



ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №9411

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШЕЕ МЕСТО ДЛЯ РАБОТЫ

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Humans
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Ташкент
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	200
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://humans.uz/ru/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Контактный центр для людей
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

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

Humans — это первый суперрапп в Узбекистане, где можно не платить за товары и сервисы. На ноябрь 2022 было активировано 920 тысяч банковских карт Humans VISA, а число активных пользователей сервисов Humans в Узбекистане превышает 2 млн человек. Таким образом, Humans удалось охватить почти 6% населения страны всего за два года с момента запуска проекта.

Приложение объединяет финтех-сервис, услуги сотовой связи и маркетплейс. За любые действия с Humans — оплату покупок картой Humans VISA, переводы с карты на карту, оплату счетов в приложении и даже просто за хранение денег на счете — пользователь получает кешбэк. Кешбэком он может оплачивать различные товары и услуги — связь, интернет и даже гаджет (смартфон, телевизор и пр.) (см. слайд 3 в презентации).

В приложении есть много опций, непривычных или даже новых для узбекистанцев, поэтому нам было важно создать качественный центр поддержки для клиентов. Пользователи могут получить круглосуточную поддержку в любых digital-каналах: в чате приложения и на сайте, в Telegram, в директ сообщениях во всех популярных соцсетях (Facebook, Instagram, Одноклассники) — оператор видит обращения из всех этих каналов в едином окне. Помимо этого мы обрабатываем звонки в колл-центр, запросы по почте, в комментариях на YouTube, в Google Map, App Store и Google Play.

Контактный центр, как и офис компании, находится в Ташкенте. Наши операторы — это 200 ребят, которые работают в 6 смен, чтобы обеспечить непрерывную работу центра. Среди них —

руководители групп, супервайзеры, ведущие специалисты, старшие специалисты, наставники и специалисты сервисного обслуживания. За смену один сотрудник принимает около 110-120 обращений.

2. Преимущества (не более 1800 знаков с пробелами)

Команда КЦ — это «город супергероев», «жители» которого ежедневно помогают пользователям Humans. И компания старается обеспечить своих героев самыми комфортными условиями работы.

Офис в Ташкенте

В офисе компании расположились переговорные, кофепойнты, кафе и лаундж-зона, тренажерный зал с душевыми и даже мини-гостиница (так коллеги из других стран и регионов, которые приезжают в командировку, могут почувствовать себя как дома). На территории есть красивый сад с летней террасой, собственная бесплатная парковка для авто, велопарковка и зарядка для электрокаров. Для всех ребят в офисе предусмотрены бесплатные обеды в кафе Churchill — кухня работает круглосуточно, так как КЦ работает в несколько смен (см. слайды 7-8).

Обучение сотрудников и мотивация

В учебном центре — Академии Humans — проходят тренинги и обучение как будущих, так и действующих сотрудников. В компании есть ряд образовательных программ — курсы для руководителей, тренинги по мотивации, различные воркшопы (см. слайды 19-21 в презентации).

Для того чтобы каждый знал, как ценится его личный вклад в общее дело, в компании работает система мотивации. За различные достижения, выполнение целевых показателей и KPI, прохождение тестирований и пр., сотрудник получает внутреннюю валюту — «ракеты». Их можно потратить на товары в нашем внутреннем магазине SuperHumans Store — обменять на мерч, билет на концерт или даже новенький iPhone.

Социальные инициативы

Humans работает в Узбекистане, где преобладает мусульманское население. Поэтому для нас было важно создать комфортные условия для тех, кто соблюдает религиозные традиции. В офисе есть специальная комната для молитвы, а также в компании действует особое расписание в священный мусульманский праздник Рамадан, чтобы сотрудники могли соблюдать религиозные ритуалы.

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

1. Удовлетворенность

Согласно данным внутреннего опроса (слайды 10-11 в презентации), на сегодняшний день:

- 85% сотрудников КЦ Humans довольны своим графиком работы
- 75% отмечают, что за последние полгода у них была возможность для обучения и роста на работе
- 92% сказали, что им нравится тот уровень поддержки, который получают коллеги и руководители
- Более 40% работают в КЦ больше года. А средняя продолжительность работы оператора в 2022 составила 8 мес, по сравнению с 2021 показатель увеличился вдвое.

2. Развитие

Для нас в Humans важно, чтобы каждый сотрудник знал, какие у него карьерные возможности. Поэтому мы придумали «Путь Самурая» — простая и прозрачная программа, где по каждой позиции описаны навыки, которыми должен обладать сотрудник. У нас регулярно проводятся тестирования — так каждый всегда может отследить свой прогресс и понять, какие навыки ему нужно подтянуть, чтобы перейти на более высокую позицию в компании (см. слайды 12-16). За 2022 год 80 сотрудников КЦ получили повышение, а до руководителя группы доросли 4 сотрудника, которые начали свой путь в Humans в качестве операторов.

Согласно данным внутреннего опроса, 80% специалистов КЦ понимают, как и в каких направлениях могут продвинуться по карьерной лестнице.

3. Эффективность

Для измерения эффективности персонала мы сделали специальную систему, по которой оценивается качество работы сотрудника. Есть 4 уровня эффективности: A – high, B – middle, C – low, D – very low.

Отдел контроля качества оценивает работу каждого сотрудника. Помимо этого, такие показатели как СВД, СВЗ и FCR, подгружаются в общую сводку автоматически из различных систем КЦ (см. слайд 17). Так наглядно представлен прогресс и эффективность работы каждого. Сотрудник также может следить за показателями, чтобы понять, где он «проседает».

4. Инициативы (не более 1800 знаков с пробелами)

Одна из ключевых ценностей Humans — *«быть человеком, относиться к другим так, как хочешь, чтобы относились к тебе»*. Мы работаем в стране, где подавляющее большинство жителей — мусульмане. Более 90% наших сотрудников также соблюдают религиозные традиции. Поэтому нам было важно обеспечить не только комфортные рабочие места, но и специальные условия труда для тех, кому важно соблюдать традиции.

Одной из последних реализованных инициатив стало создание условий для верующих в священный мусульманский праздник Рамадан. В этот месяц мусульмане постятся в светлое время суток — от начала утренних сумерек и до захода солнца, а также более ответственно подходят к исполнению молитв, чем в обычные месяцы. Гибкий график в такое время — важное нововведение, которое позволяет молиться в определенное время. А на время Сухура (утренний прием пищи) и Ифтара (вечерний прием пищи) наши умелые повара готовят прекрасный ужин и завтрак.

Сотрудники контактного центра также могут управлять своими рабочими графиками, например, выбирать удобное время с учетом учебы или обмениваться сменами. Это помогает сохранять качество работы, и в то же время оставаться гибкими в планировании расписания.

5. Обучение (не более 1800 знаков с пробелами)

Чаще всего корпоративные учебные центры появляются в зрелых компаниях. В Humans получилось наоборот: система обучения для КЦ появилась в первый же год запуска супераппа.

- **Обучение новичков**

Будущие сотрудники КЦ проходят сразу несколько глубоких тренингов по продукту, культуре

компании и пр. Программа обучения длится 7 дней и заканчивается аттестацией. Теория представляет собой онлайн-тест из 80 вопросов, а практика проходит в виде ролевой игры — консультация клиентов в тестовом чате. За время работы компании программу онбординга прошло уже 725 человек, среди них работу в КЦ получило около 90%.

В компании также существует программа наставничества, которая направлена на комфортную адаптацию новичков в первые недели работы. Новый сотрудник некоторое время работает под присмотром опытного коллеги, к которому может в любой момент обратиться с вопросом или проблемой. Около 20% сотрудников компании являются также и наставниками.

- **Повышение квалификации**

В компании есть и другие образовательные программы — курсы, воркшопы, тренинги (см. слайд 19-21). Например, «Работа с конфликтным клиентом», «Решение вопроса за одно обращение».

У оператора КЦ в среднем уходит от 4 до 6 месяцев для того, чтобы дорасти до старшего специалиста.

Существует программа «Кадровый резерв», в рамках которой мы отбираем потенциальных кандидатов, которым интересно развиваться в качестве менеджеров. Они проходят тренинги для руководителей и привлекаются к более сложным задачам. Программа хорошо себя показала: за 2 года уже 4 сотрудника, которые пришли в компанию на позицию оператора КЦ, стали руководителями групп первой линии и успешно справляются со своими задачами.

Руководители тоже постоянно учатся. Например, для них проводятся тренинги «Обратная связь», «Мотивация сотрудников», «Тайм менеджмент».

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

Система мотивации в контактных центрах часто строится на системе бонусов за выполнение KPI. Подобная программа у нас также есть, однако мы считаем, что этого недостаточно для оценки профессионализма сотрудника и его вклада в общий результат. Поэтому мы в Humans придумали собственную систему мотивации.

За хорошую работу сотрудники КЦ получают нашу внутреннюю валюту — «ракета». Например, если прошел тестирование на 100% или стал лучшим в группе по выполнению KPI. Мы решили выстроить ассоциацию с космосом — ведь наши Superhumans летят к цели с огромной скоростью.

Ещё у нас регулярно проводится конкурс Best Finder: несколько раз в течение недели в общем чате задается сложный вопрос по продукту или процессам. Первый, кто ответит верно, получает 2 дополнительные ракеты. В месяц таким образом мы разыгрываем до 20 ракет.

Заработанные ракеты можно сразу потратить на товары в нашем внутреннем магазине SuperHumans Store — заказать проездной, денежный сертификат в магазин, брендированную толстовку, плащ, кружку или powerbank. А можно подкопить ракет и заказать портативную колонку, AirPods или новенький iPhone (см. слайд 23 в презентации).

Программа работает с апреля 2022. За это время сотрудники получили уже 92 заказа. В среднем в месяц сотрудник зарабатывает 16 ракет. Если подкопить 50-70 ракет, можно заказать брендированную толстовку или powerbank.

Повышение сотрудника КЦ всегда сопровождается поздравительной новостью во внутреннем информационном канале компании с описанием всех достижений. А в конце года мы определяем лучших сотрудников — от специалистов до руководителей. Каждый, кто проявил себя и показал

отличный результат, получает памятную грамоту и подарки, например, фитнес-часы Xiaomi Mi Band, powerbank или денежные сертификаты в различные магазины.

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

Мы в Humans верим в универсальные ценности, на которые не влияют культурные различия. Поэтому сформировали для себя **5 главных ценностей**, которых должен придерживаться любой человек в компании:

- Быть человеком
- Каждый голос важен
- Приносить реальную пользу
- Способность меняться
- Пространство свободы

(подробнее на слайде 4 в презентации)

Ценности компании являются связующим звеном между сотрудниками – тем, что объединяет и определяет нас. Они:

- задают направление движения в Humans
- определяют способы достижения целей
- помогают принимать решения
- описывают способы взаимодействия внутри Humans и вовне
- помогают донести нужные смыслы до потребителей

Одним из ключевых навыков в компании считается умение слушать, поэтому наш главный принцип — это **«Люди для людей»**. Это объединяет нас всех, и не важно, в каком юните и стране ты работаешь.

Руководители всегда излучают веру и четко транслируют ценности команде, это помогает формировать общее представление о том, что хорошо, а что плохо, и куда движется компания в целом.

В случае с контактными центром, мы также очень внимательно относимся к отбору новых сотрудников. Нам важно, чтобы человек разделял ценности бренда и хотел приносить пользу людям. Для этого еще на этапе онбординга мы проводим ряд тестов, ролевых игр и собеседований.

Благодаря такому подходу, мы успешно объединяем в нашей команде людей из разных стран, с разными взглядами, вкусами, традициями и привычками.

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

У нас очень молодая компания, поэтому мы только прорабатываем возможность участия в значимых общественных инициативах, однако уже сейчас предпринимаем маленькие, но уверенные шаги в этом направлении.

Например, нам удалось снизить энергопотребление в офисе, перейдя на светодиодное освещение. Среди экологических инициатив еще выделим переход от одноразовой посуды к многоразовой, от бутилированной воды — к кулерам, а также запуск программы по отдельному сбору мусора. Многие сотрудники получили фирменные термокружки и многоразовые бутылки для воды. А еще —

мы отказались от доставки обедов офис. У нас есть корпоративное кафе, в котором горячие обеды и ужины предоставляются сотрудникам бесплатно.

Мы также решили отказаться от бумаги — во время продажи на точках продаж Humans договор заключается на планшете, количество бумажной документации сводится к минимуму. В рамках этой инициативы поддержка КЦ очень важна, так как обеспечивает клиентов нужной информацией, в том числе по договору.

Некоторые сотрудники заканчивают работу поздно, для них мы заказываем групповой трансфер до дома вместо индивидуального — так мы сокращаем число автомобилей в поездках и уменьшаем углеродный след. А сотрудникам, которые приезжают в командировку, не нужно добираться до работы на такси или общественном транспорте — гостиница Humans Grand Budapest находится прямо в офисе.

Поддержка спорта в компании — важная сфера для развития и вложения ресурсов, так как работа в КЦ в основном сидячая. Поэтому мы проводим различные спортивные мероприятия и активно привлекаем к участию сотрудников. Это и внутренние турниры по футболу, и забойные игры в пинг-понг. В планах сделать игры открытыми, чтобы можно было устраивать турниры с командами извне, например, приглашать посоревноваться ребят из других компаний.

9. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Контактный центр играет важную роль в любом бизнесе, так как является «голосом компании». Для нас очень важно, чтобы tone of voice компании оставался узнаваемым — честным, человеческим и осмысленным, поэтому много внимания мы уделяем мотивации и обучению персонала. У нас каждый сотрудник может высказаться и будет услышан. Мы проводим собственные опросы и исследования, чтобы сделать условия работы еще круче.

Мы стараемся создать такие рабочие условия, которые притягивают хороших специалистов — операторов, супервайзеров, руководителей. Поэтому большая часть сотрудников работает с нами с момента открытия компании. Про наш офис даже можно прочитать в популярных узбекских изданиях. Из последних — рассказали [Spot](#) об условиях труда и провели экскурсию по офису.

Ведь конечная цель Humans — обеспечить качественное изменение жизни клиентов за счет создания принципиально нового клиентского опыта. С Humans мы строим новую цифровую экономику Узбекистана — открываем жителям страны доступ к digital-услугам, сокращаем цифровое неравенство между столицей и регионами. И без замотивированных и довольных сотрудников контактного центра этого сделать не получится.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Ужегова
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Елена Васильевна
ДОЛЖНОСТЬ	Customer Service Quality Manager