




ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №8404

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШАЯ ПРОГРАММА/ПРАКТИКА ОБЕСПЕЧЕНИЯ ГИБКИХ УСЛОВИЙ ДЛЯ РАБОТЫ

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Центр корпоративных решений, Сбер
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Москва
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	4700
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://www.sberbank.ru
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Фриланс для мам
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	https://www.youtube.com/watch?v=fpeqluTRbbk

ЭССЕ НОМИНАНТА

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

Центр корпоративных решений (ЦКР) – уникальный для банковской отрасли опыт обслуживания корпоративных клиентов Сбера.

Работая в режиме 24x7, мы оказываем поддержку 2.9 млн. клиентам не только банка, но и всей группы Сбер.

ЦКР это 7 площадок, 9 функциональных направлений, 4 700 сотрудников.

87% сотрудников ЦКР – девушки. 10% из них находятся в декретном отпуске до 1,5 лет. Молодые мамы не имеют возможности находиться в отпуске с 1,5 до 3 лет, т.к. получают дотацию 50р/мес, и остро стоит вопрос с местами в ясельных группах.

В последнее время все большую популярность набирают сервисы подработок в соц сетях. А в группе компаний Сбер много простых задач по разметке данных, и мы решили, что это уникальная возможность помочь молодым семьям.

Около 500 девушек ЦКР находится в декретном отпуске. Мы провели среди них опрос и выяснили, что более 50% молодых мам готовы работать удаленно:

- 12% - готовы работать < 1 час/день
- 29% - 2 час/день

- 34% - 3 час/день
- 25% - > 3 час/день

Перед нами встал вопрос, какую работу предложить мамам на 1 – 3 часа в день. Решение найдено быстро – мы привлекли мамочек на разметку данных для обучения ML модели распределения клиентских обращений на группы операторов в чате. Для справки: чтобы обучить модель нужно специальным образом подготовить данные - произвести их разметку:

- прочитать сообщение
- понять потребность клиента
- классифицировать в соответствии с инструкцией.

Пилот стартовал в конце 2020 года с 25 сотрудниц и расширился до 100.

Одна из ключевых задач - дать возможность нашим мамам освоит профессию будущего, первую ступень Data Science.

Для мамочек важно было обеспечить гибкие условия для участия в проекте, т.к. у них есть возможность уделять работе определенные интервалы времени, которые совершенно разные у каждой мамы.

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

Для проекта разметки больших объемов данных для обучения модели мы сформулировали следующие цели:

- привлечь к дистанционной разметке как можно больше декретниц (не менее 50)
- обеспечить мамочек привлекательными условиями труда – оплата и график
- обеспечить NPS проекта на уровне 60%
- снизить затраты на разметку за счет использования дистанционного формата работы на 30%

Перед нами стояла задача выстроить схему непрерывного подключения к проекту новых сотрудниц, реализовать дистанционный подбор, научиться в удобном для мам формате (даже в нерабочее время 24x7) обучать, оказывать поддержку, работать с ошибками и немаловажное – обеспечить возможность работы на разных платформах: ПК, планшет, смартфон.

3. Удаленное управление и взаимодействие (не более 3600 знаков с пробелами)

Сотрудниц, которые в ходе опроса согласились участвовать в проекте, подключили к платформе разметки данных. Провели стартовый kick-off – рассказали о целях и условиях работы.

В первую очередь мы подготовили понятные видеоролики и материалы, доступные с любых устройств. Учебные материалы содержали подробную информацию о проекте, об условиях оплаты, правилах работы, методике разметки, инструкцию по работе с системой разметки, сроках сдачи заданий и времени проведения калибровочных сессий, контакты кураторов.

Обучение сотрудниц проводится в дистанционном формате. Предварительно в sms направляем расписание вебинаров. Расписание построено гибко, охватывая все дни недели и разное время, чтобы мамочка сама выбрала удобный вариант.

После обучения участницы прошли тестирование на «боевых» данных в 2 этапа:

- Выполнение 200 тестовых заданий за 5 дней. «Проходной балл» - 80% верных ответов. Результат: прошли тестирование - 85% участниц.
- Вебинар для всех участниц с разбором ошибок и ответы на возникшие в ходе тестирования вопросы.

Индивидуальная обратная связь с молодыми мамами проходит по видео-звонку. Девчонкам, которые не справились с 1 этапом, предоставили возможность повторного тестирования.

По итогам теста все участницы пилота приступили к работе. Обучение следующих потоков проводилось уже по единому стандарту.

От качества и поддержки зависит не только бизнес-результат, но и вовлеченность участниц, поэтому регулярному «менеджменту» уделяем особое внимание:

Вебинары по 15-20 мин – проходят несколько раз в неделю (опять же в разное время), их цель - разбор ошибок, ответы на вопросы, обучение при изменениях в методике разметки.

При возникновении отклонений применяется также **Индивидуальные встречи** – по итогам контроля качества.

Из опыта: на запуске не было онлайн канала связи для уточнения опросов, что в результате повлекло невысокое качество разметки (ниже 60%). Через 2 недели мы создали поддержку в онлайн – общую группу в SberChat (внутренний мессенджер).

После запуска канала поддержки зафиксировали прирост качества на ~2% в неделю. Но появились и «минусы»? участники давали друг другу неверные ответы, и это негативно влияло на итоговый результат. В итоге мы перешли от группового чата на практику «адресной» поддержки - между участником и куратором, что позволило выводить новых сотрудниц на целевые показатели качества в 1,3 - 1,5 раза быстрее.

Контроль качества в разметке состоит из нескольких показателей:

- **Согласованность.**
- **Выборочная проверка** - осуществляется при выявлении отклонений при расчете показателя Согласованности. Выборочная проверка позволяет выявить ошибки системные (когда требуется внести ясность в методику разметки) и индивидуальные (требующие работы с конкретным разметчиком).
- **Объем выполненных заданий** - не ставим, т.к. мамочки работают в силу наличия возможности и времени.

Одно и тоже задание выдается нескольким разметчикам. Если все ответы совпали - согласованность 100% для всех, либо фиксируется ошибка. Целевой показатель для нашего проекта - 73-75%.

Оплата труда зависит от объема и качества выполненных заданий.

Лидеров проекта по итогам года отметили грамотами «СуперМама» и подарочными сертификатами.

4. Результаты (не более 3600 знаков с пробелами)

Результаты проекта мы оцениваем не только и не столько сухими цифрами, фактами, графиками и выдержками из отчетов.

В них есть нечто большее.

Нам удалось достичь всех поставленных перед проектом целей.

Стоимость процесса разметки при сопоставимом качестве была снижена на 47% за счет отсутствия арендных платежей, административно-хозяйственных расходов, необходимости организации рабочих мест, линий связи и лицензий.

Мы протестировали основные аспекты дистанционной разметки данных и получили множество инсайтов:

- привлечение к проекту с помощью автоматизированных обзвонков и информирования
- развитое программное обеспечение, доступное с любого устройства 24/7
- обучение, тестирование, ввод в работу
- разные подходы к поддержке и обратной связи

На базе размеченных молодыми мамами данных была обучена новая модель автоматической маршрутизации сообщений в чате.

Доля автоматически маршрутизированных сообщений в чате увеличилась на 6%.

Доля вопросов, решенных на первой линии, увеличилась на 12%.

За этими сухими цифрами – тысячи довольных клиентов, которые больше не тратят время на ожидание ответа специалиста и быстро получают желаемую информацию или сервис.

Наши молодые мамы, даже в отпуске по уходу за ребенком, помогают клиентам Сбера быть счастливее ????

Старт проекта ознаменовался рядом вызовов: программные сбои, перебои в поставках заданий, сложности в коммуникациях.

Особенно много сил было потрачено на выстраивание системы обучения, тестирования и контроля качества: дистанционное обучение и наставничество имеют свои особенности.

Несмотря на это, в проекте приняли участие 141 молодая мама.

И даже 1 счастливый папа из Новосибирска.

Кстати, охват по регионам оказался впечатляющим: в проекте приняли участие мамочки из Тулы, Нижнего Новгорода, Ставрополя, Тольятти, Новосибирска и Екатеринбурга.

Мы предполагали, что мамы будут работать в течение дня, во время дневного сна ребенка. Однако ощутимая доля участниц работали в вечернее и даже ночное время.

Это отражают и результаты наших регулярных опросов: наши мамы очень просили сделать темную тему для приложения, чтобы во время работы не мешать ребенку.

В ходе проекта регулярно проводились замеры NPS: если в июне показатель был 75%, то уже в ноябре – 93%.

Желание участвовать в проекте изъявляют не только мамочки ЦКР, но и молодые родители из других подразделений Сбера.

Цифры доказывают, что проект позволяет поддерживать вовлеченность и лояльность сотрудников к Сберу.

Благодаря проекту молодые мамы всегда в курсе последних изменений в Сбере и быстрее «вливаются» в работу после возвращения из декретного отпуска. Срок адаптации сокращается в некоторых случаях на 30%.

Одна из приоритетных целей проекта – поддержка молодых мам и их семей. Сотрудницы с энтузиазмом включились в проект, который дает возможность подработать: мамы работали в

среднем по 1,5 часа в день, средний заработок составил ~8 000 рублей. Есть примеры, когда наши мамочки - ударницы могли заработать свыше 50 000 рублей.

5. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Наши мамочки разместили миллионы объектов, научили бота работать на 6 % точнее. Банк получил прекрасную возможность привлекать динамический ресурс на сезонные и простые задачи своих же сотрудников, не увеличивая штат. Стоимость затрат на разметку в итоге снижена на 47%.

Благодаря нашему проекту тема внутреннего стаффинга – привлечения своих работников на подработку для простых задач, - вышла на общепанковский уровень. Ведутся активные работы по учету и автоматизации актов выполненных работ, выплат и доработок пользовательского интерфейса, чтобы работа была еще комфортнее.

На 2022 год запланировано масштабирование результатов проекта в Сбере: мы планируем не только развить успех, вовлекая новых коллег, но и решать новые задачи разметки. В конечном итоге, от этого выигрывают наши клиенты. И наши мамы.

Мы рады, что можем поддерживать молодые семьи.

«Ощущаю свою полезность, делая вклад в создание и воплощение пилотного проекта Сбера в жизнь», «возможность снова вникнуть в деловую атмосферу после домашних хлопот», «новые знакомые, которые стали как родные, хоть ни разу и не виделись», - вот только небольшая часть отзывов наших мам, которые подчеркивают уникальность и успешность нашего начинания.

Победа в этой номинации позволит нам быстрее двигаться к масштабированию проекта, продвигать свои идеи и опыт в создании внутреннего стаффинга с привлечением мамочек, находящихся в отпуске по уходу за ребенком и, в конечном итоге, сделать существенный вклад в благосостояние молодых семей.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Потапов
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Алексей Владимирович
ДОЛЖНОСТЬ	руководитель направления