




ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №8824

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШЕЕ МЕСТО ДЛЯ РАБОТЫ

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	СБЕР
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Омск
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	1484
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://www.sberbank.com/ru
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Единый распределенный контактный центр
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	https://youtu.be/ePt0XFC4vcs

ЭССЕ НОМИНАНТА

1. Основные сведения (не более 1800 знаков с пробелами)

Добрый день, уважаемые коллеги!

Добро пожаловать в Единый распределенный контактный центр Сбера в г. Омск.

Наверняка, кто-то из вас, услышав словосочетания «контактный центр», «Сбер», «Омск» скажет: «А, это тот самый контактный центр с капсулами сна...». И будет совершенно прав :-)

В эссе мы расскажем, почему наш контакт-центр – это лучшее место для работы, как мы заботимся о наших сотрудниках и формируем атмосферу вовлеченности и открытости.

Единая служба заботы о клиентах базируется на 10 площадках. В Омске расположен самый большой контактный центр как в Сбере, так и в России. Численность - 2500 человек, а если посчитать плюсом всех девушек в декрете – то получится 3000. Возрастной диапазон сотрудников – от 18 до 64 лет, это говорит о том, что мы умеем работать с разными поколениями.

Многофункциональность – это яркая особенность нашего контактного центра.

Структуру вы можете увидеть в презентации на слайде 3

Наибольшая часть сотрудников - это операторы, непосредственно работающие с клиентами. Однако даже здесь есть разнообразие. Помимо поддержки банковских продуктов, в течение последних 2-х лет на площадке мы развиваем поддержку компаний экосистемы Сбера. 500 сотрудников отлично разбираются в инвестиционных продуктах, страховании, программах лояльности, работе маркетплейсов и службы логистики.

Мы поддерживаем клиентов во всех дистанционных каналах: голос, чат, соцмедиа, а также решаем отложенные вопросы.

А еще наши сотрудники умеют продавать, развивают качество сервиса, поддерживают клиентов в социальных сетях и даже создают голосовых и чат ботов.

Такое разнообразие функционала открывает массу возможностей для наших сотрудников, каждый может найти дело по душе.

2. Преимущества (не более 1800 знаков с пробелами)

Что же получает сотрудник, когда приходит к нам на работу?

Во-первых, стабильность и надежность. Мы принимаем в штат сотрудников с первого дня без ученического договора и испытательного срока. Это мощный кредит доверия новичку. Зарботная плата выше среднеотраслевой по городу. Каждый сотрудник понимает, как формируется доход, а в личном кабинете может видеть промежуточные результаты.

Мы заботимся о здоровье: с первого дня все сотрудники получают полис ДМС и пакет страхования, а через год работы могут бесплатно пройти полный чекап.

Во-вторых, комфортные условия труда. Контактный центр расположен в собственном здании. У нас просторные операторские залы, светло, тепло и чисто.

Работа – это второй дом. А так как работа энергозатратная - силы надо восстанавливать. Поэтому в нашем контактном центре есть 4 точки питания – столовая, 2 кофейни и мини-маркет, работающий в ночное время. Питание – это не только прием пищи, это целый ритуал. Поэтому кофе свежесваренный, еда вкусная и недорогая, а обеденное время используется для общения с коллегами.

При интенсивной работе важно качественно отдыхать. Капсулы сна и массажные кресла позволяют восстановиться за 15 минут, а теннисные столы, аэрохоккей и игровые приставки разнообразят досуг.

В-третьих - это среда для развития. Приходя к нам на работу, каждый сотрудник мечтает о самореализации и карьерном росте. Многофункциональность контактного центра позволяет реализовывать мечты. А прозрачные конкурсы, выстроенная система развития, кадровый резерв и регулярная обратная связь – это главные помощники на пути к достижению целей.

Наши сотрудники заботятся о клиентах, поэтому в контактном центре мы создали среду, где каждый сотрудник чувствует заботу и внимание.

Посмотрите welcome-видео для новичков, чтобы ближе познакомиться с нами.

3. Ключевые показатели работы с персоналом (не более 1800 знаков с пробелами)

Мы создали отличные условия, и это отражается в KPI по работе с персоналом.

Укомплектованность

В конце 2021 г. произошел долив численности на 150 FTE. Благодаря отличной репутации на рынке труда, профессионализму рекрутеров, мы быстро справились с амбициозной задачей подбора. Начиная с 2Q 2022 укомплектованность площадки стабильно выше цели 98% (слайд 4).

Наша сила – в HR бренде! Сейчас мы настолько его прокачали, что работаем только на входящих откликах. Кандидаты так хотят у нас работать, что готовы ждать вакансии 2-3 недели.

Атмосфера в команде – это важный фактор, влияющий на лояльность к работодателю. Каждый третий сотрудник рекомендует своим друзьям работу у нас – за год мы получили 825 откликов по реферальной программе.

Отток

Отток стабильно снижается – на слайде 4 вы можете в этом убедиться.

Прогнозный годовой отток за 2022 год составит 25%, а это на 20% ниже уровня 2021 года. И это при том, что у нас нет ученических договоров, а отток считается суммарно по всем подразделениям (в т. ч. телемаркетинг), начиная с первого дня трудоустройства.

Такие цифры – это best practice в индустрии контакт-центров. Результат мы получили благодаря тому, что прошли путь сотрудника, поняли, с какими сложностями он сталкивается на всех этапах работы, разработали комплексную программу профилактики оттока и прокачали руководителей.

Важную роль в поддержке сотрудников играют психологи: проводят тренинги, учат навыкам саморегуляции, помогают преодолевать сложности и работать с выгоранием.

Вовлеченность

Вовлеченность в Сбере измеряется каждые 2 года. Последний замер был в конце 2021 г. Мы видим рост уровня вовлеченности на 8% по сравнению с 2019 г., а готовность рекомендовать работодателя составила 84% (слайд 13).

Что помогает достигать таких результатов – расскажем в следующих частях.

4. Инициативы (не более 1800 знаков с пробелами)

Привлекательными на рынке труда мы стали благодаря гибким условиям и вниманию к разным категориям сотрудников.

Работа со студентами – об этом можно написать целое эссе:-) Студенты рассматриваются многими работодателями как рискованная категория сотрудников с коротким life time в компании. Все потому, что у обычного человека 2 основные сферы жизни – личная и работа, а у студента их 3 – учеба, личная жизнь и работа (именно в такой последовательности).

Поэтому работодателю нужно быть гибким, чутким и помогать в сложных моментах: интересоваться учебой, находить замены смен, переводить на 0,5 ставки, когда напряженность на учебе растет.

А еще важно создать правильную среду, где все говорят «на одном языке». Мы провели пилот и

сформировали выделенные группы студентов. С особым пристрастием подбирали руководителя, исследовали, что для ребят ценно, а что неприемлемо. Результат: за полгода из группы уволился только 1 человек, остальные - успешно работают.

Чтобы студенты узнали о нас, как работодателе, наши амбассадоры проводят регулярные встречи и экскурсии для выпускников ВУЗов и ССУЗов.

Сейчас у нас работает ~300 студентов, и мы гордимся тем, что нашли подход к самому молодому и перспективному сегменту рынка труда.

Удаленная работа – это важный трек развития в последние годы. Мы запустили группы удаленки «под ключ» - с момента трудоустройства до полноценной работы. Такой формат также востребован беременными сотрудницами, особенно в периоды вспышек заболеваемости.

Доступная среда – отдельная гордость! Мы очень рады, что можем обеспечить комфортные условия труда маломобильным сотрудникам: доставка до работы на такси, удобные пандусы, рабочие места с регулируемыми столешницами, специально оборудованные комнаты отдыха.

5. Обучение (не более 1800 знаков с пробелами)

Поговорим о том, как мы обучаем и развиваем сотрудников.

Каждый новичок начинает свой карьерный путь с **базового обучения**. Оно длится 1,5 месяца, включает теоретическую и практическую части.

Все это время новички работают в отделе обучения и адаптации, где опытные руководители и наставники помогают успешно делать первые шаги.

Далее каждый сотрудник может развиваться:

по вертикали – вырасти по матрице карьерного роста на 4 грейда от специалиста до главного специалиста, обучаясь новым навыкам и показывая отличные результаты.

по горизонтали – участвовать в конкурсах в смежные подразделения (обучение, соцмедиа, контроль качества)

стать руководителем, в т.ч. и на других площадках

В этом году 30% сотрудников выросли по карьерной лестнице (слайд 10).

Открытые конкурсы на вакансии и обязательная обратная связь – основа развития и вовлеченности команды.

Большое внимание мы уделяем отбору и **развитию кадровых резервистов** на все ключевые должности:

Школа РГ – для кадрового резерва руководителей групп и экспертов

Сберлига – для резервистов в начальники отделов.

Для каждого направления существует система отбора, а развитие осуществляется через обучение и проектную деятельность.

Большое внимание мы уделяем разностороннему развитию сотрудников. В **«Виртуальной школе»** каждый может выбрать любой трек и пройти обучение. Кто-то самостоятельно изучает языки программирования, например, «Основы Python», и становится разработчиком. Кто-то изучает психологию. А кто-то постигает основы исследования клиентского пути, чтобы в будущем стать сценаристом для ботов.

Чтобы понимать интерес и карьерные стремления сотрудников, руководители раз в полгода проводят **карьерные диалоги**. Это помогает наметить конкретный план действий, быстрее и осознаннее достигать целей, а также снижает уровень выгорания.

6. Признания и награждение (не более 1800 знаков с пробелами)

Наград для сотрудников мы не жалеем!

Корпоративная система оценки подразумевает, что за высокий результат и проявление ценностей сотрудники получают повышенный квартальный и годовой бонус.

Каждый месяц на почту мы отправляем «Спасибо от босса» - рассылку на всю площадку, где начальники отделов отмечают достижения ребят из своих команд. За каждое спасибо начисляются Сберлайки. Это наша валюта, которой можно оплатить сувенирку в виртуальном магазине или потратить на полезности: выделенное место на парковке или индивидуальный график.

Ежеквартально проводим яркие церемонии награждения: поздравляем самых результативных сотрудников в межплощадочном рейтинге и вручаем брендовые призы. Весь следующий квартал победители гордо смотрят с доски почета на своих будущих преемников. А еще мы отмечаем сотрудников за лучшие инициативы – так мы поощряем ребят совершенствовать бизнес-процессы и улучшать клиентский путь.

В конце года традиционно подводим итоги, и лучшие из лучших получают награды от первых лиц Банка. Приятно видеть, как эти грамоты потом украшают рабочие места.

«Лучший по профессии» - общепанковский конкурс, где участвуют сотрудники всех массовых специальностей. В 2021 г. наша Катя Кондратьева заняла 1 место, опередив 12000 человек. А на днях Саша Кубрин победил в аналогичном конкурсе 2022 г. для сотрудников телемаркетинга.

Ежегодно линейные руководители соревнуются за звание Iron Boss. Это межплощадочный конкурс, где оцениваются как результаты, так и умение работать с командой. Призы - крутое обучение и ценные подарки.

Самая теплая награда – это благодарность родителям лучших сотрудников. Мы отправляем «письма счастья» на домашние адреса мам и пап каждый год к дню рождения Сбера. Безумно приятно видеть, как счастливы родители и как они гордятся успехами своих детей!

7. Разнообразие экосистемы (не более 1800 знаков с пробелами)

Наш контактный центр прекрасен тем, что здесь мы создаем среду для общения единомышленников. Каждый сотрудник может найти себе «кружок» по интересам.

Спортсмены вместе тренируются и побеждают в Сбербанкиаде: волейбол, баскетбол, футбол, легкая атлетика, и даже черлидинг!

Любители киберспорта не отстают – совсем недавно заняли 1 место в Сибирском банке.

Веселые и находчивые участвуют в КВН – в этом году мы впервые собрали команду прошли в полуфинал общепанковских игр.

Артистичные и музыкальные ежегодно соревнуются в конкурсе «Битва хоров». А еще мы сочинили и спели гимн Единой службы заботы о клиентах.

Организуют все это наши коммуникаторы и команда «Высшей лиги» - активисты, энтузиасты и

просто клевые ребята с огромным количеством энергии и идей.

Общение происходит также и в онлайн-формате через мессенджеры и соц сети. Например, в нашей группе vk сейчас 1500 подписчиков, а каждый пост набирает более 1000 просмотров.

Семья – важная часть жизни любого человека. Семьи наших сотрудников также вовлекаются в корпоративную жизнь. Ежегодно проводим семейный турслет и дни открытых дверей для детей сотрудников. Так в июне 140 детей посмотрели, где работают их мамы и папы.

Как мы находим идеи для развития экосистемы? Все просто – спрашиваем и слушаем наших сотрудников. Для этого есть различные каналы: прямая линия с директором, опрос настроения, телеграм-бот «Беззабот». Чтобы сотрудники видели важность своих предложений и вопросов – мы отправляем ответы на всю площадку по электронной почте.

Самые интересные предложения тут же реализуются.

Например, в нашем контакт-центре было несколько однотипных переговоров. Сотрудники предложили придумать им названия и оформить в разных стилях, чтобы не путаться. Теперь встречи проводятся в «Гармонии», «Доверии», «Дружбе» и «Счастье».

8. Взаимодействие с обществом (не более 1800 знаков с пробелами)

Последние годы мы активно развиваем ESG-повестку. Это проявляется в развитии волонтерского движения и обучении сотрудников заботе об окружающей среде.

Каждый может выбрать направление волонтерства, которое откликается ему больше всего.

Дни донора. Для того, чтобы спасти чью-то жизнь – не нужно никуда ехать. Мобильная бригада центра крови раз в квартал приезжает к нам на площадку. Каждый раз кровь сдает около 70 человек (а это примерно 30 литров). А еще мы открыли для себя новое направление – продвижение донорства костного мозга.

Помощь подшефному детскому дому с особенными детьми: в этом году мы оборудовали гостевые комнаты, построили тактильную площадку, посадили демонстрационный огород и провели несколько праздников. Каждый новый год дарим полезности, например, специальный спортивный инвентарь.

Интеллектуальное волонтерство. Мы проводим уроки финансовой грамотности для воспитанников детских домов. Это помогает подготовить их к взрослой жизни: как обращаться с деньгами, пользоваться мобильными приложениями и не попадаться на удочки мошенников.

Братья наши меньшие тоже получают заботу и внимание – каждые 2 месяца мы выезжаем в приют для животных «Друг». Приезжаем не с пустыми руками, привозим корма и необходимые медикаменты. Каждый раз участвует примерно 50 сотрудников и их семьи – мы выгуливаем и вычесываем собачек, помогаем по хозяйству.

Весна и осень – это время для **озеленения и уборки города**. Уже 2 года мы участвуем в масштабном экологическом проекте «Южный лесной пояс России» - высаживаем сеянцы сосны для предотвращения истощения почвы и опустынивания. Суммарно мы высадили 35000 саженцев – это настоящий лес!

На слайдах 11-12 вы увидите фотоотчет.

Совместные добрые дела очень сближают команду. Численность волонтеров за последний год увеличилась в 3 раза.

9. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Давайте подведем итог.

Наш контактный центр – это лучшее место для работы, потому что мы закрываем все потребности сотрудников:

- комфортная рабочая среда
- стабильность, надежность и безопасность
- возможность раскрыть свой потенциал, профессионально развиваться, чувствовать себя востребованным, и даже получить новую профессию.
- здесь легко можно найти команду единомышленников, каким бы делом ты ни занимался
- и, как высшая ступень самореализации, отдавать, помогать другим, быть волонтером.

Мы гордимся тем, что сформировали культуру открытости и заботы о сотрудниках!

Наши ребята отвечают взаимностью, даря заботу клиентам и лояльность к компании.

С таким настроением мы можем справиться с любыми задачами.

С открытым сердцем к новым достижениям!

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Смирнова
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Мария Александровна
ДОЛЖНОСТЬ	Директор регионального центра ПЦП ЕРКЦ г. Омск