



ГАЗПРОМБАНК

ОТКРЫТАЯ ПЛОЩАДКА

ECCS 2024

gazprombank.ru



Каждый сотрудник знает:
он может выразаться
открыто, и будет услышан

Для сотрудника не имеет значения, как предлагать идею – так как процесс грамотно встроен в корпоративную жизнь, и каждый может воспользоваться инструментом в зависимости от собственных интересов



Несмотря на то, что бизнес успешный,
нам есть куда стремиться.

**Каждый может выдвигать
свои идеи
для открытого обсуждения**

Алексей Попович
Заместитель
Председателя Правления



«Три кита» программы



СХ

Клиентоориентированность

идеи должны быть направлены на
улучшение опыта

ЕХ

Человекоцентричность

проект должен отзываться в
сердцах сотрудников

Лояльность

Открытость к сотруднику

путь к управлению его
лояльностью



Максимум точек входа

Передача идей, инициатив
любым удобным способом

Развитие корпоративной культуры

Прививаем ценности

Открытый диалог

Возможность участвовать в обсуждении
как по горизонтали, так и по вертикали

Развитие культуры инноваций

Переводим взаимодействия между сотрудниками
в оцифрованный формат

Регулярность сбора инициатив

Систематизация работы
с инициативами и пожеланиями

Работа с вовлеченностью

Используем как инструмент
в работе с мотивацией

Обратная связь

Отзывы и идеи по базе знаний и процессам

Платформа идей по рабочим процессам и клиентскому пути

Опросы

Регулярный опрос по вовлеченности

Регулярный опрос по стрессу

Внутренние опросы

Рабочие группы

Клуб знатоков Розничного бизнеса

Рабочие встречи с agile-командами развития технологий КЦ

Фокус-группа по развитию технологий

Собрания

Мотивационные встречи (в т.ч. удаленно)

Круглые столы/мастер-классы

Чаты для сотрудников (групповые неформальные беседы)

День карьеры

Демо-дни и митапы

Связь с руководителем

Открытый микрофон (встречи с начальником подразделения)

Прямая линия (встреча с начальником департамента)

Сбор пожеланий/предложений



Пожелания



Ящик идей



Платформа идей

Функциональный руководитель собирает пожелания и предпочтения, дает обратную связь, выносит на обсуждение с вышестоящим руководством отобранные вручную идеи

Сотрудник может подать идею – анонимно и адресно – как электронно, так и в реальный ящик в опенспейсах.
Подход систематический, ведется учет, есть система поощрений

Социальная сеть внутри банка – с возможностью делиться идеями, получать просмотры, мнения, лайки – и оставаться в актуальном информационном поле со всем Банком

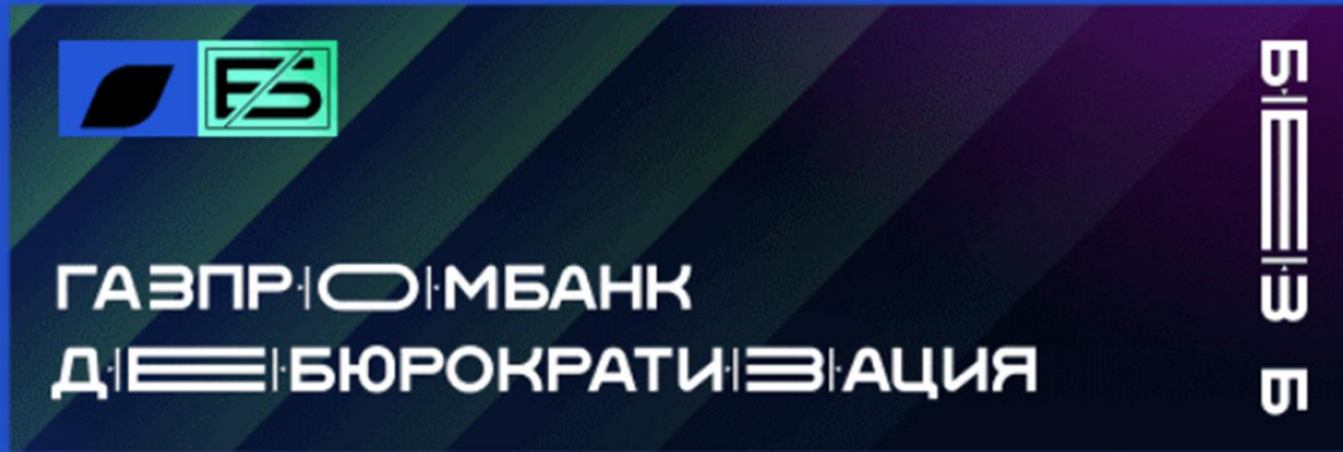


2020

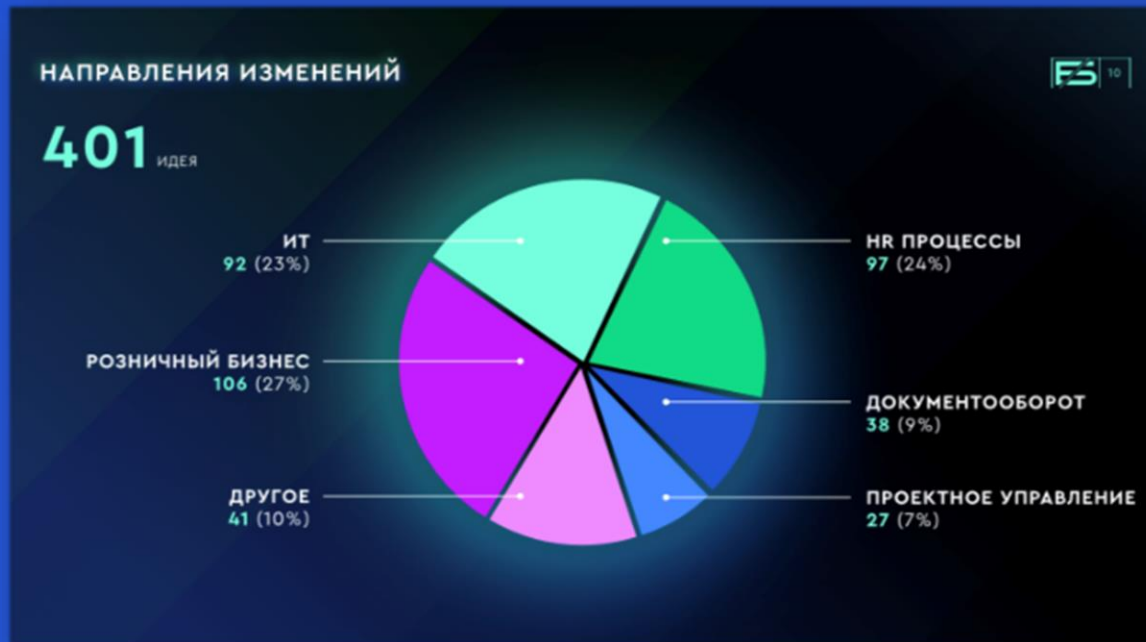


2024

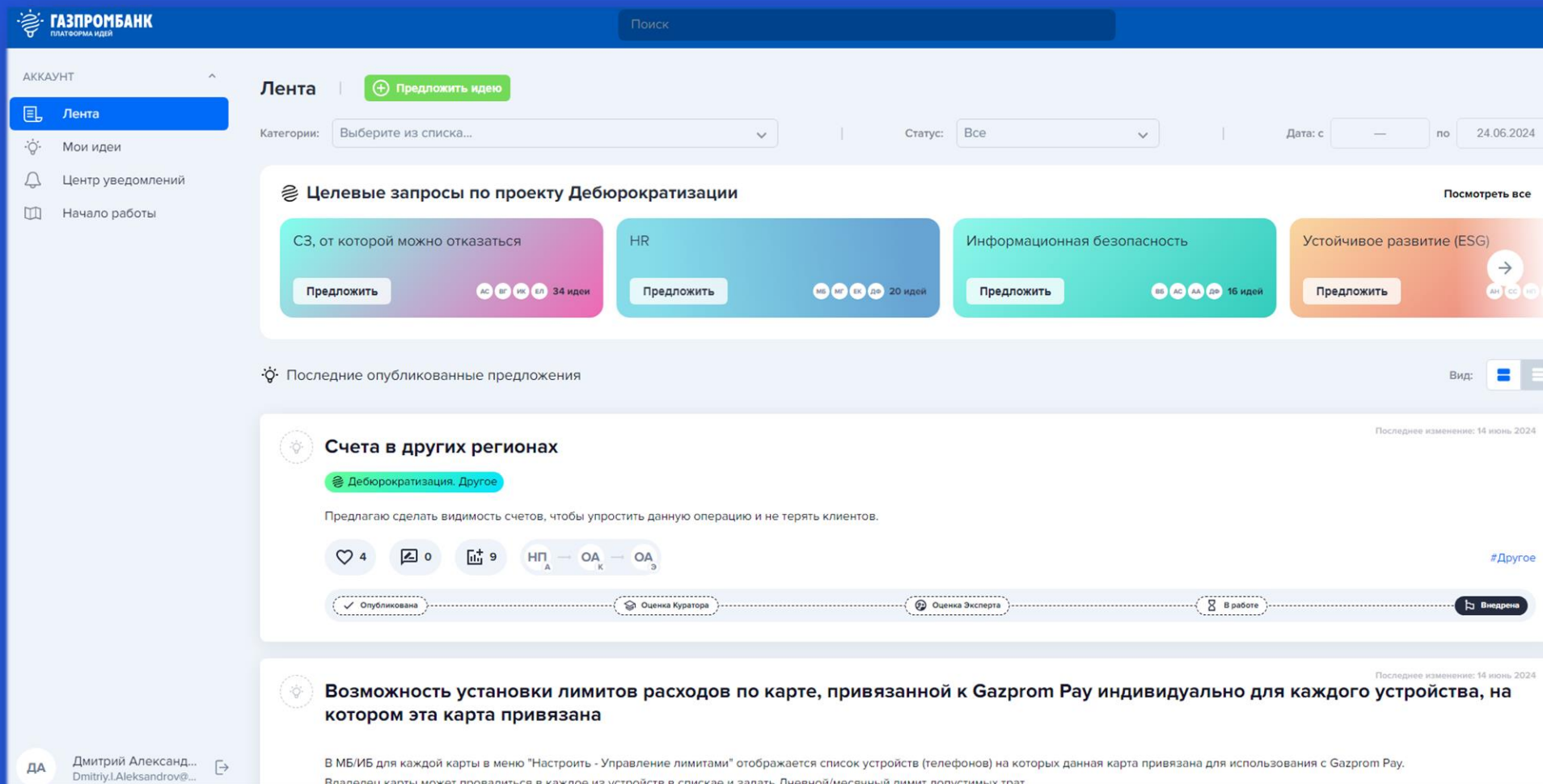
Без бюрократии



- Проект создан с учетом просьб и предпочтений сотрудников
- Трансформация бизнеса
- Цифровизация процессов
- Гибкость и отказ от бюрократии
- Поддержка и запуск Платформы идей
- Митапы и живое обсуждение изменений



Платформа идей



Скриншот платформы идей Газпромбанка. Вверху — логотип и название «ГАЗПРОМБАНК ПЛАТФОРМА ИДЕЙ». В центре — панель «Лента» с кнопкой «Предложить идею». Фильтры: Категории (Выберите из списка...), Статус (Все), Дата (с — по 24.06.2024). Основное содержимое — блок «Целевые запросы по проекту Дебюрократизации» с четырьмя карточками: «СЗ, от которой можно отказаться» (34 идеи), «HR» (20 идей), «Информационная безопасность» (16 идей), «Устойчивое развитие (ESG)». Ниже — «Последние опубликованные предложения» с карточкой «Счета в других регионах» (Дебюрократизация, Другое) и «Возможность установки лимитов расходов по карте, привязанной к Gazprom Pay...».

- Переводим взаимодействия между сотрудниками в оцифрованный формат
- Элементы соцсети
- Лента виджетов
- Доступ без дополнительных заявок
- Оцифровка результатов
- Автоматизация обмена идеями

Связанная идея: [Удобный инструмент для ведения задач](#)

Посмотреть



Удобный инструмент для ведения задач

Целевой запрос: Дебюрократизация, Другое

Проблематика:

В Банке нет инструмента для простого ведения личного списка рабочих задач из-за чего может уменьшаться эффективность каждого сотрудника.

Описание идеи:

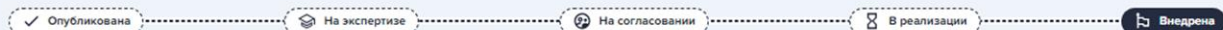
Создать инструмент, максимально простой и функциональный (а следовательно - user friendly), который сможет заменить ведение задач в "Блокноте" или в MS Excel, Outlook и так далее, то программное обеспечение, где ведение задач - перегружено для простого пользователя и/или просто морально устарело.

Инструмент, в котором каждый сотрудник может вести и отслеживать личный список задач, который будет иметь изменяемое свойство ("выполнено/ не выполнено") и возможность прописывать к задаче время до дедлайна.

Также это уменьшит количество используемой бумаги для записи задач, что отвечает интересам и экологической повестки.



Последнее изменение: Вчера в 17:17



Статус реализации

Проведено ряд обучений авторов и коллег авторов из их подразделений. Разъяснен принцип и подходы работы с Jira как с инструментом ведения линейных задач подразделений. Все вопросы сняты. Обучение проводилось в октябре-ноябре 2023 года

Детали идеи

РАБОЧАЯ ГРУППА

Автор идеи

ИК Иван

Соавторы

ГБ Георгий

Эксперт

ЛМ Леонид

Владелец процесса

ЛМ Леонид

КАТЕГОРИИ

ДЕБЮКРАТИЗАЦИЯ, ДРУГОЕ

ПЛАТФОРМА ИДЕЙ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ

ТЕГИ

#Другое #Платформа идей

#Повышение удобства использования

#ESG

- Прозрачность обсуждений
- Простая статусная схема
- Возможность «прокачать» проект и связать с похожими идеями
- Прозрачное распределение ответственности

Мотивация и поощрение

ЯЩИК ИДЕЙ УКО

Каждая идея сотрудника ценна и не должна оставаться без внимания

Вноси идеи в ящик идей!

Ящики находятся:

Уфа

Основной оперн спейс УКО
возле охраны

Чебоксары

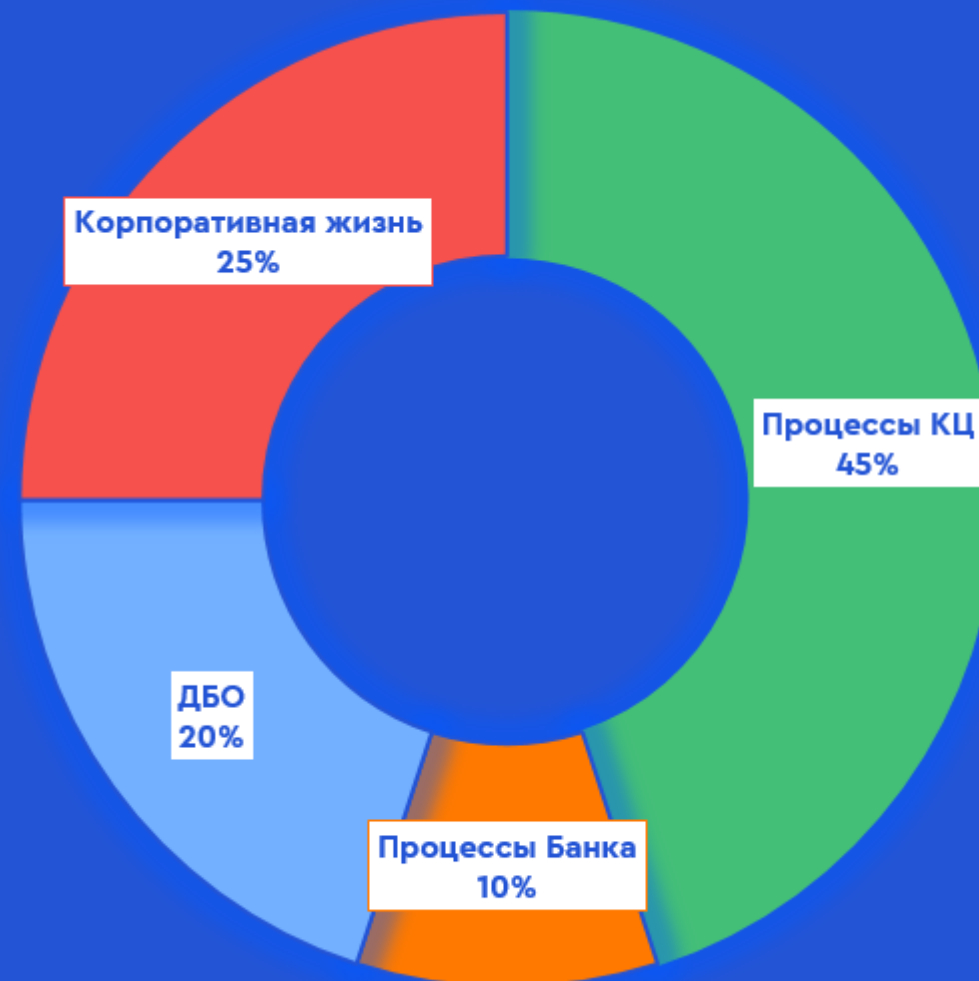
ООФЛ, ОЭП, ООПК –
большой зал
ООЮЛ – малый зал

Оренбург

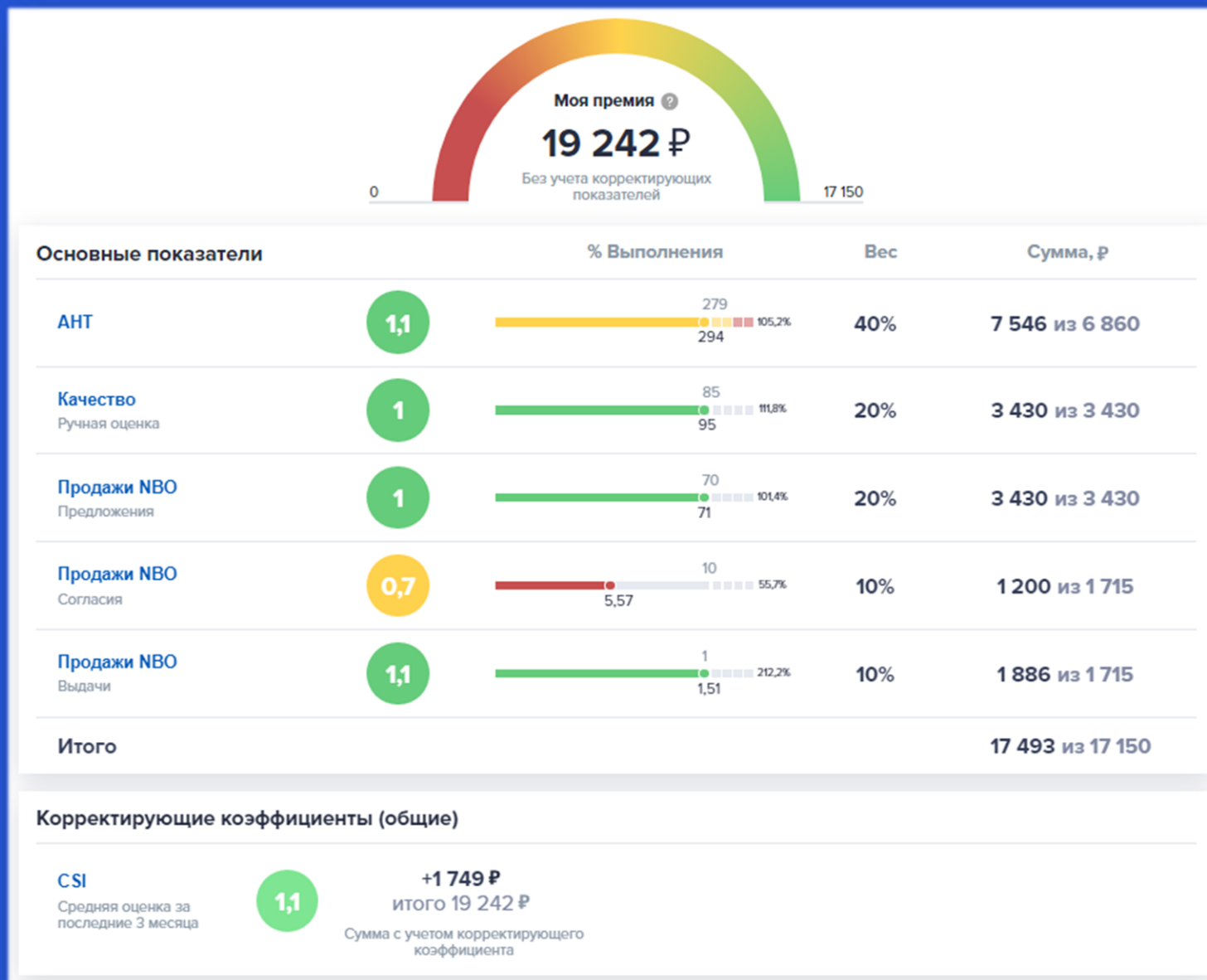
Почта Event_gpb
с темой письма
«Ящик идей УКО»

Или направляй идею на почту Event_gpb с темой письма «Ящик идей УКО»

АВТОР ЛУЧШЕЙ ИДЕИ ПО ИТОГАМ МЕСЯЦА ПОЛУЧАЕТ БРЕНДИРОВАННЫЙ ПОДАРОК!



Инициативы: личный кабинет



- Создан по просьбам и предложениям сотрудников КЦ
- Содержит полную информацию о выплатах премии и мотивации
- Развивается с учетом пожеланий и предпочтений пользователей
- Гибкий, простой интерфейс
- Прозрачность и актуальность результатов
- Круглосуточный доступ к актуальной информации
- В работе: расширение функционала, доступ к отчетам, доступ к взаимодействиям

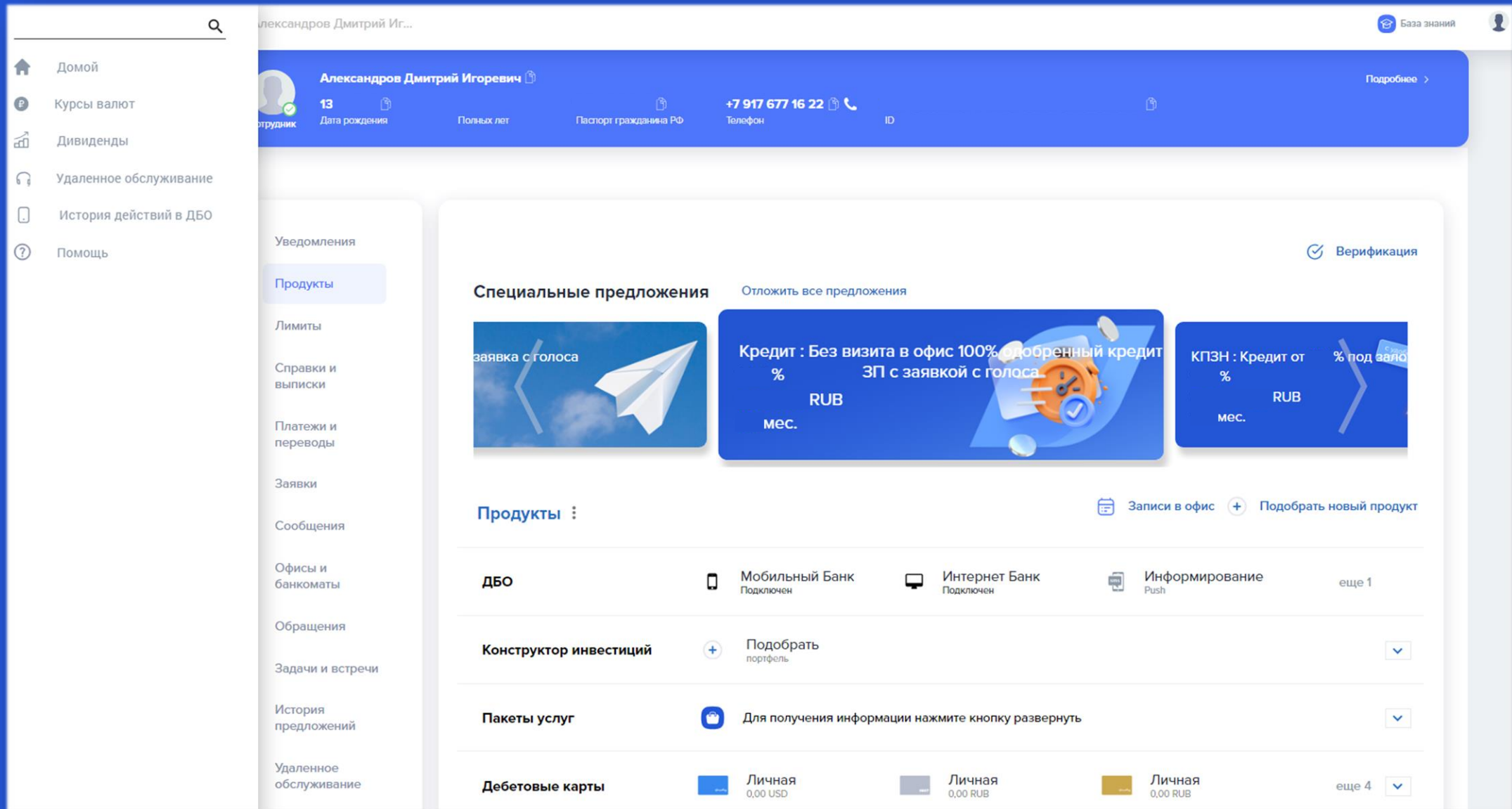
Инициативы: настройка системы управления знаниями



The screenshot shows a search interface for a knowledge base. At the top, there is a search bar with the text 'карта для мечты' and a dropdown menu for 'База знаний КЦ'. Below the search bar, there is a 'Контент' (Content) sidebar with a list of categories and their counts: 'Весь контент' (1129), 'Новости' (420), 'Карты' (241), 'Кредиты' (152), 'Счета и сбережения' (80), 'Партнеры' (75), 'Премиальная линия' (50), 'Экспертная линия' (25), 'Стандарты работы' (14), 'Депозитарное обслужи...' (11), 'О Банке' (11), 'Дистанционные сервисы' (10), 'Тест' (8), and 'Для тестов' (8). The main area is titled 'Поиск по всему контенту' (Search in all content) and shows search results for 'карта для мечты'. The results include several news items and an action item, all related to the 'Карта для мечты' campaign. The search results are displayed in a list format with a search bar and a dropdown menu.

- Внедрена и настроена на основе пожеланий и идей сотрудников
- Удобный язык поиска
- Сквозное размещение информации
- Независимость от дерева контента
- Интерактивная умная фильтрация
- Интерактивные скрипты

Инициативы: единое окно оператора



Скриншот личного кабинета клиента Газпромбанка. Вверху отображены имя клиента (Александров Дмитрий Игоревич), его возраст (13 лет), паспортные данные и номер телефона (+7 917 677 16 22). В центре экрана — блок «Специальные предложения» с тремя карточками: «Заявка с голоса», «Кредит: Без визита в офис 100% одобренный кредит ЗП с заявкой с голоса» и «КПЗН: Кредит от % под залог». Внизу — панель «Продукты», включающая: «ДБО», «Мобильный Банк», «Интернет Банк», «Информирование», «Конструктор инвестиций», «Пакеты услуг» и «Дебетовые карты».

Александров Дмитрий Игоревич

База знаний

Домой

Курсы валют

Дивиденды

Удаленное обслуживание

История действий в ДБО

Помощь

Уведомления

Продукты

Лимиты

Справки и выписки

Платежи и переводы

Заявки

Сообщения

Офисы и банкоматы

Обращения

Задачи и встречи

История предложений

Удаленное обслуживание

Александров Дмитрий Игоревич

13
Дата рождения

Полных лет

Паспорт гражданина РФ

+7 917 677 16 22
Телефон

ID

Подробнее >

Верификация

Специальные предложения

Отложить все предложения

Заявка с голоса

Кредит : Без визита в офис 100% одобренный кредит
%
RUB
мес.

КПЗН : Кредит от % под залог
%
RUB
мес.

Продукты :

Записи в офис + Подобрать новый продукт

ДБО

Мобильный Банк
Подключен

Интернет Банк
Подключен

Информирование
Push

еще 1

Конструктор инвестиций + Подобрать портфель

Пакеты услуг Для получения информации нажмите кнопку развернуть

Дебетовые карты

Личная 0,00 USD

Личная 0,00 RUB

Личная 0,00 RUB

еще 4



Цель программы



Персональный уровень

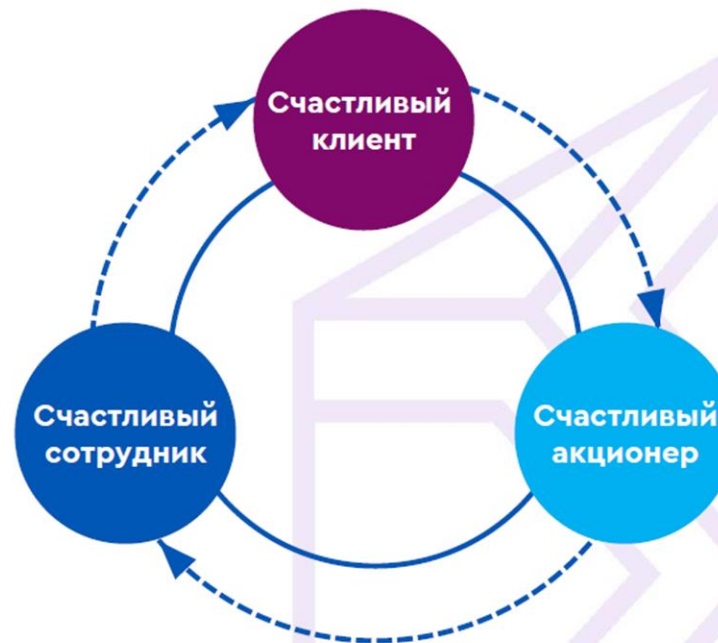
Сформировать у критической массы сотрудников веру и **убеждённость** в том, что они имеют все возможности для **реализации своих способностей** на благо организации и собственного развития, а также необходимые инструменты для реализации и развития таких способностей



Корпоративный уровень

Создать в Банке **условия для максимального раскрытия потенциала людей** с целью повышения их отдачи и влияния на финансовый результат. Создать для руководителей **эффективные инструменты работы с персоналом**

Концептуальный уровень



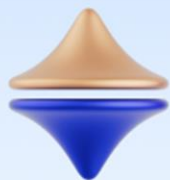
- Направленность на развитие сотрудника
- Поддержка инициативности
- Развитие культуры обратной связи
- Развитие прозрачности системы оплаты и мотивации

Ценности Банка

ОТКРЫТАЯ
ПЛОЩАДКА



Проактивность



Рассказать свою историю

Открытость



Рассказать свою историю

Ответственность



Рассказать свою историю

Участие
и внимание к людям



Рассказать свою историю

- «Наша миссия – постоянное развитие, и мы верим, что для уверенного движения вперед необходимо создавать благоприятную среду на всех уровнях»
- «Мы развиваемся сами, чтобы быть современным и понимающим партнером для клиентов на пути к их целям»

Анонс

У нас так принято

Примите участие
в создании Книги традиций
Газпромбанка



Дорогие коллеги!

В следующем году нашему банку исполнится 35 лет. За эти годы менялась и масштабировалась наша команда, рос наш профессионализм.

Успехи в бизнесе невозможны без сильной, крепкой, слаженной команды, которая, в свою очередь, состоит из множества команд на местах.

К юбилею банка мы готовим спецпроект – книгу традиций Газпромбанка «У нас так принято», и у каждого из вас есть возможность стать ее соавтором.

Что дают нам традиции?

- Управление эмоциями: ощущение контроля в ситуации неопределенности
- Управление продуктивностью: усиление мотивации и укрепление командной веры в успех
- Управление социальными связями: чувство единства, поддержки и доверия

Поделитесь любимой традицией команды вашего отдела, центра, управления, департамента, блока или филиала!

Оперативка по понедельникам? Празднование крупных сделок? Публичная похвала от руководителя? Все это влияет на то, какой будет именно ваша команда и к какому результату она приведет банк!

35 лучших историй войдут в книгу традиций, которую мы презентуем в юбилейном для банка 2025 году, а их авторов мы наградим приятными подарками.

Опрос

Тестирование нового сервиса в мобильном приложении банка



Дорогие коллеги!

Протестируйте новый сервис в приложении Газпромбанка и получите подписку на онлайн-кинотеатр Premier в подарок!

Недавно мы запустили закрытие счета и перевыпуск дебетовой карты (в рублях) в мобильном приложении. Ваше мнение поможет сервису стать лучше, а первым 30 участникам мы подарим трехмесячную подписку на онлайн-кинотеатр Premier



Если вам нужно воспользоваться услугой, сделайте это в приложении без визита в офис и расскажите, все ли прошло успешно.

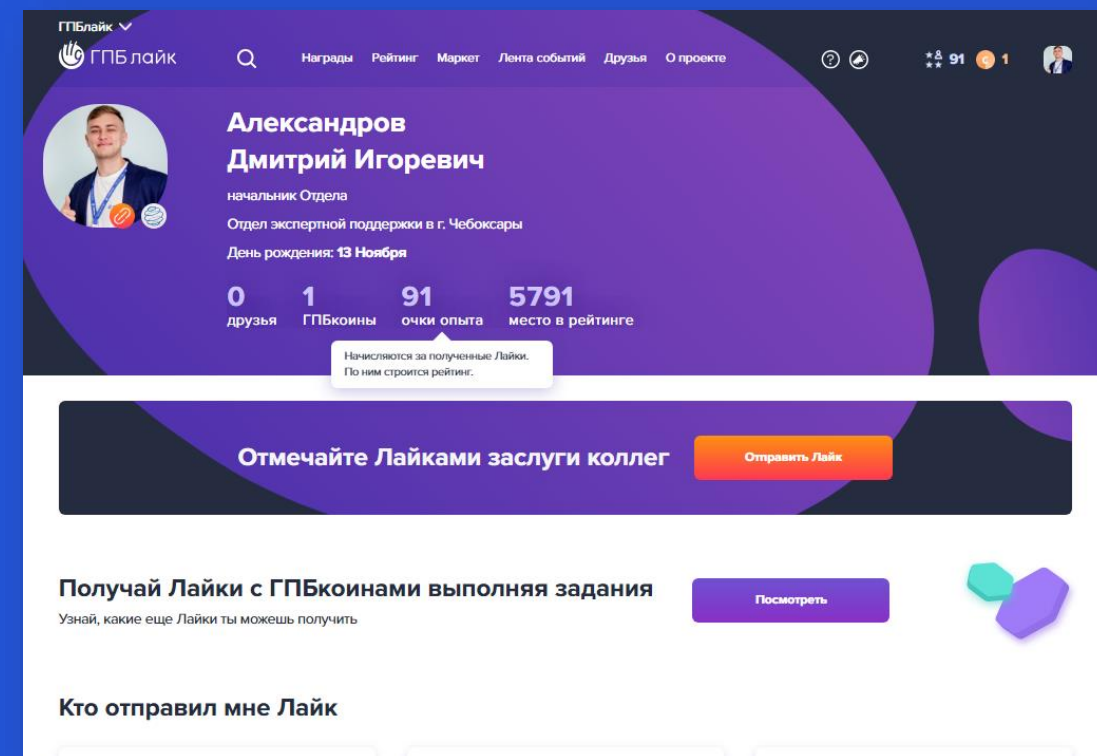
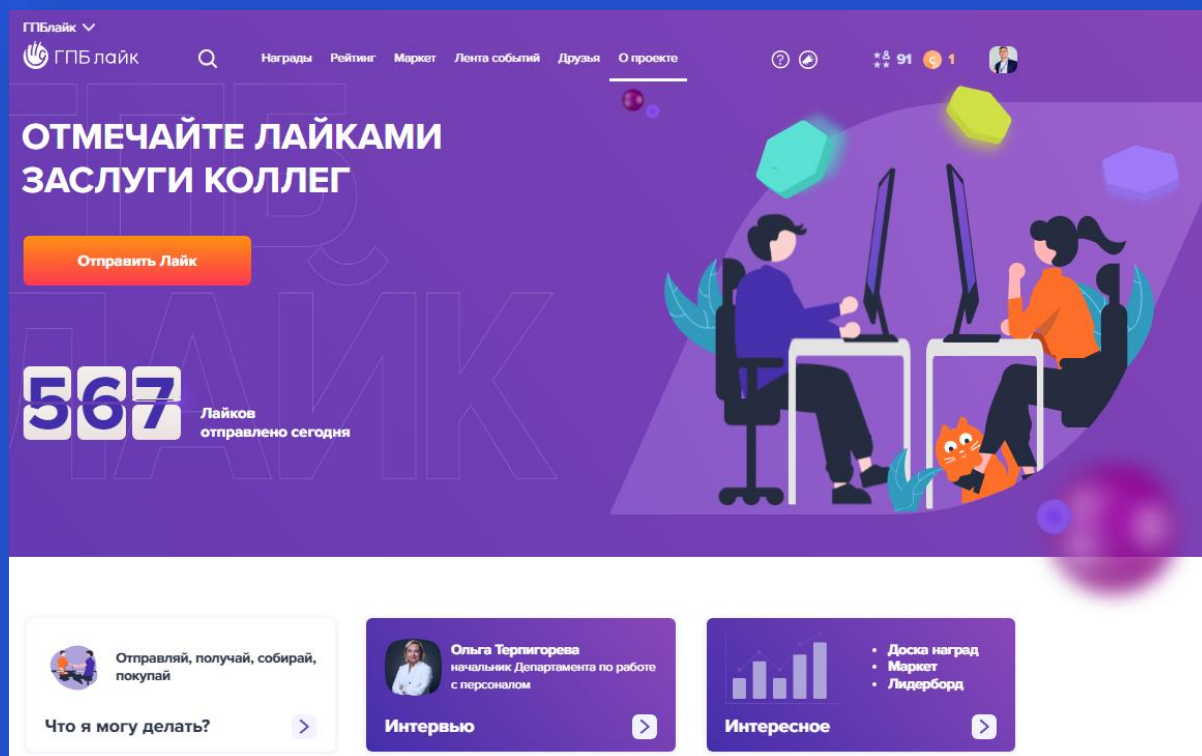
- Перейдите в приложение
- Выберите нужную дебетовую карту
- Нажмите «Настроить», далее – «Перевыпустить» или «Закрыть счет и карту»
- Отсканируйте QR-код и поделитесь вашим мнением об услуге



Важно! Карта не должна быть последней и должна быть разблокирована. Скрытую карту можно найти внизу на главном экране в разделе «Скрытые продукты».

Сделайте приложение лучше вместе с нами!

Департамент развития клиентского опыта



Цикл опросов сотрудника КЦ

Ежегодно (август)

Ежегодно (март)

Ежегодно (май)

По потребности

Happy Index

Опрос от подрядчика –
Happy Job – для измерения
вовлеченности,
удовлетворенности,
лояльности

Опрос внутреннего клиента

Оценка эффективности
мероприятий, на основе
результатов опроса Happy
Job

Опрос по стрессу

Оценка состояния персонала
по западающим зонам, для
предоставления адресной
помощи и отслеживания
динамики

Корпоративный опрос

Измерение
удовлетворенности
сервисами банка и
взаимодействия в
корпоративной среде

Сервис поддержки сотрудников

Все обращения конфиденциальны

Подробнее



ГПБзабота — это бесплатные консультации профессиональных психологов, юристов, финансовых советников, налоговых и ЗОЖ-экспертов, ветеринаров, которые помогают решать вопросы быстро, индивидуально, конфиденциально. Программа реализуется совместно с сервисом Европейской юридической службы «Добросервис».

Новости

Все Вебинар Дайджест Марафон Новости проекта



20 июня 2024 г. Вебинар

Что делать, если чувствуешь эмоциональное выгорание?

1 июля поговорим о причинах и последствиях эмоционального выгорания



4 июня 2024 г. Вебинар

Кто украл вдохновение?

17 июня обсудили, куда пропало вдохновение и что с этим делать



30 мая 2024 г. Новости проекта

Эмоциональное выгорание

Новый курс на «Импульсе»



16 мая 2024 г. Дайджест

Дайджест благополучия

Май 2024, Work-life balance на работе: миф или реальность?

- Консультациями в рамках программы ГПБзабота могут воспользоваться все штатные сотрудники
- В рамках программы ГПБзабота консультации оказывают профессиональные психологи, юристы, финансовые советники, ЗОЖ-эксперты, ветеринары и лайф-коучи «Добросервис», предоставляемого ООО «Европейская Юридическая Служба»
- Обращения сотрудников и все личные данные анонимны и конфиденциальны

Показатели и достижения

Happy Index 2023

Вовлеченность	90% (+8 п.п.)
Лояльность	97% (+13 п.п.)
Удовлетворенность	91% (+18 п.п.)

Claim Rate

2024* к 2022

0,25
-

CSI сотрудника

2024* к 2022

4,33
+0,2

Общий CSI

2024* к 2022

4,15
+0,12

FCR 24

2024* к 2022

81%
+5 п.п.

Как мы развивали культуру обратной связи

