




ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №7046

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШАЯ ПРОГРАММА/ПРАКТИКА ОБУЧЕНИЯ И РАЗВИТИЯ ПЕРСОНАЛА

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	CarMoney
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Орел
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	200
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://carmoney.ru/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Тренажерка
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

1. Описание команды

CarMoney - современная альтернатива банковским кредитам, финтех-компания, онлайн-сервис, который выдает деньги под залог авто и спецтехники.

Нас **более 400**, средний возраст **33 года**. Операционный центр расположен в Орле, бэк-офис в Москве.

Пять флагманских офисов: Москва, Санкт-Петербург, Нижний Новгород, Екатеринбург, Краснодар.

Партнерская сеть **68** регионов, **более 2.000 офисов** по всей России делают доступ к деньгам

быстрым и легким.

4,5 года мы делаем так, чтобы наша работа была полезна и приносила удовольствие от сервиса CarMoney. За это время **более 35.000 клиентов** уже доверились нам.

2. Цели и задачи

В **марте 2020** из-за пандемии компания перешла на удаленный формат работы. К концу апреля все программы обучения были переведены в онлайн-формат, акцент сделан на eLearning. Необходимо было найти дополнительный инструмент развития, который позволит сотрудникам самостоятельно развивать корпоративные компетенции в условиях удаленной работы и многозадачности, и как следствие прокрастинации, выйти из состояния стресса, а также улучшить скорость работы и снизить риски роста количества ошибок.

Цели:

- Дать сотрудникам дополнительную возможность развития профессиональных компетенций с помощью несложных упражнений без привязки к рабочему графику
- Подготовить для сотрудников уникальные прицельные программы развития, учитывая специфику их работы и KPI
- Эргономично встроить процесс развития в повседневную работу сотрудников и руководителей

Задачи - найти инструмент, который позволит:

- сделать обучение новым навыкам в удаленном режиме работы эффективным
- повысить продуктивность в условиях многозадачности
- улучшить качество и скорость работы, сократить количество ошибок
- принимать взвешенные и обдуманые решения
- проще запоминать большие объемы информации быстро
- связать с существующими обучающими и развивающими проектами
- продвигать корпоративную культуру

В мае мы исследовали рынок и выбрали wikium.ru

Викиум - уникальная компания в России, разработчик нейротренажеров для развития **когнитивных способностей: внимание, память, мышление, пространственная ориентация, понимание, вычисление, обучение, речь, способность рассуждать**. Развитие таких способностей повышает уровень профессиональных компетенций.

3. Описание программы

В **июле 2020** мы запустили инструмент «Тренажерка в CarMoney» - это программа регулярных тренировок для мозга в виде **нейротренажеров** и **курсов** на формирование soft skills с целью развития компетенций за счет прокачки когнитивных способностей на платформе Викиум. Компетенции.

Специально для CarMoney нейропсихологи Викиум разработали **5** функциональных программ развития, **35** тренажеров для представителей каждой функции в компании, в зависимости от задач (KPI) и компетенций (Вложение 1).

Для участия в программе необходимо зайти на специальную брендированную страницу в интранет - портале и забронировать клубную карту по аналогии с абонементом в тренажерный зал.

В Тренажерке **5 видов клубных карт:**

1. Силовая – 16 тренажеров для сотрудников и руководителей массовых функций CarMoney: IT, продажи, коллекшен, сервис, работа с обращениями клиентов, верификация, архив, контроль качества, сотрудники офисов CarMoney

2. Групповые занятия – развитие управленческих навыков. 3 специальных тренажера под каждый обучающий модуль Академии капитанов, только для учащих в комплексной программе развития менеджеров CarMoney «Академии капитанов», абонементы закреплены автоматически

3. Баланс - развитие компетенций в ценностях компании. 5 тренажеров

4. Expert Pro - развитие профессиональных компетенций. 11 тренажеров для ТОП-менеджеров CarMoney, абонементы закреплены автоматически

5. Детский фитнес - программа, направленная на развитие умственных способностей детей сотрудников CarMoney в возрасте от 7 до 18 лет.

Сотрудники забронировали нужные карты в зависимости от своих задач и компетенций, и на корпоративную почту получили ссылки в личный кабинет платформы Викиум. Компетенции.

Для того, чтобы начать прокачивать компетенции, они сформировали свой индивидуальный когнитивный профиль – прошли первые 7 тренировок. После Викиум выстроил индивидуальный путь к цели, которая заложена для каждого типа клубной карты.

Осталось выбрать удобное время для тренировок. 3-4 тренировки в неделю на любом удобном гаджете длительностью 10 минут позволяют быть в форме на работе и вне.

КАК ЭТО РАБОТАЕТ:

- **Калибровка статистики**

Первые 7 уникальных тренировок позволяют определить когнитивный профиль сотрудника

- **Регулярные тренировки**

Платформа создает индивидуальную программу тренировок на когнитивных тренажерах, которая занимает всего 10 минут в день

- **Мониторинг прогресса**

Сотрудник наблюдает за своей динамикой продвижения к цели

- **Мотивация на результат**

Лучшие получают награды за выполнение заданий и достижение цели развития, занимают призовые места в рейтингах соревнований

ФИШКИ ПРОГРАММЫ:

- специальный дизайн: логотип, образно-цветовая визуализация;
- брендированная страница в интранет – портале с возможностью бронировать клубную карту и счетчиком забронированных карт;

- баннер на заглавной странице интранет – портала;
- хештеги чемпионата #тренажеркавсarmoney #дапробудетстобойсилакогнитивныхспособностей;
- открытая встреча с представителями платформы Викиум. Компетенции с возможностью задать любой вопрос;
- брендированная одежда и сувениры для лидеров дуэлей Тренажерки в Carmoney;
- промо-код для участников Тренажерки на приобретение абонеента для друга/ члена семьи;
- корпоративный чемпионат «Бешеный мозгокач» с крутыми призами (Вложение 2);
- коммуникационный контент.

4. Результаты

Влияние на бизнес

По итогам реализации программы мы увидели реальное применение навыков в бизнесе, что сразу же отразилось на росте бизнес-показателей функций. Команда развития персонала совместно с руководителями функций ежемесячно отслеживает показатели продуктивности и качества.

Ноябрь vs июль:

- кол-во выданных займов увеличилось на 60%
- объем выданных займов увеличился на 56%
- кредитный портфель вырос на 24%
- динамика роста выдающихся сотрудников составила 7%

Операционная эффективность

Использование навыков в моменте отразилось на операционных показателях компании:

- в 1,5 раза сократился срок принятия решений по заявкам
- сократился срок выполнения ключевых задач за счет правильной расстановки приоритетов в среднем на 30%
- осознанное использование навыков позволяет корректно управлять рабочим временем, подбирать правильные инструменты для решения задач в условиях неопределенности и постоянно возникающих вызовов, которыми богат рынок микрофинансирования
- рост качества по КЦ составил 5%
- конверсия лид в заявку выросла на 0,2%
- конверсия заявка в продажу увеличилась на 0,4%

Влияние на клиентский опыт

- рост CSI в период октябрь vs июль составил 0,1 (4,7 vs 4,6)
- FCR остается стабильным 100%
- в 2 раза сократилось количество критических ошибок во время верификации клиентов (average 2 vs 4)
- сокращение количества жалоб на 24% (23 в ноябре vs 35 в июле)
- в 2 раза сократился срок обработки обращения клиентов (14 ч ноябрь vs 28 ч июль)

Влияние на персонал

В целом сотрудники отмечают рост интереса к обучению и рост мотивации на развитие. Они

активно и с удовольствием делятся друг с другом своими достижениями, участвуют в дуэлях, гордятся своими победами и повышают мотивацию на развитие у других сотрудников. А брендовые призы в чемпионатах мотивируют на высокий результат и количество тренировок в рамках компетенций. Дополнительный бонус – промо-код на абонемент Викум для друга/ члена семьи, что позволяет тренироваться дополнительно в дуэлях с близкими.

- снижение оттока ноябрь vs июль на 1,3%
- процент карьерного продвижения за период июль – ноябрь 6%
- лояльность 4,44 из 5 (опрос-исследование прошел в сентябре)
- вовлеченность в проект 65% сотрудников, 61% детей сотрудников CarMoney

5. Итоги

Итоги:

- Программа комфортно встроена в бизнес-процесс и позволяет совмещать выполнение бизнес-целей и профессиональное и личное развитие, дает сотрудникам возможность развития компетенций в любое время в течение 10 минут за счет несложных упражнений.
- Программа повысила уровень владения и применения ключевых навыков и качеств: самоорганизация, стрессоустойчивость, адаптивность, ответственность, продуктивность
- Является дополнительным инструментом в программе развития линейных руководителей CarMoney «Академия капитанов». 3 специальных тренажера под каждый обучающий модуль: Управление задачами, людьми, собой.
- Программа продвигает ценности компании.
- Развивает профессиональные компетенции в каждой функции.
- Помогает ТОП – менеджерам быть усилить лидерские компетенции в рамках своего функционального блока.
- Работа с эмоциональным выгоранием. Осенью и в 4м квартале особенно актуально развитие когнитивных способностей.
- Тренажерка помогает сотрудникам КЦ выходить из состояния стресса после работы со сложными клиентами.
- Отзывы участников (см. вложение)

ЧТО МЫ ИМЕЕМ СЕЙЧАС:

- **Эликсир эффективности**

Повысилась продуктивность в условиях многозадачности — улучшилось качество и скорость работы

- **Защита от стресса**

Стало проще справляться с высоким уровнем когнитивной нагрузки, стабилизировалось эмоциональное состояние сотрудников

- **СуперВнимание**

Получается дольше сохранять концентрацию внимания, сократилось количество ошибок

- **Мышление победителей**

Решения стали взвешенными и обдуманнными, удалось избавиться от шаблонов и стереотипов

- **Память компьютера**

Стало проще запоминать большие объемы информации быстро и надолго, эффективнее обучаться в любой области.

Тренажерка сейчас в самом разгаре.

В следующем году мы готовим второй выпуск клубных карт.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Княгинина
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Евгения Васильевна
ДОЛЖНОСТЬ	Руководитель отдела обучения, развития и поддержки бизнеса