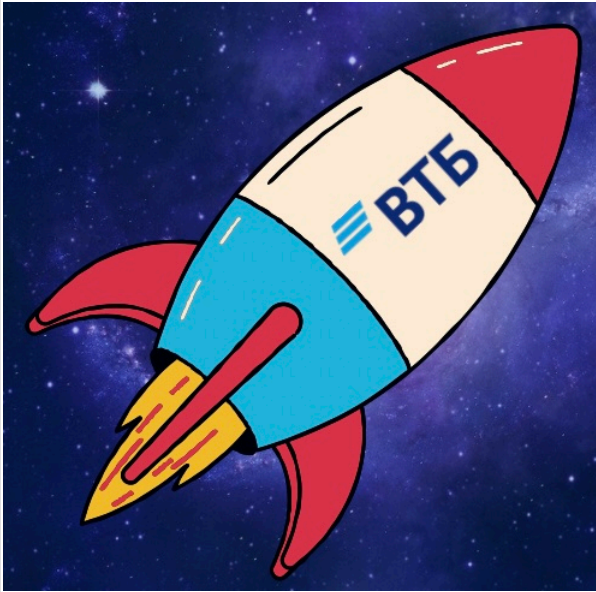


ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №8421

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

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Банк ВТБ, Collection
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Чебоксары, Барнаул
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	416
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	http://vtb.ru
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Самый ценный актив
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

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

В современном мире любая успешная компания не может удерживать лидирующие позиции на рынке без постоянного развития и проактивного подхода. Синонимом постоянного развития в Collection Центре Банка ВТБ являются наши сотрудники. Именно они, находясь на передовой взаимодействия с клиентами, первыми могут сигнализировать о необходимости изменений.

Нам важно не только слушать и слышать голос каждого члена нашей команды, но и оперативно и качественно прорабатывать наши зоны развития, основываясь на потребностях наших талантов, их прорывных инициативах и смелых идеях.

Данная концепция легла в основу программы «Самый ценный актив», направленной на системное понимание потребностей талантов двух центров Collection в городах Барнаул и Чебоксары общей

численностью 416 сотрудников.

Программа «**Самый ценный актив**» основывается на концептуальной модели **ЗС: Спрашиваем – Слышим – Создаем**.

Как спрашиваем? Мы используем разные каналы для взаимодействия с сотрудником – рассылки по электронной почте, в мессенджерах, социальных сетях, визуальную коммуникацию на стенах и скринсейверы, ежеквартальные и ежегодные опросы, встречи. Кроме того, все мероприятия мы классифицируем:

- по частоте проведения (постоянные и периодические),
- по формату (анонимные и персонализированные).

Как слышим? Любое предложение, идея, инициатива оперативно прорабатывается, каждому сотруднику представляется обратная связь.

Как создаем? Все идеи мы оцениваем с точки зрения влияния на сотрудника, клиента, бизнес, эффективность, актуальность, соответствие тренду цифровизации, улучшения клиентского пути. Что позволяет нам чутко реагировать как на настроение наших талантов, так и на своевременное внедрение изменений в бизнес-процессах.

2. Заинтересованные участники (стейкхолдеры) (не более 1800 знаков с пробелами)

Мы выделяем 2 основных круга стейкхолдеров.

Ближний круг:

Сотрудники: заинтересованы в том, чтобы их мнение было услышано, идея реализована. Обратная связь позволяет поддерживать высокий уровень вовлеченности, стимулирует сотрудников работать с максимальной отдачей, чувствовать свою причастность к решению важной задачи и к сплоченной команде профессионалов. Способствует улучшению взаимодействия с клиентами.

Амбассадоры: представители интересов сотрудников, транслируют на уровне подразделения и Банка их успехи, несут в массы миссию и ценности Компании.

Руководители: полученный фидбэк позволяет оценить удовлетворенность и вовлеченность сотрудников, оперативно планировать и реализовать мероприятия по его повышению. Роль руководителей в мотивации персонала одна из лидирующих, он является проводником сотрудника в мир корпоративных активностей.

Команда внедрения технологий: внедряет на практике инициативы сотрудников, связанные с доработками программного обеспечения. Тестирует необходимость эргономических изменений для повышения юзабилити.

Служба контроля качества: получает данные о качестве и практической пользе тренингов, корректируют программу, повышая качество обучения. Проводят опросы удовлетворенности системой знаний «Бизнес-Википедия», реализуют предложения по улучшению, пополняют контент.

Клиенты Банка за счет отлаженной системы работы с обратной связью внутри компании получают качественный сервис.

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 им чувствовать свою важность, повышая уровень удовлетворенности и вовлеченности в рабочий процесс.

3. Подходы, методики, применение (не более 3600 знаков с пробелами)

Программа «**Самый ценный актив**» с использованием концептуальной модели **ЗС**: Спрашиваем – Слышим – Создаем позволяет получить инсайты от сотрудников, дающие возможность повысить уровень вовлеченности персонала, улучшить клиентский опыт и совершенствовать бизнес-процессы.

1С – Спрашиваем. Это инструменты, позволяющие создать условия многоканальности коммуникации, разнообразия выбора форм взаимодействия для сбора обратной связи:

- «**Вместе станем лучше**» - ежегодный опрос удовлетворенности и вовлеченности персонала.
- «**IdeaBox**» - доступный канал для передачи сотрудниками своих идей. Идею можно направить, как анонимно, так и персонализировано.
- «**Telegram - канал**» - это «детище» наших Амбассадоров. Канал помогает коллегам быть в курсе последних событий Центров и пользуется огромной популярностью среди всех сотрудников.
- «**Время действовать**» - круглые столы по обсуждению актуальных тем для руководителей и сотрудников, позволяющие поучаствовать в дискуссиях на актуальные темы, обменяться мнениями и результатами применения на практике различных подходов и методик, сгенерировать идеи для решения вопроса.
- «**Встреча без галстуков**» - сотрудник может самостоятельно назначить встречу директору Центра, на которой представится возможность задать вопрос лично, поделиться идеей или просто пообщаться на любую тему.

2С - Слышим. Путем создания общего информационного поля, мы показываем единство понимания общих зон развития и совершенствования бизнес-процессов:

- публикуем результаты опросов, ответы на заданные вопросы, достигнутые договоренности на встречах;
- формируем дорожные карты по реализации поступивших идей,
- показываем технологический бэклог команды внедрения технологий, связанные с доработками текущего ПО.

ЗС - Создаем. Основываясь на «голосе сотрудника», мы реализовали систему мотивации, развития и вовлечения персонала.

Ключевыми драйверами системы мотивации и вовлечения являются следующие проекты:

- **Команда Амбассадоров** - аккумулирующая сила по вовлеченности всех ребят центра, активно участвующая в жизни подразделения и Банка, поддерживающая выстраивание внутренних коммуникаций, направленная на привлечение внимания к стратегическим задачам, ключевым событиям и проектным инициативам.

Кто они? Проактивные сотрудники двух центров.

Чем занимаются? Являясь, в первую очередь, сотрудниками Центров, собирают обратную связь

при общении с коллегами, понимают текущее настроение наших талантов. Участвуют в выстраивании и реализации комплекса мероприятий по внедрению корпоративной культуры через проведение конкурсов, флешмобов, тематических мероприятий и ведение Telegram-каналов.

Какой эффект? Положительная динамика в активности сотрудников в Telegram-каналах и в организованных Амбассадорами мероприятиях.

- **«Геймификация»** - игровой подход для поколений «Y» и «Z», способствующий повышению вовлеченности и мотивации сотрудников, поддерживает их открытую коммуникацию с руководством. В этом году игра проходила в формате программы **«Орел и решка»**.
- **Проект «Heart Coin»** - лучшая программа для команды с проактивной позицией. Лидерство проекта в руках Амбассадоров. Наши мероприятия направлены на оказание помощи, решение экологических и социально-значимых проблем, улучшение жизни вокруг. Мы убеждены, что благотворительные проекты - **это инвестиции, которые никогда не обесценятся**.

Важную роль в нашем комплексном подходе занимает развитие наших талантов:

- Проект **«Карьерные маршруты»** — онлайн доступ ко всем действующими вакансиями, самодиагностика и собеседования.
- Проект **«Встреча с лидером»** — руководители подразделения откровенно рассказывают о себе.

4. Честность, прямота и доверие (не более 3600 знаков с пробелами)

За высокими результатами 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 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, отражающую высокий уровень доверия среди сотрудников и повышающую уровень участия в жизни подразделения.

Подтверждением являются оценки опроса удовлетворенности, проведенного в 2021г.:

- Руководитель предоставляет мне полную и своевременную обратную связь – 95%;
- Я готов предоставить обратную связь своим коллегам и руководителю – 94%;
- Коллеги открыты и всегда готовы предоставить мне обратную связь – 96%.

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 сотрудников. Такая культура делает работников счастливее, а Банк процветающим. Так создается атмосфера вовлеченных в работу людей, полная взаимоуважения и понимания.

5. Результаты (не более 3600 знаков с пробелами)

Результативность программы «Самый ценный актив» мы оцениваем с точки зрения влияния на сотрудника, улучшения клиентского пути, повышения операционной эффективности и финансовых результатов.

Влияние на персонал

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

- На 1 п.п. (с 91% до 92%) прирост доли вовлеченных сотрудников в 2021 году по итогам опроса «Вместе станем лучше».
- На 5 п.п. (с 80% до 85%) в опросе вырос показатель - «Я рекомендовал(а) бы нашу организацию как хорошее место работы».
- 88% сотрудников высоко оценили внедрение новых удобных digital-форматов обучения.
- 95% сотрудников подписаны на новостные Telegram-каналы, где получают актуальную и своевременную информацию по изменениям внутри Центров.
- 90% сотрудников довольны изменениями в эргономики ПО, которые были предложены ими в начале 2021 года.
- 20% новых сотрудников пришли в Центр по рекомендациям действующих работников.
- на 14% снизился уровень текучести персонала благодаря активной проработке наших зон развития.

Влияние на клиентский опыт

Креативные идеи и инициативы, запросы на дополнительные знания и обучения талантов помогли модернизировать бизнес-процессы и оказать положительное влияние на клиентский опыт:

- 100% клиентов получают полную информацию по арестованным счетам благодаря

своевременной обратной связи сотрудников по результатам работы робота.

- На 3% повышена доступность входящей линии для клиента за счет дополнения веток обслуживания IVR – меню и расширения тематик, не требующих соединения с оператором.
- На 2% вырос показатель клиентской благодарности за счет расширения экспертизы сотрудников после проведенного обучения по сложным кейсам процедуры банкротства и законодательной базы взыскания.
- На 3% снизился показатель Доля Негатива после пересмотра соответствия аргументации этапу просроченной задолженности.

Клиентоориентированный подход в совокупности с проведенными мероприятиями не только позволили нам не потерять прежние позиции по Индексу Удовлетворенности Клиентов при общих тенденциях снижения в индустрии, но и сделать рывок с 3-го на 2-е место.

Влияние на операционную эффективность

Внедренные идеи наших талантов оказали положительное влияние и на операционную эффективность:

- На 17% сокращено время верификации данных в диалоге за счет внедрения нового подхода проведения верификации данных на дистанционном этапе.
- На 11% снижено время диалога с клиентом благодаря автоматизации процесса деактивации номеров телефонов третьих лиц.
- На 11% увеличилась доля клиентов, обсуживающихся в автоматизированном сервисе IVR.
- На 5% увеличена контактность базы после оптимизации процесса замены АОН в рамках проекта «Антиспам».
- На 2 % повышена доступность входящей линии после блокировки маркетинговых нецелевых входящих звонков.

Влияние на бизнес

- Более 12 миллионов рублей удалось оптимизировать от идей сотрудников, которые были получены через каналы «Idea box», «Время действовать», «Встреча без галстуков».
- 5 миллионов рублей составила ежегодная экономия затрат на подбор и обучение новых кандидатов за счет снижения уровня оттока.
- Более 3 миллионов рублей удалось сэкономить на ФОТ за счет сохранения текущей ресурсной численности персонала при тенденции увеличения клиентской базы. В этом помогли идеи наших талантов по автоматизации рутинной работы в текущем программном обеспечении.

6. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Мы предоставляем нашим клиентам профессиональный сервис благодаря тому, что в основе работы каждого сотрудника ВТБ лежат ценности компании, которые транслируют заботу о благополучии сотрудников.

Наша программа «Самый ценный актив» позволяет нам своевременно Слушать-Слышать-Создавать, казалось бы, мелкие, но очень важные условия труда. Например, меню в столовой учитывает то, что часть нашего штата – вегетарианцы. А на парковке появились парковочные места для электросамокатов, которые стали пользоваться высокой популярностью этим летом. Рутинные рабочие процессы, автоматизированные на основании обратной связи наших талантов, были высоко оценены и нашли отклик среди наших сотрудников. Подтверждение тому результаты опроса удовлетворенности и вовлеченности персонала:

- В 2021 году по итогам опроса - уровень вовлеченности достиг рекордного значения в 92%, что на 1 п.п. выше результатов прошлого года.

Мы хотим, чтобы Вы запомнили нашу программу, ведь она особенная и отличает нас от других:

- У нас крутая команда Амбассадоров, которая не только вовлекает и развивает коллег внутри, но и продвигает продукты Банка, привлекая новых клиентов.
- Мы являемся примером по социальным активностям с проектом HeartCoin. Что так же ценят наши клиенты при выборе финансового партнера.
- Платформа «Карьерные маршруты»: Один клик и сотрудник может найти открытую вакансию в любой точке мира, где есть Банк ВТБ.
- У нас 10 реально работающих каналов для обратной связи, которые охватывают 100% персонала.

Наши таланты - огромная движущая сила! Они заливают топливо в виде идей, инноваций, креативности, самых смелых предложений, запуская ракету, несущую нас к новым вершинам достижений.

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

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Долгова
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Светлана Николаевна
ДОЛЖНОСТЬ	Руководитель группы