

ИНГОССТРАХ

Просто быть уверенным

Люди - наш ключевой актив

Алина Логвинова

Начальник управления дистанционного
клиентского обслуживания

Вероника Кочетова

Начальник отдела

О ТРЕНДАХ

Персонализация опыта сотрудников

Компании стремятся создавать индивидуальные подходы к мотивации, обучению и карьерному развитию сотрудников

Геймификация в HR-процессах

Игровые механики используются для повышения вовлеченности сотрудников, обучения и мотивации

Гибкие системы вознаграждения

Компании переходят от фиксированных бенефитов к гибким системам, где сотрудники сами выбирают, что им важно

Разнообразие и инклюзивность

Создание инклюзивной среды, которая повышает инновационный потенциал и привлекает таланты.

ПРОБЛЕМЫ

Вовлеченность



Снижение уровня вовлеченности по результатам опроса (<60%)

Отток



Отток персонала (>40%)

Мотивация



Снижение мотивации в условиях рутинной работы

Жалобы



Рост жалоб на качество обслуживания



ЧТО ДЕЛАЕМ



Персонализируем подход к мотивации

с учетом
индивидуальных
профилей
сотрудников



Изучаем вовлеченность –

ежегодные
опросы,
разработка и
реализация
мероприятий по
повышению
уровня
вовлеченности.



Сохраняем и развиваем таланты

- программы
обучения/
профессиональное
развитие/ карьерные
треки.



Ищем и применяем новые методы работы

с персоналом с
первого
знакомства на
собеседовании до
exit-интервью.



Управляем оттоком персонала

на основе прогноза
оттока.

Используем типы мотивации по Герчикову В.

🎯 **Цель:** повышение эффективности работы команды в целом и каждого сотрудника в отдельности, снижение оттока



Типы трудовой мотивации

Инструментальный

Стремятся много зарабатывать и нацелены на результат. В первую очередь, их интересует стоимость работы, а уже потом ее содержание.

Патриотический

Готовы сплотить коллектив и позаботиться о коллегах. Зависят от общественного признания и мнения.

Профессиональный

Ценят суть работы и возможность проявить себя. Откажутся от неинтересного дела даже за большой гонорар. Легко справляются с трудными заданиями, самостоятельны.

Хозяйский

Добровольно принимают на себя ответственность, умеют организовать процесс. Всегда стремятся к свободе действий и не приемлют контроль.

Избегательный

Не любят работать и стремятся делать как можно меньше. Зачастую это низкоквалифицированные сотрудники.



Формы стимулирования	Инстр.	Проф.	Патр.	Хоз.	Изб.
Негативные					
Денежные					
Натуральные					
Моральные					
Патернализм					
Организационные					
Участие в управлении					

нейтральная базовая применима не применима

Как используем типологию

При разработке мероприятий по вовлеченности

В обратных связях с руководителем группы

В Карьерном треке и развитии талантов

В адаптационных мероприятиях

При прогнозе оттока

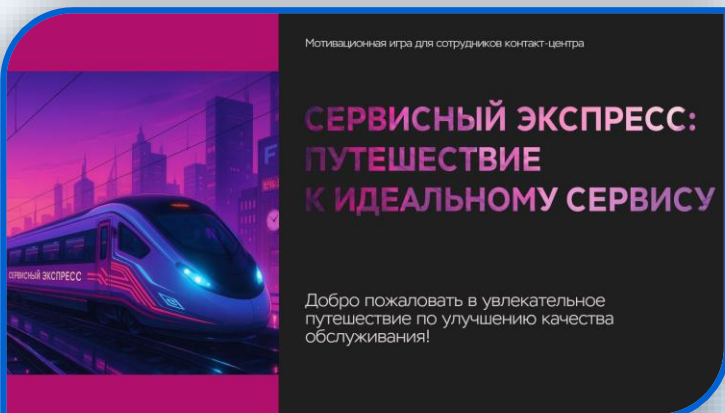
При проведении обучения

Для дополнительных бенефитов

В геймификации



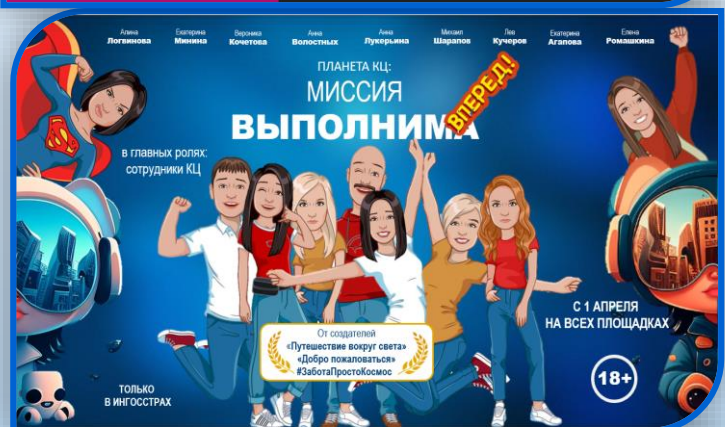
Запустили серию игр



Цель

Повышение мотивации сотрудников

Меняем рутину на увлекательный процесс



Повышение эффективности

В качестве обслуживания и количественных показателях



Увеличение доли сотрудников, выполняющих операционные показатели

Ориентирует сотрудников на достижение бизнес-целей

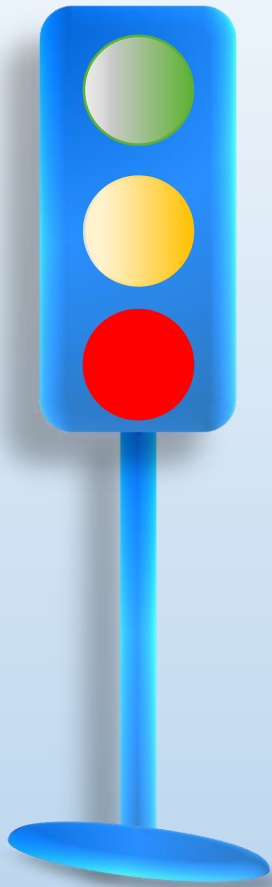
Развивает навыки сотрудников в игровой форме

Способствует укреплению командного взаимодействия

Снижает стресс и выгорание сотрудников

Разработали модель прогноза оттока

🎯 **Цель:** снижение оттока за счет превентивных мероприятий



Определили 11 основных индикаторов и 3 группы риска по склонности к оттоку

1-2 индикатора «зеленая» зона.
Низкий уровень риска.

3-4 индикатора «желтая» зона*:
необходимо присмотреться к сотруднику.
Средний уровень риска.

Более 4-х индикаторов «красная» зона:
Высокий уровень риска оттока.

Распределили сотрудников по группам риска

- Руководители групп, отделов отслеживают изменения и обновляют светофор по своей группе
- В личном кабинете руководителя представлены данные светофора для мониторинга.

А ещё...

Разработали **Рейтинг профессиональной эффективности сотрудника (РПЭ*)** и каждый месяц отмечаем лучших, вошедших в ТОП-10

*РПЭ – интегральный показатель качественных и количественных показателей сотрудника

Улучшили **личный кабинет**, где можно:

1. Отслеживать показатели работы
2. Запустить профессиональное развитие в рамках Карьерного трека
3. Принять участие в игре
4. Рассчитать размер предполагаемой премии (интеграция с 1С)



Вас вдохновляли



Алина Логвинова

Начальник управления дистанционного
клиентского обслуживания

Вероника Кочетова

Начальник отдела

Презентация подготовлена СПАО «Ингосстрах» (ИНН 7705042179, ОГРН 1027739362474). Направление Презентации не является офертой, приглашением делать оферты, принятием оферты, заключением предварительного договора или договора в порядке п.2 ст. 434 ГК РФ и любого другого применимого законодательства. Лишь после достижения соглашения по всем существенным условиям, юридически обязывающий договор будет заключен только путем составления одного документа, должным образом подписанного обеими сторонами. Все авторские права на Презентацию являются исключительной собственностью СПАО «Ингосстрах». Полное или частичное копирование любых материалов Презентации возможно только с письменного разрешения СПАО «Ингосстрах». Презентация может содержать конфиденциальную информацию, поэтому ее раскрытие третьим лицам не разрешается без письменного разрешения СПАО «Ингосстрах».