



Программа «Вместе Творим Будущее»



Практика использования обратной связи от персонала



КОНТАКТ-ЦЕНТРЫ COLLECTION БАНКА ВТБ В РОССИИ



455

человек

32

года
средний возраст

2,5

года
средний стаж работы

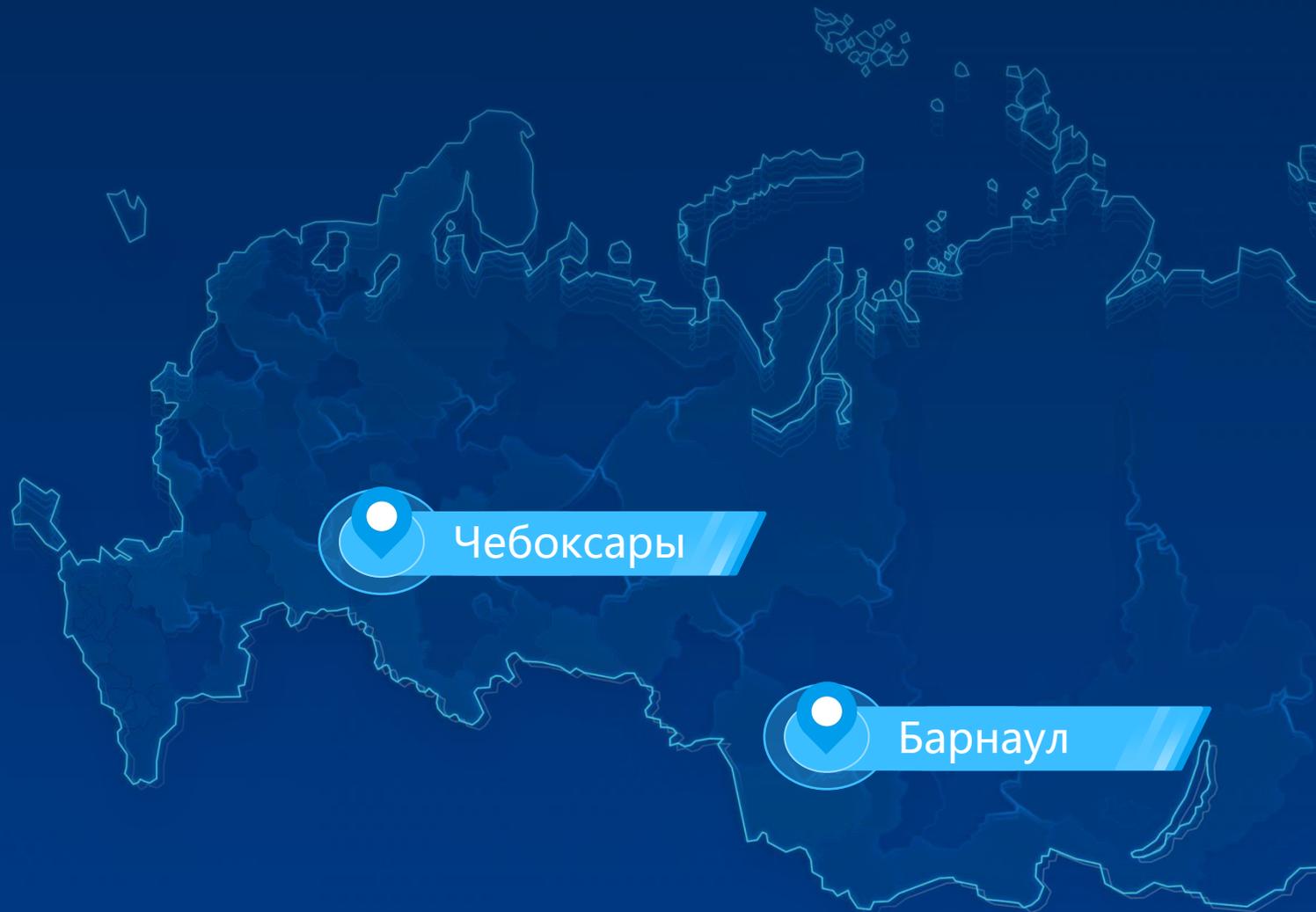
70%

женщины



30%

мужчины



Чебоксары

Барнаул



Цели
получения
обратной связи:

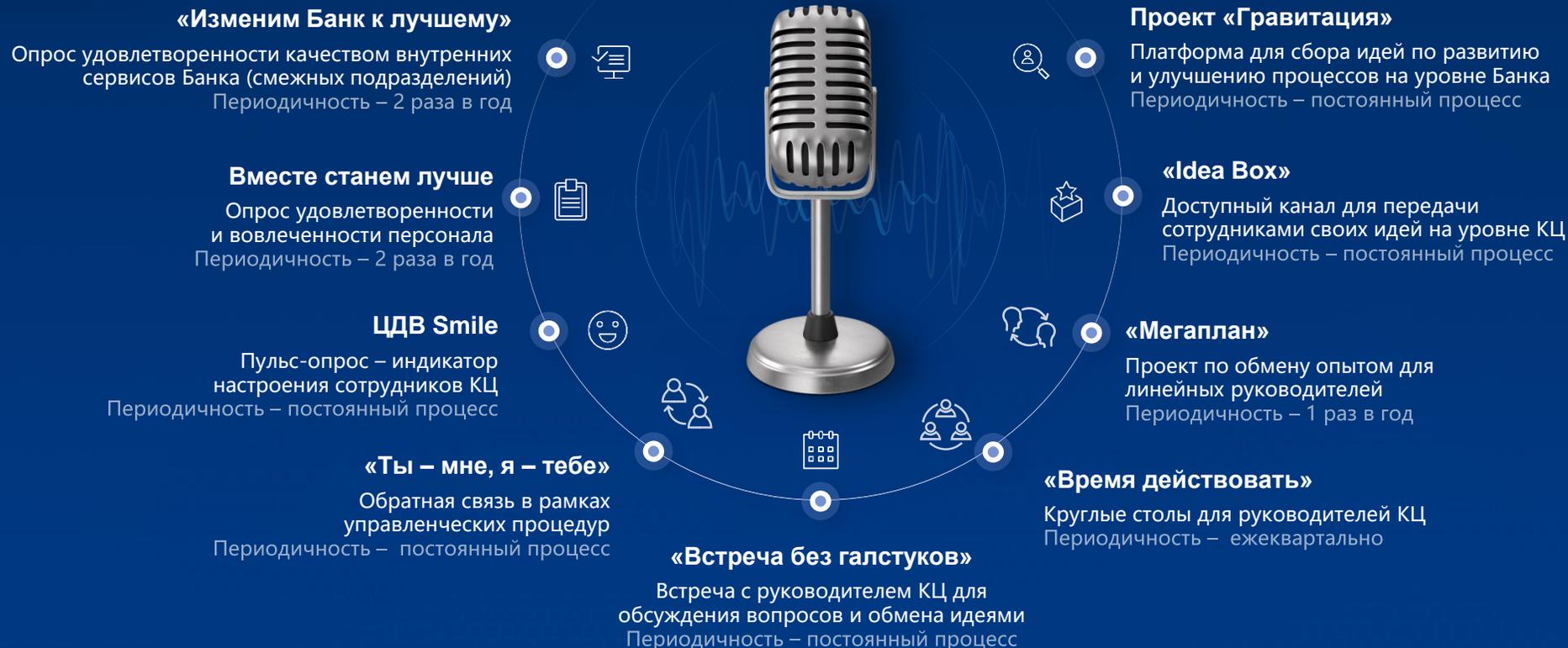
Новые идеи,
инициативы
по развитию и оптимизации
бизнес-процессов/
продуктов компании

Получение оценки
по конкретным
внедренным или
планируемым
изменениям

Быстрое
получение сигнала
о возникновении
необходимости
исправить/улучшить

Повышение уровня
удовлетворенности
и вовлеченности

Улучшение
условий труда



КОНЦЕПЦИЯ ПРОГРАММЫ «ВМЕСТЕ ТВОРИМ БУДУЩЕЕ»

Принципы обратной связи

Честность

- Не оставляем без ответа любой вопрос, идею и предложение
- Предоставляем только достоверную и проверенную информацию
- Анализируем каждый ответ и комментарий

Прямота

- Персонализация по желанию
- Приватность встреч
- Анонимность каналов

Доверие

- Благодарим за обратную связь
- Действуем на основе обратной связи
- Реализуем идеи и предложения
- Обсуждаем результаты и транслируем ответы

Формат

Дистанционный

- Онлайн-опросы
- Размещение на портале
- Размещение в мессенджерах

Очный

- Встречи
- Круглые столы
- Интервью

Периодичность

Регулярная

- Удовлетворенность персонала
- Удовлетворенность внутренними сервисами
- Сбор идей и предложений
- Сбор рекомендаций по кандидатам

Ситуационная

- Удовлетворенность нововведениями и изменениями
- Личные встречи с руководством по запросу сотрудника



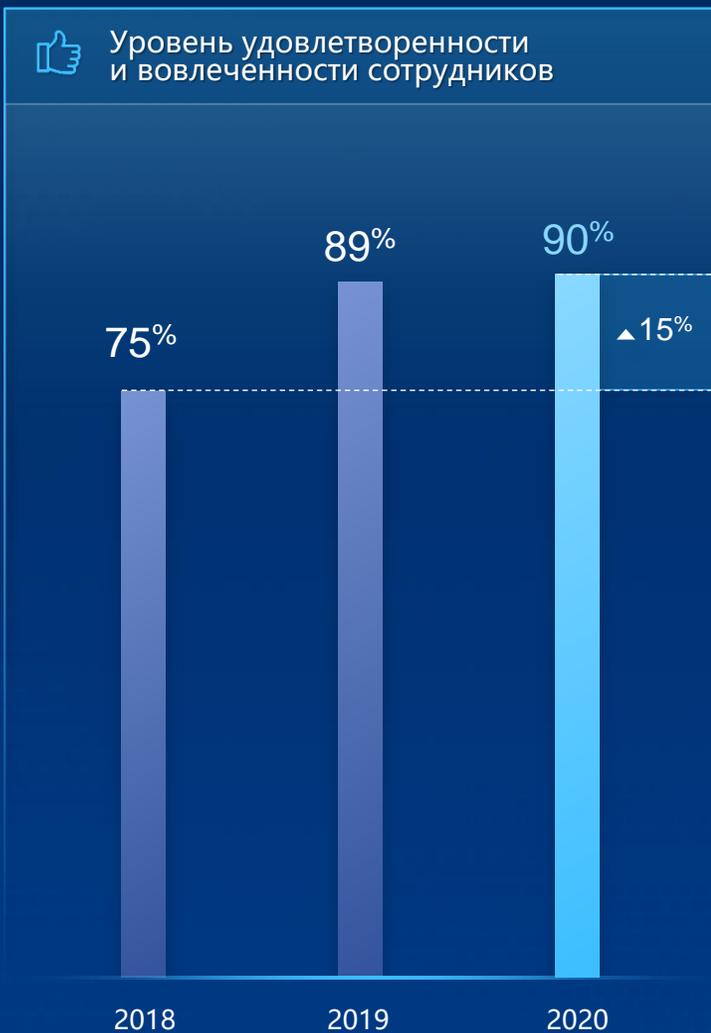
Довольный сотрудник
Довольный менеджер



Довольный клиент
Успешная компания



ИТОГИ ОПРОСА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ «ВМЕСТЕ СТАНЕМ ЛУЧШЕ»





Влияние на бизнес

153

млн руб.
разовый эффект
экономии от
реализованных
идей 2020

4,5

млн руб.
экономия затрат на подбор
и обучение новых
кандидатов за счет
снижения уровня оттока



Влияние на операционную эффективность

Благодаря реализованным идеям сотрудников
удалось:

на **15%**
сократить среднее
время диалога

на **3%**
увеличить
долю
исполненных
обещаний
оплаты (%КР)

на **5%**
увеличить
долю клиентов,
обсуживающихся
в автоматизиро-
ванном сервисе IVR



Влияние на клиентский опыт

88%

удовлетворенных
клиентов по итогам
опроса CSI

76,9

индекс лояльности
Входит в ТОП среди
российских Банков



Влияние на персонал

15%

прирост доли
удовлетворенных
сотрудников
с 2018 по 2020

15%

уровень текучести
персонала
(целевое значение
20%)

12%

новых сотрудников
пришли в Центр по
рекомендациям
действующих
сотрудников





Контакты

Юлия Дегтярёва

 +7-962-797-85-35

 Degtyarevayuv@vtb.ru

Спасибо за внимание!

