


ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №9216

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШЕЕ МЕСТО ДЛЯ РАБОТЫ

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Газпромбанк
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Уфа, Чебоксары, Оренбург
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	2000
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://www.gazprombank.ru/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Департамент клиентского сервиса
ИМИДЖ НОМИНАНТА	 ГАЗПРОМБАНК
ССЫЛКА на Youtube	https://www.youtube.com/watch?v=CJbjB-pHT2o

ЭССЕ НОМИНАНТА

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

Газпромбанк – один из крупнейших универсальных банков России и **3 год подряд является работодателем номер один** среди кредитных организаций по версии Randstad Award. Внутри ГПБ более 226 подразделений, но в этом эссе пойдет речь об одном из самых главных элементов банка – Контактном центре.

КЦ обслуживает более 5 миллионов физических и порядка 61,4 тысяч юридических лиц. Здесь работает 900 сотрудников, которые ежедневно **предоставляют клиентам высококлассный уровень сервиса**. Мы – это 2 домашние площадки в Чебоксарах и Уфе и хаб в Оренбурге.

Какие каналы обслуживания есть внутри КЦ?

- Голосовой канал (прием входящих и совершение исходящих звонков);

- Неголосовой канал (чат и обращения клиентов, оформленных через форму обратной связи на сайте);
- Канал самообслуживания (IVR, чат-бот).

Какие основные направления деятельности?

- Обслуживание в режиме 24/7 потенциальных и действующих клиентов, сотрудников банка.
- Подбор и осуществление продаж банковских продуктов;
- Постоянное развитие и совершенствование действующих процессов, программного обеспечения и улучшение клиентского опыта;
- Внедрение и разработка задач по совершенствованию и сервисов для внешнего/внутреннего клиента;
- Систематизация аналитической отчетности;
- Работы с персоналом;
- Проведение Ассессмента при найме.

Как всё устроено?

КЦ — это огромный механизм со своей историей, внутренней жизнью и от каждого члена команды зависит его результативность. **Главные люди** контактного центра - это **операторы**. Именно **забота о внутренних клиентах - основой приоритет Газпромбанка**.

Структура КЦ построена таким образом, чтобы операторам было комфортно работать в нашей среде. Наши Отделы состоят из групп, численность которых в среднем 20 человек. Координирует работу руководителей группы начальник отдела. Возглавляет площадку директор.

2. Преимущества (не более 1800 знаков с пробелами)

Мы планомерно движемся к своей амбициозной **цели - стать по-настоящему цифровой организацией**, сохранив при этом наши лучшие традиции. Наш девиз **«счастливый сотрудник - счастливый клиент» начинается именно с сотрудника**. Газпромбанк это понимает и уделяет сотруднику особое внимание его развитию и как работодатель со всей ответственностью поддерживает любые начинания и проекты большой команды!

Ключевые **преимущества Газпромбанка** можно разделить на 6 блоков:

1. Комфортная рабочая среда:

- современный офис, оборудованный столовыми с вендинговыми аппаратами;
- гибридный режим (удаленка+офис, полная или частичная занятость);
- обеспечение современным оборудованием каждого сотрудника;
- комфортабельная комната отдыха с массажными креслами и настольными играми;
- парковка на 2000 мест.

2. Финансовое благополучие:

- полный социальный пакет;
- годовое премирование;
- дополнительные дни отпуска;
- материальная помощь при сложных ситуациях;
- бесплатная консультация финансиста/юриста.

3. Профессиональное развитие:

- обучение на онлайн-платформе «Импульс», «Outbox», «Wikium»
- матрица обучения Soft и Hard навыков;
- «Институт наставничества»;
- программа карьерного роста и кадрового резерва;
- библиотеки «МИФ» и «Alpina Digital»
- вебинары и мастер-классы по финансовой грамотности.

4. Физическое здоровье:

- программа ДМС и страхования;
- штатный психолог;
- «Телемедицина»;
- абонементы в фитнес-клуб/бассейн;
- льготы на страхование для родственников.

5. Эмоциональная удовлетворённость:

- геймификация.
- волонтерство;
- спортивные и команднообразующие мероприятия;
- творческие и профессиональные конкурсы;
- мастер-классы;
- профсоюз.

6. Экосистема:

- скидки у партнеров;
- индивидуальная процентная ставка по кредитам/ипотеке;
- негосударственное пенсионное обеспечение.

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

1. В Газпромбанке внедрена объединяющая абсолютно всех сотрудников глобальная **система исследований удовлетворенностей и вовлечения персонала - HarryJob.**

Нужно отметить, за последние **3 года мы показываем положительную динамику** по вовлеченности и лояльности персонала:

2020

- Уровень вовлеченности – 89,2
- Уровень лояльности – 74;

2021

- Уровень вовлеченности – 92
- Уровень лояльности – 77,1;

2022

- Уровень вовлеченности – 95
- Уровень лояльности – 82,6.

Примечательно отметить, что данные показатели является одними из лучших в отрасли (бенч по отрасли по вовлеченности 92,4% и 93,8% по лояльности).

ГПБ занимает **лидирующие позиции по дополнительным метрикам и субметрикам** в отраслях по Топ-20 Банков, таких как: «карьера» – 8,5; «условия труда» – 8,7; «признание» – 8,9.

2. Уровень заинтересованности в прохождении опроса в августе 2022 года составил 98%. Это говорит об интересе к жизни Банка, Отдела, в котором работают ребята.

3. Уровень соответствия профилю MSR/MRH составляет 98%.

4. Уровень оттока персонала по сравнению с предыдущим годом снизился на 1%:

2020

- Отток – 9%;

2021

- Отток – 5%;

2022

- Отток – 4% (на 3 кв. 2022г).

Для повышения удовлетворенности персонала реализованы ряд инициатив:

- гибкая система мотивации;
- дополнительное стимулирование за реализованные проекты;
- модель карьерного развития;
- разработанный для всех сотрудников Контактного центра личный кабинет, в котором собраны ключевые и интегральные KPI.
- продвижение «Ящика идей», где в дальнейшем реализовали на практике в 3 раза больше идей от сотрудников в 2 и 3 квартале по сравнению с 1 кварталом 2022 года;
- мероприятия по снижению стресса: психологический тренинг, МК по актерскому мастерству;
- развитие волонтерских проектов (слайд 7);
- создание в КЦ Союза активной молодежи (САМ): помощь в реализации волонтерских идей сотрудников.

4. Инициативы (не более 1800 знаков с пробелами)

Наша миссия – постоянное развитие и мы верим, что для уверенного движения вперед необходимо создавать благоприятную среду для сотрудника. Для этого **нами были реализованы гибкие условия для работы:**

Свободные и управляемые графики.

Благодаря системе управления нагрузкой - WFM, мы смогли обеспечить баланс удовлетворенности сотрудника с эффективностью Контактного центра.

Для мобильности и технологичности мы запустили собственное мобильное приложение с возможностью в режиме онлайн просматривать и управлять дистанционно своим графиком:

- видеть рабочие и выходные дни на месяц вперед;
- обмениваться сменами без ограничений по количеству;
- записываться на переработки;
- запланировать график на следующий месяц.

Удаленная работа.

Каждый «домашний» оператор обеспечен персональным ноутбуком и гарнитурой, а также методическими рекомендациями по удаленной работе.

Такой формат работы позволяет сотруднику ежедневно экономить порядка 2-3 часов личного времени, которые могут быть затрачены на дорогу в офис.

Полная или частичная занятость.

Данных сотрудников можно разделить на несколько категорий:

- Декретницы и мамы в декрете с удовольствием продолжают работу в нашем центре на удобных для них условиях.
- Студенты – комфортное совмещение с учёбой.

Все те, кому удобно работать на сокращенной ставке.

Онлайн-мероприятия:

- Календарь мероприятий от наших фанов;
- Обучение: разработана платформа «Outbox», где каждый курс содержит полезную информацию в виде коротких видео-уроков и интерактивных заданий по таким темам, как управление изменениями; работа в команде; дизайн-мышление и многое другое.

У платформы два удобных формата: WEB-версия и мобильное приложение, в которых наш цифровой помощник УИЛЛ будет рекомендовать самые интересные материалы в ленту новостей.

5. Обучение (не более 1800 знаков с пробелами)

Модульная система обучения, сроится на основании профиля кандидата (MRS). Профили детально описывают требования к знаниям, навыкам и умениям соискателей на каждом этапе отбора в соответствии с требованиями стандарта ISO 18295, к слову обладателями сертификата мы стали в 2022 году и являемся одним из трех КЦ в банковском секторе, который подтвердил свое соответствие международному стандарту.

В ней выделяется 3 модуля, которые чередуются с практикой на линии:

- **Первичное модульное обучение.** Состоит из постепенного обучения сотрудников с своевременной проверкой знаний. Также применяется систематическое прослушивание звонков опытных сотрудников для выстраивания верного вектора развития.
- **Вторичное обучение.** После завершения основного первичного обучения и самостоятельного выхода в линию, развитие сотрудника не заканчивается. Посредством постоянных тренингов, сотруднику объясняются все нововведения и все изменения для поддержания актуальности предоставляемой информации клиенту.
- **Работа на практике.** Чтобы эффективно и точно отработать изученную тематику, избежав нецелевых переключений звонков, мы создали учебные скиллы, на которые заводим только изученную тематику. Эффект: снизили количество переводов на 15%

Ключевые реализованные инициативы в обучении:

- «**Институт наставничества**» запущен 1.03.2022.С момента приема кандидата на стажировку за ним закрепляется опытный сотрудник (далее – наставник). Так же наставники привлекаются к исполнению обязанностей бэкапов Руководителей групп в нашей команде. Это позволяет заложить хороший фундамент для дальнейшей работы руководителем.Эффект: на 1/3 снизили текучесть на испытательном сроке.
- Разработан **внутренний учебный портал** Банка с множеством курсов по развитию hard и soft skills.

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

Мотивация сотрудников очень важная составляющая работы. Она непременно повышает заинтересованность к профессиональной деятельности.

Систему мотивации и признания мы делим на:

Материальную систему мотивации:

- *Ежемесячное премирование* сотрудников за выполнение целевых показателей KPI.
- *Дополнительное поощрение* за вау-результаты, реализованные проекты.
- *Конкурсы:*

Награждение сотрудников:

Ежемесячное, ежеквартальное и годовое признание лучших сотрудников по итогам KPI.

Индивидуальные:

Выиграв которые, можно получить ценный приз, например, поехать в любой город России и провести время с семьей.

Командные:

Позволяют объединить сотрудников и создать целостную команду, создавая здоровую конкуренцию между группами и городами. В виде призов могут выступать корпоративные мероприятия, другие ценные подарки в виде техники и денежных призов

- *Web-игра «Защитники противостояния»*
Геймификация – это один из форматов игры, которая позволяет интересно вовлекаться в процесс и достигать более высоких результатов по ключевым показателям KPI. За успешное выполнение заданий пользователь получает вознаграждение в виде игровой валюты, которую в дальнейшем может потратить во встроенном маркетплейсе ГПБ. Результаты по итогам проведенной геймификации на слайде 6.

Нематериальную систему мотивации:

Мы создаём культуру признания – об успехах говорим публично на уровне всего Контактного центра и Банка, а также во всех каналах коммуникаций:

- Проведение награждения с личным вручением наград Директором Контактного Центра.
- Проведение награждений в формате масштабных видеоконференций с участием Руководителей департамента;
- Грамоты и благодарственные письма от имени Вице-президента;
- Мерчи, например, толстовка, беспроводная зарядка и многое другое;
- Публикация фото на «Стене славы» с интервью об истории их успеха

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

Внутрикорпоративная жизнь Газпромбанка – это динамичная, увлекательная и разнообразная среда, подкрепляющая философию корпоративных ценностей Банка. Каждый сотрудник может выбрать свою траекторию развития и совершенствовать мир вокруг себя.

Для развития и самореализации Банком была реализована платформа **GPB Transform**, которая включает в себя 3 направления:

- **Трансформация силы** - нацеленная на развитие личных и профессиональных качеств.

В августе завершился проект «GPB_PROman» и «GPB_PROwoman», который включал в себя интересную и разноплановую программу с целым комплексом занятий:

- спортивные тренировки;
- йога и цигун;
- тренинги с бизнес-коучем и психологом.

Всего в проекте приняли участие почти 450 наших коллег.

- **Трансформация духа** - знакомство с коллегами из других подразделений и городов.

Возможно ли трансформироваться в формате #stayhome? Наши актеры, танцоры, фотографы и художники отвечают «Да!». Онлайн-фотовыставка и первый zoom-фильм Газпромбанка – все это ожидает нашу команду в третьем сезоне проекта «Трансформ», который запущен в ноябре 2022 года. Более 400 сотрудников КЦ начали путь своей трансформации длиной в 3 месяца.

- **Трансформация разума** - командную работу и расширение кругозора.

Одной из популярных интеллектуально-развлекательных игр является ГПБ-Квиз, которая проходит 2 раза в год. И каждый раз принимает участие более 450 сотрудников в составе 79 команд! Новая студия, спецраунд с вопросами о Банке, розыгрыши юбилейного мерча и абсолютный рекорд по количеству участников!

Банк так же содействует развитию нового поколения. Для этого был создан проект **#ГПБдети** в поддержку родителей – сотрудников Банка. Мероприятия рассчитаны на разные возрастные группы от 3 до 7 лет, которые позволяют детям прокачивать любознательные, креативные и финансовые навыки

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

Одна из конкурентных преимуществ нашего Контактного центра – сильная корпоративная культура, мы прилагаем очень много усилий для ее постоянного развития.

Развивая волонтерское движение с программой #ГПБкомандадобра, мы не просто вовлекаем сотрудников в тематику ESG и осознанного потребления, но и помогаем им сделать собственный вклад в создание благоприятной социальной среды.

В рамках данной программы, в 2022 году команда внутренних коммуникаций Банка предложила сотрудникам загадывать не желания, а целые волонтерские проекты! Участникам нужно заполнить заявку на внутреннем портале, описать проект и предоставить смету расходов.

По итогу было реализовано 11 проектов наших сотрудников по 3 **волонтерским направлениям**:

Социальная защита - Оказание социальной помощи и поддержки пожилым жителям Чувашской Республики; установить в месте частой пропажи людей информационные таблички с координатами, контактами служб и направлением на линейные ориентиры (дороги, просеки, ЛЭП)

и т.д

Окружающая среда - очистка от мусора участков леса, которые используются жителями Чебоксар; строительство двух вольеров для собак — подопечных фонда помощи бездомным животным «Умка» — для временного содержания 6-8 животных в период поиска хозяев и т.д

Интеллектуальное волонтерство — повышение уровня подготовленности детей из детского дома №9 в Уфе к выпуску в самостоятельную жизнь и т.д

Так же мы поддерживаем общемировые тренды осознанного потребления и раздельного сбора мусора. Для этого в КЦ запущен проект ГПБЭкоофис. Который включает в себя:

- Лекции по экопросвещению;
- Сбор пластиковых стаканов/крышечек/батареек/бумаги в опенспейсах.

Газпромбанк – Банк неравнодушных людей. **Вместе мы способны на многое.**

Творить добро — это просто! Особенно вместе с командой Газпромбанка!

9. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

В Газпромбанке, **лучшее - создается вместе**, а помогают нам **наши** корпоративные **ценности**, которые находят отражение во всех проектах Банка, так же, как и в нашей модели контактного центра:

Проактивность - предлагаем решения, которые предвосхищают потребности внешних/внутренних клиентов;

Открытость - открыты к диалогу! нам важна обратная связь;

Ответственность - вносим вклад в развитие общества, среды и благополучия людей;

Участие и внимание к людям - создаем атмосферу уважения, доверия и партнерства внутри коллектива и при взаимодействии с клиентами,

Главное в нашей модели – люди. Ведь мы – одни из первых, к кому обращаются Клиенты в сложных текущих реалиях, и мы имеем возможность проявить участие к каждому Клиенту и позаботиться о наших сотрудниках, давая им поддержку на каждом этапе работы.

Мы строим будущее, расширяем горизонты, заботимся друг о друге и растем каждый день. Стремимся двигаться вперед и работаем на результат. Мы создаем новое, добиваемся целей и радуемся успеху. **Спрашиваем и слушаем** наших сотрудников, **чтобы воплотить идеи и идти в ногу со временем.**

Как спрашиваем? Мы используем разные каналы для взаимодействия с сотрудником: ежеквартальные и ежегодные опросы, встречи, рассылки в мессенджерах.

Как слышим? Любое предложение, любая идея, инициатива оперативно прорабатывается и каждому сотруднику предоставляется обратная связь.

Как воплощаем? Все идеи мы оцениваем с точки зрения влияния на сотрудника, клиента, бизнес, с точки зрения соответствия тренду цифровизации, улучшению клиентского пути, что позволяет нам чутко реагировать как на настроение нашей команды, так и на своевременное внедрение изменений в бизнес-процессах.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Башмакова
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Аделина
ДОЛЖНОСТЬ	Начальник Отдела