



ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №7093

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШЕЕ МЕСТО ДЛЯ РАБОТЫ

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Самсунг Электроникс Рус Компани, ООО
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Москва
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	111
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	http://www.samsung.com
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Контакт-центр Россия
ИМИДЖ НОМИНАНТА	Контакт-центр
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

1. Основные сведения

Пока мы готовили это эссе, пришла идея попросить друзей и знакомых рассказать нам о том, что им известно о компании Samsung. Большинство говорило о лидерстве на рынке смартфонов. Люди вспоминали телевизоры, которые они смотрят, и бытовую технику, которая облегчает жизнь. Но мало кто задумывался, что для пользователей этой техники ежедневно трудятся агенты Единой службы поддержки Samsung.

Между тем, КЦ Samsung – одно из важнейших подразделений компании. Он осуществляет консультацию клиентов по всем видам нашей техники. Сотрудники КЦ (площадка Москва) всегда готовы оказать поддержку по вопросам использования, приобретения и сервисного обслуживания электроники на 8 языках.

Ежедневно 111 сотрудников московской площадки предоставляют поддержку по телефону и в социальных сетях. Каждая команда имеет выделенные рабочие места в собственной части офиса. Это помогает не только эффективно работать, но и участвовать в обсуждении рабочих моментов с коллегами из других команд. При входе в офис специалистов встречает приветливая сотрудница ресепшн, сразу за которым находится отдел VOC*. Чуть далее команда контроля качества и контента, ряды технических консультантов, команда мультиязычной поддержки и IT. В офисе есть собственная видеостудия, рядом с которой находится команда поддержки в социальных сетях и медиаканалах.

Наши сотрудники могут работать по разным направлениям, говорить на разных языках, а теперь – еще и работать из любой точки города и страны, удаленно. Но при этом мы остаемся единой командой, которая предоставляет клиентам сервис, превосходящий их ожидания.

- VOC = Voice of Customer (англ.) – Голос Клиента (зд. название отдела)

2. Преимущества

Компанию ценят за преимущества, которые она предоставляет по сравнению с другими. Какие же предоставляем своим сотрудникам мы?

Работа в крупнейшей международной компании: бренд входит в ТОП-10 самых дорогих в мире и задает тренды – фактор, традиционно привлекающий к нам сотрудников.

Современное оборудование и собственные программные решения: 100% обеспечение техникой для работы: просторное рабочее место, защищенное звукопоглощающими панелями, два монитора, беспроводные гарнитуры и комфортные стулья. Уходишь на удаленный режим? – перевозка и настройка оборудования у тебя дома – за счет компании. Собственные программы для связи с коллегами сделают удаленный режим еще удобнее [СФ2, слайд 2].

Комфортабельный офис: комната отдыха с мебелью, аквариумом, музыкальным центром, игровой приставкой, спортивным инвентарем. Рядом – уютная столовая с бесплатным чаем, кофе и молоком. Мини-библиотека для любителей литературы [СФ2, слайды 3-4]. В офисе есть зоны, где сотрудники сами могут протестировать последние разработки компании: телефоны, телевизоры, бытовую технику.

Не хочется домой? – **Есть оборудованные места для сна.**

Корпоративная культура: у нас нет строгого дресс-кода, и в коллективе приветствуется открытость руководителей и сотрудников. Вы не услышите здесь обращения на «Вы» к руководителям, просто они – первые среди равных.

Уверенность и стабильность: сотрудник всегда уверен в стабильности дохода и сохранности своего рабочего места.

Материальное стимулирование: возмещение стоимости обедов, такси до офиса и обратно, премиальные выплаты до 50% на ежемесячной основе также вносят вклад в копилку лояльности сотрудников.

Корпоративные мероприятия, которые организует и оплачивает компания. Они содействуют сплочению коллектива и вызывают исключительно позитивные эмоции [СФ2, слайд 9].

3. Ключевые показатели работы с персоналом

Наша основная метрика, которая показывает работу с персоналом – это отток. Процент уходящих сотрудников, как лакмусовая бумага, всегда точно показывает, насколько хороша атмосфера в коллективе.

В нашей компании очень серьезно относятся к этому показателю и проводят его регулярный анализ. Благодаря нашим мероприятиям, ситуация с оттоком стабильна. Ежемесячный показатель составляет в среднем **не более 3% на протяжении последних 4-х лет** при целевом показателе не более 5% [СФ1, лист 7, график 2].

Сложившийся коллектив является одной из сильных сторон компании. **76%** сотрудников с нами уже **более года** [СФ1, лист 7, график 1]. При этом, среди ребят много тех, кто с нами очень давно. Так, **40%** специалистов работают **более 5 лет.**

Почему же специалисты остаются с нами на такой срок?

Разумеется, их привлекают те преимущества, которые мы предлагаем.

Но это далеко не все. Одним из важных факторов является возможность быть услышанным. Как уже говорилось, раз в полгода мы проводим опросы и выделяем как наши сильные стороны, так и зоны для развития и роста.

Сильные стороны мы поддерживаем. Например, последний опрос показал особую удовлетворенность сотрудников возможностью работать удаленно, гибким графиком работы и сильной поддержкой руководства.

Любая идея по улучшению условий обязательно идет на рассмотрение коллектива и руководства.

Таким образом, мы создаем возможности для формирования дружного и устойчивого коллектива. А в таком коллективе сотрудники готовы оставаться и продуктивно работать.

4. Инициативы

Мы уже отмечали, что компания проводит регулярные опросы сотрудников, что позволяют поддерживать действительно востребованные инициативы. Опросы и вызовы 19-20 гг. привели к следующим трансформациям:

Создание комнаты отдыха, о которой мы упомянули выше. Ее создание – прямая инициатива агентов. Операторы в рамках опроса показали, как именно они видят проект, и он был реализован с учетом их пожеланий.

Организация удаленной работы. До пандемии сотрудники работали исключительно из офиса. Сейчас 70% сотрудников работают в удаленном режиме. Если у агента есть веские причины работать из офиса, мы создаем необходимые условия: обеспечиваем проездом на такси и средствами индивидуальной защиты, регулярно проводим медицинские тесты.

Для связи с коллегами из дома есть собственные программы: **Knox Messenger*** для чатов, **Knox Meeting*** для видеоконференций [СФ2, слайд 2].

Проект «User Trial»*. Сотрудникам важно чувствовать принадлежность к бренду, а компании – слышать голос клиентов. Исходя из этих постулатов, родился проект. Суть его состоит в том, что выделенной группе операторов предоставляется для тестирования новая линейка продуктов, вплоть до флагманских смартфонов. Операторы делятся мнениями и помогают сделать устройства еще лучше.

Проект «Личный кабинет агента». Агентам на линии и руководителям важно знать, каких результатов они достигают. Специально для этой цели был создан портал, в котором все специалисты могут в режиме реального времени видеть свои показатели работы. Благодаря этому нововведению, агенты всегда в курсе результатов, а руководители не тратят времени на пересылку отчетов [СФ2, слайд 6].

- *User Trial (англ.) - тестирование пользователями.*
- *Knox Messenger (англ.) - служба сообщений Нокс*
- *Knox Meeting (англ.) - встречи в Нокс*

5. Обучение

Путь сотрудника Samsung всегда связан с **обучением**. В самом начале специалист проходит

базовое обучение. Оно состоит из нескольких элементов.

Вводная лекция – экскурсия по офису, знакомство с коллегами. История компании, корейская культура, правила внутреннего распорядка. Далее следует блок по основным вопросам клиентов: информация о гарантиях, сервисных центрах, рабочих программах. На него накладывается технический блок по выбранному направлению: мобильные устройства и аксессуары, бытовая или аудио-видео техника. **Обучение технике обязательно проводится с использованием реальных образцов.** Если сотрудник забыл что-то или ему нужно проделать какие-то действия вместе с клиентом – он всегда может воспользоваться техникой на стендах наших демозон [СФ2, слайд 5].

Полученные навыки закрепляют в работе с наставником. Он показывает, как строится работа, после чего позволяет новобранцу самому проводить операции под надзором. К началу самостоятельной работы оператор уже владеет необходимыми практическими навыками.

После выхода на линию обучение не прекращается. Если требуется обучить новому продукту или скорректировать работу оператора, то проводятся дополнительные тренинги.

С началом пандемии часть обучения перешла в формат видеокурсов через внутренние веб-ресурсы, которые позволяют получать знания удобно и безопасно [СФ2, слайд 5].

Команда контроля качества прорабатывает проект расширения программы: увеличение линейки тренингов для действующих операторов на развитие коммуникационных навыков, усиление роли онлайн-обучения. Уже сейчас мы проводим обучение в формате видео. В ближайших планах подготовка видео-уроков по основным тематикам, которые операторы смогут использовать как для изучения, так и закрепления материала.

6. Признания и награждение

Если сотрудники работают на результат, то среди них появятся те, кто достоин особого внимания. Поэтому в КЦ Samsung сложилась **система поощрения специалистов.**

На ежемесячной основе мы выбираем лучших специалистов по направлениям. Победители данных номинаций определяются по цифровым показателям работы: результаты опроса удовлетворенности клиентов; выполнение KPI.

Когда мы только начали награждать сотрудников, то обнаружили, что не все заслуги можно замерить числовыми параметрами. Поэтому ввели 2 дополнительные номинации для самого энергичного и клиентоориентированного специалиста. Выбор сотрудников в этих номинациях осуществляется голосованием руководителей.

Отдельная номинация существует и для сотрудников бэк-офиса – всех тех, кто не общается с клиентами напрямую, но поддерживает работу линии. Так что самый результативный сотрудник среди них также может получить свою награду. Таким образом, **ежемесячно награждается 7 сотрудников.**

Победители получают корпоративную сувенирную продукцию. Линейка их довольно разнообразна: здесь и карты памяти, и беспроводные колонки, и наушники с фитнес-браслетами. Выбор богат и позволяет подобрать каждому победителю что-то индивидуальное [СФ2, слайд 7].

Ежегодно в декабре подводятся итоги года. Традиционно мы выбираем 3-х лучших сотрудников на площадке и производим их награждение на ежегодном корпоративном мероприятии.

Помимо награждения лучших, сотрудники, успешно выполняющие плановые показатели работы,

могут получить премиальную выплату от 5 до 50% от базовой заработной платы.

Очень важно, чтобы система награждений соответствовала ожиданиям операторов и требованиям времени. В ближайших планах – модернизировать нашу, добавив новые номинации и призы. Постоянное совершенствование – неотъемлемая часть нашей работы.

7. Разнообразие экосистемы

Во множестве стран есть клиенты нашей компании, для которых важно иметь возможность получить поддержку на своем родном языке. Поэтому в нашем КЦ существует **группа мультиязычной поддержки**. Ее численность достигает порядка **30% от общего количества операторов**. Помимо русского, операторы консультируют на армянском, таджикском, азербайджанском, киргизском, узбекском, казахском, грузинском языках. Благодаря такому широкому охвату нашей службы поддержки, коллектив имеет одну из важнейших отличительных особенностей – **огромное социокультурное разнообразие**.

Для стороннего наблюдателя это может показаться удивительным. Все страны, сотрудники из которых составляют наш коллектив, конечно же, очень близки друг другу исторически, но тем не менее имеют различия в менталитете и культуре народов, их составляющих. Однако, благодаря нашему подходу к работе с коллективом, все наши сотрудники становятся не просто коллегами, а представляют собой настоящую команду профессионалов, объединённых общей целью.

В чем секрет нашего успеха в формировании такой команды? Разумеется, есть здесь административные моменты. В компании хорошо организована система подбора персонала, делающая трудоустройство иностранных граждан возможным и максимально удобным. Но основной секрет состоит в нашей **корпоративной культуре**.

Одной из основных ценностей нашей компании являются люди. Мы понимаем, что любую компанию представляют не громкое имя и декларируемые цели, а люди, которые в ней работают. В компании Samsung мы создаем для сотрудников широкие возможности, позволяющие полностью раскрыть их потенциал.

Мы открыто обсуждаем идеи и не боимся их предлагать!

Мы приветствуем свежие взгляды и нестандартные решения!

Мы ценим наше разнообразие и считаем его нашей сильной стороной!

8. Взаимодействие с обществом

Samsung работает, проявляя заботу об обществе и окружающей среде везде, где ведет свою деятельность. Так, компания поддерживает **социальные образовательные проекты**. Назовем несколько основных:

Проект IT Школа реализуется с 2014 года. Благодаря нему старшеклассники могут пройти бесплатное обучение основам программирования и подготовиться к обучению в ВУЗе.

Проект IT Академия был запущен в 2017 году. В рамках этого проекта студентам ВУЗов предоставляются бесплатные индустриально-ориентированные курсы.

«**Живые страницы**» - бесплатное мобильное приложение, запущенное в 2015 году. С помощью него чтение дополняется интерактивными возможностями. Например, дается информация о

хронологии событий в книге, карты мест событий и так далее.

В эти проекты вовлечены многие сотрудники компании, включая операторов нашего КЦ. В случае обращений клиентов на линию, наши агенты готовы помочь получить информацию по данным проектам и сориентировать по основным вопросам.

Служба поддержки, на наш взгляд, сама по себе несет общественную значимость, ежедневно работая для помощи людям. Кроме основных обязанностей, сотрудники подключались к различным активностям. Однако, пандемия 2020-го года внесла серьезные коррективы в эту деятельность. Основным лейтмотивом стала помощь обществу преодоления последствий пандемии. В период, когда система здравоохранения остро нуждалась во времени, чтобы подготовиться к приему заболевших, руководство и сотрудники КЦ проявили инициативу для снижения социальных контактов наших сотрудников. Для этого был организован переход на удаленную работу, регулярное тестирование на коронавирус и с момента выхода части сотрудников – обеспечение средствами защиты и транспортом.

9. Итоги

Что делает нашу работу с персоналом успешной?

В первую очередь, это наша **корпоративная культура. Основная ценность - это наши люди.** Наша компания – это, прежде всего, сотрудники, которые в ней работают. Мы стремимся создать широкие возможности, которые позволяют раскрыть их потенциал.

Важно, что это не просто декларируемые слова. Наши ценности – это ориентир, по которому мы действуем. Компания прикладывает большие усилия для того, чтобы создавать для сотрудников максимально комфортные условия. Мы слушаем и слышим наших специалистов, чтобы идти в ногу со временем.

Что позволяет нам сказать, что наша работа успешна?

Опять же – наши люди. Люди, которые остаются с компанией на долгие годы. Люди, с которыми компания способна выдержать любые сложности.

Мы все разные, работаем на разных направлениях. Но мы - единая команда, для которой **Samsung - лучшее место работы!**

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Исмагилов
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Ирек Наилевич
ДОЛЖНОСТЬ	Операционный Менеджер Информационного Центра Samsung