



ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №6886

НОМИНАЦИЯ: САМАЯ ЭФФЕКТИВНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ «НАДОМНИКОВ»

| | |
|---|---|
| НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА | Строительный торговый дом Петрович |
| ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА | Великий Новгород |
| КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА | 724 |
| ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ | https://petrovich.ru/ |
| НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА | - |
| ИМИДЖ НОМИНАНТА | |
| ССЫЛКА на Youtube | ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ |

ЭССЕ НОМИНАНТА

1. Краткое описание

Строительный Торговый Дом «Петрович» - компания, которая занимается производством и продажей товаров для строительства и ремонта, а также оказанием спектра услуг: доставка, подъем, прокат инструмента, вывоз мусора, аренда транспортного средства, колеровка, распил, установка и замер дверей. На сегодня открыты 20 строительных центров в СЗФО и ЦФО, 7 офисов продаж, металлобаза и производственные площадки. География присутствия СТД «Петрович» в России постоянно расширяется.

В контакт-центре работают 724 специалиста: 49% офисных и 51% дистанционных, работающих в 46 регионах страны. (Стр.1 сопр.файл).

С чего начинался дистанционный отдел?

Сотрудники СТД «Петрович» начали работать дистанционно ещё в 2017 году, когда слово «удалёнка» не было таким распространенным. Первая группа надомников состояла всего из 9 человек, сейчас дистанционный отдел насчитывает 439 специалистов. Функционал и целевые показатели дистанционных и офисных сотрудников одинаковые. Применяем единые методы подхода, контроля, обучения и способы коммуникации.

2020 год внес немало изменений, из-за новых условий в стране примерно 80% сотрудников были переведены из офиса на удаленную работу. Наша компания не стала исключением. Именно налаженная система работы дистанционного отдела и его техническая готовность помогли нам «безболезненно» и в короткие сроки перевести 39% сотрудников из офиса на домашний формат.

2. Цели и задачи

Основной целью организации дистанционной работы в контакт-центре было расширение рынка кандидатов и экономия бюджета. Главной задачей было создать единые условия для офиса и «надомников».

Для того чтобы обеспечить удобство работы были реализованы следующие задачи:

- Автоматизация подбора персонала в онлайн формате
 - Чат-бот с автоматическим отбором резюме
 - Автоматическая программа по проверке ПК кандидатов
- Обучение в онлайн формате
 - Вводное обучение (Skype)
 - Поддерживающее обучение (ПО Training Space)
- Единая коммуникационная среда
 - Онлайн-каналы для общения сотрудников, которые для удобства разделили на темы
 - Круглосуточная поддержка на линии помощи от руководителей групп и опытных сотрудников
 - Создали группу на внутреннем сайте для публикации результатов работы
- Программа адаптации
 - Система наставничества
 - Онлайн поддержка – круглосуточная выделенная линия помощи по вопросам оформления заказов, по ассортименту
 - Единое окно хранения информации – База знаний на платформе Naumen CC для самостоятельного поиска информации
- Техническая поддержка
 - Виртуальная частная сеть (VPN)
 - Усиление интернет-канала
 - Выдача оборудования – отправка гарнитуры за счет компании

3. Удаленное управление и взаимодействие

Между дистанционными и офисными сотрудниками нет различий не только в функционале и целевых показателях, но и в условиях труда и системе мотивации. «Надомников» принимаем на основное место работы по ТД ТК РФ, после 3 месяцев работы выдаем полис ДМС.

Привлекаем с внешнего рынка с помощью job-сайтов, для продвижения в интернете используем свой лендинг. Подбор состоит из нескольких этапов: анализ резюме, телефонное интервью, тестирование по компетенциям, проверка ПК, собеседование с руководителем (стр.2 сопр.файл). Цифра текучести по дистанционным специалистам составила 60%, по офисным – 30% в 2019 году. Для того чтобы закрыть потребность КЦ в сотрудниках, в 2020 году реализовали проект по автоматизации подбора персонала с использованием чат-бота, который позволил сократить временные затраты и ускорить в 2 раза найм (стр.3 сопр.файл).

Вводное обучения длится 2 недели. Для облегчения периода адаптации выделено 3 этапа с повышением уровня сложности. Обучение на последующие ступени проводим при достижении результатов на текущем уровне, соответствии профилю должности и желании специалиста. Такая система дает возможность сотруднику выбирать уровень в зависимости от своих способностей, делает прозрачным карьерный рост, а компании – формировать кадровый резерв (стр.4 сопр.файл). В первый день проводим тренинг, погружающий новичка в ценности компании. Вместо экскурсий по строительным центрам сняли видеоролики, в которых показываем, как всё устроено. Для

обучения используем онлайн-сервисы: Skype, WebTutor, Google-класс, Training Space (стр.5 сопр.файл).

Доход специалистов складывается из различных потоков, помимо оклада:

- Премии за выполнение операционных показателей – ежемесячная и квартальная
- Премия за интенсивность работы, направленная на увеличение продаж, в виде сезонного коэффициента
- Профессиональная премия – поощрение лучших результатов в области продаж
- Премия за «аттестацию по ассортименту» – направлена на повышение уровня знаний в области ассортимента
- Премия за проекты, рабочие группы – у каждого есть возможность вносить предложения по улучшению процессов
- Премия за статьи в корпоративной газете – возможность проявить свой талант
- Премия за наставничество
- Премия за стаж работы – выплачивается по прошествии 2-х лет
- Премия за тестирование новых сервисов и процессов

В рамках нематериальной мотивации используем геймификацию, стимулируя сотрудников на выполнение операционных показателей. Гибко подходим к выбору показателя, где «болит здесь и сейчас», над которым будем работать в течение месяца.

Подключение сотрудника к работе контролирует супервизор. Руководитель при необходимости просматривает запись рабочего стола. Отдел качества раз в неделю проводит мониторинг диалогов в рандомном режиме и формирует отчет по отклонениям, по результатам которого руководитель назначает мероприятия по их предотвращению. Сбор статистики обращений на линию помощи позволяет увидеть пробелы в знаниях специалистов и назначить обучение

Для общения с сотрудниками в дистанционном формате мы используем внутренний сайт и Skype. На внутреннем сайте сотрудники следят за новостями компании, а также за выполнением операционных показателей. Чаты в Skype разделены на темы для удобства общения, можно задать вопрос в любой момент, даже во время разговора с клиентом. Также для новичков создан внутренний номер – Линия помощи, где можно получить консультации от коллег по сложным заказам. Создана электронная База знаний, чтобы быстро найти ответ на вопрос самостоятельно. Чаты, База знаний и Линия помощи доступны круглосуточно (стр.6 сопр.файл).

4. Результаты

Удаленная работа существует в компании уже 3 года – это и было нашим главным преимуществом в тот период, когда условия в стране диктовали перевод сотрудников на дистанционный формат. За 2 дня мы перевели 39% офисных специалистов на работу из дома. Благодаря налаженному процессу и технической возможности дистанционного отдела, в момент возросшей нагрузки на сайт, мы оперативно подключили к работе сотрудников других подразделений.

Контакт-центр является продающим подразделением и эффективность работы оценивается в первую очередь по финансовому результату. План оборота дистанционных сотрудников в среднем на 9% выше, чем у офисных (стр.7 сопр.файл).

Качество работы компании измеряется уровнем лояльности клиентов по отношению к ней. В период пандемии клиенты остались лояльными к нашей компании, это подтверждают результаты опроса NPS и CSI. (стр.8 сопр.файл).

По итогам опроса за первое полугодие вовлеченность сотрудников КЦ составила 91,7%, в то время как средний показатель по компании – 88,6%. По отношению к прошлому году в опросе приняло участие на 50% больше участников. (стр.9 сопр.файл).

5. Итоги

Контакт-центр принимал на работу дистанционных специалистов еще в 2017 году, уже в то время официально трудоустраивали, не делали различий по функционалу и системе мотивации, сотрудники имеют те же возможности для обучения и карьерного роста, что и офисные.

Компания компенсирует использование личного оборудования и части услуг интернета, выдает гарнитуру, проводит корпоративные мероприятия на расстоянии.

Задачу, которую мы перед собой ставили при внедрении дистанционного отдела – остаться в целевых значениях по операционным показателям. Сейчас мы можем уже сказать, что данную задачу мы выполнили. На данный момент 51% сотрудников контакт-центра работают из дома и укладываются в поставленные цели.

Налаженная удаленная работа, где процессы были четко описаны и понятны, позволила нам не открывать новые площадки, а проводить набор сотрудников на работу из дома из разных городов. Тем самым экономить бюджет компании и выходить на более широкий рынок кандидатов.

Что явно показал пример апреля 2020 года, когда в связи с пандемией и возросшей нагрузкой на контакт-центр, приняли на работу одновременно 200 человек, провели обучение в течение 2 недель, подключили к обработке заказов и вывели уровень сервиса на целевое значение уже в мае, это значит, что наши клиенты получили ответ на запрос в течение 20 секунд (стр.10 сопр.файл).

Поэтому я считаю, наш успешный опыт заслуживает победы в номинации «Самая эффективная организация работы «надомников» :)

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

| | |
|---------------------|---------------------|
| ФАМИЛИЯ | Александрова |
| ИМЯ ОТЧЕСТВО | Анна Алексеевна |
| ДОЛЖНОСТЬ | Руководитель группы |