



Практика обеспечения
здоровья и благополучия

«АГЕНТОЦЕНТРИЧНОСТЬ»

2022-2023

Залогом успеха в достижении высоких целей командой единомышленников является приверженность единым корпоративным ценностям Банка:



жизнь и ее качество;



ответственность (лидерство);



порядочность (честность);



единство.



Ключевая цель Банка - создание среды поддержки благополучия и здоровья персонала.

Генеральная ценность Банка - Жизнь и ее качество

Средства достижения - комплексный подход Well-being, который создает среду для достижения удовлетворенности, позволяющую сотруднику процветать и полностью раскрывать потенциал на благо себя, Банка и общества в целом.



Физическое здоровье



Медицинское страхование



Ежегодное медицинское обследование



Ежегодная и целевая вакцинация



Льготы на приобретение спортивных услуг



Физкульт-брейки



Дни здоровья



«Салат день»



Вебинары по правильному питанию



Онлайн-тренировки по фитнесу и йоге



< 1% от общего отработанного времени
суммарное время по предоставленным больничным
листам по итогам 2022 года

Успешно реализованные инициативы



«Карта мира»

«Уголок первоклассника»

«Расти вместе с нами»

Email-рассылки и публикации на внутреннем сайте Банка

Проведение мастер-классов

Корпоративные мероприятия

Внутренний медиа-канал в Telegram

- ↙ CQ (качество контакта): **96,67%**
- ↙ AR (контакт-потеря): **3%**
- ↙ SLA (в рамках 20 сек.): **91%**
- ↙ АНТ (среднее время обслуживания): **151 с**

2022:

срок введения в должность
3 недели

2021:

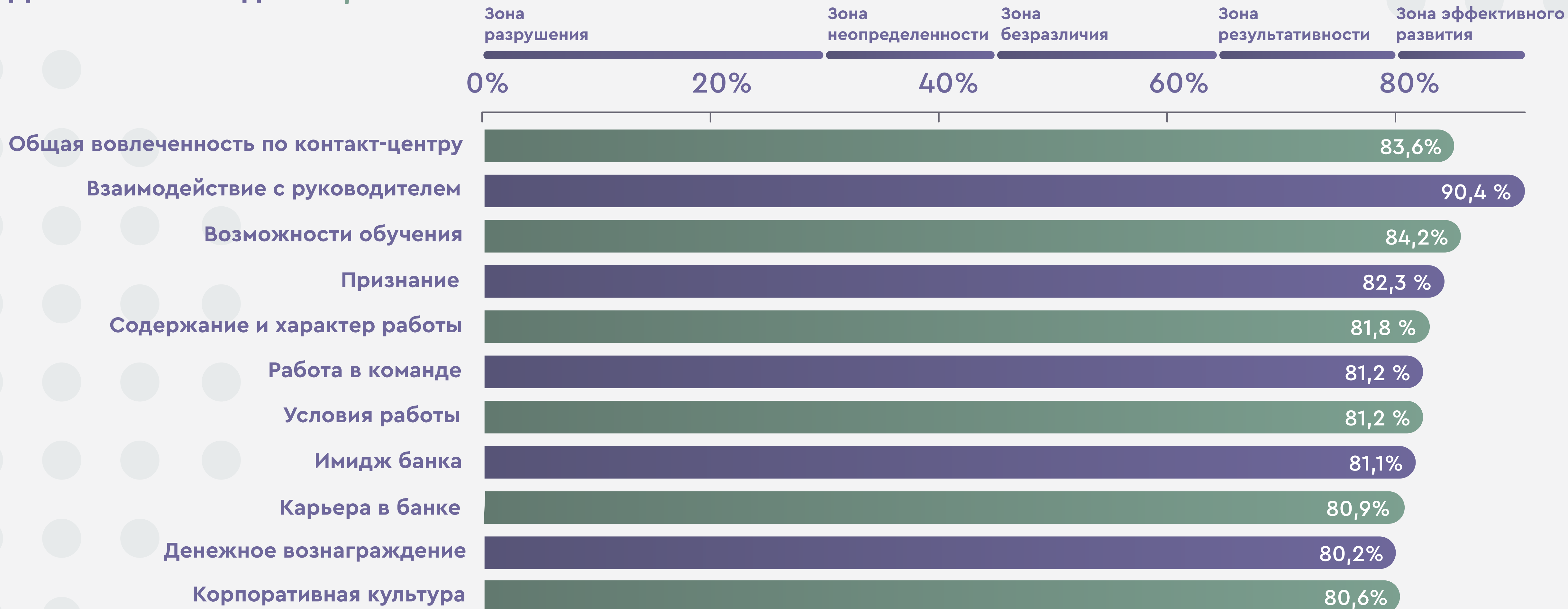
срок введения в должность
до 6 недель



Общая вовлеченность контакт-центра

Общий показатель вовлеченности (удовлетворенности) работников составляет **83,6%** – зона эффективного развития

Данные 2021 года – **80,2%**



2022 год

– Взаимодействия с офисами
Банка

Результат: **57%** сотрудников КЦ
посетили сервисные офисы

– Бесшовная передача агентов
для дальнейшей работы в другие
подразделения

Результат: **8%** сотрудников
бесшовно перешли
в другие подразделения

2023 год

– Развитие программы
well-being

с простыми и понятными
правилами для каждого,
кто хочет улучшить свою жизнь,
повысить благополучие

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

Всегда открыты к общению:

Бутанова Елена

+375 44 755-61-41

(Telegram, Viber, WhatsApp)

Литвинская Ирина

+375 44 577-30-60

(Telegram, Viber, WhatsApp)