команды
ИМИДЖ НОМИНАНТА	ВТБ
ССЫЛКА на Youtube	https://youtu.be/W_-2Tenp_A4

ЭССЕ НОМИНАНТА

1. Краткое описание (не более 1800 знаков с пробелами)

Добро пожаловать в контактный центр Банка ВТБ. Наша программа здоровья и благополучия сотрудников «Энергия нашей команды» оказывает большое влияние на эффективность и операционные показатели КЦ и состоит из **6 основных блоков**:

- **Комфортная рабочая среда:** эргономичные рабочие места, высокотехнологичные учебные классы и переговорные для концентрации на работе; комнаты отдыха с массажными креслами и настольными играми – для полноценного отдыха; оборудованные столовые с вендинговыми аппаратами - залог здорового питания.
- **Финансовое благополучие:** это не только конкурентное поощрение, но и уверенность в завтрашнем дне. Организуем вебинары и мастер-классы по финансовой грамотности и инвестированию.
- **Профессиональное развитие:** обучающие программы, тренинги, вебинары, стажировки в других подразделениях. Функционирует «Матрица карьерного роста» и Кадровый резерв. Сотрудники могут раскрыть свой потенциал и реализовать себя в разных направлениях.
- **Физическое здоровье:** оборудованные тренажерные залы в офисе, спортивные

мероприятия, турниры, походы, марафоны правильного питания – стимулируют сотрудников и помогают формированию здоровых привычек.

- **Психологическое здоровье:** реализованы программы, влияющие на снижение уровня стресса и негативных эмоций. Работает линия психологической поддержки сотрудников и штатный психолог. Проводятся тренинги для руководителей, групповые и индивидуальные сессии для сотрудников.
- **Эмоциональная удовлетворенность** повышается за счет яркой и разнообразной корпоративной жизни: календарные, профессиональные, национальные, гендерные праздники, неформальные мероприятия, онлайн и офлайн сообщества по интересам, система геймификации и т.д. Мы заботимся о снижении уровня эмоционального выгорания, поддерживаем «культуру благодарности» и политику разнообразия.

2. Цели и задачи (не более 1800 знаков с пробелами)

Для работы с сотрудниками Контактного центра нам недостаточно только мотивации и поощрения. Глубоко понимая и уважая труд оператора, мы разработали комплексную программу с заботой о каждом. Главная идея программы «Энергия нашей команды» - создание особого мира, в котором царит атмосфера благополучия и гармонии.

Основная цель программы – создать идеальное место для работы с комфортными условиями труда, и поддержать здоровое физическое и устойчивое психоэмоциональное состояние сотрудника, который связывает свое будущее с нами. Мы уверены, что гармоничный сотрудник является основой процветающей компании и высокой лояльности клиентов.

Перед нашей программой на ближайшие 3 года мы ставим цели:

- Продление срока жизни сотрудника в компании до 5 лет
- Сокращение количества больничных
- Снижение негативного отток сотрудников
- Увеличение количества сотрудников, выполняющих операционные показатели КЦ на $\geq$100%.

При этом для нас важны цели более высокого порядка. Мы намеренно взяли курс именно на благополучие сотрудников, ведь сейчас в фокусе внимания стресс и выгорание, так возросшие за последние два сложных года. «Как оставаться вовлеченным, находясь в атмосфере напряжения и стресса?», – спрашивает наш корпоративный герой Callян. Программа «Энергия нашей команды» отвечает на этот вопрос в полной мере.

Мы думаем о долгосрочных результатах программы, помогая нашим коллегам стать более здоровыми, психологически устойчивыми и гармоничными.

Еще одним витком развития нашей программы является включение наших клиентов и партнеров в клуб «Энергия нашей команды». Уже стартовали активности в Тик-Ток и Телеграм-канале, и так много созидательной энергии еще впереди.

3. Коммуникации (не более 1800 знаков с пробелами)

Главная особенность программы «Энергия нашей команды» – это активное участие сотрудников в качестве ее лидеров. Мы даем возможность самым ярким, амбициозным и положительно настроенным людям (амбассадорам) проявить себя и стать важной частью корпоративной культуры контактного центра.

Амбассадоры – почетная привилегия и обязанность:

- Быть лидером мнений: обмениваться идеями и аккумулировать обратную связь от сотрудников
- Самостоятельно реализовывать проекты, направленные на благополучие сотрудников
- Принимать активное участие во всех проектах - спортивных, экологических, волонтерских.

Построена системная работа с амбассадорами:

- Раз в полгода объявляется набор в команду амбассадоров.
- Путем голосования сотрудники выбирают кандидатов.
- Амбассадоры находятся на связи между собой в чате Телеграм.

Нашу программу мы продвигаем по различным каналам коммуникаций. На периодической основе проводим опрос «Я читаю», который позволяет понять какие каналы коммуникаций и темы сообщений максимально востребованы сотрудниками. **Наиболее популярными каналами для продвижения программы сейчас являются:**

- Группа в Телеграм, где есть бот, который помогает сотруднику отправить обратную связь анонимно, и группа Вконтакте;
- Емейл рассылки, с кнопкой обратной связи «Поделись своим мнением»;
- «NEWS DKO» - журнал о жизни сотрудников КЦ;
- Визуальные коммуникации – красочные плакаты, буклеты и комиксы;
- Корпоративное телевидение на экранах в комнатах отдыха и приема пищи;
- Ящик обратной связи с корпоративным героем Callяном;
- Команда амбассадоров развивает ютюб-канал и стартовала с проектом аккаунта в тик-ток.

Для максимально открытой и доверительной культуры составляется и публикуется ежеквартальный медиаплан «Интересно и просто о контактном центре» в разрезе по каждому каналу коммуникаций.

4. Результаты (не более 3600 знаков с пробелами)

Создание здоровой и позитивной атмосферы в контактном центре способствует росту всех показателей эффективности. Наша программа была запущена в 2020 году и уже в первом полугодии 2021 года мы смогли оценить ее эффективность. Положительная динамика наблюдается в финансовых результатах, удовлетворенности клиентов, производительности сотрудников и их развитии.

Так, благодаря стабильному эмоциональному состоянию удается повышать уровень оказываемого сервиса, снижать долю негативных клиентов и получать больше благодарностей от них. Эта атмосфера оказывает **положительное влияние на клиентский опыт**:

- Индекс удовлетворённости клиентов КЦ Банка ВТБ на начало 2021 года составлял 4,4 балла (по 5-ти балльной шкале), на конец года вырос до 4,5.
- Доля клиентов, поставивших оценку «5», от общего количества оценок с начала года увеличилась на 4,2 п.п. (январь 2021 – 73,2%, октябрь 2021 – 77,4%).
- КЦ ВТБ по итогам независимого исследования лояльности во 2-ом квартале показал существенный прирост в уровне удовлетворенности клиентов как по контакт-центру в целом (+13 пунктов), так и по ключевым факторам, влияющим на удовлетворенность клиентов обслуживанием.

Чтобы сделать здоровый образ жизни доступным, для сотрудников внедрены привилегии – скидки и предложения от фитнес-центров, массажных салонов, салонов красоты. Также на регулярной основе мы проводим марафоны здоровья, спортивные конкурсы для всей семьи. В нашем корпоративном спортивном зале организуем тренировки для сотрудников в очном формате, а также онлайн трансляции и записи тренировок.

Напряженная, многозадачная работа сказывается на эмоциональном состоянии сотрудников. Чтобы снизить «градус эмоций» существуют очные и онлайн групповые встречи на каждом этапе работы сотрудника. С сотрудниками прорабатываются такие темы как:

1. «Легкий старт» - снятие тревожности перед первым выходом в линию, обучение навыкам саморегуляции и снятия эмоционального напряжения.
2. «Управляем эмоциями» - снятие тревожности после выхода в линию, обучение навыкам целеполагания и эмоционального восстановления в первый год работы. Формирование толерантного отношения к клиенту.
3. «Формула успеха» - преодоление симптомов эмоционального выгорания, восстановление эмоциональных и личностных ресурсов опытных сотрудников.

Благодаря внедрению данных программ снизился уровень стресса сотрудников на 2,5 балла, отсутствие по болезни на 0,7 п.п., а текучесть на 1,5 п.п.

Для профессионального развития сотрудников создано несколько инструментов. Матрица карьерного развития – это ключевой рабочий инструмент для руководителей и сотрудников, который позволяет понимать свои возможности роста внутри компании. Около 10% сотрудников ежеквартально растут по матрице карьерно и функционально. Также создан проект «Кадровый резерв» для формирования преемников всей вертикали менеджеров. Наша главная цель - вырастить успешных лидеров внутри компании, которые будут разделять нашу культуру и ценности. Менеджерский состав на 78% состоит из сотрудников, которые ранее консультировали клиентов на линии.

Широкие возможности дистанционного обучения, популярное сейчас обучение в телефоне (скилл ап), бесплатный доступ к электронным библиотекам, участие сотрудников в конференциях/форумах в качестве учеников и спикеров – способствует повышению профессиональной ценности на рынке труда.

Положительная динамика доказывает, что выбранное нами направление заботы о сотрудниках эффективно и подтверждает нашу стратегию: благополучие сотрудника неразрывно связано с удовлетворённостью клиентов и успехом организации в целом.

5. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Сложно ли было реализовать программу, прийти к системному подходу в заботе о психологическом здоровье, транслировать в едином ключе на 5 городов? Да, не легко и не быстро. Мы прошли большой путь со своими ошибками и сложностями.

А сейчас мы получаем большой отклик - более 700 сотрудников из разных городов подали заявки на участие в марафоне здоровья. За год мы собрали активную и сплоченную команду из 58 амбассадоров, которые самостоятельно реализовали 14 проектов, 17 волонтерских акций, выпустили 4 номера корпоративного журнала, провели 37 корпоративных мероприятий в 5 городах!

На полугодовой основе мы оцениваем уровень вовлеченности и уровень стресса у сотрудников

контактного центра (фундамент нашей программы), чтобы максимально гибко корректировать программу здоровья и благополучия. Последние данные подтверждают эффективность программы: мы наблюдаем повышение уровня вовлеченности на 2п.п. с 2020 г. до 2021 г. (до 87%), и снижение уровня стресса на 2,5 балла (с 11,4 до 8,9).

Сотрудники стали активнее высказывать свое мнение – более 75% участвуют в опросах мнений, что говорит о доверии и открытости в коллективе.

Важно, что увеличивается % сотрудников, позиционирующих ВТБ как отличного работодателя, - 19% новичков пришли в КЦ по рекомендациям действующих работников в 2021 г.

5. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Сложно ли было реализовать программу, прийти к системному подходу в заботе о психологическом здоровье, транслировать в едином ключе на 5 городов? Да, не легко и не быстро. Мы прошли большой путь со своими ошибками и сложностями.

А сейчас мы получаем большой отклик - более 700 сотрудников из разных городов подали заявки на участие в марафоне здоровья. За год мы собрали активную и сплоченную команду из 58 амбассадоров, которые самостоятельно реализовали 14 проектов, 17 волонтерских акций, выпустили 4 номера корпоративного журнала, провели 37 корпоративных мероприятий в 5 городах!

На полугодовой основе мы оцениваем уровень вовлеченности и уровень стресса у сотрудников контактного центра (фундамент нашей программы), чтобы максимально гибко корректировать программу здоровья и благополучия. Последние данные подтверждают эффективность программы: мы наблюдаем повышение уровня вовлеченности на 2п.п. с 2020 г. до 2021 г. (до 87%), и снижение уровня стресса на 2,5 балла (с 11,4 до 8,9).

Сотрудники стали активнее высказывать свое мнение – более 75% участвуют в опросах мнений, что говорит о доверии и открытости в коллективе.

Важно, что увеличивается % сотрудников, позиционирующих ВТБ как отличного работодателя, - 19% новичков пришли в КЦ по рекомендациям действующих работников в 2021 г.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Плужникова
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Наталья Анатольевна
ДОЛЖНОСТЬ	Эксперт