

Контактный центр
СБЕРДРУГ

Успешная практика мотивации и вовлеченности персонала

Спикер:

Лаврентьев Роман Вадимович
Руководитель направления голосовой поддержки



О нас

Сервисный центр Дирекции распределенных услуг (СЦ ДРУГ) объединяет в себе четыре подразделения, в каждом из которых сосредоточены уникальные компетенции - от специалиста контактного центра до ИТ-специалиста. Мы помогаем создавать и развивать внутренние сервисы для сотрудников банка, оказываем необходимые консультации, собираем и обрабатываем обратную связь, выявляя потребности клиента.

Наши клиенты – это сотрудники Банка и Экосистемы Сбера.

Это сотрудники у которых есть потребности, цели и желания.

Это люди которые делают лучшие продукты и услуги.

Служба поддержки
работает в режиме

24*7*365



Ежедневно мы оказываем
~2500 online консультаций
в день и обрабатываем
~1500 обращений в режиме
offline



Целевая платформа для
обработки вызовов



WFM



Прозрачная система
отчетность QW



Информационное
пространство Confluence

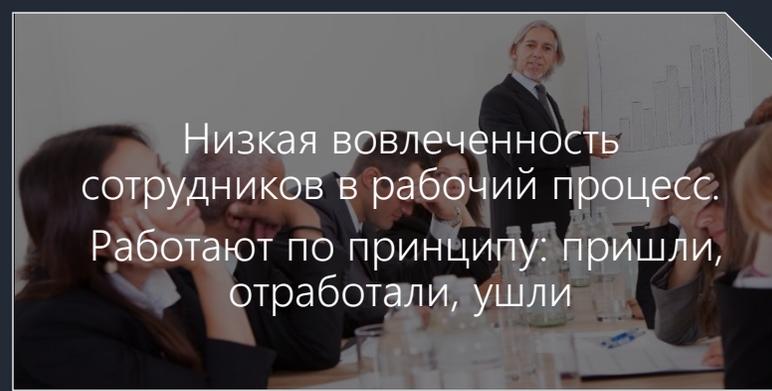
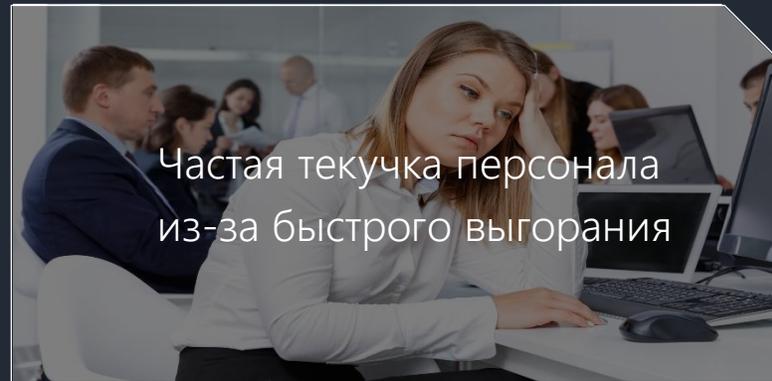
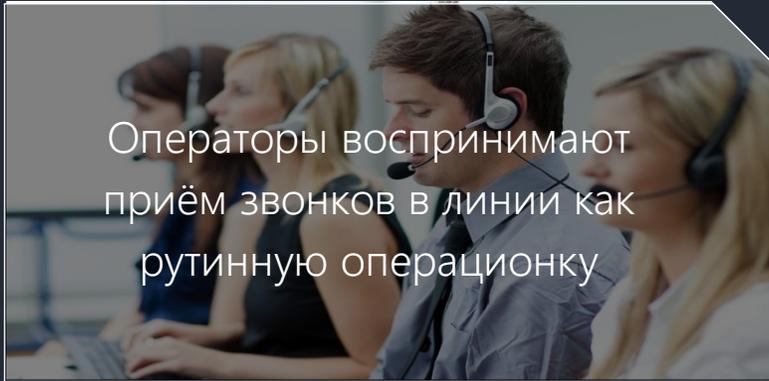


Модуль исходящего
обзвона



NICE customer feedback

Частые проблемы, с которыми сталкиваются менеджеры в контактных центрах



Профиль кандидата при трудоустройстве

Тестирование кандидата



Опросник межличностных отношений (FIRO-B)



Включение (выраженное/требуемое)



Контроль (выраженное/требуемое)



Аффект (выраженное/требуемое)

Тест на тип личности по Майерс-Бриггс (MBTI)



Ориентация сознания (интроверсия – экстраверсия)



Ориентация в ситуации (здравый смысл – интуиция)



Способ подготовки решений (рациональность – иррациональность)



Основа принятия решений (логос - пафос)

Профиль кандидата при трудоустройстве

Профиль сотрудника



Старший специалист

ДАРЬЯ



Всегда чувствует необходимость доводить начатое дело до завершения. Планирует деятельность, практически относится к окружающим вещам. Склонна проявлять любовь и заботу о близких, любит шумные веселья, компании. Добродушна, но резковата, может быть вспыльчивой и упертой. Видит мир таким, «каков он есть», переводит свои восприятия на объективный язык. Испытывает необходимость в том, чтобы навязывать свои оценки окружающим, устанавливает твердый порядок действий, который опирается на определенную программу. Управлять порядком где-либо – самое естественное занятие для неё.

Реалист, администратор, руководитель
(экстраверт, сенсорик, рационал, логик).

Включение

Выраженное поведение - 7, Требуемое поведение - 9

Контроль

Выраженное поведение - 9, Требуемое поведение - 3

Аффект

Выраженное поведение - 4, Требуемое поведение - 7

Опрос мотивации и вовлеченности персонала на площадке Oproso

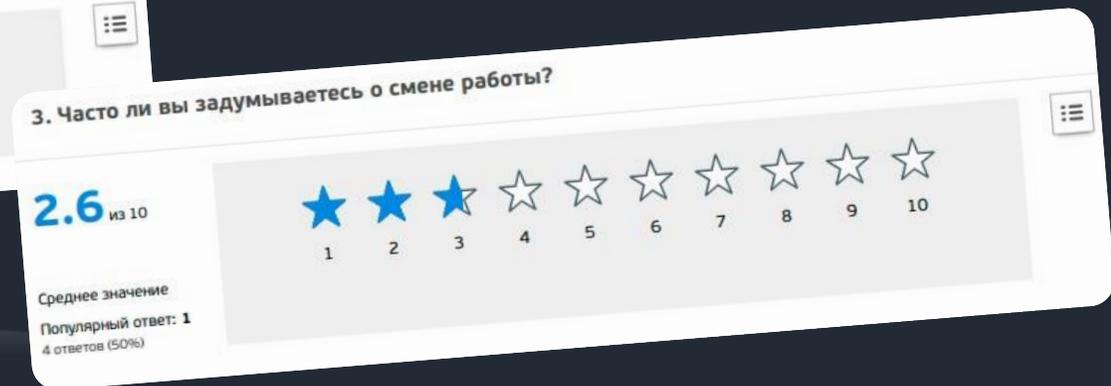
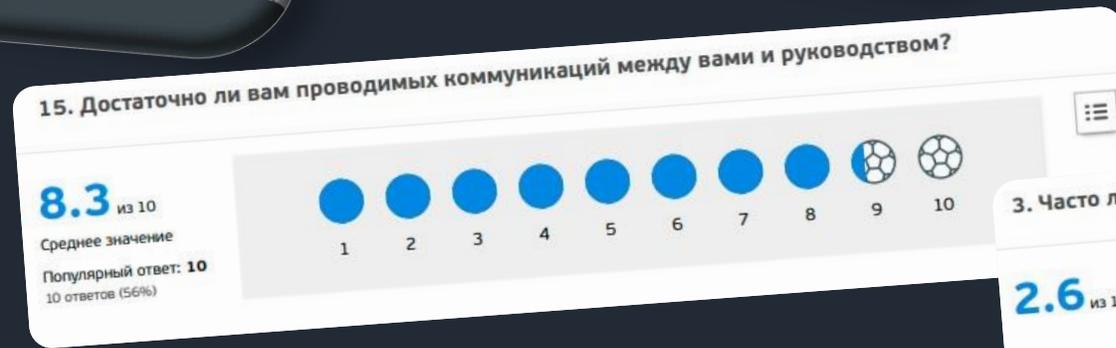
Презентация опроса



<https://public.oprosso.sberbank.ru/p/fe03d0a1>

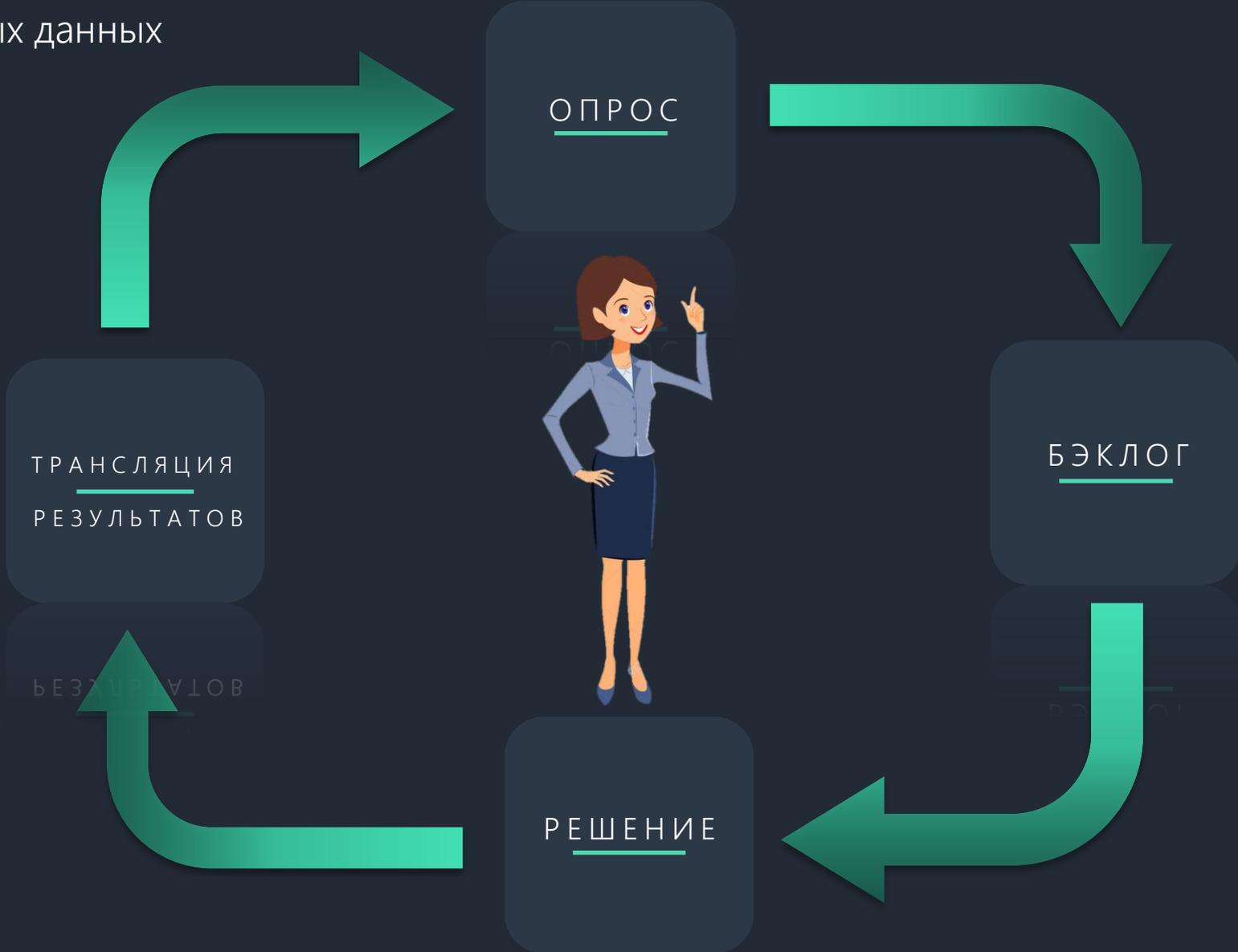
Опрос мотивации и вовлеченности персонала на площадке Oprossio

Как проводим?



Опрос мотивации и вовлеченности персонала на площадке Oprossio

Обработка полученных данных



Геймификация рабочего процесса как Нематериальная мотивация

«Марафон»



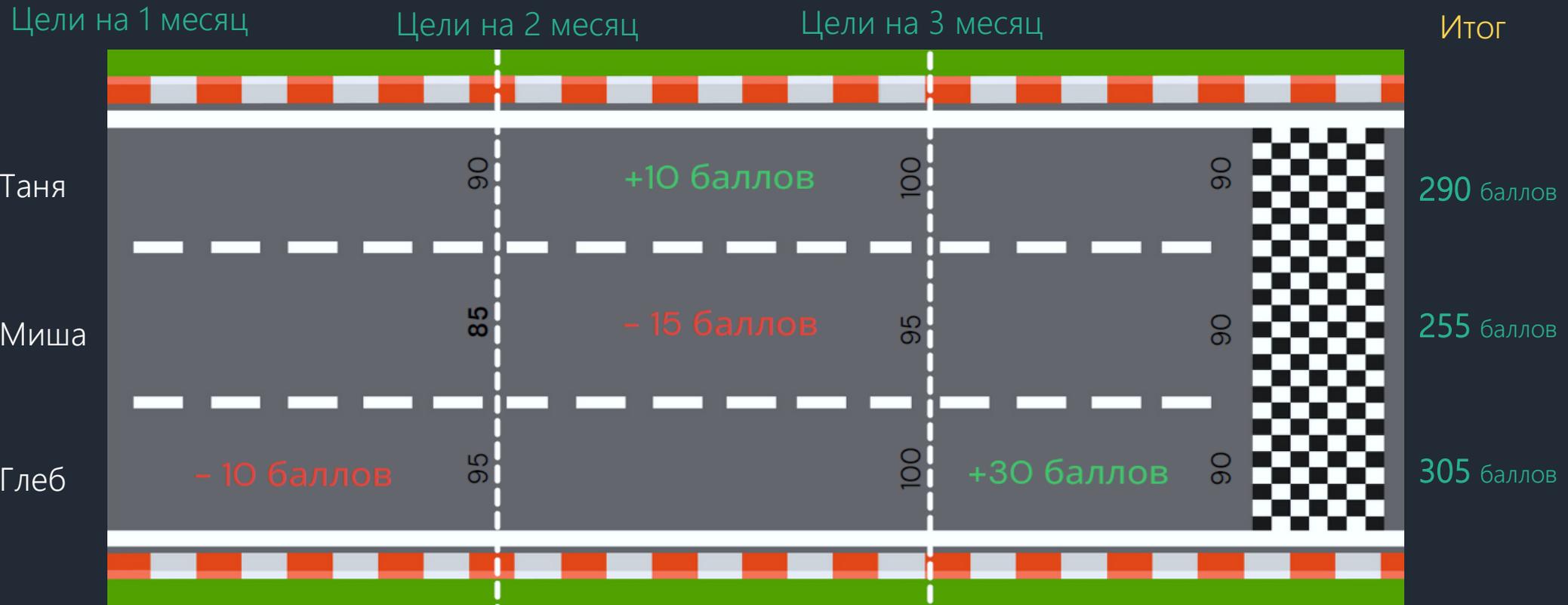
Таня



Миша



Глеб



Показатели	min	Цель	max	Вес показателя
	80	100	120	
Качество (баллы)	80	90	100	0,50
АНТ (сек)	165	150	130	0,30
CSI (%)	90%	96%	97%	0,10
FCR (%)	65%	71%	76%	0,10

Начисление дополнительных баллов

- прохождение теста (+ 30 баллов)
- благодарность (+ 10 баллов)
- пройденное обучение (+ 10 баллов)

Списание баллов

- жалоба (- 10 баллов)
- дисциплина (~ 30 баллов за 1 нарушение)

Геймификация рабочего процесса как Нематериальная мотивация

Нематериальная мотивация



График **250**

Закрепление выходных дней на месяц



Отпуск **200**

Выбор даты 1 отпуска на следующий год



График **150**

Выбор графика смены на 2 недели



Обучение **120**

Выбор обучения на платформах Банка



График **100**

Выбор графика смены на 1 неделю



Дополнительный функционал **100**

2 часа в неделю – функционал отличный от линии (в других направлениях КЦ)

Первые 3 места обменивают баллы на бонусы



Дополнительный функционал **50**

1 час в неделю – функционал отличный от линии (в других направлениях КЦ)



Кофе **50**

Кофе с руководителем



Обед **50**

15 минут к обеду

Развитие сотрудников в параллели с рабочим процессом

Этапы развития сотрудника



Сотрудник получает опыт для своего будущего развития в Банке

Привлекаем сотрудника к совместной реализации данного проекта

Составляем ИПР

Оцениваем эффективность и реальность предложенной идеи

Сотрудник выдвигает идею по развитию данного направления в нашем КЦ

Выявляем потребности развития у сотрудника

A white smartphone displaying a web form titled 'Предложение' (Proposal). The form includes fields for 'Обязательные поля отмечены *', 'Внутренний клиент' (with a dropdown menu showing 'Лауретьев Роман Вадимович'), 'Объект изменения *' (with a dropdown menu showing 'Выберите'), 'Описание текущей ситуации *' (with a text area and 'Добавьте описание'), and 'Предлагаемое решение *' (with a text area and 'Добавьте описание'). There are character count indicators 'Укажите не менее 50 символов' and a green 'Создать заявку' button at the bottom.

Развитие сотрудников в параллели с рабочим процессом

Примеры из практики



Евгений
Хочет стать программистом



Разрабатывает аналитический Dashboard

Популяризирует наш КЦ во внутренних сетях Банка



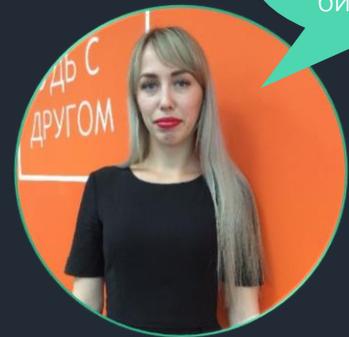
Наталья
Хочет стать журналистом



Алина
Хочет стать бизнес тренером



Является наставником начального обучения



Контакты



Роман Лаврентьев

Руководитель направления
Голосовой поддержки

Email: Lavrentyev.ro.va@sberbank.ru

