

## ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

**ID:** №8405

**НОМИНАЦИЯ:** ЛУЧШАЯ ПРОГРАММА/ПРАКТИКА МОТИВАЦИИ И ВОВЛЕЧЕННОСТИ ПЕРСОНАЛА

<b>НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА</b>	Центр корпоративных решений, Сбер
<b>ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА</b>	Москва
<b>КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА</b>	4700
<b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>	<a href="https://www.sberbank.ru">https://www.sberbank.ru</a>
<b>НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА</b>	Единая конкурсная программа. Профессионалы ЦКР
<b>ИМИДЖ НОМИНАНТА</b>	
<b>ССЫЛКА на Youtube</b>	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

### ЭССЕ НОМИНАНТА

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

ЦКР на связи!

Мы обеспечиваем успешный бизнес корпоративных клиентов Сбера всей России.

Центр корпоративных решений (ЦКР) включает в себя 7 площадок, 9 функциональных направлений и 4700 сотрудников. Работает в формате 24/7, осуществляя поддержку 2,9 млн клиентов по сервисным и техническим вопросам. Кроме этого, сотрудники ЦКР занимаются удаленными продажами продуктов для клиентов микро-малого бизнеса.

ЦКР продолжает развиваться, открывать новые площадки и принимать новый функционал.

Основной приоритет нашей работы – это развитие бизнеса наших клиентов.

Удовлетворенность клиентов напрямую зависит от вовлеченности наших сотрудников. А одним из главных драйверов вовлеченности персонала является программа нематериальной мотивации.

Поэтому мы разработали и внедрили **единую конкурсную программу**.

Конкурсная программа охватывает все 9 функциональных направлений и адаптирована под 40 ролей с разным набором рабочих задач.

При формировании концепции мы ставили перед собой следующие цели и задачи.

**Цели:**

- Повышение уровня вовлеченности сотрудников
- Повышение производительности сервисов ЦКР
- Увеличение продаж
- Повышение уровня удовлетворенности клиентов

**Задачи:**

- Повышение информированности о своих показателях и промежуточных результатах работы
- Повышение интереса к работе, создание условий для достижения профессиональных успехов
- Внедрение современных инструментов – геймификации в ежедневные задачи
- Повышение уровня знаний, погружение в ценности компании
- Управление изменениями: реализация ценных идей
- Разработка понятного, удобного и красивого интерфейса геймификации

**Критерии успешности программы:**

- Количество зарегистрированных пользователей – **60%**.
- Количество уникальных пользователей в месяц (MAU) – **1300 чел.**
- Тренд по производительности играющих сотрудников в сравнении сотрудниками вне игры **от 2% до 3%**

**2. Описание (не более 3600 знаков с пробелами)**

Основой Единой конкурсной программы является годовой конкурс профессионального мастерства – Профессионалы ЦКР.

Главная особенность конкурса – у каждой функции своя номинация с 3-мя призовыми местами – 1 Победитель и 2 Финалиста.

Главный приз – за 1-е место отдых в 5-ти звездочном отеле Мрия на двоих на 10 дней. Финалисты получают сертификат на профессиональное обучение в Корпоративном университете Сбербанка в Москве.

Конкурс стартует в начале каждого года и состоит из 3-х этапов:

- **1 этап. Отборочный. Игра в формате геймификации.** Участвуют все сотрудники. Суть игры – набрать как можно больше баллов, выполняя доступные задания.
- **2 этап. Полуфинал.** Видео-интервью. Необходимо ответить на вопросы и подготовить креативное выступление. Участвуют 10% рейтинга по итогам геймификации.
- **3 этап. Финал.** Деловая игра в очном формате. Участвуют 3 лучших сотрудника в каждой функции

Самый главный этап, являющийся основным драйвером вовлеченности сотрудников – это **геймификация** :)

**Почему мы решили внедрить геймификацию?**

Геймификация особенно хорошо работает на рутинных работах, где у сотрудника есть потребность переключиться, а геймификация дает такую возможность: скучные задачи и процессы становятся более привлекательными.

Например, утренний бег многим даётся тяжело. Существуют различные приложения, в которых

бегуны фиксируют свои достижения. Предположим, что в приложении растёт дерево и если ты не побегаешь, оно зачахнет, или, наоборот, покроется цветами, если ты выполнил план по забегу.

### Где живет геймификация?

Для удобства она реализована в личном кабинете сотрудника, там же , где он видит все свои цели и результаты работы.

### Концепция.

Идея – волшебный мир фентэзи, отвлекает от реальности дает возможность «разгрузить мозг».

Основные элементы:

**Фон** меняется в зависимости от результативности сотрудника:

- более 100% - радуга и светит солнце
- 100% - базовый фон
- 90-100% - опадают листья, цветы
- менее 90% - портится погода.

### Герой.

Можно выбрать из базовых и кастомизировать – сделать похожим на себя/создать уникальный образ.

### Меню навигации:

- **Рейтинг** – место в рейтинге. Здесь мы реализовали возможность увидеть аватар героя других сотрудников рейтинга и перейти в их мир.
- **Баллы** - количество набранных баллов и история их начисления.
- **Таймлайн** - показывает сколько времени осталось до конца игры.
- **Мои Задания и достижения** – здесь сотрудник видит все свои задания каждый месяц, заработанные бейджи и баллы.

Задания разделены на 4 блока:

1.Бизнес – повышаем эффективность сотрудников. Сюда входят задания на основе ключевых показателей. Например, скорость обслуживания, количество продаж и т.д. Кроме этого, есть задачи вне КПЭ - берем в фокус важные задачи не дожидаясь изменения мотивации.

2.Клиентоцентричность – улучшаем клиентский опыт. Задача сотрудника – получить благодарность, высокую оценку от клиента или решить нестандартный вопрос.

3.Активности – развиваем корпоративную культуру. Поощряем сотрудников за внедрение идей, участие в социальных проектах, подсвечиваем успехи в спорте и творчестве, благодарим за участие в пилотных проектах.

4.Комплименты – поздравляем с днем рождения, еще одним годом в ЦКР.

- **Обратная связь** – здесь сотрудник может написать любой вопрос и даже прикрепить скриншот экрана. При отработке обратной связи мы придерживаемся принципов:

1) max время ответа - 24 часа

2) каждое обращение - повод взглянуть на игру со стороны и при необходимости доработать ее.

3) решить вопрос с 1 раза, дать понятный ответ.

- **Призы** – немаловажный элемент геймификации. Заработанные баллы сотрудник может обменять в магазине на выбора графика, брендированные товары или подарочные сертификаты.

### 3. Инновации и креативность (не более 3600 знаков с пробелами)

При разработке геймификации мы руководствовались принципами.

#### 1. Простота.

Сотрудникам должны быть понятны меню, условия заданий, что надо сделать, чтобы выполнить задания, сколько баллов за них начисляется и т.д.

Прежде чем запускать геймификацию мы сформировали пилотные группы, на которых прототипировали все этапы разработки – начиная от концепции и внешности героя до карты заданий и перечня призов.

#### 2. Интерес.

Один из важнейших принципов геймификации – это постоянное поддержание интереса участников к игре. Это в свою очередь обеспечивается внедрением новых механик, запуском конкурсов, заданий на еженедельной основе. Второй элемент – это возможность зарабатывать баллы за выполненные задания, накапливать их и в дальнейшем тратить их в магазине геймификации.

- **Кастомизация героя.**

У каждого сотрудника есть аватар в виде героя. В специальном разделе сотрудник может поменять как самого героя, так кастомизировать его на свой вкус: все элементы сгруппированы по разделам – внешность, одежда, головные уборы и т.д.

На данный момент витрина насчитывает более 100 элементов, что позволяет сделать своего героя уникальным.

Кастомизация в цифрах:

- 94% выбрали героя

- 10% кастомизируют героя, что в свою очередь позволяет снизить расходы на призы.

- Мы ставили себе **цель** – сотрудники тратят **3% заработанных баллов на аксессуары для героя**. В результате мы увидели, что они готовы тратить значительно больше, около 9,5%.

В октябре мы даже запускали конкурсы красоты героев :)

- **Викторины.**

Это инструмент по повышению знаний сотрудников, а также механика вовлечения сотрудников в игру.

Вопросы составляются на основании ТОП-ошибок сотрудников или ТОП-вопросов клиентов. Викторина, это не просто вопросы, на которые сотрудник должен дать ответ в режиме онлайн, это задания с ссылкой на Базу знаний. Если сотрудник не знает ответ, то у него есть возможность перейти в БЗ, изучить тему и уже после ответить на вопрос. Таким образом, мы мотивируем сотрудников получать и актуализировать свои знания.

- **Бонус руководителя.**

Руководителям каждый месяц выделяется определенное количество баллов, которые они на своем усмотрение могут распределить на сотрудников своей команды. Мы вовлекаем руководителей в игру и даем возможность индивидуального поощрения. Эту механику мы запустили в 3 квартале по результатам обратной связи коллег.

- **Анимированные объекты в игре.**

Анимированные кувшинки, летящий корабль, звезда, или животные в локации говорят о том, что появилось новое задание.

### **3. Прозрачность.**

Мы выстроили системные коммуникации с сотрудниками и информируем о новостях и достижениях в различных каналах:

- Рейтинги еженедельно обновляются в игре - сотрудник может увидеть общее количество баллов, свой рейтинг, а также следить за результатами коллег
- При получении новых достижений сотруднику приходят уведомления на его почту
- При входе в игру появляется всплывающее окно с новыми бейджами
- Ежемесячно мы формируем и высылаем ТОП10% сотрудников в рейтинге по Outlook на всех сотрудников, а фото самых активных и результативных крутим на плазмах в РЦ, публикуем в сторис в Инстаграм
- Рейтинги, фото и новости размещаем на информационных досках.

### **4. Оперативность.**

Мы оперативно обновляем информацию в игре: новые задания, результаты, начисление баллов, промежуточные итоги.

#### **Теперь к главному, цифры. Успех программы подтверждают результаты :)**

- Количество зарегистрированных (уникальных) пользователей – 63% при плане 60%, (+ 3 п.п.)
- Количество уникальных пользователей в месяц (MAU) – в среднем 1340 при плане 1300 чел. (103%). Количество уникальных пользователей устойчиво по всем функциональным направлениям.

## **4. Результаты (не более 3600 знаков с пробелами)**

Геймификация была запущена в марте 2021 года и показала свою эффективность. Для оценки результатов использовались бизнес-показатели, внутренняя статистика и опросы сотрудников.

#### **Операционная эффективность:**

- Результативность сотрудников Топ существенно отличается от Боттом
- Количество выполненных заданий по блокам «Бизнес» и «Клиентоцентричность» значительно преобладает

– эти результаты доказывают верность подходов в формировании карты заданий и влияют на показатели операционной эффективности.

Результаты за 2021 год по отношению к 2020г.:

- Тренд **по производительности** играющих сотрудников в сравнении сотрудниками вне игры составляет **+ 2%**.
- Рост производительности сервисов ЦКР - **+15%**

- Рост продаж продуктов – **+29%**
- Доля решенных вопросов при первом обращении клиента по технической поддержке вырос – **+ 0,7%** (2020г. - 89,1; 2021г. 89,8) - 2500 клиентов мы стали обслуживать еще лучше.

#### Влияние на бизнес:

- По предварительным расчетам, только за счет повышения производительности, **снижение затрат составит около 58 млн. руб. в год.** за счет снижения стоимости контакта.
- **Получено более 400 идей** от сотрудников, **40** из которых были **одобрены**. Бизнес-эффективность этих идей предполагает экономию до 5 млн. руб.

#### Влияние на клиентский опыт:

- **77,5%** клиентов в 2021 году остались удовлетворены обслуживанием по итогам регулярного опроса Customer Satisfaction Index, что на 6% выше, чем в 2020 или с начала года.

#### Влияние на персонал:

- **25%** сотрудников в 2021 г. **трудоустроены по рекомендации** коллег
- По результатам опроса в первом полугодии 2021 г. **уровень** удовлетворенности и **вовлеченности персонала составил 86%**, что на 5,3% выше, чем в 2019г.:
  - **87% высоко оценили систему** вознаграждения и **признания**, что на 3% выше, чем в 2019г.
  - **87% довольны собственными достижениями** и видят перспективы для роста и развития.

## 5. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

#### Итоги проекта:

Проект служит инструментом для выполнения ключевых показателей эффективности и задач вне КПЭ, а также для развития корпоративной культуры.

#### Киты проекта, которые помогли нам в запуске проекта:

- Используем современные тренды в мотивации - применение геймификации
- Слышим и слушаем – каждое обращение в форму обратной связи повод для улучшений
- Формируем карту заданий исходя из потребностей сотрудников, бизнеса и выявленных проблемных зон
- Адаптируем интерфейс, чтобы он был удобный и понятный
- Поддерживаем постоянный интерес коммуникациями в разных каналах
- Регулярно изучаем новые практики других компаний

#### Развиваем геймификацию.

Уже сейчас мы готовим новый сезон с новыми механиками, например:

- можно будет выбрать фон,
- сделать командное фото,
- раздел с навыками, талантами, артефактами как в настоящей игре,
- готовим рекомендации по работе от ТОП руководителей Сбера и многое другое.

Мы будем продолжать внедрять новые элементы геймификации в другие рабочие процессы наших сотрудников и расширять карту заданий.

Важно отметить, что наша программа регламентирована Внутренним документом и согласована со всеми подразделениями ответственными за мотивацию, вовлеченность, бюджетирование и т.д.

В 4 квартале 2021г. программа признана как лучшая практика по нематериальной мотивации и геймификации сотрудников, наши подходы будут использованы для тиража на Сбер в целом.

Ни для кого не секрет, что качество внешнего сервиса напрямую зависит от качества внутреннего сервиса!

Мы уверены, что внедрение практик и инструментов геймификации делает наши внутренние процессы более привлекательными и удобными для наших сотрудников :)

---

## **ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:**

<b>ФАМИЛИЯ</b>	Юрьева
<b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b>	Вероника Сергеевна
<b>ДОЛЖНОСТЬ</b>	Руководитель проектов