


## ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

**ID:** №8403

**НОМИНАЦИЯ:** ЛУЧШАЯ ПРОГРАММА/ПРАКТИКА ОБЕСПЕЧЕНИЯ ЗДОРОВЬЯ И БЛАГОПОЛУЧИЯ

<b>НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА</b>	Сбер
<b>ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА</b>	Нижний Новгород
<b>КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА</b>	550
<b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>	<a href="http://www.sberbank.ru">http://www.sberbank.ru</a>
<b>НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА</b>	Well-being ЦКР
<b>ИМИДЖ НОМИНАНТА</b>	
<b>ССЫЛКА на Youtube</b>	<a href="https://youtu.be/VKuZdVmoLzl">https://youtu.be/VKuZdVmoLzl</a>

## ЭССЕ НОМИНАНТА

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

Уважаемое жюри, в прошлом году мы предстали перед вами как новая площадка Контактного центра по поддержке экосистемы корпоративных клиентов Сбербанка в Нижнем Новгороде и были удостоены высокой оценки жюри в номинации «Лучший новый контактный центр». Теперь нам 2 года, и мы хотим поделиться нашей программой заботы о сотрудниках "Well-being ЦКР

Старт площадки пришелся на сложный для всего мира период пандемии. И системная работа над благополучием сотрудников стала неотъемлемым условием выполнения стратегического плана по укомплектованности и сервисных целей.

Фокусы программы можно разделить на два направления:

Здоровое тело:

- Обширная программа ДМС, включающая полный скрининг состояния здоровья, телемедицину и он-лайн психолога
- Спорт. Коллективные занятия – волейбол, баскетбол, проведение зарядки по утрам, работа корпоративного спортивного зала и сауны. Участие в спортивных эстафетах и соревнованиях
- Антиковидные меры. Профилактика, вакцинация, помощь заболевшим сотрудникам и их родственникам
- Условия труда и отдых. Комнаты отдыха с массажными креслами, комфортабельные рабочие

места с высокими шумоизоляционными перегородками

Здоровый дух:

- Программа адаптации новичков – бадди, поддержка психолога на этапах обучения и адаптации, постоянный контакт с руководителем
- Индивидуальная поддержка психолога
- Работа с выгоранием
- Карьерная лестница
- Мероприятия по развитию вовлеченности и культуры
- Волонтерские активности

В условиях пандемии мы оперативно и успешно адаптировали нашу систему заботы о сотрудниках к удаленному формату работы. Мы настроили систему технической поддержки наших надомников и переработали систему регулярного менеджмента руководителей и систему вовлеченности с сотрудниками на удаленном режиме работы.

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

Главные цели программы – создать для наших сотрудников условия комфорта и безопасности в офисе, обеспечить психологическую стабильность и вовлеченность, развивать в коллективе практики активного образа жизни.

В итоге мы получим сильную команду, готовую поддерживать конкурентный сервис для клиентов экосистемы Сбера. Будут реализованы бизнес цели:

- Рост численности с 427 до 550 чел
- Уровень сервиса не ниже 85%/30 сек
- Показатель CSI 70%
- Доля производительных сотрудников не ниже 70%
- Выполнили цель по стоимости контакта на 105%

Задачи нашей программы:

- Обеспечить комфортные условия труда и отдыха сотрудников в офисе и эффективную техническую поддержку надомникам, эффективную адаптацию новичков
- Обеспечить своевременную и качественную медицинскую поддержку для сотрудников с первых дней трудоустройства
- Обеспечить условия поддержания здоровой физической формы. Вовлечь сотрудников в занятия спортом
- Не допустить распространения коронавирусной инфекции среди сотрудников и их близких
- Внедрить инструменты работы со стрессом и выгоранием
- Создать условия для развития, самореализации и профессионального роста
- Реализовать программу вовлеченности в культурные и спортивные мероприятия
- Развивать волонтерское движение для сплочения коллектива

Начало работы над развитием программы благополучия началось с подготовки:

1. Определены наиболее уязвимые категории сотрудников, которых необходимо было вывести на удаленный режим работы: - беременные сотрудницы- имеющие хронические заболевания- сотрудники старше 60 лет
2. Подготовлено оборудование и доступы к необходимым программам с учетом политики кибербезопасности Банка

3. Создан штаб AntiCov для мониторинга и рассылки актуальной информации по ситуации в РЦ, в кратчайшие сроки было разработано обучение по работе в нужных программах на дистанционном формате

### **3. Коммуникации (не более 1800 знаков с пробелами)**

В связи с расширением численности мы переехали в новый корпус нашего бизнес-центра. Обустроиваясь на новом месте, мы привлекли сотрудников к разработке дизайна помещений. Мы учли их пожелания при оснащении столовой, переговорных комнат и комнаты отдыха.

Ни одна неделя не проходит у нас без интересных событий и активностей.

Анонс мероприятий направляется в почтовых рассылках, публикациях в инстаграм, новостной ленте на нашем внутреннем портале. Приглашаются участники, формируются команды, стимулируется соревновательный дух. А после обязательно освещаются результаты, яркие моменты.

В части психологической поддержки размещаются материалы по саморегуляции и техникам работы со стрессом. Штатный психолог проводит диагностику выгорания и уровня стресса, организывает групповые тренинги и оказывает помощь на индивидуальных встречах. Если сотрудник не хочет делиться своими проблемами на работе, он может воспользоваться услугами психолога on-line по программе ДМС.

Для карьерного развития реализован автоматизированный сервис «Карьерная лестница»:

- Сотрудник заявляет на платформе свое желание расти в выбранном направлении
  - Руководителю приходит задача на карьерный диалог, и он проводит встречу, где формирует план развития
  - Система отслеживает выполнение плана
  - В случае успешного завершения, сотрудник зачисляется в кадровый резерв и приоритетно рассматривается на освобождаемые вакансии
- Для привлечения сотрудников к вакцинации размещаются достоверные публикации об вакцинах, статистика по вакцинированным и ролики с историями коллег.

Мы регулярно собираем обратную связь по всем аспектам программы благополучия. Раз в месяц проходят онлайн-голосования и опросы, где каждый может высказать свое мнение и внести предложения по улучшению бытовых условий, взаимодействию с коллегами и руководством.

### **4. Результаты (не более 3600 знаков с пробелами)**

1. В 2021 году численность нашего РЦ выросла до 550 чел. В наших опенспейсах оборудованы комната приема пищи, комната отдыха, переговорные комнаты, учебные классы.
2. 150 сотрудников работают дистанционно. Мы выдали им корпоративные ноутбуки и гарнитуры, организовали круглосуточную службу технической поддержки
3. 98% сотрудников удовлетворены организацией дистанционной работы
4. Мы пережили 3 волны Covid19, не допустив ни одного очага заболевания в коллективе, при этом сохранив наименьшую долю переболевших среди площадок трайба. Уровень вакцинации достиг 91% благодаря примеру руководителей и активной разъяснительной работе
5. Несмотря на ограничения мы ведем насыщенную корпоративную жизнь. Вакцинированные сотрудники посещают спортзал и групповые спортивные занятия в нашем офисном центре

приняли участие во многих спортивных мероприятиях: «Зеленый марафон», «Лыжня России», забеги: «Стальной характер», «Беги, герой!», забег, приуроченный к 800-летию нашего города «Марафон 800». Все лето мы играли в баскетбол и волейбол, проводили зарядки перед офисом. Большая работа проведена по ментальному благополучию. Чтобы наши новички увереннее себя чувствовали перед выходом на самостоятельную работу, во время обучения для них организованы тренинги «Первое впечатление», «Эмпатия», «Завтра в линию». Разработан и внедрен обязательный курс по работе с выгоранием «Возьми стресс под контроль», в котором сотрудники могут найти:

- Техники скорой помощи при стрессе во время диалога
- Симулятор диалога, где даются примеры реплик ухода от конфликта и снижения уровня стресса. Все руководители секторов обучены техникам работы со стрессом. Они проводят в группах пятиминутки антистресс, дают мастер-классы по медитации перед началом рабочего дня, йоге на рабочем месте. Создана и внедрена программа «Перезагрузка. Профилактика эмоционального истощения сотрудников call-центра ЦКР», состоящая из комплекса мер, направленных на формирование навыков регуляции. Как результат:
- Сотрудники стали более позитивно относиться к себе и к жизни, реже обращаться к психологу лучше знать и контролировать свои эмоции, что позитивно сказалось на качестве диалогов с клиентами
- Повысилась рабочая мотивация

1. Весь год был насыщен корпоративными активностями и добрыми делами. Вместе мы провели праздники 14 февраля, 23 февраля и 8 марта, Хэллоуин, поздравили ветеранов с 9 мая акцией «Поющие дворы», приняли участие в волонтерских инициативах:

- «Дети без мам», где от секторов направлялись смеси, подгузники и игрушки для детей-отказников
- «Коробка храбрости» для детей в онкологическом центре-от каждого сектора было направлено по 2 больших набора
- Сбор продуктовых корзин к дню пожилого человека было собрано 30 продуктовых корзин
- Сбор книг для городской библиотеки
- Сбор канцелярии для детей из малообеспеченных семей к 1 сентября
- «Серафима»-для малоимущих семей были собраны вещи
- «Сад памяти» и «Чистая Волга», где мы занимались высадкой деревьев и помощью в очистке берега Волги
- Несколько раз в год проходит сбор макулатуры в рамках эко инициативы. Опрос по оценке удовлетворенности сотрудников показал:
- 85% довольны организацией рабочих процессов,
- 87% сотрудников считают удобными места отдыха и приема пищи
- 85% сотрудников нравятся наставнические сессии с НС
- 92% сотрудников общаются друг с другом в перерывах

1. Мы достигли всех намеченных целей:

- уровень CSI 70%
- Доля производительных сотрудников выросла с 68% до 79,6%
- Количество потерянных звонков не превысило 5%
- Выполнили цель по снижению стоимости контакта на 5%
- Внутренняя оценка качества диалогов выросла на 10%
- Высокий уровень NPS руководителя

## 5. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Наша программа – результат слаженной работы и выстроенных коммуникаций между руководителями и персоналом. Найти баланс между изменившейся в пандемию жизнью и качеством обслуживания клиентов было нелегко, но мы справились.

- В сжатые сроки мы смогли организовать дистанционную работу для бесперебойной поддержки клиентов, обеспечили надежную защиту персонала не только физическую, но и психологическую. Удаленная работа с предоставлением всех необходимых доступов и техники теперь оформляется всего за один день
- Сохранили и увеличили штат в соответствии с планом набора
- Количество вакцинированных сотрудников достигло 91%, а количество заболевших в течение всего года остается самым низким по всем РЦ

Благодаря прозрачным сервисам и развитию дистанционных взаимодействий, стало проще строить свою карьеру и план развития даже работая из дома.

Несмотря на пандемию, мы ведем насыщенную мероприятиями жизнь. В течение года проводимые вместе праздники, эко и волонтерские инициативы сделали нашу команду более сплоченной, спортивные мероприятия улучшили здоровье и принесли множество грамот и призов, а еженедельные флешмобы, проводимые по пятницам (полосатая пятница, желтая, розовая, день улыбки и многие другие) принесли массу позитивных эмоций.

Мы считаем, что наша программа по развитию здоровья и благополучия сотрудников достойна внимания жюри, т.к. нами были разработаны не просто меры по поддержанию здоровья, но по сохранению спокойствия и развитию физическому и ментальному всей нашей команды. Наш комплекс помог сотрудникам ощутить заботу и собственную важность для компании.

Главным достоинством нашей команды стало то, что сейчас мы можем в короткие сроки при необходимости вывести большую часть сотрудников на работу из дома и при этом не потерять в операционных и бизнес-показателях.

## ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

<b>ФАМИЛИЯ</b>	Муравьев
<b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b>	Андрей Сергеевич
<b>ДОЛЖНОСТЬ</b>	Начальник сектора сопровождения инфраструктуры