




ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №9670

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШАЯ ПРАКТИКА НАЙМА ПЕРСОНАЛА

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	СБЕР
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Новосибирск
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	1000
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://www.sberbank.ru
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Школа первой линии
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	https://youtu.be/f-6aQN1KHMg?si=33ZCVHz0AU0Cf9ez

ЭССЕ НОМИНАНТА

Описание, цели и достижения (не более 3600 знаков с пробелами)

Центр корпоративных решений Сбербанка (далее ЦКР) – это контактный центр Сбера, который обеспечивает возможность клиентам (юридическим лицам) обращаться в банк практически по любым вопросам, связанным с текущей деятельностью предприятия. Обратиться клиент может по любому удобному для него каналу связи – видеозвонок, телефонный звонок, чат.

В России создано 5 региональных центров (далее РЦ) ЦКР, которые находятся в Новосибирске, Тольятти, Ставрополе, Туле, Нижнем Новгороде и охватывают корпоративных клиентов Сбербанка всей страны, обеспечивая непрерывную работу с клиентами 24/7.

Одним из подразделений внутри ЦКР является Отдел удаленных продаж РЦ Новосибирск. Наша команда занимается сопровождением и развитием бизнеса действующих клиентов юридических лиц сегмента малый и микро-бизнес на территории Сибири, Байкала и Дальнего Востока.

Для нашей команды (как и для любой другой) важно иметь стабильный коллектив, а также кадровый резерв для бесшовного закрытия вакансий.

Замена сотрудника - это процесс, который ведет к финансовым потерям банка, в том числе потерям из-за следующих факторов:

- Затраты на обучение и адаптацию новичка
- Использование дополнительного ресурса руководителя
- Использование дополнительного ресурса штатного психолога
- Потери от низкой производительности в первый год работы нового сотрудника

Официальный экономический расчет показал, что совокупные потери от замены одного сотрудника ЦКР РЦ «Новосибирск» за год составляют - 286 000 рублей.

«Хватит это терпеть!», подумали мы и определили для себя цели и задачи по работе с оттоком:

- Выстраивание взаимодействия со студентами ВУЗов г. Новосибирска через программу «ШКОЛА ПЕРВОЙ ЛИНИИ» (полностью наш проект от задумки до реализации).
- Формирование кадрового резерва на позицию «клиентский менеджер отдела удаленных продаж» для бесшовного закрытия вакансий.
- Укомплектованность подразделения 100% на каждый рабочий день.
- Снижение текучести в подразделении не менее чем на 30%.
- Повышение эмоционального фона в команде, а также снижение уровня выгорания сотрудников (на основе централизованного анонимного опроса).
- Выстраивание партнерских долгосрочных отношений с ВУЗами г. Новосибирска.
- Повышение привлекательности бренда Сбера как работодателя среди студентов и преподавателей ВУЗов г. Новосибирска.

Главные достижение в рамках реализации проекта:

- Успешно реализована программа «ШКОЛА ПЕРВОЙ ЛИНИИ».
- На сегодняшний день структура нашего подразделения выглядит следующим образом:

Начальник отдела - 1 чел.,

Начальник сектора продаж - 5 чел.,

Клиентский менеджер удаленных продаж - 79 чел.

Из 79 клиентских менеджеров, которые работают в нашей команде на сегодняшний день:

17 человек (22%) приняты из ВУЗов г. Новосибирска.

22 человека (28%) приняты за счет рекомендаций преподавателей, текущих студентов, а также студентов которых мы трудоустроили в свою команду.

- Сформирован HR бренд нашей команды на рынке работодателей г. Новосибирска. Наши сотрудники, а также студенты и преподаватели ВУЗов г. Новосибирска выбирают нашу команду и рекомендуют нас своим друзьям, близким, знакомым как лучшего работодателя.
- Снижена текучесть подразделения с уровня 22% (по итогам 2022 года) до уровня 11% (прогноз на 2023 год по состоянию на ноябрь 2023).
- Укомплектованность подразделения 100% на каждый рабочий день в году, так как сформирован постоянный кадровый резерв из числа студентов, а также за счет рекомендаций от студентов и преподавателей ВУЗов Новосибирска.
- Сокращение потерь от замены сотрудников отдела удаленных продаж в 2023 году на 2 574 000 рублей по отношению к 2022 году.

Влияние (не более 3600 знаков с пробелами)

ЦКР РЦ Новосибирск на сегодняшний день включает в себя 14 разных подразделений, которые занимаются обслуживанием юридических лиц, находящихся на территории всей России. Обслуживание идет в удаленном формате через видеозвонка, телефонный звонок или чат. Общая численность сотрудников ЦКР РЦ Новосибирск на сегодняшний день составляет 975 человек (в том числе отдел удаленных продаж – 85 человек).

После успешной реализации нашей практики по взаимодействию отдела удаленных продаж с ВУЗаами города Новосибирска в 2022 году мы решили тиражировать данный инструмент на остальные подразделения ЦКР РЦ Новосибирск в 2023 году.

Чтобы добиться максимального эффекта при тиражировании инструментов по работе с ВУЗаами Новосибирска внутри ЦКР РЦ Новосибирск, руководители удаленных продаж:

- Составили совместно с ВУЗаами Новосибирска расписание дополнительных активностей для всех 14 подразделений ЦКР РЦ Новосибирск на 2023 год.
- Провели обучение руководителей подразделений.
- Поделились своим опытом, рассказали, как о лучших практиках, так и об ошибках, при реализации данного инструмента.
- Приняли участие вместе с руководителями всех подразделений в проведении данных активностей в ВУЗах Новосибирска.
- Добавили информацию о подразделениях в программу “ШКОЛА ПЕРВОЙ ЛИНИИ”.

По итогам проведенных мероприятий, инструменты по работе с ВУЗаами Новосибирска были успешно тиражированы на все 14 подразделений ЦКР РЦ Новосибирск, что привело к следующим результатам:

- Сформирован HR бренд команды ЦКР РЦ Новосибирск на рынке работодателей г. Новосибирска. Наши сотрудники, а также студенты и преподаватели ВУЗов г. Новосибирска выбирают нашу команду и рекомендуют нас своим друзьям, близким, знакомым как лучшего работодателя.
- Успешно реализована программа “ШКОЛА ПЕРВОЙ ЛИНИИ” по всем направлениям ЦКР РЦ Новосибирск.
- Снижена текучесть по ЦКР РЦ Новосибирск с уровня 16,5% (по итогам 2022 года) до уровня 14% (прогноз на 2023).
- Укомплектованность ЦКР РЦ Новосибирск в 2023 году составила 99% на каждый рабочий день, так как сформирован постоянный кадровый резерв из числа студентов, а также за счет рекомендаций от студентов и преподавателей ВУЗов Новосибирска. В 2021 – 2022 годах укомплектованность составляла 93%.
- Сокращение потерь от замены сотрудников ЦКР РЦ Новосибирск в 2023 году на 6 864 000 рублей по отношению к 2022 году.

В 2024 году мы планируем тиражирование данных инструментов на остальные региональные центры ЦКР в Тольятти, Ставрополе, Туле и Нижнем Новгороде. Общая численность сотрудников в данных центрах составляет 4 440 человек

Общее сокращение потерь от замены сотрудников ЦКР в данных четырех региональных центрах, указанных выше, составит порядка 31 000 000 рублей.

Также в 2024 году мы планируем сделать программу “ШКОЛА ПЕРВОЙ ЛИНИИ” полностью автономным коробочным решением, которое смогут полноценно использовать как любые команды внутри Сбера на территории всей страны, так и внешние компании, которые будут иметь возможность купить данный продукт у Сбера.

Таким образом программа “ШКОЛА ПЕРВОЙ ЛИНИИ” сможет не только сокращать потери от замены сотрудников, но и приносить прибыль за счет продажи данного продукта сторонним организациям, которые смогут использовать как готовое коробочное решение, так и корректировать его под свои потребности.

Эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)

Помимо бесшовного закрытия вакансий данный проект значительно повлиял и на основные ключевые показатели отдела удаленных продаж.

Ниже приведена динамика по основным показателям отдела до реализации проекта (данные за 2021 год) и после реализации проекта (данные за 2023 год - по состоянию на ноябрь).

Средний срок работы в должности клиентского менеджера:

до реализации проекта – 1,5 года.

после реализации проекта – 2,5 года.

Причины изменения показателя – изменился средний возраст сотрудников, на текущий момент он составляет 22-24 года (возраст в котором студенты заканчивают ВУЗ). Большинство ребят в команде одного возраста, это привело к тому, что стало больше общих интересов, общих проектов, созданы комьюнити по интересам (вокал, танцы, творчество, спорт и многое другое).

Укомплектованность:

до реализации проекта – 89% (на каждый рабочий день).

после реализации проекта – 100% (на каждый рабочий день).

Причины изменения показателя – реализованные инструменты по работе с ВУЗами обеспечили наличие регулярного кадрового резерва на должность клиентского менеджера отдела удаленных продаж, что в свою очередь позволяет закрывать образующиеся вакансии бесшовно, в день ее образования.

Текучесть:

до реализации проекта – 22% (текучесть по году).

после реализации проекта – 11% (текучесть по году).

Причины изменения показателя – причины аналогичны тем, которые указаны в пункте “средний срок работы в должности клиентского менеджера”.

Боевая численность сотрудников на линии:

до реализации проекта – 83%.

после реализации проекта – 91%.

Причины изменения показателя – отсутствие длительных вакансий в связи с наличием регулярного кадрового резерва за счет реализованных инструментов по работе с ВУЗами. Снижение текущести и как следствие снижение количества новичков, которые проходят 4 недельное обучение перед выходом на линию.

Уровень удовлетворенности сотрудников:

до реализации проекта – 76%.

после реализации проекта – 90%.

Причины изменения показателя - причины аналогичны тем, которые указаны в пункте “средний срок работы в должности клиентского менеджера”.

NPS руководителей:

до реализации проекта – 86%.

после реализации проекта – 94%.

Причины изменения показателя – с помощью реализации программы “ШКОЛА ПЕРВОЙ ЛИНИИ” адаптация нового сотрудника начинается еще в момент его обучения в ВУЗе в роли студента, когда будущий руководитель участвует в развитии своего будущего сотрудника. К моменту трудоустройства между сотрудником и руководителем уже выстроены качественные партнерские отношения, которые позволяют быстро и комфортно адаптироваться новичку в своей новой команде.

Уровень качества обслуживания клиентов (CSI):

до реализации проекта – 93%.

после реализации проекта – 98,5%.

Причины изменения показателя – причины аналогичны тем, которые указаны в пункте “средний срок работы в должности клиентского менеджера”. Потому что довольный сотрудник равно довольный клиент.

Коэффициент результативности отдела удаленных продаж

(выполнение квартальных КПЭ отдела):

до реализации проекта – 100%

после реализации проекта – 110%

Причины изменения показателя – реализация программы “ШКОЛА ПЕРВОЙ ЛИНИИ” совместно с реализацией остальных инструментов по работе с ВУЗами позволила нам не просто обеспечить регулярный кадровый резерв для бесшовного закрытия вакансий, это позволило создать нам команду единомышленников, которая вышла на новый уровень ответственности, зрелости, командности и как следствие на новый уровень эффективности.

Клиентский опыт (CX) (не более 3600 знаков с пробелами)

Для того, чтобы определить изменения атмосферы в команде после реализации проекта по работе с ВУЗами, мы провели несколько независимых и анонимных опросов сотрудников отдела удаленных продаж в 2022 и в 2023 годах.

Результаты опроса №1:

Доля сотрудников, характеризующих свое настроение как спокойное и нормальное

- до реализации проекта – 77,8 % (февраль 2022)

- после реализации проекта – 88,6 % (август 2023)

Доля сотрудников, отмечающих отсутствие барьеров для эффективной работы в должности

- до реализации проекта - 71,4 % (февраль 2022)
- после реализации проекта - 89,6 % (август 2023)

Доля сотрудников, отмечающих, что к концу рабочего дня у них остается энергия

- до реализации проекта - 44,4 % (февраль 2022)
- после реализации проекта - 73,1 % (август 2023)

Результаты опроса №2:

Мы в команде поддерживаем и подбадриваем друг друга

- до реализации проекта - 75 % (февраль 2022)
- после реализации проекта - 85 % (август 2023)

Мой непосредственный руководитель интересуется моим настроением / настроением нашей команды

- до реализации проекта - 76 % (февраль 2022)
- после реализации проекта - 89 % (август 2023)

Я получаю достаточно информации о ключевых направлениях деятельности от своего руководителя

- до реализации проекта - 79 % (февраль 2022)
- после реализации проекта - 88 % (август 2023)

Я ощущаю необходимую поддержку со стороны руководителя

- до реализации проекта - 74 % (февраль 2022)
- после реализации проекта - 87 % (август 2023)

Результаты опроса №3:

Количество симптомов выгорания у сотрудников отдела удаленных продаж

Нет симптомов выгорания

- до реализации проекта - 13 % (февраль 2022)
- после реализации проекта - 35 % (август 2023)

1-2 симптома выгорания

- до реализации проекта - 49 % (февраль 2022)
- после реализации проекта - 37 % (август 2023)

3-4 симптома выгорания

- до реализации проекта - 24 % (февраль 2022)
- после реализации проекта - 19 % (август 2023)

5 и более симптомов выгорания

до реализации проекта - 14 % (февраль 2022)

после реализации проекта - 9 % (август 2023)

Результаты опроса №4:

Я чувствую эмоциональную усталость от общения с клиентами

Практически никогда

до реализации проекта - 12 % (февраль 2022)

после реализации проекта - 26 % (август 2023)

Редко

до реализации проекта - 20 % (февраль 2022)

после реализации проекта - 45 % (август 2023)

Иногда

до реализации проекта - 38 % (февраль 2022)

после реализации проекта - 21 % (август 2023)

Довольно часто

до реализации проекта - 19 % (февраль 2022)

после реализации проекта - 8 % (август 2023)

Постоянно

до реализации проекта - 11 % (февраль 2022)

после реализации проекта - 0 % (август 2023)

Результаты проведенных опросов говорят о том, что наш проект по работе с ВУЗами позволил нам повысить **большинство основных факторов вовлеченности:**

- Сотрудники имеют спокойное рабочее настроение.
- Сотрудники имеют достаточное количество энергии в конце рабочего дня, чтобы успешно заниматься личными делами после работы.
- Сотрудники чувствуют достаточную поддержку команды.
- Сотрудники чувствуют достаточную поддержку руководителя.
- У сотрудников снизился уровень выгорания.
- Сотрудники гораздо реже стали чувствовать эмоциональную усталость от общения с клиентами.
- Сотрудники стали получать больше удовольствия от своей команды и от своей работы.

Все это еще раз подтверждает, что мы смогли создать команду единомышленников, которым интересно и комфортно работать в отделе удаленных продаж, которые планируют и дальше развиваться в этом подразделении и рекомендуют нашу команду своим друзьям и знакомым как

лучшего работодателя в городе Новосибирск.

Опыт сотрудников (ЕХ) (не более 3600 знаков с пробелами)

В качестве опыта сотрудников я хочу привести реальные истории студентов, которые стали частью нашей команды.

Каширских Вероника

Новосибирский Государственный Технический Университет

Факультет бизнеса (Направление - Экономическая безопасность)

В Сбер я попала сразу после института. На последнем году обучения меня пригласили принять участие в программе ШКОЛА ПЕРВОЙ ЛИНИИ и я не раздумывая согласилась!

На момент, когда поступило данное приглашение, я не планировала работать в банковской сфере и не рассматривала Сбер для трудоустройства, но мне захотелось проверить свои силы. Я с успехом прошла программу обучения, а также все отборочные этапы и заняла позицию клиентского менеджера в июле 2022 года.

Изначально, я думала, что не справлюсь с поставленными задачами, но на деле все оказалось иначе. Адаптация прошла насыщенно и интересно. Команда встретила меня очень дружелюбно, в трудную минуту все приходили на помощь. За мной был закреплен опытный наставник, который помогал мне чувствовать себя комфортно и качественно проходить программу обучения.

На этой работе я встретила новых друзей, сплоченную команду, поддержку со стороны руководства и бесценный опыт! Я очень рада что воспользовалась тем шансом, который мне предоставил Сбер в рамках программы ШКОЛА ПЕРВОЙ ЛИНИИ.

Кимаева Татьяна

Российская академия народного хозяйства и государственной службы

Факультет экономики (Направление - Финансы и кредит)

Всем привет! Меня зовут Татьяна, я выпускник факультета экономики Сибирского Института Управления РАНХиГС. В студенческие годы я много где подрабатывала в свободное время от учёбы, но я даже не могла подумать, что моя работа после окончания ВУЗа будет в Сбере.

Я, как и любой студент-экономист, думала, что "никогда не буду работать в банке», но на 4 курсе универа я записалась на программу ШКОЛА ПЕРВОЙ ЛИНИИ и мое мнение о банковской сфере изменилось. Я поняла, что данное направление мне очень близко и интересно, поэтому решила попробовать.

На моей защите диплома присутствовал руководитель отдела удалённых продаж – О.Б. Санеев.

Оказалось, что он набирает выпускников нашего ВУЗа в свою команду. Я была в числе приглашённых, и уже на следующий день оказалась на экскурсии в Сбере, увидела свое будущее место работы и успешно прошла все этапы отбора.

На данный момент я уже 1,5 года в должности клиентского менеджера ЦКР, за это время я ни разу не пожалела о своём выборе! Спасибо за предоставленный шанс!

Соснина Дарья

Российская академия народного хозяйства и государственной службы

Факультет экономики (Направление - Финансы и кредит)

Это случилось на 4 курсе института. Обучение уже подходило к концу, оставалось только пройти практику, сдать экзамены и защитить диплом.

Мой план был закончить институт и идти в банк. Но жизнь ускорила этот момент.

На один из крайних семинаров семестра, к нам пришел руководитель из Сбера - Санеев О.Б. и клиентский менеджер – Кимаева Татьяна. Они рассказали нам про должность клиентского менеджера и пригласили нас на отборочные этапы в Сбер.

Я поняла, что это возможность, которую я не могу упустить! Мною были успешно пройдены все этапы, и я попала на свою первую работу.

В первый мой рабочий день меня познакомили с моим наставником, и какого же было мое удивление, когда им оказалась Татьяна Кимаева, которая была у нас на семинаре и год назад закончила мой факультет в моем университете – я сразу поняла, что это судьба!

В должности клиентского менеджера я работаю 7 месяцев, за это время я убедилась, что попала в лучшую команду, поэтому привела в нее еще 2 своих друзей, которые сейчас также счастливы, как и я!

Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)

Данный проект мы разделяем на 2 составляющие:

1) Реализация абсолютно нового digital инструмента для взаимодействия со студентами ВУЗов – онлайн программа “ШКОЛА ПЕРВОЙ ЛИНИИ”

В рамках реализации данного проекта основной идеей было создание нового инструмента, который будет максимально удобен для молодежи (использование на мобильном телефоне в любое удобное время), а также будет в духе текущего времени, учитывая склонность молодежи к социальным сетям, мессенджерам, просмотру и записи коротких видео, а также прохождению интересных онлайн заданий с элементами геймификации.

Таким образом, студенты ВУЗов получили продукт, с помощью которого попадают в экосистему Сбера, в которой начинают развиваться с помощью ресурсов банка, могут вести диалог с банком, планировать свою карьеру, откликаться на наши вакансии и многое другое!

2) Проведение дополнительных мероприятий по взаимодействию с ВУЗами для получения комплексного подхода к работе со студентами.

- Проведение семинаров для студентов.
- Участие в аттестационных комиссиях по защите выпускных квалификационных работ.

Несмотря на то, что данные инструменты не являются новыми, мы оказались одними из немногих, кто решил их использовать. В связи с этим общение с ВУЗами проходило максимально тепло и конструктивно, так как они оказались так же заинтересованы как в трудоустройстве своих выпускников в Сбер, так и в участии руководителей Сбера в аттестационных комиссиях по защите выпускных квалификационных работ – все это повышает уровень и рейтинг ВУЗа. По итогам аттестационных комиссий 2022 и 2023 годов – Сбер в 80% случаев был единственным

работодателем, который присутствовал на защите дипломов выпускников крупнейших ВУЗов Новосибирска по экономическим направлениям.

Лучшие практики (не более 1800 знаков с пробелами)

Реализация программы “ШКОЛА ПЕРВОЙ ЛИНИИ” для взаимодействия со студентами ВУЗов г. Новосибирска.

На одной из платформ Сбера (Edutoria) мы реализовали инструмент, с помощью которого у студентов появилась возможность пройти программу обучения по банковскому направлению, а также подробно ознакомиться с должностью клиентский менеджер отдела удаленных продаж, в том числе пройти виртуальную экскурсию. В инструменте расположено интерактивное видео, в котором мы рассказываем о функционале, адаптации, обучении, карьерной лестнице и всех материальных и нематериальных преимуществах.

В любой момент времени студенты имеют возможность откликнуться на вакансию клиентского менеджера отдела удаленных продаж и пройти полноценный путь отбора на данную позицию.

Проведение семинаров для студентов ВУЗов г. Новосибирска.

Мы выступаем перед студентами ВУЗов г. Новосибирска с тематиками, направленными на повышение финансовой грамотности студентов, а также популяризации Сбера как работодателя. Семинары проводятся на базе ВУЗов. В семинарах также принимают участие действующие сотрудники отдела удаленных продаж, которые ранее учились в этом ВУЗе и участвовали в роли слушателей/студентов, а теперь выступают уже в роле спикеров перед действующими студентами, как живая демонстрация возможностей, которые открывает Сбер перед студентами.

Участие в аттестационных комиссиях по защите выпускных квалификационных работ студентов ВУЗов г. Новосибирска.

Мы находимся в составе комиссий по защите выпускных квалификационных работ у студентов ВУЗов г. Новосибирска на которых отбираем высокопотенциальных студентов (выпускников) для проведения с ними дополнительных мероприятий в рамках отбора на позицию клиентского менеджера отдела удаленных продаж.

Дополнительная информация и итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Стратегически важной задачей является развитие молодого поколения, от которого зависит в том числе будущий уровень жизни в нашей стране.

На наших семинарах и при участии на защите дипломов, мы доносим до молодого поколения важность (как для них лично, так и для нашей страны) наличия достаточного количества квалифицированных специалистов в каждой сфере, в том числе в банковской. Для этого им необходимо получить полноценное качественное образование, попробовать свои силы в разных направлениях деятельности в течение периода обучения (подработка, производственная практика и т.д.) и сделать осознанный выбор при определении своей профессии, а наша задача им в этом помочь.

Поэтому принимая участие в развитии студентов в течение периода их обучения, приглашая их к нам в офис на экскурсии, погружая в специфику нашей работы, принимая на производственную

практику, обучая их по программе “ШКОЛА ПЕРВОЙ ЛИНИИ”, а также оказывая помощь и поддержку при трудоустройстве в нашу команду, мы делаем больше, чем просто реализация конкретного проекта. Мы выполняем в том числе социальную функцию, развивая молодых специалистов, снижая уровень безработицы и повышая уровень экономики нашего региона и нашей страны.

Данный проект позволил нам вывести команду на абсолютно новый уровень, что в том числе подтверждают победы в самых крупных конкурсах и номинациях Сбера:

- Победа во всероссийском конкурсе Сбера среди клиентских менеджеров – “Лучший по профессии”.
- Победа во всероссийском конкурсе Сбера среди клиентских менеджеров – “Профессионалы ЦКР”.
- Победа во всероссийском конкурсе Сбера среди руководителей – “Sberleaders” – Лучший руководитель Сбера.
- Победа в номинации – “Лидеры по развитию сегмента малый и микро бизнес”.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Санеев
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Олег Борисович
ДОЛЖНОСТЬ	Начальник отдела