

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №8920

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШАЯ ПРАКТИКА МОТИВАЦИИ И ВОВЛЕЧЕННОСТИ ПЕРСОНАЛА

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Альфа - Банк, ЗАО
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Гомель
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	166
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://www.alfabank.by
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Проект #вместе
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	https://youtu.be/Eup7Q2dfb4k

ЭССЕ НОМИНАНТА

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

Все контакт-центры Альфа-Банка находятся в одном городе (Гомель), и даже более - в одном офисе. И это как никогда помогло реализовать наш проект #вместе в 2022 году.

В текущем году поток звонков увеличился более, чем на 60%. О причинах не будем. Будем говорить о молниеносной приоритетности всех активностей, запланированных на текущий год. Все проекты по геймификации, роботизации отложены. На первое место вышел новорожденный проект с концепцией "Все вместе в нужном месте".

Инициаторы и реализаторы проекта - 4 руководителя Департамента клиентского сервиса (сам директор департамента, 2 управляющих контакт-центров и начальник отдела обучения с функционалом HR).

Главной целью проекта была и есть - поддержка вовлеченности операторов, которую мы не оцифровываем внутри подразделения (за цифры отвечает общепанковский опрос вовлеченности и eNPS), мы смотрели и смотрим на глаза операторов. Глаза не солгут.

Целевая аудитория проекта - все сотрудники контакт-центров (160-180 человек).

Основные задачи, которые выполнены:

1. Развитие нематериальной мотивации имеющимися внутри Департамента собственными инструментами.
2. Единство всех команд (каждый носитель корпоративных ценностей, важность работы каждого в достижении миссии Банка, выстраивание партнерских отношений между направлениями).
3. Увеличение авторитета работы в контакт-центрах.
4. Оперативное реагирование на изменения (+ или -) с помощью внутренних дашбордов (собственная статистика).

2. Описание (не более 3600 знаков с пробелами)

За 2022 год все инструменты по работе с персоналом, внедренные ранее, претерпели модернизацию, учитывая обратную связь от команды.

Рефреш прошли и успешно действуют:

1. сами опросы обратной связи.
2. алгоритм адаптации.
3. процесс обучения.
4. карьерная модель (мы внутри её называем ""понятная карта метро"").
5. матрицы мотивации (метрики эффективности).
6. нематериальная мотивация (заработать АБЫНы и конвертировать их в мерчи)
7. форматы встреч с командами.

В проект были заложены единоразовые и регулярные активности.

Единоразовые:

- конкурс на мотивирующие цитаты (разогрев нематериальной мотивации)
- разработка табличек для операторов ALARM/Help my (скорая помощь в линии)
- именные видео-поздравления от д.Мороза и Снегурочки детей сотрудников контакт-центров (замена личных визитов)
- запуск собственного тренажерного зала
- мягкие и живые антистрессы

Регулярность приобрели:

- вручение браслетов новичкам (после 3-х месяцев работы)
- виртуальная ""банка хотелок и более""
- ""открытый микрофон"" (задай любой вопрос директору департамента)
- проведение МЧС (инструмент оценки и обратной связи сотрудников)

И это не весь список того, что мы делали, делаем и будем делать.

Особую ценность приобрело мероприятие: стратегическая сессия с представителями каждого из Бизнесов. Нашими заказчиками.

По обратной связи от ребят такой формат отдыха стал более увлекающим и вдохновляющим, чем туристические слёты.

На следующее лето тема придумана самими ребятами.

Популяризацию приобретает внутренний психолог, который также в составе нашего департамента. Индивидуальных (бесплатных) встреч становится всё больше. Спрос рождается также благодаря тому, что ребята с первого дня работы знакомы с HR-психологом. Он не только вводит их в рабочую среду, но и ведёт тренинги.

В Банке, конечно, есть активности, которые также направлены на контакт-центр. И их количество увеличивается.

Однако, мы как, руководителя, находясь рядом, как никто другой знаем из первых уст, что важно, нужно, ценно нашим операторам.

И мы своими силами реализовываем 4 постулата нашего проекта:

1. формально/неформально
2. не в деньгах счастье
3. открытый микрофон
4. разговоры тет-а-тет

О них мы рассказали в видео.

В видео и находится и наш секрет успеха.

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

А помните школьные годы? Вот для нас одним из самых приятных моментов было принести домой грамоту или благодарность, да имя родителей, да еще и с уважением от Директора школы.

Времена прошли, мы выросли. Но по-прежнему чьи-то дети. И сотрудники наши в своем юном возрасте еще не так далеко отошли от школьных лет и от воспоминаний о них.

В рамках мотивации ребят мы ввели практику - ежегодно направлять благодарственные грамоты родителям лучших операторов с выражением благодарности за воспитание и образование ребенка.

Говорят, было много слез радости и умиления.

Помимо регулярных опросов обратной связи, ежегодно каждый сотрудник проходит цикл МЧС. Нет, никаких чрезвычайных ситуаций, речь о калибровке. Сотрудник выставляет себе оценки по степени выраженности

компетенций, такие же оценки ставит непосредственный и вышестоящий руководитель, далее идет сверка, выравнивается понятийное поле, проговариваются сильные стороны и зоны роста сотрудника.

Помимо этот работник отвечает на ряд открытых вопросов - как долго он еще планирует работать в Банке, что его удерживает, какая неприятность может повлиять на уход и т.д.

Это упражнение очень энерго- и ресурсоемкое для руководителей - при штате в почти 200 человек - 1,5 - 2 часа на каждого. Зато после цикла МЧС мы выходим с кадровым резервом в супервизоры, тренера, наставники, со списком людей "группы риска" и садимся составлять очередной план действий.

Что отягощает работу оператора кроме постоянной вербальной работы? Еще и практически полное отсутствие физической активности. Работа ребят не предполагает прохождение по кабинету, выход с телефоном в коридор, у них есть лишь фиксированные перерывы, в которые нужно успеть уложить все важные процедуры. Да, есть практики зарядок перед сменой, но мы пошли выше и сделали прямо в офисном здании спортивный зал. У нас есть специально оборудованное помещение с тренажерами, пространством для упражнений и душевыми кабинами. Сотрудники могут заниматься перед сменой, после, приходить в выходные.

Наверное все прошли через поощрения лучших операторов? Это может быть привелегия в графике, может быть мерч, что сделали мы? Управленческая команда на собственные средства купила... электросамокат. Каждую неделю гаджет переходит из рук в руки между сотрудниками с максимальными показателями. На нем приезжают на работу, катаются по городу и офисному двору. А зимний период сие чудо техники переживает в одном из кабинетов, бережно упакованным.

Ну и 2022. Коллеги, лишним же будет рассказывать, как все переживали и во сколько раз выросла нагрузка на службы? Думаем, да. Мы с вами одинаково переживали этот период. Скажем одно: контакт-центры Альфа-Банка находятся в г.Гомель. Город прекрасный, но пограничный. Открыв карту вы точно сможете понять, насколько глубоко было наше погружения во внешние события. Не спасали успокоительные и душевные беседы. И мы придумали pets-friendly офис. Первым тренера принесли шиншиллу Михаила. его выкупали у какого-то нерадивого студента, по итогу спасли и животинку и моральный дух подняли. Далее - более: вместе со своей хозяйкой стала приходить белокурая Эмма. Что не только еще больше поднимает настроение ребят, но и позволяет самой хозяйке оставаться в дополнительные смены.

Регулярность встреч в этом году зашкаливала. Кабинеты руководителей стали кафе-барами-аптеками-антистресс-комнатами и помещениями психологической разгрузки. Мы были вместе. 24/7. Всегда кто-то из команды ТОП-руководителей Департамента дежурил ночью и в выходные. Мы спасали людей, чтобы они спасали клиентов.

4. Результаты (не более 3600 знаков с пробелами)

Наша команда в непростое время смогла тем же составом принять и обслужить на 63% звонков больше привычной нормы, сотрудники продаж, ранее не работающие с депозитами, в условиях ажиотажа на снятие наличной иностранной валюты, сохранили в Банке более 6 миллионов долларов на вкладах. Более 2 000 часов было отработано ребятами сверхурочно. Альфа-Банк оставался на связи с клиентами даже в самые горячие периоды. Команда смогла выполнить и перевыполнить цели по объемам продаж, побив все исторические рекорды, выдержать уровень сервиса на отметке 90% для крупного и среднего бизнеса, удержать высокий уровень клиентской удовлетворенности - CSAT 4,92.

Персонал, который, казалось бы, работает на износ, получал такую активную помощь и поддержку, что в самые сложные периоды, наша текусть снизилась. Да, ребята срывались, да, они плакали, да, были сорванные в порыве наушники. Выбегали из оперзалов, приходили в кабинеты руководителей, дышали воздухом. И всегда возвращались. Чтобы #вместе пережить это самое непростое время.

5. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

В данной номинации мы презентовали проект #вместе, который случился благодаря людям и для людей. Но важно отметить, что такие инициативы не создаются на пустом месте, у нас давно заложен и регулярно укрепляется фундамент повышения вовлеченности и лояльности персонала. Коллеги, скажем честно, мы спасали сотрудников. Бескорыстно. То, что они потом втрое выдали вложенный ресурс в работу с клиентами - это вау, но самоцелью не было.

Какие сейчас наши ребята? Коллеги, у вас есть шанс это оценить. Все видео-ролики, которыми подкреплены эссе Альфы в номинациях этого года, придуманы, отсняты, смонтированы исключительно силами и по инициативе самих операторов. Никаких приглашенных экспертов в фото и видео, исключительно внутренние таланты и вовлеченность.

Считаем нужным сообщить, что при создании видео ни один клиент, ни один сотрудник, ни один руководитель не пострадал.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Котлобай
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Вероника Петровна
ДОЛЖНОСТЬ	Начальник отдела обучения