



ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №9022

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШАЯ ПРАКТИКА ОБЕСПЕЧЕНИЯ ЗДОРОВЬЯ И БЛАГОПОЛУЧИЯ

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	БелВЭБ, ОАО
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Беларусь
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	51
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://www.belveb.by/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Агентоцентричность
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

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

Контакт-центр Банка БелВЭБ рад приветствовать Вас и представляет Вашему вниманию нашу программу по обеспечению здоровья и благополучия «Агентоцентричность».

Мы запустили стартап благополучия, потому что убеждены, что наша программа – о людях и для людей. Счастливый + Благополучный = Эффективный + Результативный = Успешный + Стабильный Контакт-центр = Процветающий Банк.

5 основных фокусов нашей программы:

1. Здоровье:

- физическое (медицинское страхование и ежегодное медицинское обследование, ежегодная и целевая вакцинация, повышение физической активности с помощью льгот на посещения тренажерных залов, физкульт-брейки и дни здоровья, вебинары по правильному питанию, онлайн тренировки по фитнесу и йоге);
- психологическое (удаленный доступ к работе, гибкий график, оценка уровня стресса и обратная связь, совместные хобби и таланты, тренинги по снижению уровня стресса и «профессионального выгорания»).

2. Профессиональная реализация (оценка потенциала и компетенции сотрудника с составлением плана индивидуального развития, тренинги личностного роста, программы по обучению, передаче опыта и навыков, адаптационные программы для новичков, стажировка в сервисных офисах).

3. Финансовая стабильность (тренинги по управлению финансами, предоставление корпоративных скидок на продукты и услуги компаний-партнеров, ежегодное предложение карьерного продвижения с увеличением дохода, база материалов по финансовой грамотности – книги, подкасты, журналы).

4. Социальные связи (участие в благотворительных проектах, реализация проектов по неформальному общению, внедрение системы геймификации, онлайн и оффлайн мастер классы).

5. Благоприятная среда (внедрение гибкого подхода к организации рабочего места, создание “уголка новичка”, лояльный дресс-код, проведение инициативных опросов).

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

Для успешной реализации программы мы выбрали несложный подход, позволяющим контакт-центру и ее сотрудникам Гибко, Сфокусированно, Согласовано двигаться к Амбициозным, Прозрачным целям и Ключевым результатам. Создавая, анализируя и продвигая программу мы понимали, что хороший сотрудник - это не чудо и не случайность. Это алгоритм.

Основная цель программы – обеспечить соблюдение баланса физической, эмоциональной, умственной и духовной энергии на рабочем месте, увеличение продолжительности карьерного пути сотрудника внутри контакт-центра, усилить лояльность к бренду и подтверждения того факта, что Банк БелВЭБ – лучший работодатель.

Уровень достижения целей во многом зависит именно от правильности постановки задач.

Итак, чего же мы хотели достичь?

снижение уровня заболеваемости, восстановление трудового потенциала работников;

создание позитивного опыта кандидата: большая гибкость и скорость подбора;

создание цифровой экосистемы и бесшовного опыта сотрудника экосистемы, улучшение опыта сотрудника;

бесшовная передача сотрудников для дальнейшей работы в других подразделениях;

повышение мотивации к формированию потребности в здоровом образе жизни, физической активности и правильном питании.

Мы уверены, что человек в ресурсном состоянии способен на многое — не только выполнять стандартные задачи, но и придумывать принципиально новые решения.

3. Коммуникации (не более 1800 знаков с пробелами)

Мы определили стратегию формирования информационного пространства, которая направлена на вовлеченность, поддержку здоровья и обеспечение благополучия сотрудников. В ее основе заложена наша вера в то, что каждый может стать лидером: «Твоя инициатива – Успех команды».

Наши коммуникации более человечны и менее официальные. Уже сегодня успешно реализованы совместные инициативы:

- внутренний медиа-канал в Telegram:

информирование: изменения и нововведения;

обучение: еженедельные дайджесты;

развлечения: смешная внутренняя статистика, фото;

ситуатив: мероприятия и опросы;

поздравления: с днем рождения, прохождением испытательного срока;

- **email-рассылки и публикации на внутреннем сайте Банка**, где любой сотрудник холдинга может ознакомиться и присоединиться к нам;

- **проведение мастер-классов** (Английский вместе – легко, Рисуем? Да!, Я хозяйка от Бога, Лучший Андерсен);

- **корпоративные мероприятия** (тренинги, тимбилдинги, креативные задания, которые открывают в сотрудниках творческие резервы, психологические игры на понимание друг друга, выявление лидера, тренинги на сплочение).

В ситуации гибридного рабочего режима, где часть сотрудников осталась дома, а другая ходит в офис, привычные каналы коммуникаций перестали быть эффективными. **Тренд нашей программы - Лидеры мнений**, которых знают и уважают многие коллеги – «Хочешь быть лидером – будь им».

Наши Лидеры сочетают в себе:

- активную жизненную позицию и девиз «Успеть везде»;

- широкую сеть контактов: от новичка до руководителя;

- стремление распространять информацию: наставник на работе и в жизни;

- уверенность: я много знаю, но постоянно учусь;

- вовлеченность: отдача процессу со всей душой.

Мы понимаем, как важно транслировать команде, в чем ценность нашей программы, и призывать их применять на практике полученные знания.

4. Результаты (не более 3600 знаков с пробелами)

Забота о сотрудниках помогает предотвратить множество проблем: снизить отток кадров, профессиональную апатию и эмоциональное выгорание, а наши инициативы позволяют повысить уровень удовлетворенности, потому что благоприятная рабочая среда - это среда, в которой сотрудники чувствуют себя ценными, защищенными, ощущают комфорт и имеют возможности для роста.

В подборе персонала мы используем техники продаж, потому что рекрутинг – это те же продажи. Наш специалист обладает способностью развивать и строить отношения, имеет менталитет охотника, мыслит глобально, умеет слушать и консультировать, дружелюбен и доступен, проводит легкое и непринужденное собеседование - это позволило нам сократить «срок жизни вакансий».

Доверительная атмосфера и дружественный характер коммуникаций между руководством и подчиненными позволяет **сохранить опытные квалифицированные кадры**:

- **специалисты с высшим и неоконченным высшим образованием: 86%;**

- **срок продолжительности карьерного пути с нами свыше 1 года: 01.09.21 - 59%, 01.09.22 - 71%;**

- **карьерный путь (присвоение квалификаций): 01.09.21 - 47%, 01.09.22 - 65%.**

Особое внимание уделяется адаптации новых сотрудников:

- **срок введения в должность:** 3 недели (сокращён на 30%);
- **«Карта мира»:** на карте есть кнопки с именами всех агентов и местами, где они родились, учились, путешествовали. Когда в команду приходит новый сотрудник, его имя появляется на карте и начинается своё путешествие;
- приветственное письмо-инструкция;
- **«Уголок первоклассника»:** рабочее место новичка интегрировано в общее рабочее место, что позволяет минимизировать стресс от входа в open space;
- **«Расти вместе с нами»:** по окончании испытательного срока мы дарим всем растение или пакет с семенами, которые наш специалист выращивает и растёт сам.

Работа в крупном Банке, какую бы должность сотрудник ни занимал, это всегда работа на результат, а значит — большая психо-эмоциональная нагрузка. Мы проводим регулярные опросы, чтобы любые новые проекты в направлении здоровья и благополучия были сделаны не по принципу «потому что так хочется», а по принципу «потому что это нужно Банку для повышения эффективности работы ее сотрудников».

Наша **система вовлеченности сотрудников** включает следующие «фишки»:

1. **«Работаем - играя»** - введение системы геймификации позволило достичь значимых результатов:

- **CQ (качество контакта): 96,67%;**
- **AR (контакт-потеря): 3%;**
- **SLA (в рамках 20 сек.): 91%;**
- **АНТ (среднее время обслуживания): 151 с.**

2. **«Мое любимое рабочее место»:**

- самостоятельная организация своего рабочего места;
- для снижения уровня стресса у каждого сотрудника своя «игрушка-антистресс»;
- лояльный дресс-код: фирменные майки/ байки и теплые носки, вместо офисного дресс-кода;

3. **«Возьми пушистика с собой»:**

- возможность работать с домашним питомцем не только удаленно, но и в офисе, что позволяет снизить уровень стресса и для сотрудника, и для питомца.

4. **Совместное участие в благотворительных акциях:** сбор макулатуры – приобретение корма для животных – передача в питомник.

Медицинское страхование, вакцинация от Covid, льготы на посещение тренажерных залов, физкульт-брейки и дни здоровья, вебинары по правильному питанию и проведение дня здорового питания «Салат-день» (выращиваем зелень из семян и правильно питаемся вместе), онлайн тренировки по фитнесу и йоге **позволили сократить среднее время нахождения работника на больничном до 3 дней. Суммарное время больничных по итогам года - менее 1% от общего отработанного времени.**

И как результат - **уровень удовлетворенности работников вконтакт-центре составляет 84,7**

%. И это самый высокий показатель по всему Банку.

5. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Программа стартовала год назад и сегодня мы с уверенностью говорим, что движемся в правильном направлении: уверенно и успешно.

Давно и прочно в нашу жизнь вошло понятие клиентоцентричность. Интуитивно мы понимаем, что агентоцентричность – это когда в центре внимания находится Агент со своими ценностями, потребностями и приоритетами. Для нас программа – это следующий этап в развитии концепции клиентоцентричности, когда сотрудник становится внутренним клиентом и партнером для Банка и построение взаимовыгодных долгосрочных отношений является важным для обеих сторон.

Благодаря программе мы отмечаем положительную тенденцию в повышении стрессоустойчивости, снижении конфликтных ситуаций, увеличении работоспособности и эффективности деятельности агентов.

Мы выбрали не простой путь, который потребовал большой отдачи в самом начале, значительного количества сил в процессе и занимает определенное время в итоге. Для успеха важно было правильно оценить реальный уровень агентоцентричности в команде, чтобы не потерять мотивацию и доверие руководства, и в то же время достаточно амбициозный, чтобы он соответствовал потраченным усилиям на начальном этапе.

Хотелось бы отметить еще одно из достижений нашей команды. Возраст сотрудников варьируется от 18 до 50 лет. В ежедневной деятельности и общении мы учим и сами учимся преодолевать конфликт поколений, решаем извечный вопрос отцов и детей. И что мы видим уже сегодня? У наших сотрудников отношения и взаимопонимание с родителями улучшились, а более опытные сотрудники стали проще находить общий язык со своими детьми. Благодаря комплексному подходу к программе мы почти решили извечный конфликт поколений.

Сотрудник – высший приоритет Банка. Мы в Контакт-центре изучаем и реализуем возможности для повышения уровня благополучия сотрудников.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Рагойша
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Татьяна Валерьевна
ДОЛЖНОСТЬ	Менеджер управления телемаркетинга и сопровождения процессов контакт-центра