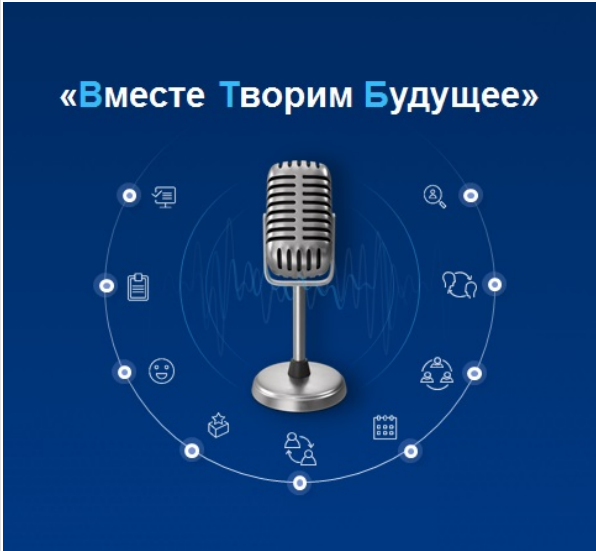




ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №7139

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШАЯ ПРОГРАММА/ПРАКТИКА «ГОЛОС СОТРУДНИКА», ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ ОТ ПЕРСОНАЛА

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Банк ВТБ
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Барнаул
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	123
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://www.vtb.ru
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Вместе Творим Будущее
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

1. Описание

Сегодня Банк ВТБ - один из ведущих игроков на рынке банковских услуг и самых успешных Банков России. Мы стремимся быть Банком первого выбора для наших клиентов, как внешних, так и внутренних - наших сотрудников, за счет глубокого понимания потребностей.

В Банке ВТБ действуют два контакт-центра Collection в городах Барнаул и Чебоксары общей численностью 455 сотрудников. Программа получения обратной связи от персонала «**Вместе Творим Будущее**» охватывает оба центра и представляет собой комплекс мероприятий, направленных на системное понимание потребностей сотрудников. Она позволяет нам не только слушать и слышать голос каждого члена команды, но и оперативно и качественно прорабатывать проблемные зоны, становиться лучше, основываясь на потребностях персонала, их прорывных

инициативах, смелых идеях.

В Банке действуют глобальные проекты, позволяющие донести информацию до руководства Банка:

- **Проект «Гравитация»** - платформа для сбора идей сотрудников по развитию процессов;
- Замер качества внутренних сервисов **«Изменим Банк к лучшему»** - опрос удовлетворенности сервисами Банка.

Внутри подразделения реализованы инициативы:

- **«Вместе станем лучше»** - опрос удовлетворенности и вовлеченности персонала;
- **«Мегаплан»** - проект по обмену опытом руководителей;
- **«Время действовать»** - круглые столы для руководителей по обсуждению актуальных тем;
- **«Встреча без галстуков»** - встреча с директором Центра для обсуждения вопросов, обмена идеями;
- **«Ты-мне, я-тебе»** - обратная связь в рамках управленческих процедур в процессе адаптации и работы сотрудников;
- **«Idea Box»** - доступный канал для передачи сотрудниками своих идей;
- **«ЦДВ Smile»** - пульс-опрос, индикатор настроения сотрудников.

Мы уверены, открытая обратная связь помогает **сотруднику быть услышанным, руководителю - эффективным, а Банку - успешным.**

2. Заинтересованные участники (стейкхолдеры)

Мы выделяем 2 основных круга стейкхолдеров.

К ближнему относятся:

- **Сотрудники:** заинтересованы в том, чтобы их мнение было услышано, идея реализована. Обратная связь поддерживает чувство значимости, позволяет влиять на текущие процессы, улучшать взаимодействия с коллегами и клиентами.
- **Руководители:** полученный фидбэк позволяет оценить удовлетворенность и вовлеченность сотрудников, оперативно запланировать и реализовать мероприятия по его повышению.
- **Клиенты Банка:** за счет отлаженной системы работы с обратной связью внутри компании получают качественный сервис.
- **HR бизнес-партнеры:** своевременная обратная связь совершенствует процесс подбора, снижает уровень текучести персонала.
- **Служба технологий:** внедряет на практике инициативы сотрудников, связанные с доработками используемого программного обеспечения. Тестирует необходимость эргономических изменений для повышения юзабилити.
- **Подразделение контроля качества:** получает данные о качестве тренингов, их практической пользе, корректирует программу, повышая качество обучения. Проводит опросы удовлетворенности системой знаний «Бизнес-Википедия», реализует предложения по улучшению, пополняют контент.
- **Амбассадоры:** представители интересов сотрудников, транслируют вовне их успехи, несут в массы миссию и ценности Банка.

Стейкхолдеры на уровне компании:

- Департамент IT;
- Департамент подбора персонала;

- Административный департамент и др.

Системный подход к получению обратной связи, своевременное реагирование на сигналы сотрудников по улучшению бизнес-процессов позволяют сотруднику чувствовать свою важность для компании, повышая уровень удовлетворенности работодателем и вовлечённости в рабочий процесс. Мы верим в формулу, где удовлетворенность сотрудника коррелируется с положительным клиентским опытом и успешностью компании.

3. Подходы, методики, применение

При проведении опроса «**Вместе станем лучше**» используем ключевые подходы и методики, информация о которых подробно изложена на слайде 6 презентации.

Что включаем в опрос?

- статичные блоки основных вопросов: политика компании, условия труда, график работы, система мотивации, атмосфера в команде, карьерный рост и развитие;
- динамические блоки: проекты геймификации, корпоративная культура и др. Меняем блоки в зависимости от потребности получения обратной связи.

Кто участвует? Все сотрудники и линейный менеджмент.

Как оцениваем? Процентная шкала оценки по каждому вопросу с возможностью предоставить развернутый комментарий.

Как анализируем? Берем в фокус вопросы со средним процентом менее 80. Рассматриваем итоги в разрезе контакт-центра, отдела, группы и сотрудника. Дополнительно делаем акцент на стаже работы и опыте сотрудника.

Что делаем после анализа данных? Разрабатываем комплекс мероприятий: общий для подразделения и индивидуальный для конкретного сотрудника. Внедряем изменение в текущие процессы и действующие процедуры, нивелируем болевые точки, учитываем обратную связь по качеству изменений.

Использование наших внутренних проектов позволяет получить инсайты, которые позволяют повышать уровень вовлечённости персонала, улучшать клиентский опыт и совершенствовать бизнес-процессы.

- **Платформа «Гравитация»** реализована на портале Банка, имеет простой и интуитивно понятный интерфейс, для каждого сотрудника создан личный кабинет для удобства подачи идей и отслеживания их статуса.
- Опрос «**Изменим Банк к лучшему**» является незаменимым инструментом для понимания эффективности внутренних бизнес-процессов. Каждый сотрудник может высказать свое мнение о механизмах взаимодействия со смежными подразделениями, предоставить конструктивную обратную связь, рекомендовать корректирующие мероприятия. Опрос проводится 2 раза в год. В результате формируется дорожная карта мероприятий, направленных на изменение зон развития.
- В рамках проекта «**Мегаплан**» руководители меняют направление работы для изучения новых процессов и продуктов. В результате получаем оперативную обратную связь, свежий взгляд на устоявшиеся процессы, новые идеи, развитие компетенций менеджеров.
- Круглый стол «**Время действовать**» позволяет поучаствовать в дискуссиях на актуальные темы, обменяться мнениями и результатами применения на практике различных подходов и методик, приемами повышения эффективности, сгенерировать идеи для решения вопроса.

- В открытом календаре директора сотрудник может назначить **«Встречу без галстуков»** директору Центра, задать вопрос лично, поделиться идеей или просто пообщаться. Встречу можно назначить в календаре Outlook или в календаре, размещенном в open space.
- **Обратную связь «Ты-мне, я-тебе»** запрашиваем на всех этапах карьеры сотрудника. Обратная связь носит двусторонний характер: руководитель-сотрудник, сотрудник-руководитель. В период испытательного срока новых сотрудников такие встречи проводятся более часто для сокращения периода адаптации и оперативного включения сотрудника в работу. Для сотрудников со стажем обратная связь направлена на развитие компетенций, получения идей. Мнения увольняющихся сотрудников ценны с точки зрения получения открытого мнения об истинных причинах увольнения с целью совершенствования действующих процессов.
- Письма из **«Idea Box»** обрабатываем еженедельно. На каждый вопрос, идею или предложение сотрудники получают обратную связь, все находятся в одном информационном поле.
- Ежедневный опрос сотрудников **«ЦДВ Smile»** в Telegram канале отражает настроение команды, оценить эмоциональный настрой, замотивировать на эффективную работу.

4. Честность, прямота и доверие

За успехом компании стоят успешные сотрудники. Такие сотрудники разделяют миссию и глубоко понимают ценности Банка, воспринимают Банк как надежного и долгосрочного работодателя. Они говорят открыто и честно о необходимости улучшения бизнес-процессов, так как максимально заинтересованы и вовлечены в достижение стратегических целей.

Разнообразные каналы и инструменты сбора обратной связи, регулярность ее получения, работа с результатами, позволяют обеспечивать выполнение принципов честности, прямоты и доверия.

Честность

- *Не оставляем без ответа* любой вопрос, идею и предложение. В результате сотрудник больше доверяет как самим инструментам обратной связи, так и работодателю в целом.
- *Предоставляем* только достоверную и проверенную информацию, подтвержденную фактами.
- *Анализируем* каждый вопрос, ответ и комментарий в опросе, готовим своевременный и развернутый ответ при необходимости с привлечением коллег из других смежных подразделений.

Прямота

- *Приватность* встреч с директором позволяет сотруднику быть откровенным и задать вопросы личного характера, поделиться идеями, эмоциями, впечатлениями, получить рекомендации и поддержку от первого лица Центра.
- *Персонализация по желанию* в опросах позволяет сотрудникам быть открытыми и честно высказывать свои замечания и предложения.

Доверие

- *Демонстрируем* внимание и уважение к активным и участливым сотрудникам, публично благодарим за предоставление обратной связи. Мы знаем, многие сотрудники ценят признание выше материального вознаграждения.
- *Обсуждаем* результаты опросов с командой, что позволяет руководителям создать доверительную атмосферу и сплоченно работать на достижение общих целей

- Публикуем ежемесячно ответы на официально заданные вопросы, что позволяет не только проинформировать персонал о том, как решаются вопросы, но и отражает, что волнует других.
- Реализуем инициативы сотрудников, что является главной мотивацией персонала, для того, чтобы высказывать свое мнение, генерировать новые идеи и доверять руководству. Регулярно информируем о проделанной работе, о тех изменениях, которые вступили в силу, благодаря обратной связи. Создаем прозрачную коммуникацию, создающую высокий уровень доверия среди сотрудников и повышающую уровень участие в жизни подразделения.

Подтверждением являются оценки опроса удовлетворенности, проведенного в I полугодии 2020г.:

- Руководитель предоставляет мне полную и своевременную обратную связь – 96%;
- Я готов предоставить обратную связь своим коллегам и руководителю – 94%;
- Коллеги открыты и всегда готовы предоставить мне обратную связь – 98%.

Честность, прямота и доверие являются главными составляющими *сильной корпоративной культуры*, в которой принято спрашивать мнение сотрудников, в которой поощряется обратная связь, где руководство уважает мнение персонала. Такая культура делает работников счастливее, а Банк процветающим. Так создается атмосфера вовлеченных в работу людей, полная взаимоуважения и понимания.

5. Результаты

Об эффективности действующей программы **«Вместе Творим Будущее»** объективно говорят цифры.

Влияние на бизнес

Ежедневно сотрудники вносят свой вклад в достижение стратегических целей Банка. Реализуя лучшие идеи персонала, мы помогаем Банку в достижении сверхрезультата:

- 153 млн. рублей составил разовый эффект экономии от реализованных идей сотрудников в 2020 году, направленных через платформу «Гравитация» и «Idea Box»;
- 4,5 млн. рублей составила ежегодная экономия затрат на подбор и обучение новых кандидатов за счет снижения уровня оттока.

В проект **«Гравитация»** поступило 1639 идей, 10% от которых либо уже внедрены, либо находятся на этапе внедрения. В **«Idea Box»** получено 41 предложение, реализовано - 10, в проработке - 5.

Внимание к личности сотрудника, принятие его идеи, формирует лояльность персонала:

- 4,5 млн. рублей составила ежегодная экономия затрат на подбор и обучение новых кандидатов за счет снижения уровня оттока.

Влияние на клиентский опыт

Качественная и своевременная обратная связь является инструментом для развития, позволяющим реализовать креативные идеи и инициативы персонала, модернизировать бизнес-процессы, оказывая положительное влияние на клиентский опыт:

- 83% клиентов остались удовлетворены обслуживанием по итогам регулярного опроса CSI (Customer Satisfaction Index);
- 76,9 составляет индекс лояльности Банка, что позволяет входить в ТОП среди российских Банков.

Операционная эффективность

Внедрённые идеи персонала работают на повышение операционных показателей. Благодаря реализованным идеям сотрудников удалось:

- на 15% снизить среднее время диалога;
- на 3% увеличить долю исполненных обещаний оплаты (%КР);
- на 5% увеличить долю клиентов, обслуживающихся в автоматизированном сервисе IVR.

Влияние на персонал

Искренний интерес компании к мнению команды укрепляет лояльность, повышает вовлеченность сотрудников. И сотрудники отвечают нам взаимностью:

- 15 % составил прирост доли удовлетворенных сотрудников с 2018г. по 2020г. по итогам опроса «Вместе станем лучше»;
- на 14% снизился уровень текучести персонала благодаря активной проработке проблемных зон;
- 12% новых сотрудников пришли в Центр по рекомендациям действующих работников.

6. Итоги

Мы гордимся реализованными проектами и результатами. Показатели подтверждают, что стратегия привлечения идей сотрудников верна. *Мы поддерживаем диалог с сотрудниками* не только спрашивая их мнение в ключевые моменты, но и принимаем меры на основе полученных данных, и информируем их о результатах, создавая эко-систему, центром которой является наш сотрудник.

Наша программа **«Вместе Творим Будущее»** достойна победы в номинации, так как она:

- *нацелена на результат* – мы не просто собираем идеи, а внедряем их с целью совершенствования действующих процессов и получаем экономический эффект;
- *системно организована* – мы получаем регулярную обратную связь на всех этапах работы;
- *многоуровневая* - в сборе и предоставлении обратной связи, генерации и внедрении идей участвуют сотрудники всех уровней - от специалиста линии до руководителя подразделения;
- *многоканальная* - использует разнообразные каналы взаимодействия, обеспечивая полноту и точность данных;
- *гибкая* - мы совершенствуем имеющиеся инструменты, внедряем новые;
- *эффективная* - внедренные идеи и инициативы формируют положительный клиентский опыт, повышают уровень удовлетворенности и вовлеченности наших сотрудников, улучшают бизнес-процессы, повышают операционную эффективность и прибыль Банка.

Наша программа для людей и про людей. А люди наш самый ценный актив.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Дегтярёва
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Юлия Валерьевна
ДОЛЖНОСТЬ	Начальник отдела