

ECCS 2024

“ **ВОВЛЕЧЕННОСТЬ РУКОВОДИТЕЛЕЙ**
В РАЗВИТИЕ КОМАНД ЧЕРЕЗ
ПРОВЕДЕНИЕ БИЗНЕС-ИГР ”



МЕГАФОН

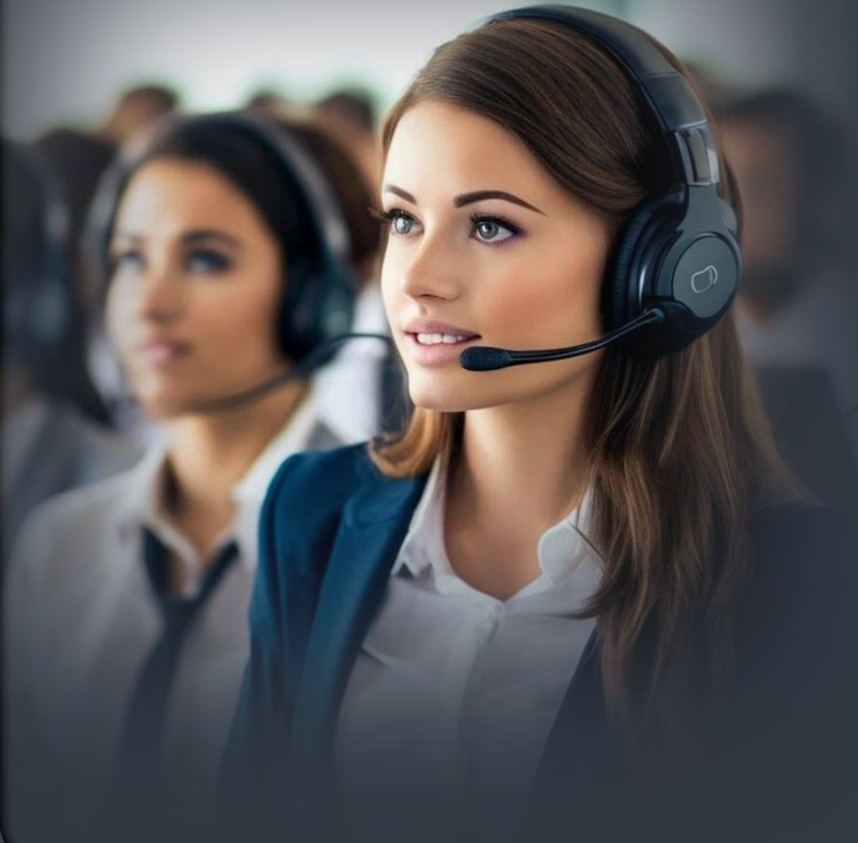
**МОБИЛЬНЫЙ
ОПЕРАТОР №1**
по скорости и покрытию

75,8
млн клиентов

>25000
сотрудников



МАССОВЫЕ ПЛОЩАДКИ

A photograph of two female call center agents wearing headsets, looking towards the left. The agent in the foreground is wearing a dark blue blazer over a white shirt. The background is slightly blurred, showing other agents in a call center environment.

**ПОВЫШЕНИЕ ВЫРУЧКИ
СНИЖЕНИЕ ИЗДЕРЖЕК НА ОБУЧЕНИЕ
СПЕЦИАЛИСТОВ
КОНТРОЛЬ И СОКРАЩЕНИЕ ОТТОКА
УКОМПЛЕКТОВАННОСТЬ ШТАТА**

ключевые

задачи проекта



Повысить вовлеченность руководителей в развитие и обучение персонала на рабочем месте для предоставления своевременной обратной связи сотрудникам



Повысить производительность сотрудников за счет внедрения нового подхода в развитие персонала



Обеспечить высокий уровень укомплектованности штата

БИЗНЕС-ИГРЫ

1 Сформировали модель компетенций с поведенческими индикаторами сотрудников массовых ролей. Внедрили речевую аналитику для диагностики с использованием ИИ

2 Разработали и запустили интерактивные бизнес-игры разной продолжительности от 30 мин до 3 ч

3 Интегрировали руководителей массовых направлений в систему непрерывного развития

4 Организовали непрерывное сопровождение, аналитику и назначение программ обучения по индивидуальным трекам

> 20 игр ТОП-тематики



в 3 раза
больше сотрудников



>500 руководителей
обучено



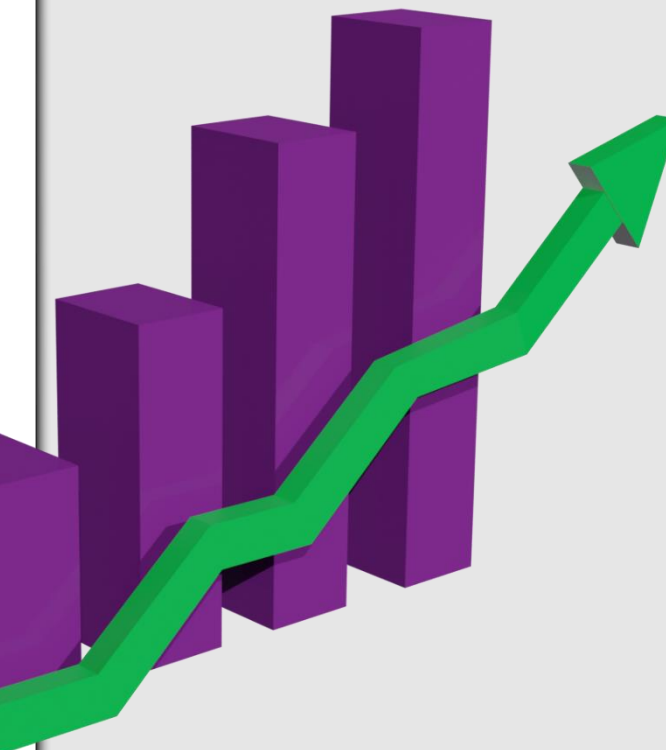
**система отчетности и
замер результативности**

ПЕРЕДАЧА ФОРМАТА



- руководители в качестве участников
- методологический разбор механик игры
- передача материалов для проведения
- посттренинговая поддержка и ОС

**самостоятельная организация
процесса формирования групп,
сегментация сотрудников группы
в зависимости от зон роста и
назначение нужной бизнес-игры**



СОПРОВОЖДЕНИЕ РУКОВОДИТЕЛЕЙ

Еженедельная аналитика

Динамика **ДО** и **ПОСЛЕ** игр

ВЛИЯНИЕ

НА ОПЕРАЦИОННУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ КОНТАКТНОГО ЦЕНТРА И КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ

СНИЖЕНИЕ
АХТ



СОТРУДНИКОВ
ПРОДЕМОНСТРИРОВАЛИ РОСТ



ПРОДАЖИ

УМЕНЬШЕНИЕ КОЛИЧЕСТВА
ОТКЛЮЧЕНИЙ ПРОДУКТА
НА СЛЕДУЮЩИЙ ДЕНЬ
ПОСЛЕ ПРОДАЖИ

-3 п.п.

РОСТ
КОНВЕРСИИ
ПРОДАЖ

+3 п.п.

РОСТ ВЫРУЧКИ
ФЕДЕРАЛЬНОГО
ТЕЛЕМАРКЕТИНГА

+9%

РОСТ ВЫРУЧКИ
НАПРАВЛЕНИЯ
КОРПОРАТИВНЫХ
ПРОДАЖ

+38,1%



УСПЕХ

1

СНИЗИЛСЯ ОТТОК, ЛЮДИ СТАЛИ ЧУВСТВОВАТЬ СЕБЯ СПОКОЙНЕЕ НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ

2

НАШУ КОМПАНИЮ СТАЛИ ЧАЩЕ ВЫБИРАТЬ, ПОВЫСИЛОСЬ ДОВЕРИЕ, ПОДТВЕРДИЛОСЬ НАШЕ ЗВАНИЕ «ПЛАТИНОВЫЙ РАБОТОДАТЕЛЬ»

3

ПРИ УМЕНЬШЕНИИ АНТ СНИЗИЛИСЬ ОЧЕРЕДИ НА ЛИНИИ, ЭТО ОТРАЗИЛОСЬ НА НАСТРОЕНИИ И УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ НАШИХ ВНЕШНИХ И ВНУТРЕННИХ КЛИЕНТОВ

4

ПРИ СОХРАНЕНИИ ВЫСОКОГО УРОВНЯ ДОХОДА У СОТРУДНИКОВ ПОЯВИЛОСЬ БОЛЬШЕ ВРЕМЕНИ НА РАЗВИТИЕ И ОТДЫХ, НАПРИМЕР, ПОИГРАТЬ НА ПРИСТАВКЕ В ПЕРЕРЫВЕ И Т.Д.



МЫ РАЗВИВАЕМ ПЕРВЫХ!