

ЭФФЕКТИВНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ «НАДОМНИКОВ»

Альфа Банк



НЕМНОГО О НАС

A COLLECTION

2014

ПЕРВЫЕ
ЭКСПЕРИМЕНТЫ

10%

штата

30%

штата

2020

ЭФФЕКТИВНАЯ
МОДЕЛЬ

100%

штата

2021

ГИБРИДНАЯ
МОДЕЛЬ

30%/70%

офис

штата

дом

400

операторов

3

Барнаул
Оренбург
Ульяновск

контакт-центра

1

единая
централизованная
модель

мы экспериментировали с «удаленкой» еще до того, как это стало мейнстримом

ПЕРСОНАЛ

98,3%

УРОВЕНЬ
СТАБИЛЬНОСТИ
ПЕРСОНАЛА

> 4 лет

СРЕДНИЙ СТАЖ
РАБОТЫ В
ПОДРАЗДЕЛЕНИИ



A

СОТРУДНИК

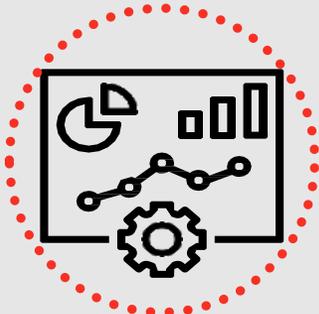
CITRIX
(подключение к виртуальной машине)



- дополнительное соглашение к ТД
- акт передачи оборудования
- ноутбуки полностью закрыты для установки ПО (отсутствует даже ОС Windows)
- CRM для работы (через тонкие клиенты)
- исключена возможность выгрузки информации (доступны только внут. сетевые ресурсы)
- запись с экрана деятельности сотрудника

РУКОВОДИТЕЛЬ

ПУРМС
(полное удаленное рабочее место сотрудника)



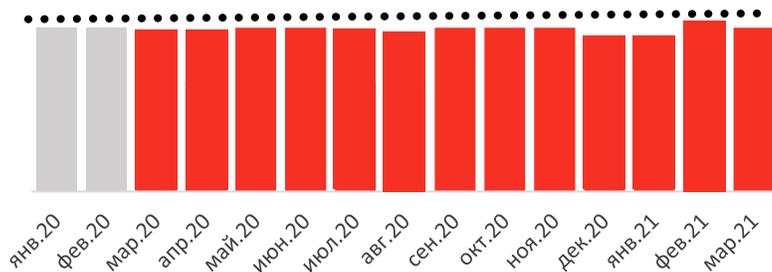
- онлайн мониторинг в CRM показателей группы
- возможность онлайн подключения к оператору во время работы
- оперативные коммуникации и тех.поддержка – в группах рабочих чатов (Cisco Jabber).
- каждые 2 часа рассылается общая агрегированная статистика по результатам групп/КЦ.
- утренние/вечерние планерки проводятся в Cisco Jabber или Zoom.



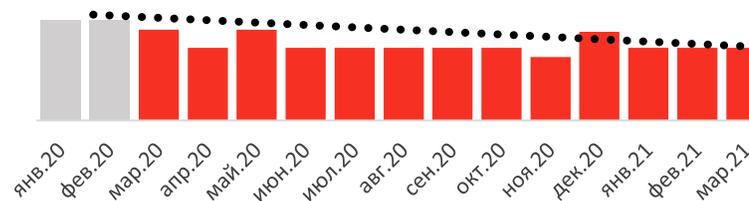
ОПЕРАЦИОННАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ

A

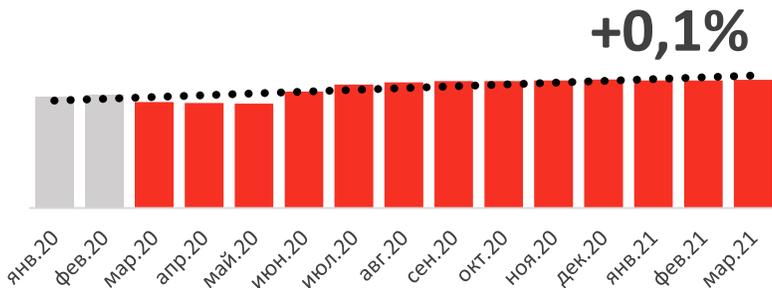
AVG Talk Time



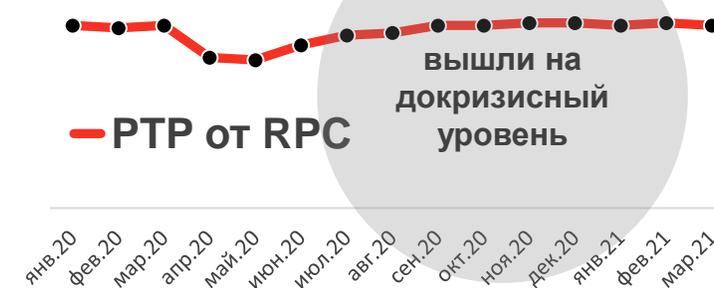
AVG Post-call Time



Kept Promises / Right Person Contact



Promises To Pay / Right Person Contact



● офис ● дом



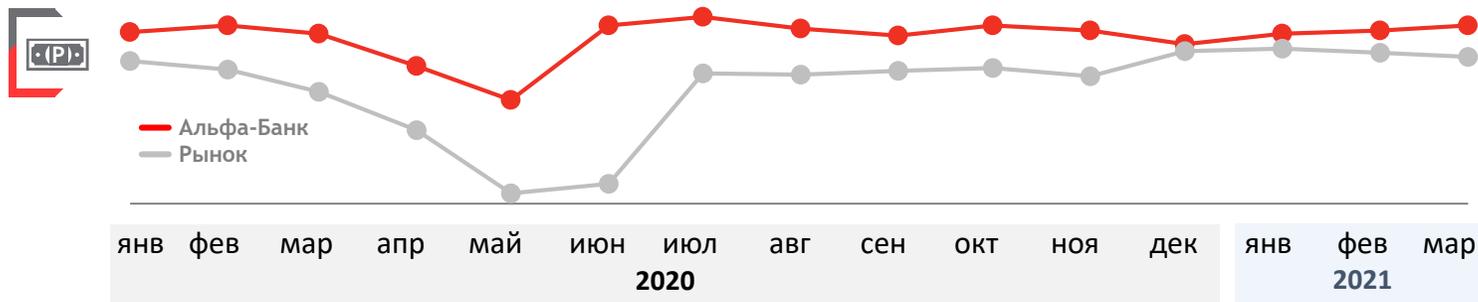
БИЗНЕС-ЭФФЕКТИВНОСТЬ

сравнение с референтной группой

Эффективность взыскания команды выше среднерыночных уровней по всем продуктам и показала наименьшую глубину падения в кризис.



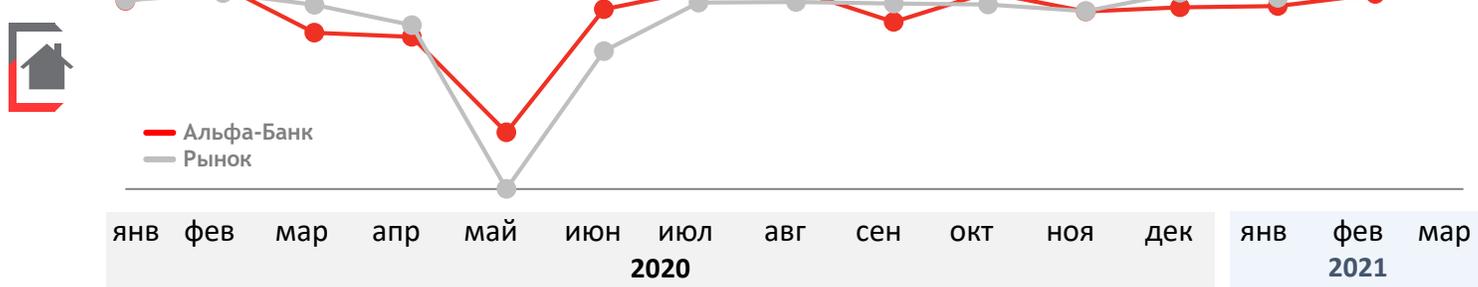
Кредиты наличными



Кредитные карты



Ипотека



офис **97,3** баллов **97,4** баллов дом
качество переговоров без изменений

на 1,6%

превышаем план по оценке VOC

на 3,7%

сократился абсентеизм при переходе на удаленку

A

УДАЛЕННОЕ УПРАВЛЕНИЕ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ



ПОДБОР ПЕРСОНАЛА



«Приведи друга – получи бонус»

«Alfa Students»



потребность Бизнеса закрыта на

100%

БАЗОВОЕ ОБУЧЕНИЕ



вебинар в Zoom

симулятор ПО



уровень знаний = очному формату

>89%

НАВЫКОВОЕ ОБУЧЕНИЕ



дистанционные курсы

мобильное приложение



уровень знаний = очному формату

>90%

ЭФФЕКТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ



онлайн мониторинг показателей

оперативные коммуникации



эффективность выше на

4,4%

МОТИВАЦИЯ И ВОВЛЕЧЕННОСТЬ



рейтинговая система мат. мотивации

on-line мероприятия и конкурсы



уровень вовлеченности

>87%



ПУЛЬС-ОПРОС

5
баллов из 5

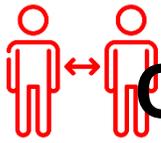
«СКОРОСТЬ РАБОТЫ»

«ЛИЧНАЯ МОТИВАЦИЯ»

«КОМАНДНАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ»

«МОТИВАЦИЯ КОМАНДЫ»

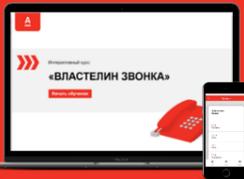
A



СОКРАЩАЕМ ДИСТАНЦИЮ



дистанционные курсы для сотрудников и мобильное приложение Academy



повтори кадр из фильма к «9 мая»

ХРУСТАЛЬНАЯ ГАРНИТУРА 20/21



Где логика? Борьба умов Квиз, плиз



87%

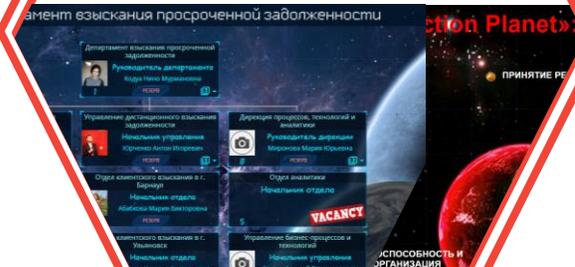
сотрудников удовлетворены мероприятиями по нематериальной мотивации

отчетность и оперативные коммуникации для руководителей

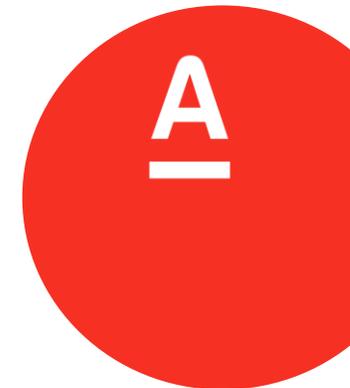
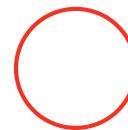
спортивный челлендж-марафон #SportAlfa Upgrade



проект по кадровому резерву «ВОСХОДЯЩАЯ ЗВЕЗДА COLLECTION»



ГИБРИДНАЯ МОДЕЛЬ



70%

ДОМ

30%

КОВОРКИНГ



Альфа-Банк определяет путь своего развития в концепции
Phygital (Physical+Digital)



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!



-  Ирина Куприянова
-  +7 (960) 362 34 20
-  ivatueva@alfabank.ru

P.S. для тех, кто очень сильно соскучился по
офису у нас есть виртуальный фон для Zoom)

