

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 отдела, в каждом из которых сосредоточены уникальные компетенции от специалиста контактного центра до ИТ специалиста. Мы помогаем развивать внутренние сервисы: собираем и обрабатываем обратную связь, анализируем, выявляем потребности клиента и создаем сервис под ключ.

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
отчетности QW



Информационное
пространство Confluence

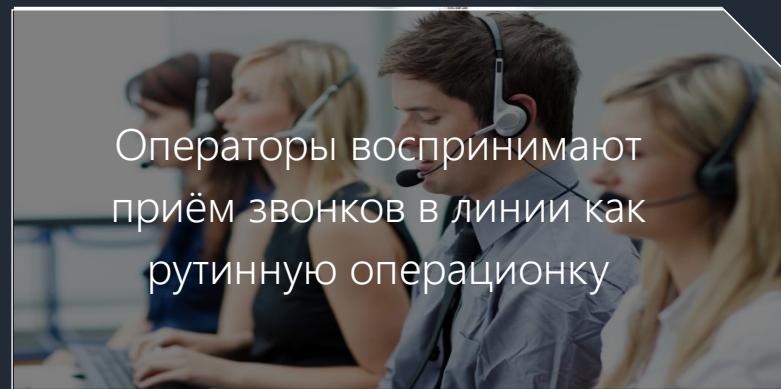


Модуль исходящего
обзвона

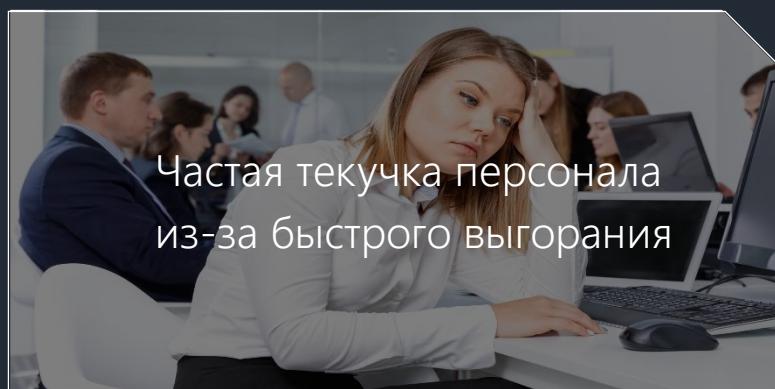


NICE customer feedback

Частые проблемы, с которыми сталкиваются менеджеры в контактных центрах



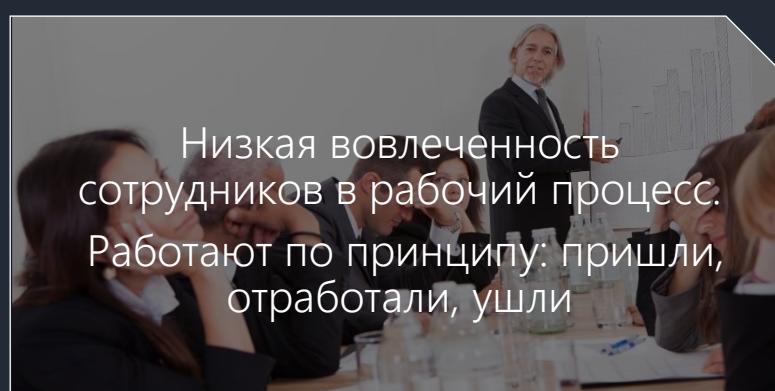
Операторы воспринимают
приём звонков в линии как
рутинную операцию



Частая текучка персонала
из-за быстрого выгорания



Сотрудники не видят своё
профессиональное
развитие в стенах КЦ



Низкая вовлеченность
сотрудников в рабочий процесс:
Работают по принципу: пришли,
отработали, ушли



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

Всегда чувствует необходимость доводить начатое дело до завершения. Планирует деятельность, практически относиться к окружающим вещам. Склонна проявлять любовь и заботу о близких, любит шумные веселья, компании. Добродушна, но резковата, может быть вспыльчива и упретой. 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.



Опрос мотивации и вовлеченности персонала на площадке Opresso

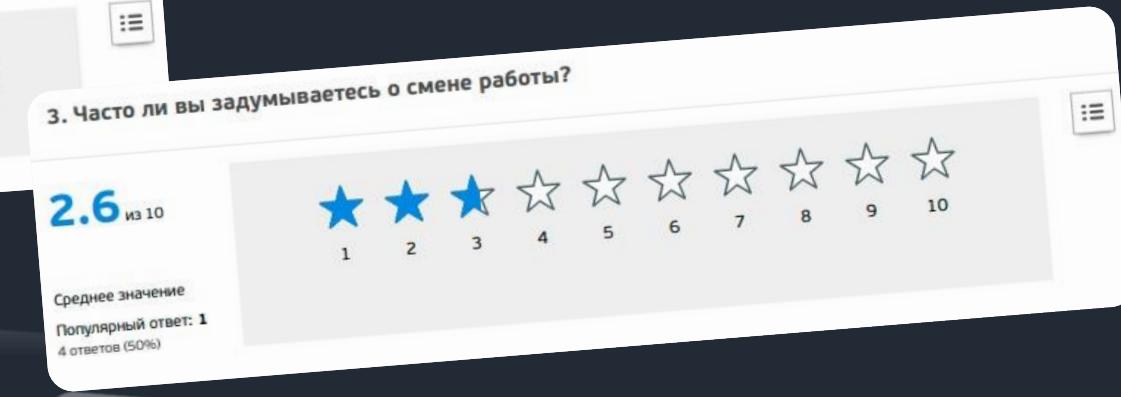
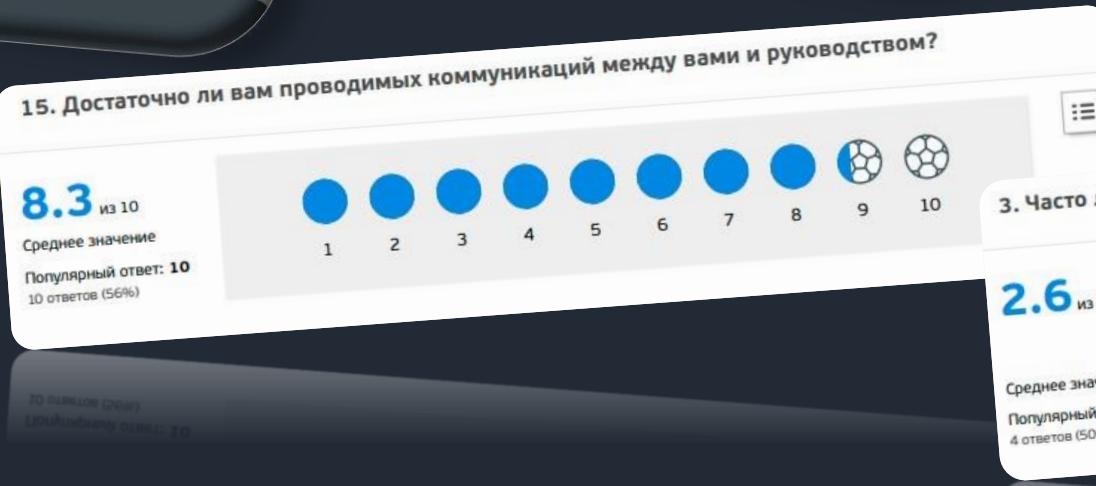
Презентация опроса



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

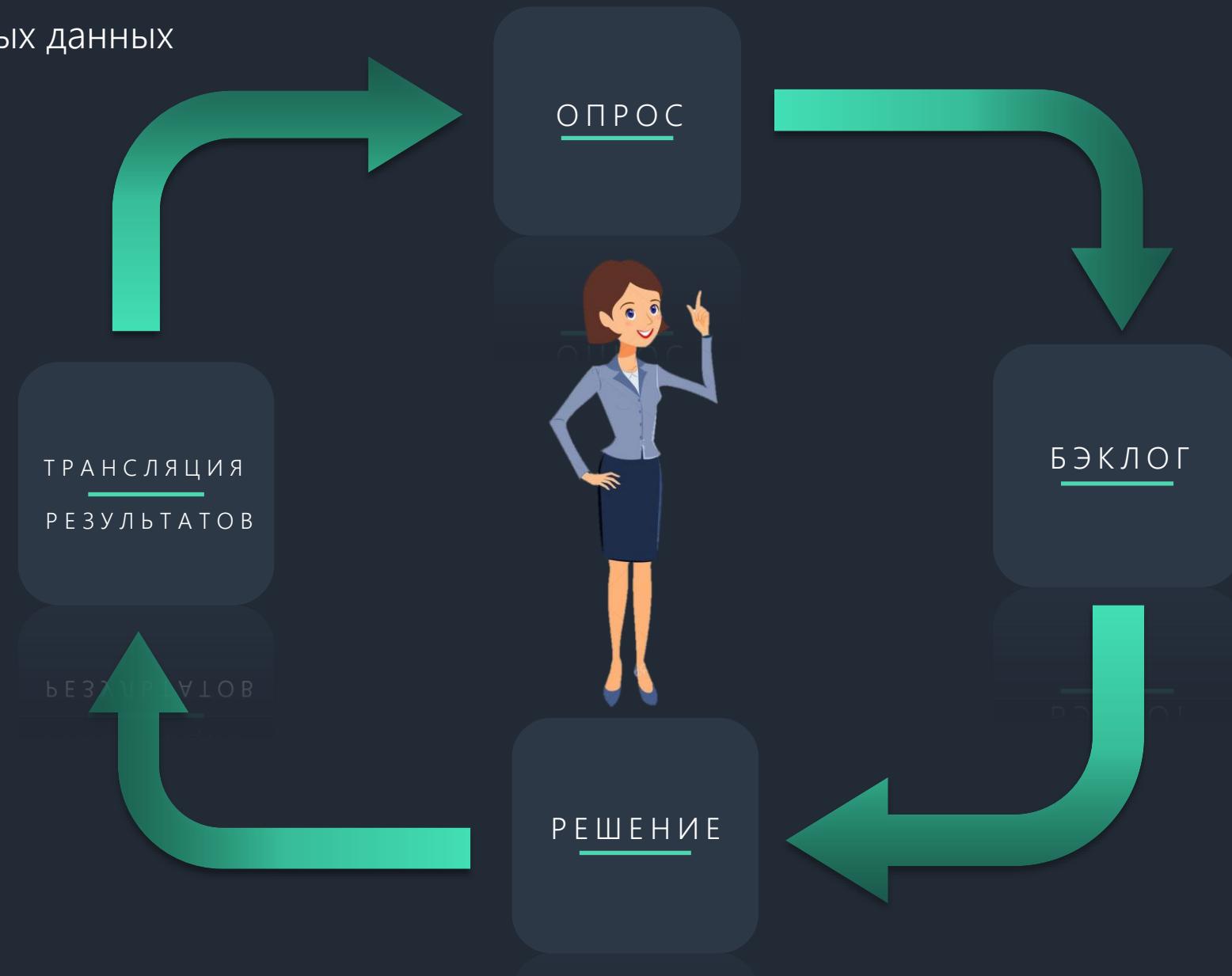
Опрос мотивации и вовлеченности персонала на площадке Oprossо

Как проводим?



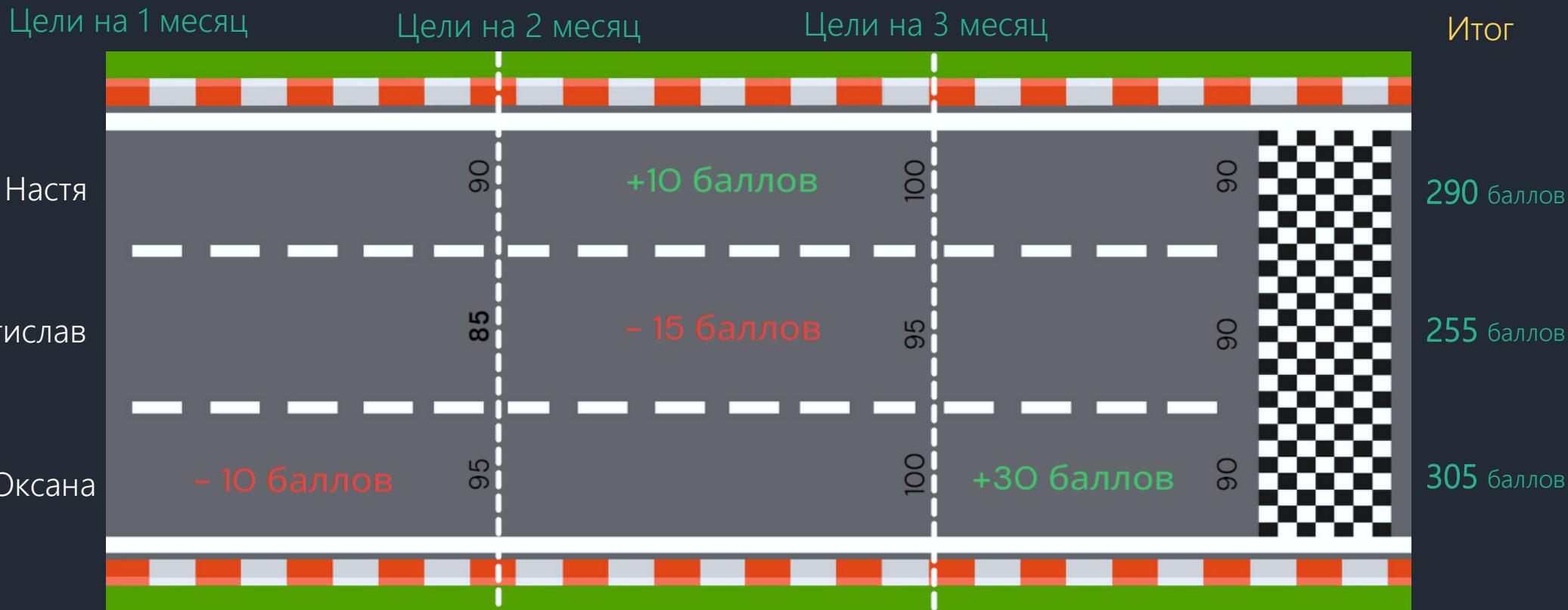
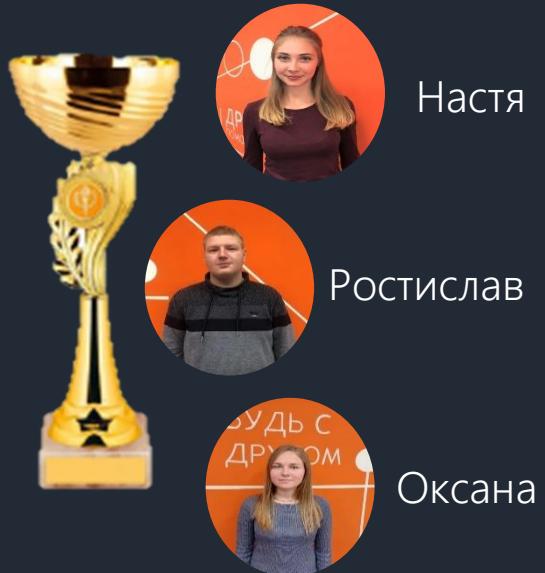
Опрос мотивации и вовлеченности персонала на площадке Opresso

Обработка полученных данных



Геймификация рабочего процесса как Нематериальная мотивация

«Марафон»



Начисление дополнительных баллов

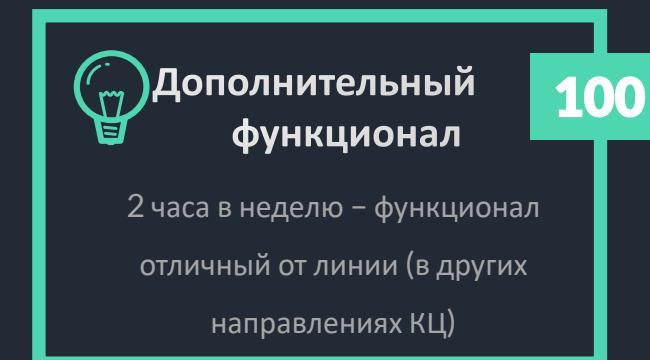
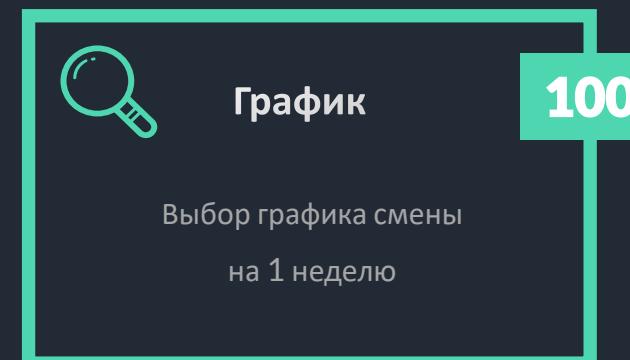
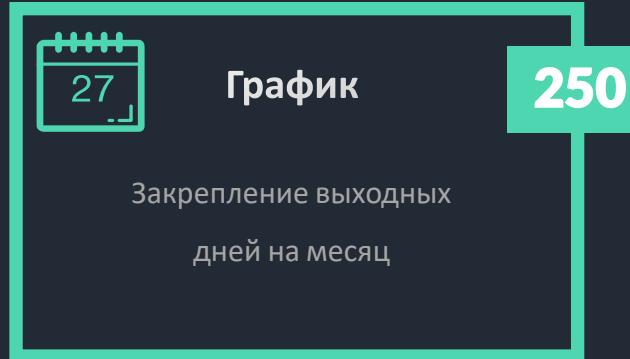
- прохождение теста (+ 30 баллов)
- благодарность (+ 10 баллов)
- пройденное обучение (+ 10 баллов)

Списание баллов

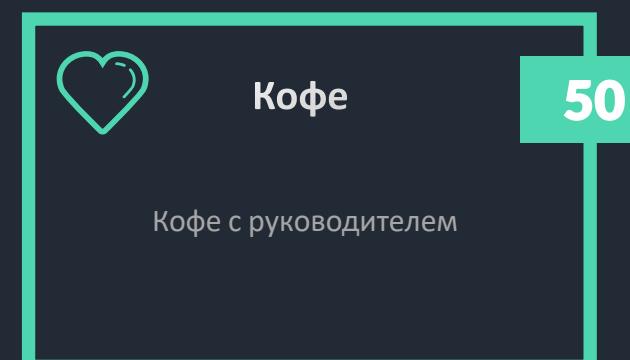
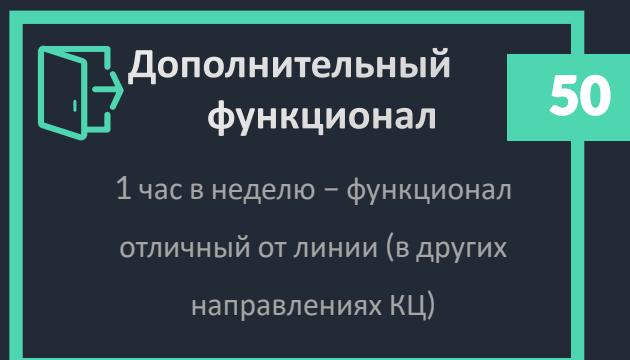
- жалоба (- 10 баллов)
- дисциплина (~ 30 баллов за 1 нарушение)

Геймификация рабочего процесса как Нематериальная мотивация

Нематериальная мотивация



Первые 3 места обменивают баллы на бонусы



Развитие сотрудников в параллели с рабочим процессом

Этапы развития сотрудника



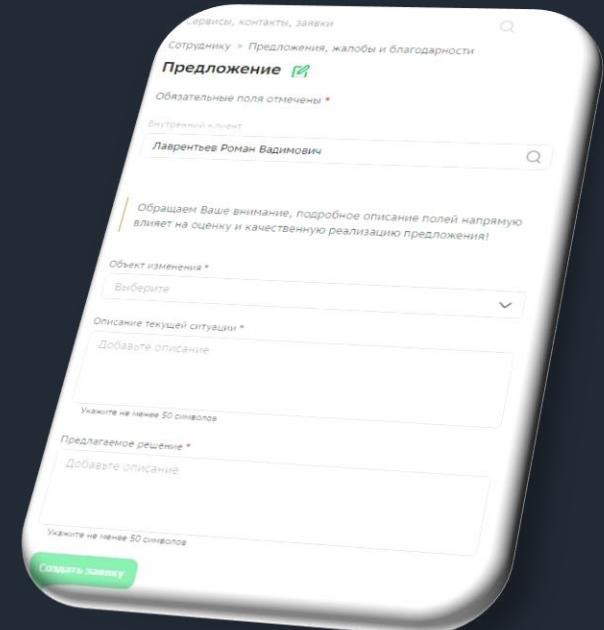
Составляем ИПР

Оцениваем эффективность и реальность предложенной идеи

Сотрудник выдвигает идею по развитию данного направления в нашем КЦ

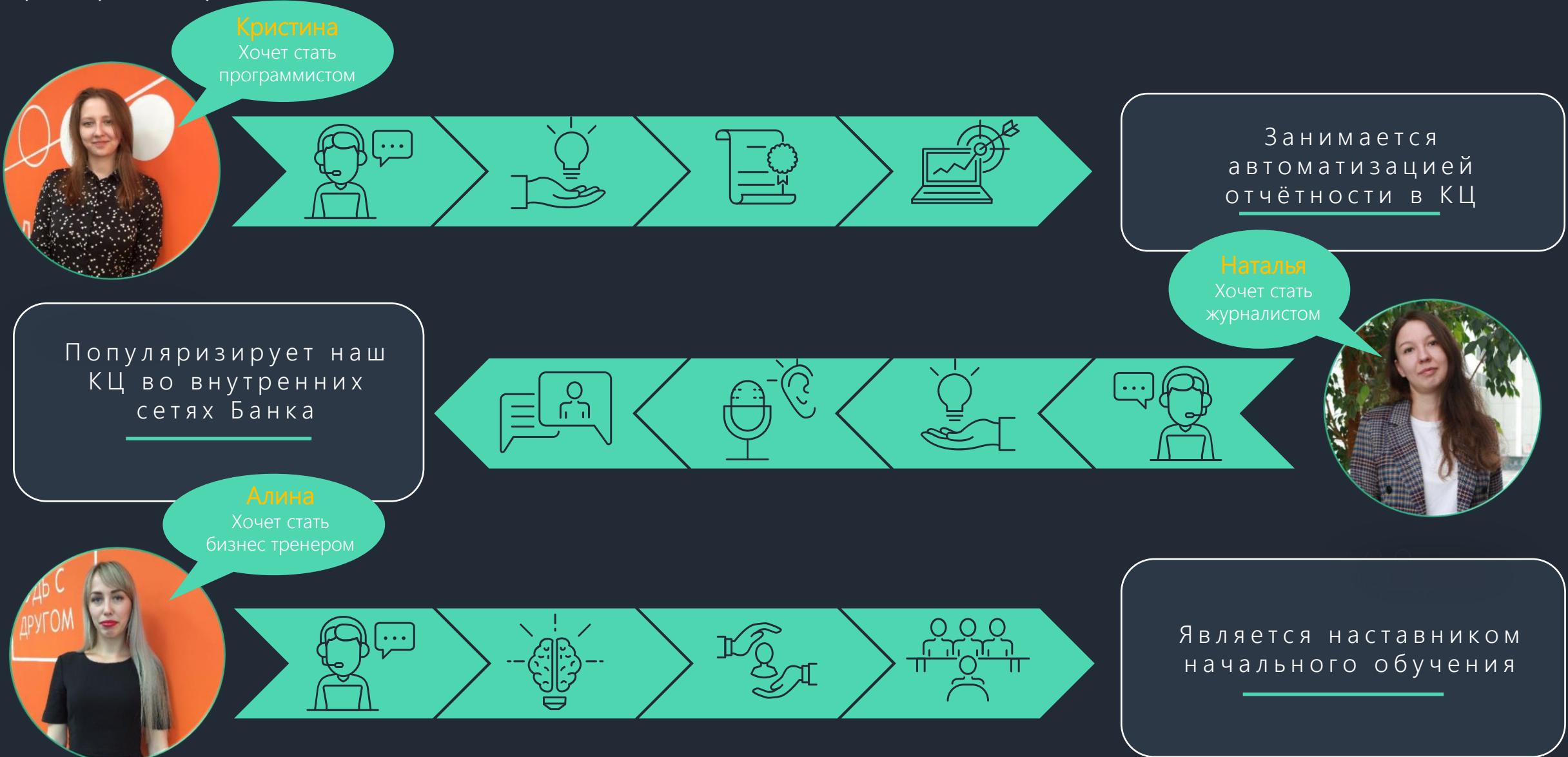
Выявляем потребности развития у сотрудника

Привлекаем сотрудника к совместной реализации данного проекта



Развитие сотрудников в параллели с рабочим процессом

Примеры из практики



Контакты



Роман Лаврентьев

Руководитель направления
Голосовой поддержки

Email: Lavrentyev.ro.va@sberbank.ru

