

Как сделать контактный центр любимым местом работы?

Как зажечь огонь в сердцах команды?

Министерство Счастья

Проект повышения удовлетворенности и вовлеченности сотрудников
Контактный центр СМБ ВТБ

ССGuru Awards | «Хрустальная гарнитура» Номинация
ЛУЧШАЯ ПРОГРАММА «ГОЛОС СОТРУДНИКА», ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ ОТ ПЕРСОНАЛА

Марина Петряева

Управляющий директор стрима Развитие Контактного Центра для клиентов СМБ

- 20 лет практического опыта в обучении и развитии персонала
- COPC Registered Coordinator
- COPC Implementation Leader
- COPC Auditor

- Коуч PCC ICF

- Лидер инициатив «Академия Талантов» и «Министерство Счастья» – победители конкурса «Хрустальная Гарнитура» 2024 г.



Контактный центр для клиентов СМБ

□ Омниканальный центр экспертизы и технической поддержки клиентов



4

года

500

сотрудников

4

площадки

1 000 000+

клиентов

Юридические лица, ИП, самозанятые

2

Бизнес направления

Продажи, сервисное обслуживание

2

Службы поддержки

Аналитика, мониторинг, Обучение, контроль качества

12 000+

обращений ежедневно

Входящие/ Исходящие звонки, Чат, Письма

Немного истории...

2020

Отдел обслуживания юридических лиц ДКО становится Управлением и переходит в Блок СМБ как самостоятельный (маленький, но гордый) контактный центр.

Цель: Стать лучшим. Стать **Любимым Местом Работы** для каждого сотрудника.

Проведение первого опроса VOE в Контактном Центре СМБ

Создание проекта «Министерство Счастья»

Работа по 9 ключевым направлениям.

Повторный опрос:

ESAT – 64%

ENPS – 58%

2024

Сложности самостоятельного существования



Результаты первого опроса:

ESAT - 4%

ENPS – 2%



Март 2024 – результаты третьего опроса VOE
ESAT – 68% (НОЛЬ критиков)
ENPS – 60%

Проект «Министерство Счастья»

Цели:

- ❑ Исследовать и повысить уровень счастья каждого члена команды
- ❑ Систематизировать сбор, анализ и применение обратной связи
- ❑ Создать целостный инструмент непрерывного улучшения жизни в контакт центре



Define (определили)

- Ключевые аспекты работы и Подход измерения и улучшения
- Критерии удовлетворенности и вовлеченности

Measure (измеряем)

- Определили начальный уровень удовлетворенности
- Ежегодно производим замер ESAT и ENPS по всем аспектам работы в КЦ

Analyzed (анализируем результаты)

- Проводим мозговые штурмы с участием всех подразделений
- Разрабатываем планы мероприятий для повышения удовлетворенности

Improve (улучшаем)

- Рабочие группы по каждому направлению, лидеры - руководители служб, центров и отделов
- Амбассадоры из числа операторов

Control (контролируем)

- Регулярная обратная связь по изменениям
- Корректировка планов по результатам обратной связи

Всестороннее исследование

ОБЩАЯ ОЦЕНКА

ESAT

(удовлетворенность сотрудников работой в контакт центре)

ENPS

(готовность рекомендовать работу в контакт центре)

10-ти балльная шкала оценки



Сторонники

Нейтралы

Критики

9 направлений исследования

- Вера в продукт и компанию
- Прозрачность KPI и бонусов
- Комфорт рабочего места
- Увлеченность функционалом
- Атмосфера в команде
- Открытость руководителя

Интересная и увлекательная жизнь

- Удобство графика
- Возможности роста и развития

109 критериев оценки

- У нас проводится достаточно рабочих конкурсов
- Конкурсы интересны, я с удовольствием в них участвую
- В конкурсах прозрачные условия
- Приз вызывает желание выиграть
- У нас достаточно творческих и развлекательных активностей
- Проводимые мероприятия интересны и помогают позитиву
- Я с удовольствием принимаю участие в творческих инициативах
- У меня есть возможность проявить креативность

Честность, прямота и доверие

Прозрачность и безопасность
исследования

- 100% анонимность
- Утвердительные ясные формулировки
- Внешний ресурс (без регистрации и смс)

Постоянный диалог

- IDEA – box на площадках
- Встречи «кофе с топом»
- Конкурсы идей
- Чат Телеграм
- Фокус группы
- Дни открытых дверей и другие...

AGILE подход

- Тест драйв идеи – пилотный запуск
- Масштабирование по результатам пилота
- MVP – меньше времени на подготовку
- Фокус на том, что получает большой отклик
- Выбор и сохранение лучших практик

Счастье = Доверие + Увлеченность + Вовлеченность + Поддержка

Всегда говори «ДА!»

БИЗНЕС-ИГРА

В Барнауле прошла бизнес-игра для сотрудников ОДП и ОДО, которые видят себя в роли исполняющего обязанности руководителя группы.

Цель: Выявить профессиональные компетенции руководителей.



УСПЕШНЫЙ ТАЙМ-МЕНЕДЖМЕНТ

Делились опытом коллег, которые успевают в сложном графике активно жить и работать. Интервью получились интересными и опубликованы в чате «USB – Здесь все...».



Мельник Наталья



Луценко Екатерина



Пономарев Александр



Прозоров Николай



Писарев Никита г. Чебоксары



Стартует набор в АКАДЕМИЮ ТАЛАНТОВ УРКЦ ДКЦБ

Дорогие коллеги!
7 февраля в 08:30 (МСК) состоится встреча в ZOOM за чашечкой кофе
С Ольгой Худяковой, которая с радостью будет отвечать на ваши вопросы!

«Электронную Видеотеку КЦ СМБ»

Видеотека КЦ СМБ – это возможность прокачать не только свои профессиональные навыки, но и личные компетенции!



Что там посмотреть?
Все для тебя и твоей эффективности!

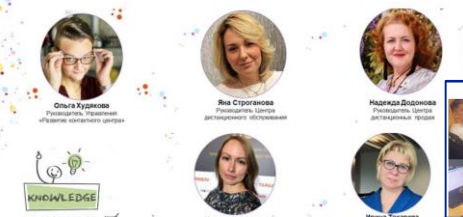
- Видеоуроки и курсы:**
 - «Работай на работе с пользой»
 - «Работай на работе с удовольствием»
 - «Работай на работе с эффективностью»
 - «Работай на работе с балансом»
- Прямые ссылки на учебный портал:**
 - «Эффективные коммуникации»
 - «Эффективная деловая работа с клиентами»
 - «Эффективная работа с партнерами»
 - «Эффективная работа с поставщиками»
 - «Эффективная работа с клиентами»
 - «Эффективная работа с партнерами»
 - «Эффективная работа с поставщиками»

Ресурс будет постоянно пополняться!
Как найти?
Просто переходи сюда:

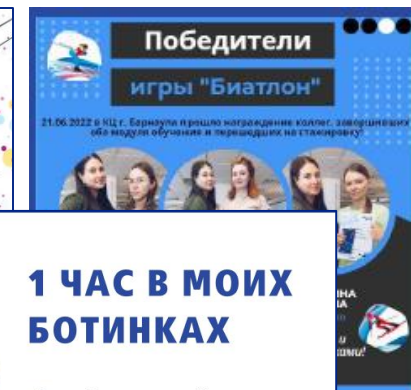
Ссылка: КР CallCenter> 40_УДЛЮК СМБ> Служба развития обслуживания> Видеотека КЦ СМБ

Менторинг УРКЦ

Раскрываем ответы на ваши вопросы! ☺



Ольга Худякова
Ира Стриганова
Наталья Зайкина
Марина Петрова
Ирина Тополева

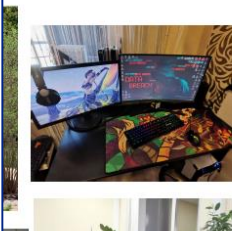


1 ЧАС В МОИХ БОТИНКАХ

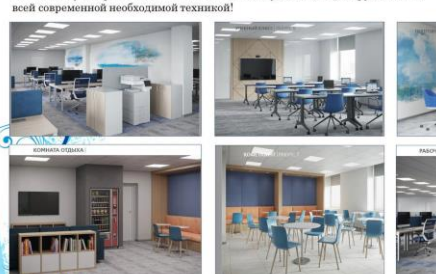
В октябре на каждой площадке организовали день самоуправления, где операторы могли почувствовать себя в роли руководителя группы, контролера, аналитика и даже начальника целого отдела

КОНКУРС

В сентябре провели конкурс рабочих мест. Голосованием определили победителей в каждой номинации на каждой площадке и наградили брендированной продукцией.



А ЧТО ЖЕ ДАЛЬШЕ?
А в планах у нас работать вот в таком светлом и удобном КЦ, оборудованном всей современной необходимой техникой!



ДЕНЬ ОТКРЫТЫХ ДВЕРЕЙ

Организовали встречи с:
• ЧАТ/Почта – на площадках Чебоксары и Барнаул
• Службой обучения и контроля качества



Коллеги!

Приглашаем вас принять участие в мастер-классе

«Позитивное формулирование»

ДАТА: 21.07.
ВРЕМЯ: 8:00–8:45 мск
ГДЕ: ZOOM (ссылка ниже)



Подключайтесь! Будет интересно ;)

Экономия клиента при звонке в КЦ, в сравнении с 1 поездкой до офиса для решения вопроса, руб.



Задача: повысить удовлетворенность бонусами

АНТ улучшилось на 4 п.п.

Трансферы сократились на 6 п.п.

100% писем в банк обрабатываются день в день

ASA на входящей линии 3 секунды

FCR24
• Предоставлять сразу полную консультацию

CSI
• Доброжелательность
• Подготовить клиента к...

АНТ

ЮКОИНЫ
за участие в активностях

Центр Дистанционного Обучения

Инициатива	Сроки	Специалист	Статус	Описание
...

Центр Дистанционного Обучения

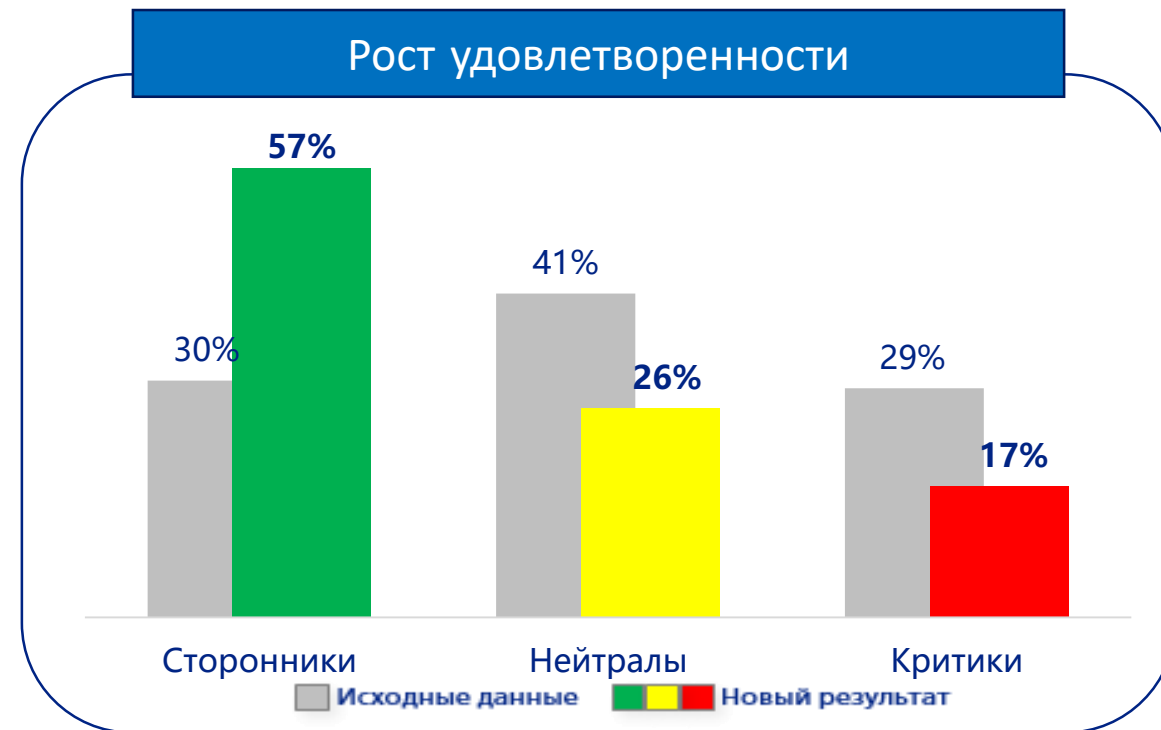
Инициатива	Сроки	Специалист	Статус	Описание
...

Школа Волшебства

Инициатива	Сроки	Специалист	Статус	Описание
...

- Фокус группы по KPI
- Обмен лучшими практиками достижения
- Изучение взаимосвязей KPI друг с другом
- Обучающие курсы по KPI
- Марафоны лайфхаков по выполнению FCR, CSI и ANT
- Тематические игры по KPI
- Автоматический калькулятор расчета премии

Рост удовлетворенности



Задача: повысить уверенность в продуктах компании



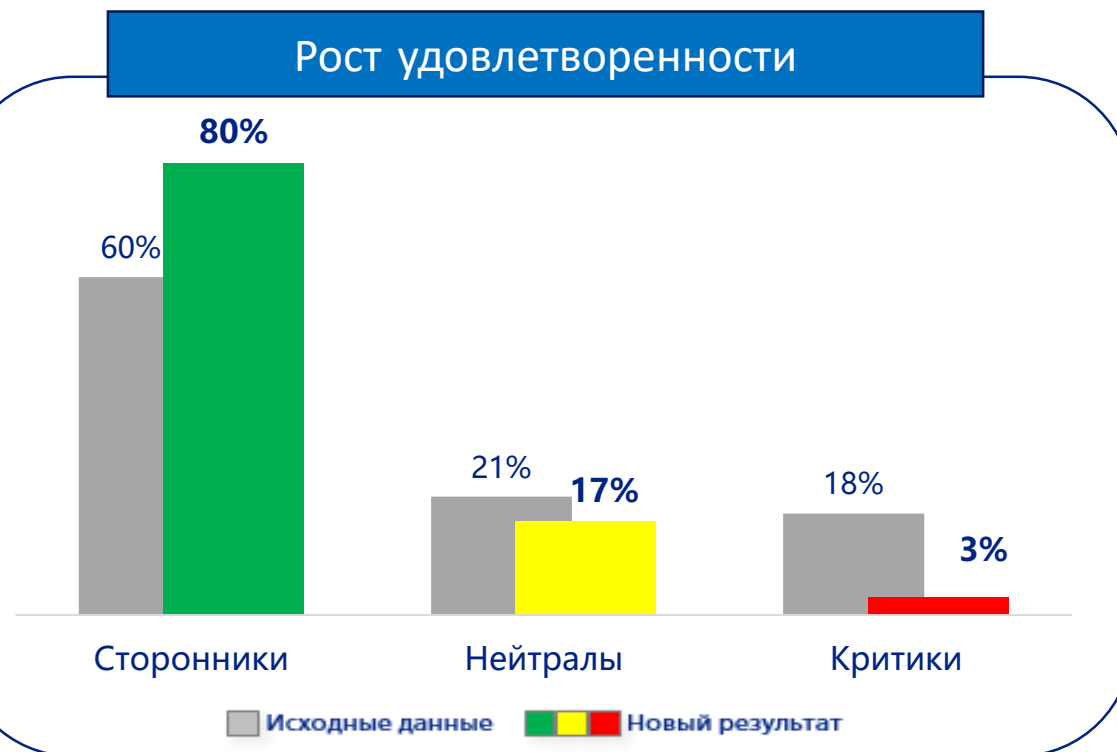
CSI в чате - 4,97 балла из 5

CSI в голосовом канале вырос на 2%

FCR вырос на 2,5%

Благодарности клиентов выросли на 23%

Рост удовлетворенности



- ❑ Калибровочные сессии с бизнесом
- ❑ Гембы продуктовых команд на площадках
- ❑ Обучение по продуктам от лидеров команд
- ❑ Конкурсы идей по совершенствованию продуктов
- ❑ Совместные рабочие группы операторов и разработчиков
- ❑ Открытый лист идей для команд стрима

График

УСПЕШНЫЙ ТАЙМ-МЕНЕДЖМЕНТ

Делились опытом коллег, которые успевают в сложном графике активно жить и работа
Интервью получились интересными и опубликованы в чате «USB – Здесь все..».



Мельник
Наталья
г. Воронеж

«Отношусь к работе просто, получай»



Луценко
Екатерина
г. Барнаул

«Просто любите свою работу и»



Пономарев
Александр
г. Воронеж

«Первый месяц я себя полностью посвятил работе. А потом отжмулся»



Прозоров
Николай
г. Барнаул

«Первым делом, распланируйте свои дела и рабочие обязанности»



Писарев
Никита
г. Чебоксары

«Решайте»



МОТИВАЦИЯ

Получение удобной смены будет чаще использоваться в качестве приза в конкурсах



ВРЕМЯ

В графики сотрудников входящей линии с 04.08.2022 вернули выделенное время на ознакомление с новостями, рассылками и пр. на ежедневной основе

КОЛЛЕГИ! Приглашаем вас на встречу, которая состоится

13 сентября в ZOOM

с начальником Отдела планирования и Мониторинга

Незнамовым Андреем



На встрече вы узнаете:

- ✓ Как распределяются смены
- ✓ Как ставятся обеды и перерывы
- ✓ Как рассчитывается потребность в овертаймах и многое другое

Свои вопросы вы можете отправить по форме ниже



Узнать больше о Zoom: <https://www.zoom.us/j/91982127653>
Идентификатор конференции: 919 821 276 53
Паспортная



УНИВЕРСАЛИЗАЦИЯ

Для равномерного построения расписания рабочих смен, актуализировали график дообучения скиллам сотрудников сервиса и активно ему следуем

Пример мероприятий

- Встречи с сотрудниками отдела планирования.
- Выбор времени смены в качестве приза за победу в конкурсе.
- Вебинары по темам таймменеджмента и баланса работы и жизни.
- «Помощник по планированию» для обмена сменами.
- Универсализация операторов.
- Время на изучение новостей.

Результаты



Функционал

Школа Волшебства

Вводные данные:

- 1 Игровые Ведущий
- 4 Игры с 02.00 по 20.00
- 6 Факультет Цветок
- 92 Сотрудник для участия в игре

Что было:

- 13 Заданий от ИТ
- 34 Фотографии за активность «Корректинг»
- 35 Рассказы, направленные на людей
- 42 Активности, за которые начисляли очки

Результаты:

- 72 Сотрудник, ставшие участниками конкурса
- 200 Игровых баллов
- 861 Балл, начисленный в игре
- 1886 Очков, начисленных за период игры

Какой результат получили:

Имя	Очки	Место
Иванов	100	1
Петров	80	2
Сидоров	60	3
Климов	40	4
Васильев	20	5

Экономия клиента при звонке в КЦ, в сравнении с 1 поездкой до офиса для решения вопроса, руб.

Звонок в контактный центр бесплатный и решение вопроса клиента с учетом ожидания занимает в среднем 7 минут.

Наша работа позволяет экономить не только время, но и деньги наших клиентов.

Для расчета использовались средние значения по ФО. ЗИ (от 20030 руб до 60000 руб), время поездки в общественном транспорте (от 20 до 60 мин), время до офиса в офисе (30 мин), время проведения в офисе (15 мин), время АТС + ИСД (7 мин), количество рабочих часов (190).

Легенда: Центральный ФО, Южный ФО, Приволжский ФО, Сибирский ФО, Северо-Западный ФО

БИЗНЕС-ИГРА

В Барнауле прошла бизнес-игра для сотрудников ОДП и ОДО, которые видят себя в роли исполняющего обязанности руководителя группы.

Цель: выявить профессиональные компетенции, необходимые для руководителя.

Победители игры "Биатлон"

21.06.2022 в КЦ г. Барнаула в рамках мероприятия «Специализация для молодых специалистов и переводчиков на стажировку»

- КАЛУСТИНА ЛОЛИТА (2 место)
- ИВАНОВА ТАТЬЯНА (1 место)
- БРЫСИНА ИРИНА (3 место)

Коллеги, вы большие молодцы! Удачи вам и успешного завершения работы с наставниками!

Пример мероприятий

- Библиотека сложных кейсов
- Серии игр «что-где-когда» ответы на сложные вопросы
- Выпуски интересной статистики по выполняемым операциям
- Яркие алгоритмичные инструкции по всему дополнительному функционалу
- Тест драйв функционала во всех отделах
- День самоуправления

Результаты



Рабочее место

КОНКУРС

В сентябре провели конкурс рабочих мест. Голосованием определили победителей в каждой номинации на каждой площадке и наградили брендированной продукцией.

Номинации

- САМОЕ УЮТНОЕ РМ
- САМОЕ ЭКОЛОГИЧНОЕ РМ
- САМОЕ ТЕХНОЛОГИЧНОЕ РМ



ВНИМАНИЕ!

Объявляем новое поощрение для сотрудников отдела ПРОДАЖ!
Стать ТОП-1 в отделе по итогам ежемесячного рейтинга и получи возможность выбрать

УНИКАЛЬНОЕ ЗАКРЕПЛЕННОЕ РАБОЧЕЕ МЕСТО на 1 месяц*

ОН УЕАН



*ВАЖНО!
- если ранее место было куплено за деньги, то оно в выборе не участвует
- для выбора желанного РМ необходимо обратиться к своему РТ

А ЧТО ЖЕ ДАЛЬШЕ?

А в планах у нас работать вот в таком светлом и удобном КЦ, оборудованном всей современной необходимой техникой!



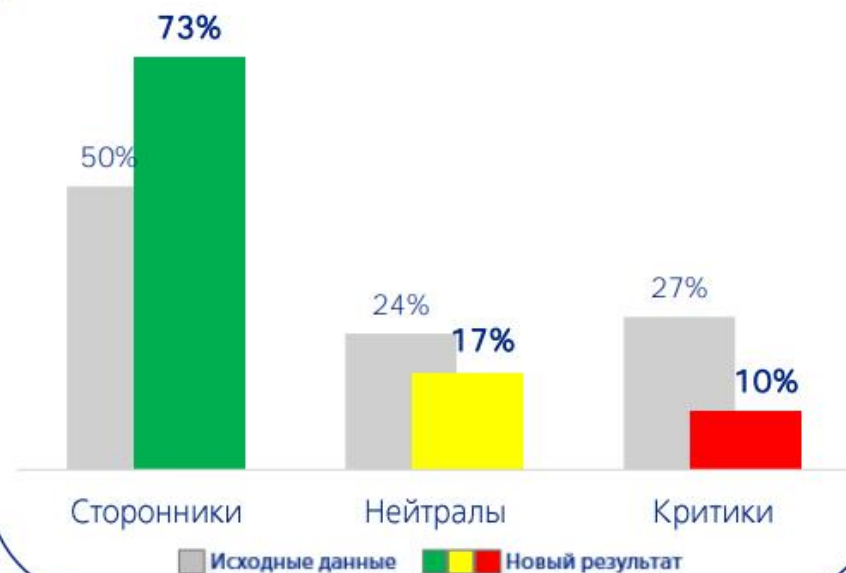
Коллеги, процесс идет полным ходом и, надеемся, что совсем скоро мы сможем работать в новом и уютном КЦ, нужно немножко подождать ☺



Пример мероприятий

- Визуализация нового современного офисного пространства.
- Конкурсы на самое уютное / экологичное / технологичное рабочее место.
- Знак качества для самых аккуратных рабочих мест.
- Выбор рабочего места для победителей конкурсов.
- Аквариумы с рыбками на площадках.

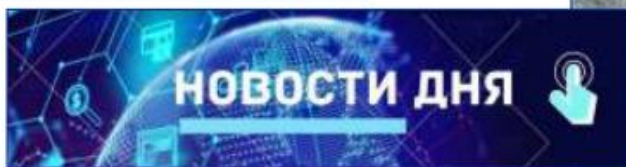
Результаты



Фан - активности



Рейтинг	Шаги	Рейтинг
Алексей Д...	9,713	
Татьяна Ба...	8,122	
Яна Старк...	5,825	
Екатерина...	4,830	
Nikita Pisarev	4,135	
Соета Маа...	2,915	
Юлиана Ег...	2,229	
соколова Ю	2,106	



Пример мероприятий

- Совместные праздники
- Тематические пятницы
- ЗОЖ: Витаминные дни, утренние зарядки в КЦ, спортивные соревнования
- Социальная ответственность: благотворительные акции, сбор макулатуры, батареек, субботники, помощь приютам животных
- Корпоративные СМИ
- Творчество: мастер классы, тематические фотовыставки

Результаты



Обучение и развитие

Коллеги, добрый день! Ради представить вам

«Электронную Видеотеку КЦ СМБ»

Видеотека КЦ СМБ - это возможность прочитать не только свои профессиональные навыки, но и личные компетенции!

Что там посмотреть?
Видео уроки и курсы:

- «Как стать лидером в команде»
- «Как управлять командой»
- «Как работать с клиентами»
- «Как работать с партнерами»
- «Как работать с поставщиками»
- «Как работать с конкурентами»
- «Как работать с финансами»
- «Как работать с юридическими вопросами»
- «Как работать с налогами»
- «Как работать с маркетингом»
- «Как работать с рекламой»
- «Как работать с социальными сетями»
- «Как работать с прессой»
- «Как работать с общественностью»
- «Как работать с партнерами»
- «Как работать с поставщиками»
- «Как работать с конкурентами»
- «Как работать с финансами»
- «Как работать с юридическими вопросами»
- «Как работать с налогами»
- «Как работать с маркетингом»
- «Как работать с рекламой»
- «Как работать с социальными сетями»
- «Как работать с прессой»
- «Как работать с общественностью»

Ресурс будет постоянно пополняться!

Как найти?
Просто перейди по ссылке

ДЕНЬ ОТКРЫТЫХ ДВЕРЕ

- Организовали встречи с:
- ЧАТ/Почта – на площадке Барнаул
 - Службой обучения и контр...



Коллеги! Вы догадались, а мы сделали!

С 15 июля в Telegram мы открываем наш кино-книжный клуб для любителей поговорить не только на рабочие темы!

На данном ресурсе вы найдете информацию об интересных художественных и документальных фильмах и книгах! Именно эти варианты предлагаем для просмотра!

Для участия просто отсканируй QR-код!

Внимание!

Старует набор в АКАДЕМИЮ ТАЛАНТОВ

Если Ты:

- ✓ хочешь стать топ-менеджером
- ✓ хочешь получить знания о работе в крупной компании
- ✓ хочешь получить новые возможности в карьере
- ✓ хочешь стать лидером

Тогда это для ТЕБЯ!

1 ЧАС В МОИХ БОТИНКАХ

В октябре на каждой площадке организовали день самоуправления, где операторы могли почувствовать себя в роли руководителя группы, контролера, аналитика и даже начальника целого отдела



Пример мероприятий

- ❑ Академия Талантов - подготовка кадрового резерва
- ❑ Бизнес игры для будущих руководителей
- ❑ День наставника и День ФТ
- ❑ Видеотека учебных курсов
- ❑ Лестницы тренингов для всех функционалов
- ❑ Встречи с интересными спикерами
- ❑ Кино-книжный клуб
- ❑ Серии интеллектуальных игр
- ❑ Профессиональные клубы (наставников, тренеров)

Результаты



Руководители

Менторинг УРКЦ

Раскрываем ответы на ваши вопросы!

Ольга Худякова
Руководитель, специалист
Инициативы «Коллективная работа»

Ира Строганова
Руководитель Центра
деятельности «Инновации»

Наталья Давыдова
Руководитель Центра
деятельности «Таланты»

Татьяна
Инициатива «Сила
привлечения
и мотивации»

Юлия Соловьева
Руководитель Центра
деятельности «Современные
технологии»

**12.05. В 8:00 МСК
В ZOOM**

приглашаем вас на встречу за чашечкой кофе с руководителем

Службы проектной аналитики и Мониторинга

Токаревой Ириной,
которая с радостью ответит на любые ваши вопросы!

Кто не сможет присутствовать на встрече или постесняется задать вопрос, заполните форму по ссылке ниже или отсканируйте QR-код

Присоединиться к встрече:

Дорогие коллеги!

7 февраля в 08:30 (МСК) состоится встреча в ZOOM за чашечкой кофе

С Ольгой Худяковой,
которая с радостью будет отвечать на ваши вопросы

Кто не сможет присутствовать на мероприятии или постесняется задать вопрос, заполните форму по ссылке ниже

Коллеги!

Приглашаем вас принять участие в мастер-классе

«Позитивное формулирование»

ДАТА: 21.07.
ВРЕМЯ: 8:00-8:45 мск
ГДЕ: ZOOM (ссылка ниже)

Мастер-класс для вас проведет

Натарова Ольга
руководитель ТЦ
(г. Барнаул)

QR-код для встречи

Подключайтесь! Будет интересно ;)



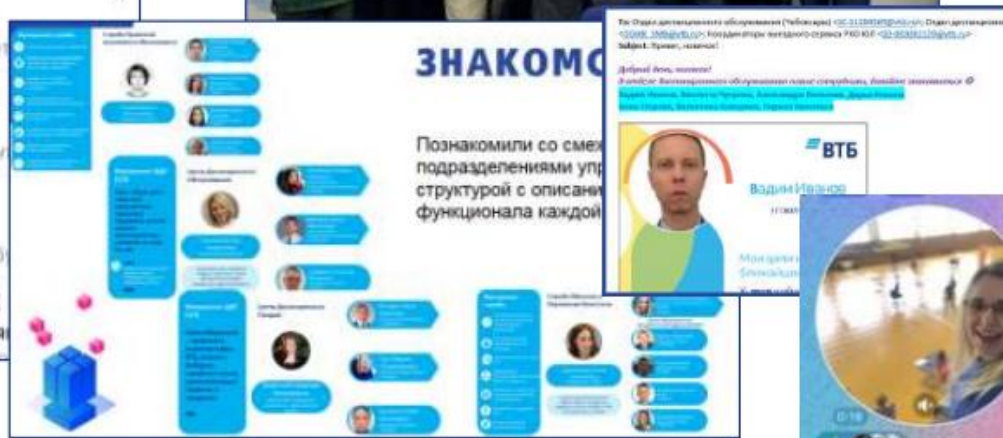
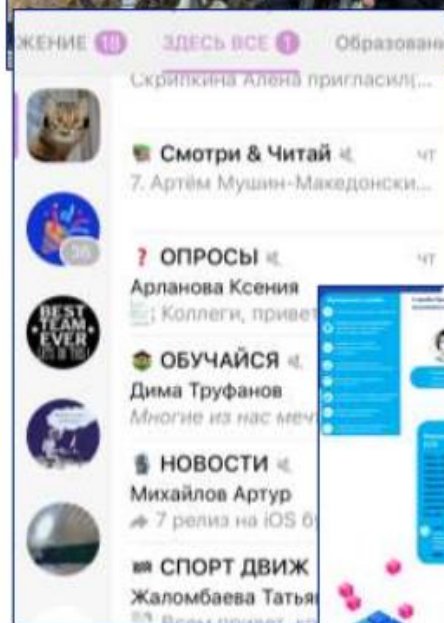
Пример мероприятий

- Тимбилдинги
- Регулярные встречи «Кофе с топом»
- Почтовые ящики для обратной связи
- Интервью с руководителями «Прямая линия»
- Чат с руководителем в Телеграмм
- Мастер класс от руководителя – любимый вид онлайн встреч. Темы предлагают сотрудники
- Участие руководителей во всех фан активностях КЦ

Результаты



Команда



Пример мероприятий

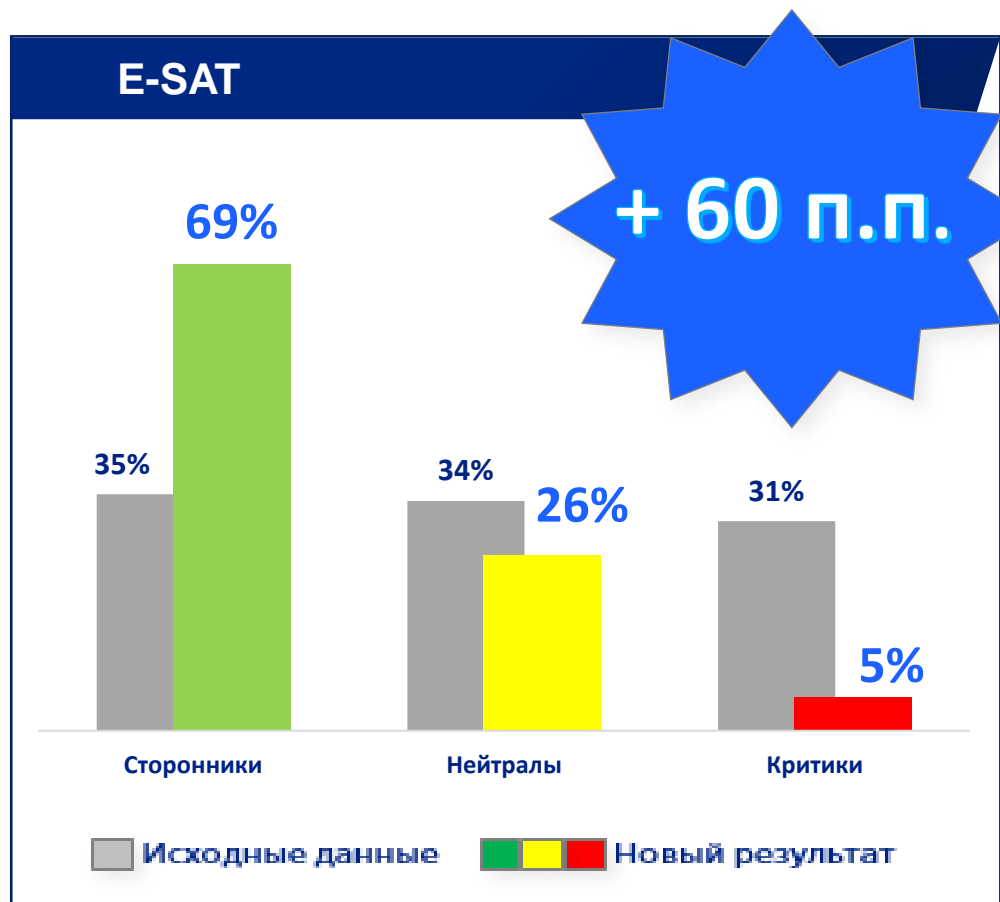
- ❑ Кросс функциональные встречи
- ❑ Гембы в других подразделениях
- ❑ Награждение лучших сотрудников и юбиляров (кто проработал 5, 10, 15 лет в банке)
- ❑ Командировки на другие площадки КЦ
- ❑ Общий ЧАТ в Телеграмм
- ❑ Спортивные соревнования с участием разных отделов
- ❑ Викторина «угадай коллегу по книгам»
- ❑ Рассылки - знакомства

Результаты

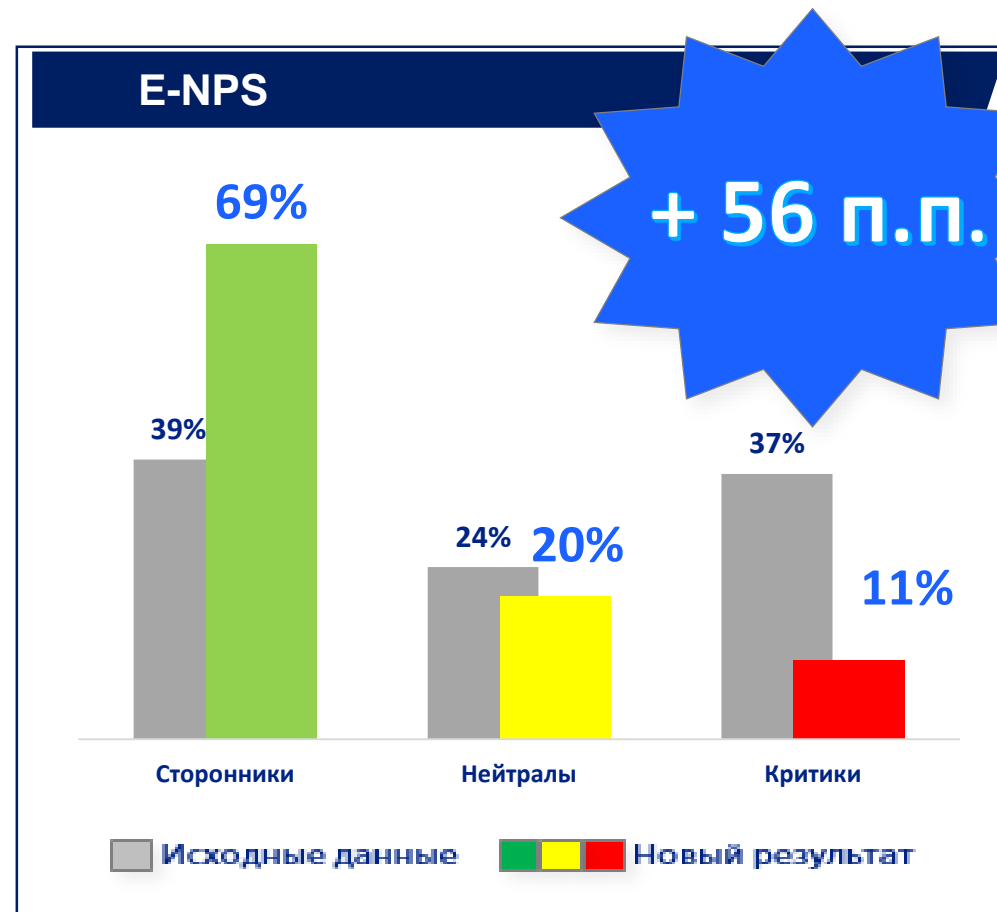


Результаты, которыми мы гордимся

Средняя оценка в вопросе
«Я полностью удовлетворен работой в КЦ для ЮЛ»
8,95 балла из **10**



Средняя оценка в вопросе
«Я готов рекомендовать работу в КЦ для ЮЛ друзьям»
8,86 балла из **10**



RESPONSE RATE исследования «Голос сотрудника» - **98%**

Текущая текучесть в контактном центре – менее **2%** в месяц.



Газета NEWS УРКЦ Выпуск №3 2023

Братки наши милыши! Как в ЦДО г. Барнаула отметили «День собак»

Телеконтракт: Продолжен осваивать выгоды коллег на площадке

Подводим итоги 3Q 2023 г.

Открывай и читай! #воп



Мисс Мистер

Коллеги, всем привет! Представляем вашему вниманию фото с церемонии награждения победителей конкурса «Мисс и Мистер УРКЦ»



МЫ РАБОТАЕМ, ЧТОБЫ ВЫ УЛЫБАЛИСЬ

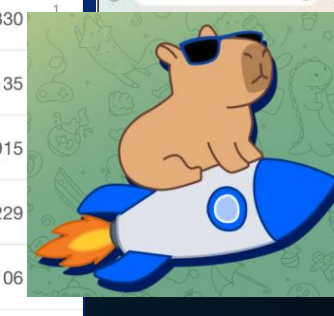
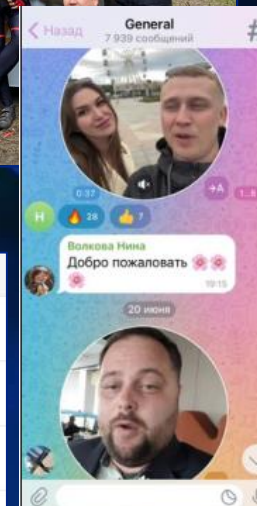


ОПРОС «ГОЛОС СОТРУДНИКА»

Добрый день, коллеги! Успех нашего дела – это вовлеченность команды. Мы запускаем опрос для сотрудников УРКЦ «Voice Of Employee». Нам важна ваша честная и объективная обратная связь, это позволит нам точнее определить области приложения усилий, чтобы сделать наше Управление лучшим местом работы.



Рейтинг	Шаги	Лайков
1	Алексей Д...	9,713
2	Татьяна Ба...	8,122
3	Яна Старк...	5,825
	Екатерина...	4,830
	Nikita Pisarev	4,135
	Света Маз...	2,915
	Юлиана Ег...	2,229
	соколова Ю	2,106



Благодарю за внимание!

Марина Петряева
mpetryaeva@vtb.ru