

ЦИФРОВОЕ
РАБОЧЕЕ
ПРОСТРАНСТВО

С чего все начиналось...



Много разных отчетов:

- ✓ финансовые
- ✓ операционные
- ✓ качество
- ✓ клиентский опыт



Много данных и много времени



Отсутствие подсказок и рекомендаций в моменте



Цифровое рабочее пространство

СТАТИСТИКА ПО ПОКАЗАТЕЛЯМ

АНАЛИТИКА

СМОТ

РАЗНЫЕ ТИПЫ РЕКОМЕНДАЦИЙ

ОБУЧЕНИЕ

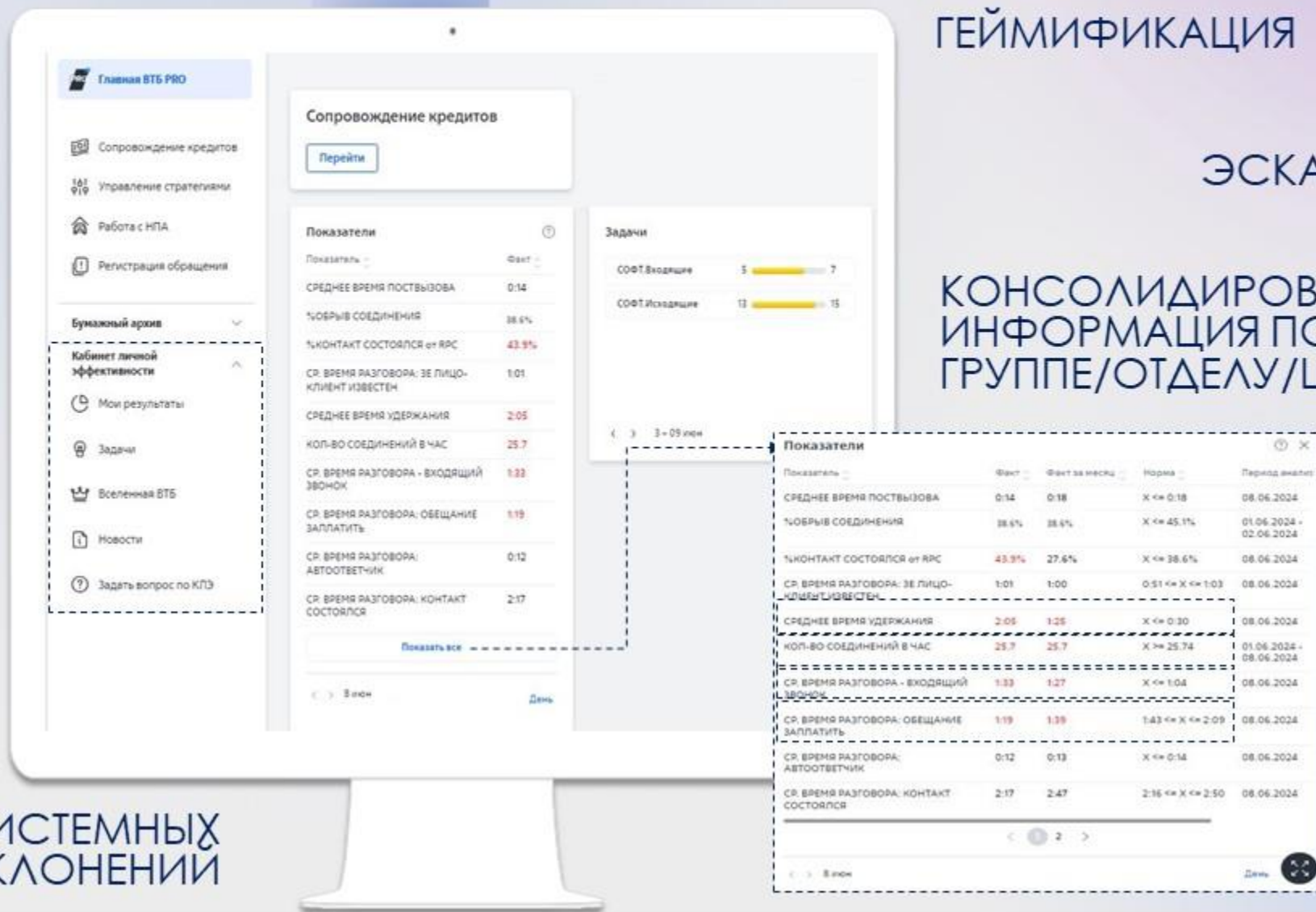
ЕЖЕДНЕВНЫЕ ОБНОВЛЕНИЯ

КОНТРОЛЬ СИСТЕМНЫХ ОТКЛОНЕНИЙ

ГЕЙМИФИКАЦИЯ

ЭСКАЛАЦИЯ

КОНСОЛИДИРОВАННАЯ ИНФОРМАЦИЯ ПО ГРУППЕ/ОТДЕЛУ/ЦЕНТРУ



Цифровое рабочее пространство сотрудника



Понятные задачи
на день



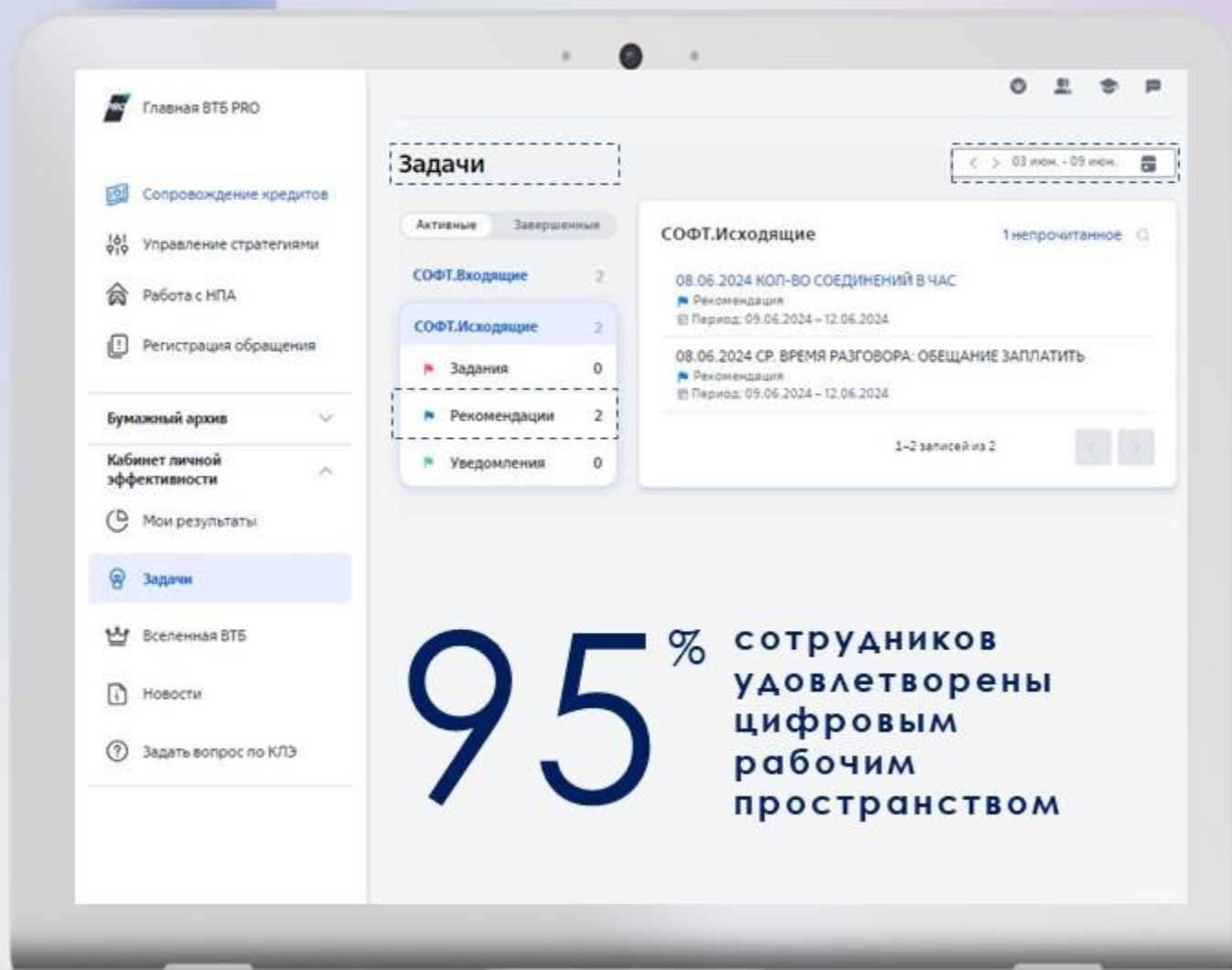
Только показатели
вне целевого
значения



Активные и
завершенные
рекомендации



Период
отработки



95% сотрудников
удовлетворены
цифровым
рабочим
пространством

Цифровое рабочее пространство сотрудника

период
отработки

общие данные
по показателю

рекомендации
к действию

мотивация

форма
обратной связи

Рекомендация Новая Выполнить

Описание | Мероприятия | FAQ | Итоги выполнения | История

08.06.2024 СР. ВРЕМЯ РАЗГОВОРА: ОБЕЩАНИЕ ЗАПЛАТИТЬ

Выполнить до 12 июня СОФТ.Исходящие

Сотрудник:

Период анализа: 08.06.2024 - 08.06.2024 Повторов: 1

Описание

Уважаемый коллега!

За 08.06.2024 выявлено отклонение по показателю **СР. ВРЕМЯ РАЗГОВОРА: ОБЕЩАНИЕ ЗАПЛАТИТЬ**:

| Направл. | Факт | Норма | За месяц | Сч. |
|------------------|-------|----------------------|----------|-----|
| Авто/ Ипотека | 01:19 | от 01:43 до 02:09 | 01:39 | 1 |

Необходимо!

- Проанализировать время диалога с результатом звонка «Обещание заплатить» из Отчета по исходящим вызовам до уровня сотрудника («FullReportTemplate_Naumen»)
- Проанализировать фактический порядок действий и скорректировать в соответствии с методическими материалами БВ в части:
 - типовой структуры разговора с клиентом [ссылка на БВ](#) > ID 10393449
 - соблюдения стандартов обслуживания по телефону [ссылка на БВ](#) > ID 9577722
 - соблюдения типового сценария разговора [ссылка на БВ](#) > ID 610067
 - эффективной работы с возражениями [ссылка на БВ](#) > вкладка работа с возражениями > ID 9578656
 - правил фиксации результата звонка [ссылка на БВ](#) > ID 10393444

Сегодня отличный день для подвига! Действуй!

Форма для направления обратной связи

Завершить выполнение задачи

Укажите причину*

Большое количество претензионных клиентов/клиентов с арестованными счетами

Большое количество кредитных карт на ПЗ

Мигрирующие продукты

Прочие (обязателен комментарий)

Оцените качество задачи?

Отмена | Выполнить

1

2

3

4

5

Цифровое рабочее пространство сотрудника

результаты

свод показателей

фокус внимания

периоды

Главная VTB PRO

- Сопровождение кредитов
- Управление стратегиями
- Работа с НПА
- Регистрация обращения

Бумажный архив

Кабинет личной эффективности

Мои результаты

Задачи

Вселенная VTB

Новости

Задать вопрос по КЛЭ

Мои результаты

Мои результаты | ЕМОТ | Обучение

| Показатель | Факт |
|--|-------|
| СРЕДНЕЕ ВРЕМЯ ПОСТВЫЗОВА | 0:14 |
| %ОБРЫВ СОЕДИНЕНИЯ | 38.6% |
| %КОНТАКТ СОСТОЯЛСЯ от АРС | 43.9% |
| СР. ВРЕМЯ РАЗГОВОРА: ЗЕ ЛИЦО-КЛИЕНТ ИЗВЕСТЕН | 1:01 |
| СРЕДНЕЕ ВРЕМЯ УДЕРЖАНИЯ | 2:05 |
| КОП-ВО СОЕДИНЕНИЙ В ЧАС | 25.7 |
| СР. ВРЕМЯ РАЗГОВОРА - ВХОДЯЩИЙ ЗВОНОК | 1:33 |
| СР. ВРЕМЯ РАЗГОВОРА: ОБЕЩАНИЕ ЗАПЛАТИТЬ | 1:19 |
| СР. ВРЕМЯ РАЗГОВОРА: АВТООТВЕТЧИК | 0:12 |
| СР. ВРЕМЯ РАЗГОВОРА: КОНТАКТ СОСТОЯЛСЯ | 2:17 |

Сравнение по кол-ву отклонений на сотрудника в день

| Объект | За прошедший раб. день |
|------------------|------------------------|
| 1_По сотруднику | 3.2 |
| 2_По группе | 2.5 |
| 3_По направлению | 3.1 |
| 3_По отделу | 3.1 |
| 4_По площадке | 3.6 |
| 5_По ЦДУ | 3.7 |

CSI (по группе)

| ФИО | CSI (текущее) |
|-------------|---------------|
| Сотрудник 1 | 88.89 |

сравнение с другими

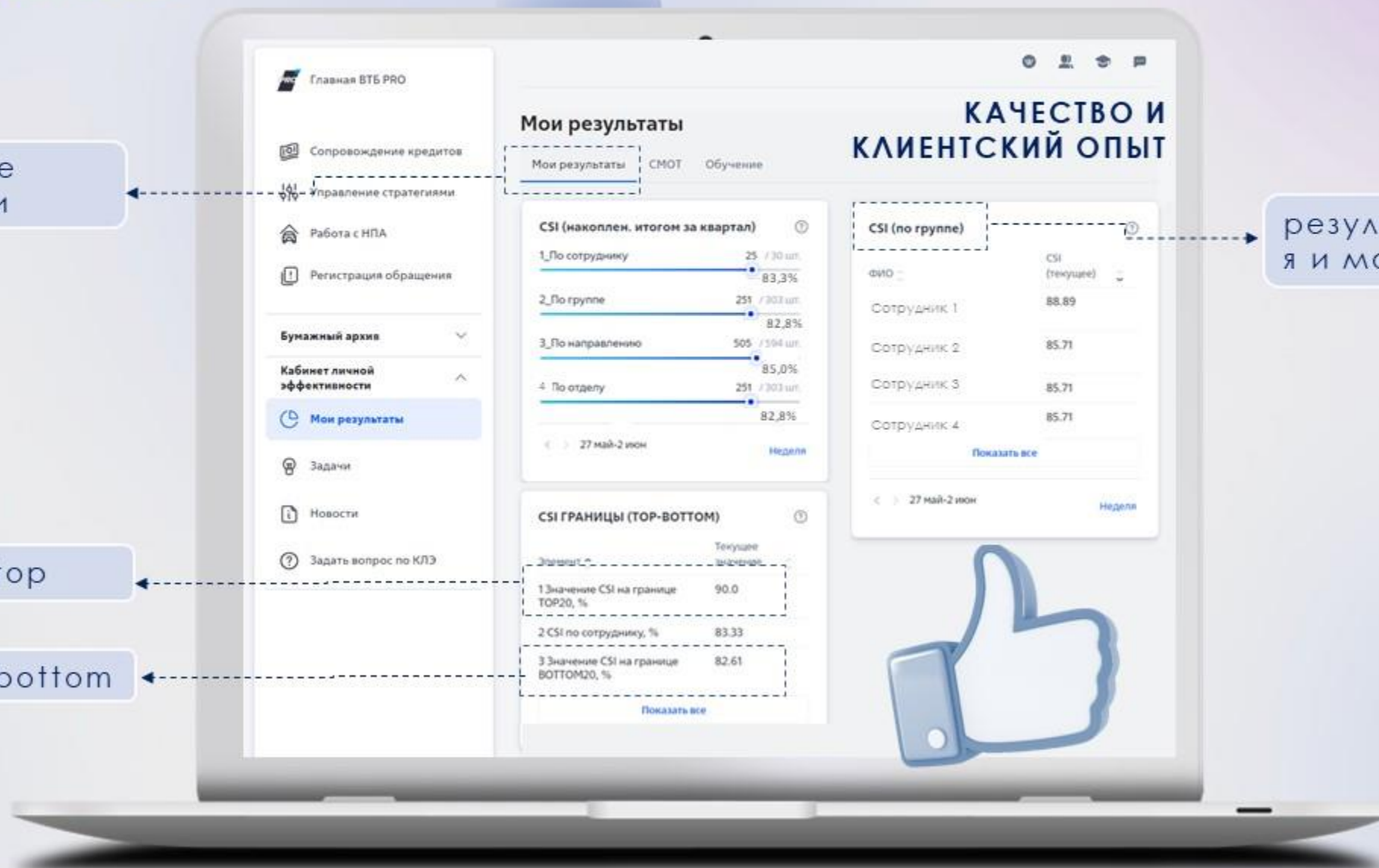
Цифровое рабочее пространство сотрудника

сравнение с другими

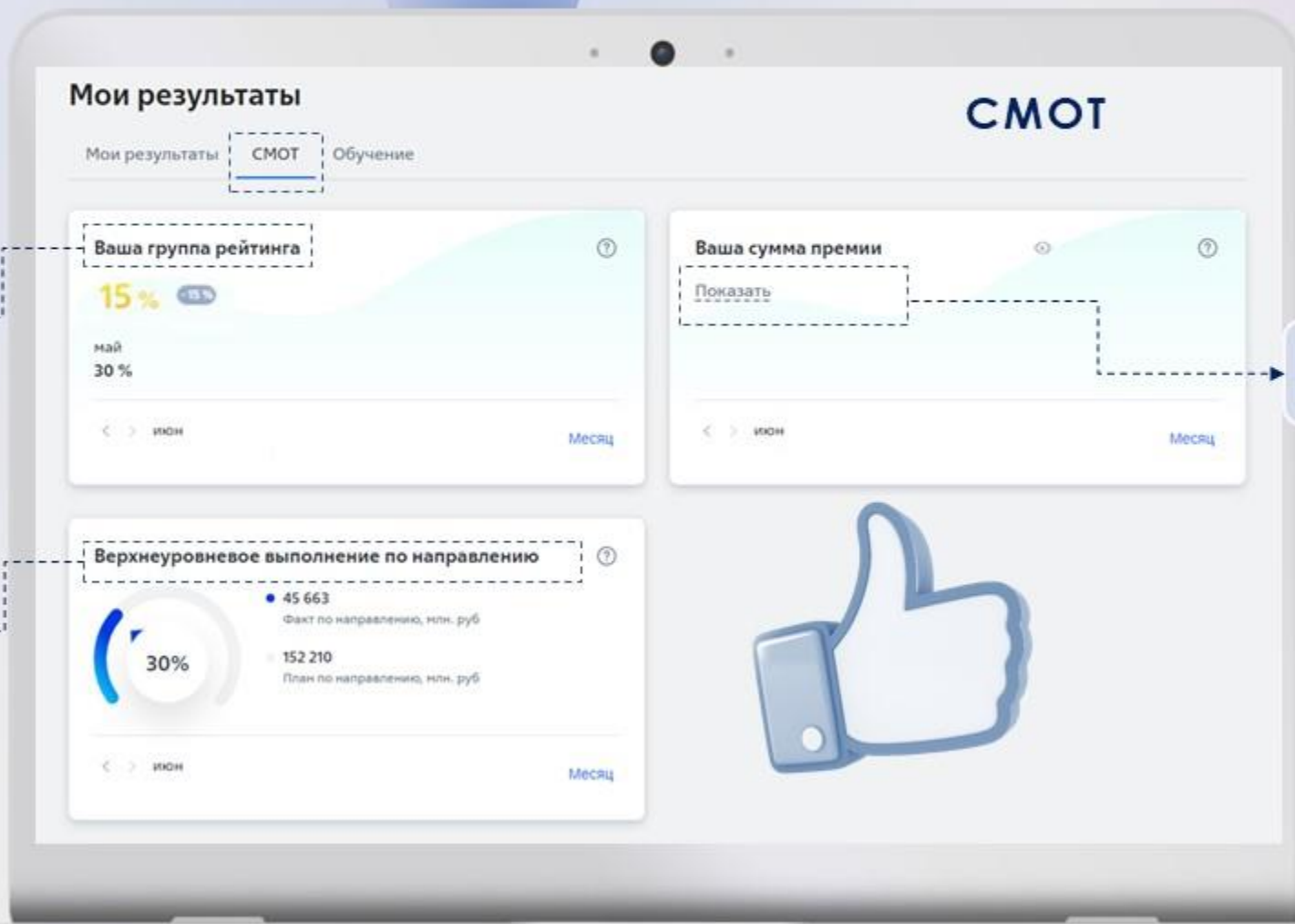
границы top

границы bottom

результаты: я и мои коллеги



Цифровое рабочее пространство сотрудника



место в рейтинге

верхнеуровневое
выполнение

размер премии

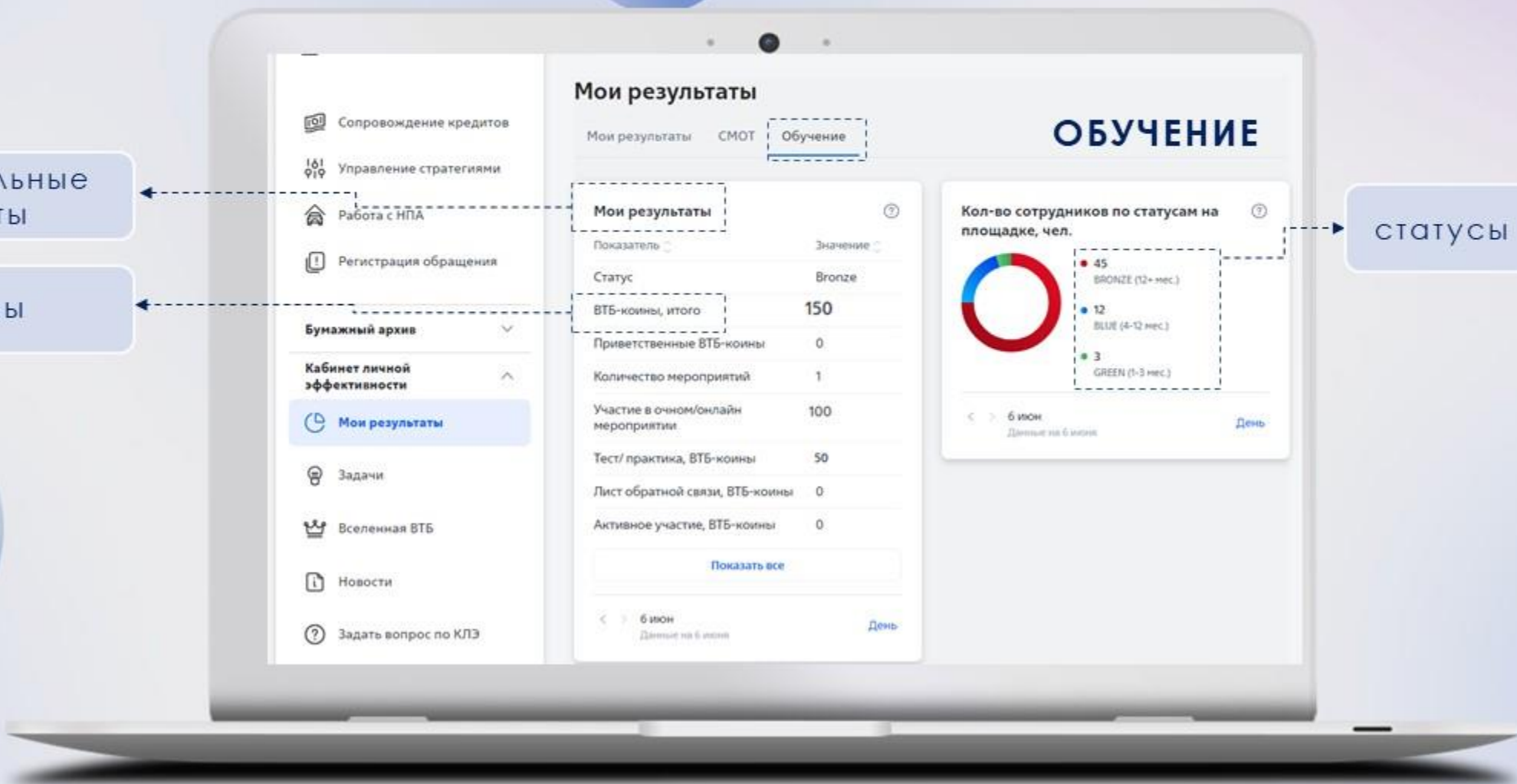


Цифровое рабочее пространство сотрудника

персональные
результаты

VTB- коины

статусы



Мои результаты

Мои результаты СМОТ **Обучение**

Мои результаты

| Показатель | Значение |
|------------------------------------|----------|
| Статус | Bronze |
| VTB-коины, итого | 150 |
| Приветственные VTB-коины | 0 |
| Количество мероприятий | 1 |
| Участие в очном/онлайн мероприятии | 100 |
| Тест/ практика, VTB-коины | 50 |
| Лист обратной связи, VTB-коины | 0 |
| Активное участие, VTB-коины | 0 |

[Показать все](#)

ОБУЧЕНИЕ

Кол-во сотрудников по статусам на площадке, чел.



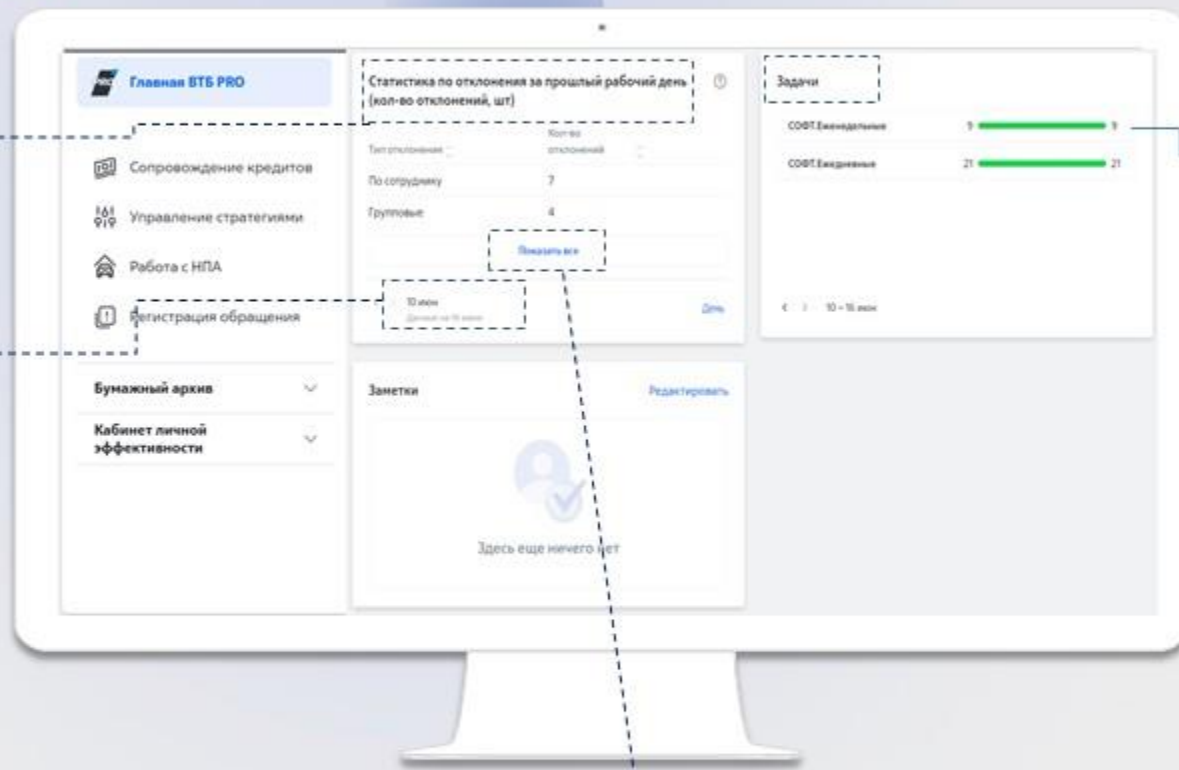
6 июн. Данные за 6 июня. [День](#)

6 июн. Данные за 6 июня. [День](#)

Цифровое рабочее пространство руководителя

отклонения: на
сотрудника/
групповые

периоды/даты



текущий статус
по задачам:
Зеленый - выполнено 100%
Желтый - выполнено на 50%
Красный - менее -50%

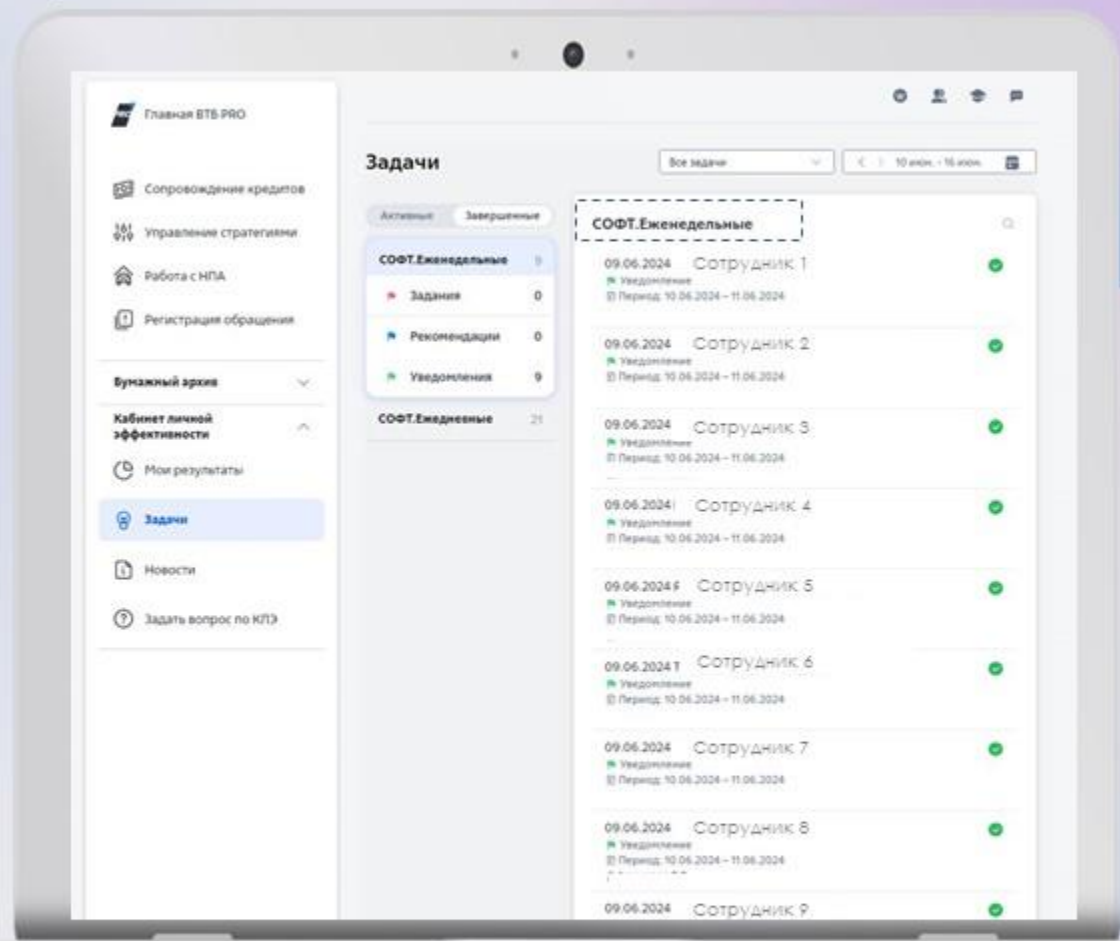
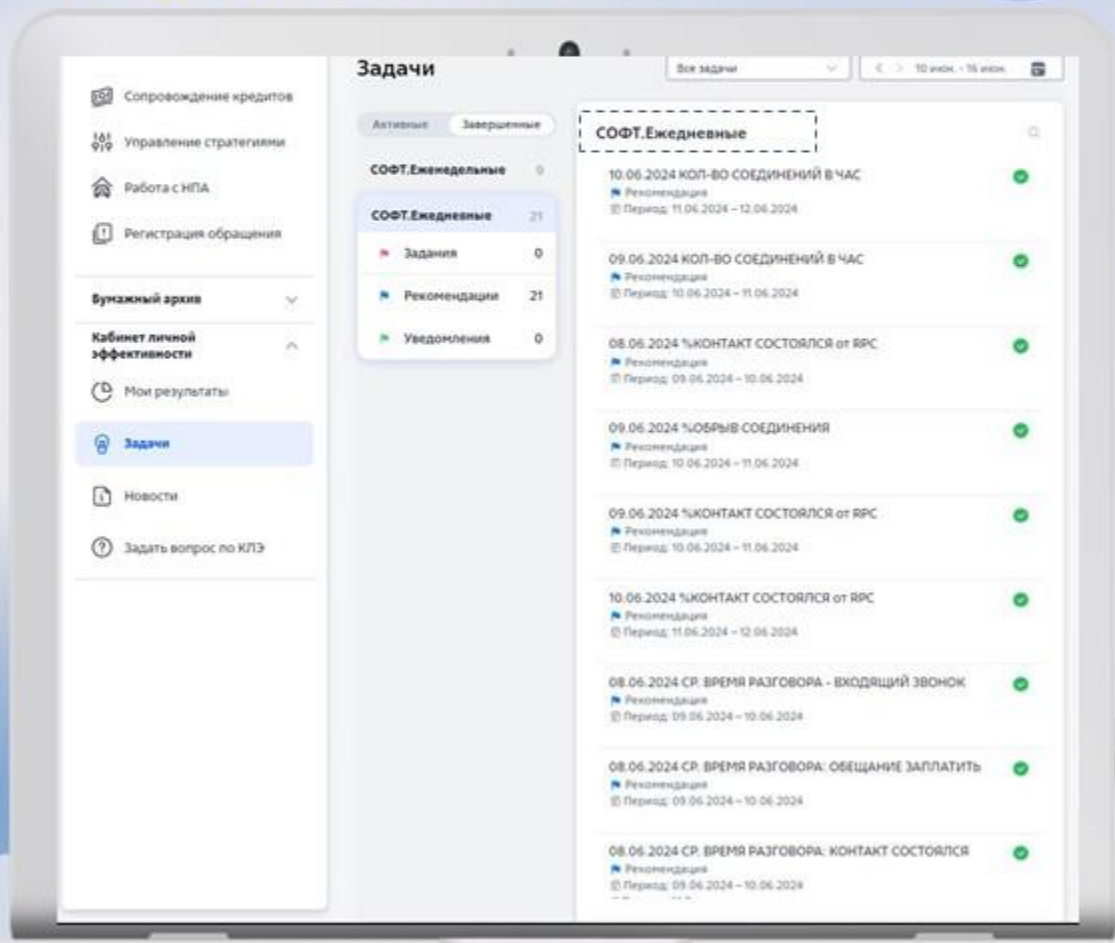
Статистика по отклонения за прошлый рабочий день (кол-во отклонений, шт)

| Тип отклонения | Кол-во отклонений | Макс. счетчик |
|----------------|-------------------|---------------|
| По сотруднику | 7 | 9 |
| Групповые | 4 | 2 |

счетчик
повторений

Цифровое рабочее пространство руководителя

ЕЖЕДНЕВНЫЕ – ОТКЛОНЕНИЯ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ



ЕЖЕНЕДЕЛЬНЫЕ – РЕЗУЛЬТАТЫ РАБОТЫ ПО СОТРУДНИКУ

Цифровое рабочее пространство руководителя

ЕЖЕДНЕВНЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

- Сопровождение кредитов
- Управление стратегиями
- Работа с НПД
- Регистрация обращения

Бумажный архив

Кабинет личной эффективности

- Мои результаты
- Задачи**
- Новости
- Задать вопрос по КЛЗ

← Рекомендация Выполнена

Описание Мероприятия FAQ Итоги выполнения История

09.06.2024 СР. ВРЕМЯ РАЗГОВОРА: ОБЕЩАНИЕ ЗАПЛАТИТЬ

Выполнить до 11 июня СОФТ.Ежедневные

Сотрудник: Сотрудник 1

Период анализа: 09.06.2024 - 09.06.2024 Повторов: 18

Описание

Указанный коллега!

На **09.06.2024** по вашему подразделению **ГДУИМАН** 60% сотрудников (3 из 5) отклоняются по показателю **СР. ВРЕМЯ РАЗГОВОРА: ОБЕЩАНИЕ ЗАПЛАТИТЬ** в анализируемой дате и за период с начала месяца.

Внимание! Зафиксировано групповое отклонение (счетчик 1). Групповое отклонение возникает когда половина или более половины сотрудников подразделения одновременно отклоняются в анализируемой дате и за период с начала соответствующего месяца.

| ФИО | Факт | За месяц | Норма | Сч. | История |
|-------------|-------|----------|-------------------|-----|---------|
| Сотрудник 1 | 02:34 | 02:45 | от 01:43 до 02:09 | 61 | ▶ |
| Сотрудник 2 | 02:25 | 02:27 | от 01:43 до 02:09 | 61 | ▶ |
| Сотрудник 3 | 02:20 | 02:24 | от 01:43 до 02:09 | 2 | ▶ |
| Сотрудник 4 | 01:48 | 01:54 | от 01:43 до 02:09 | | ▶ |

09.06.2024
 Значение: **02:20**
 За месяц: **02:24**
 Норма: от 01:43 до 02:09
 Статус: **Есть отклонение**
 Счетчик: **2**

06.06.2024
 Значение: **02:26**
 За месяц: **02:26**
 Норма: от 01:43 до 02:09

- Сопровождение кредитов
- Управление стратегиями
- Работа с НПД
- Регистрация обращения

Бумажный архив

Кабинет личной эффективности

- Мои результаты
- Задачи**
- Новости
- Задать вопрос по КЛЗ

← Уведомление Ознакомлен

Описание Мероприятия FAQ Итоги выполнения История

09.06.2024

Выполнить до 11 июня СОФТ.Ежедневные

Сотрудник: Сотрудник 1

Описание

Указанный коллега!

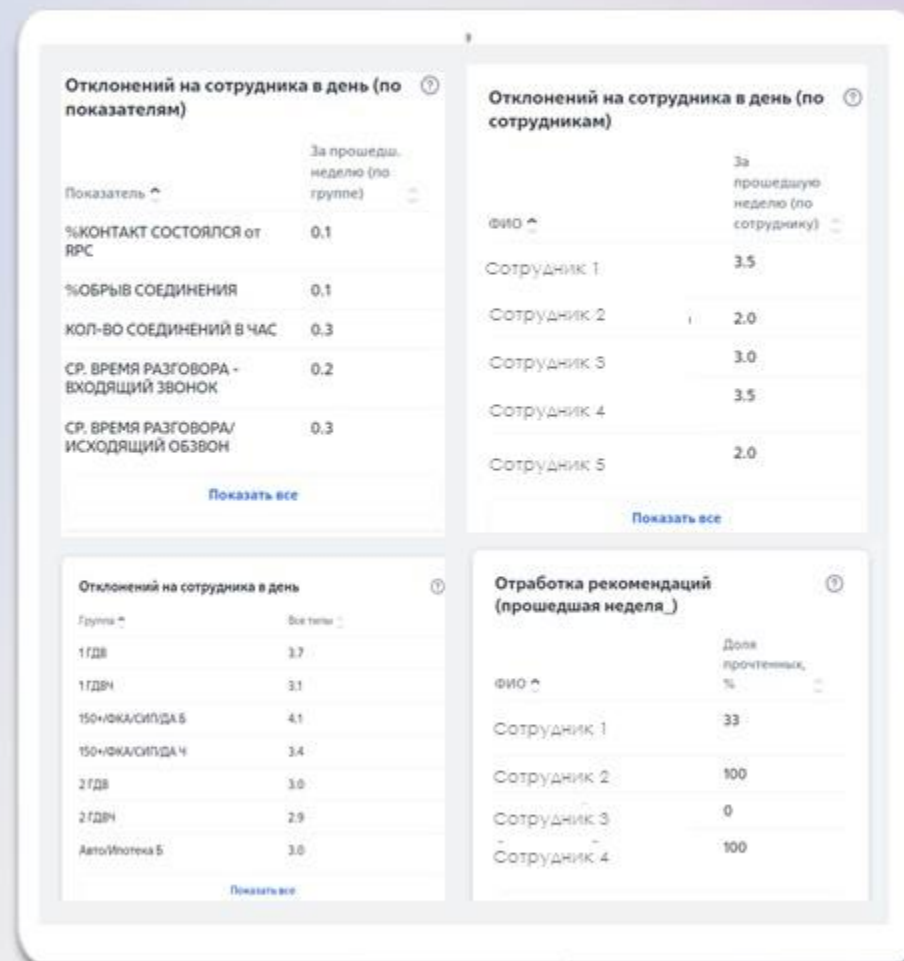
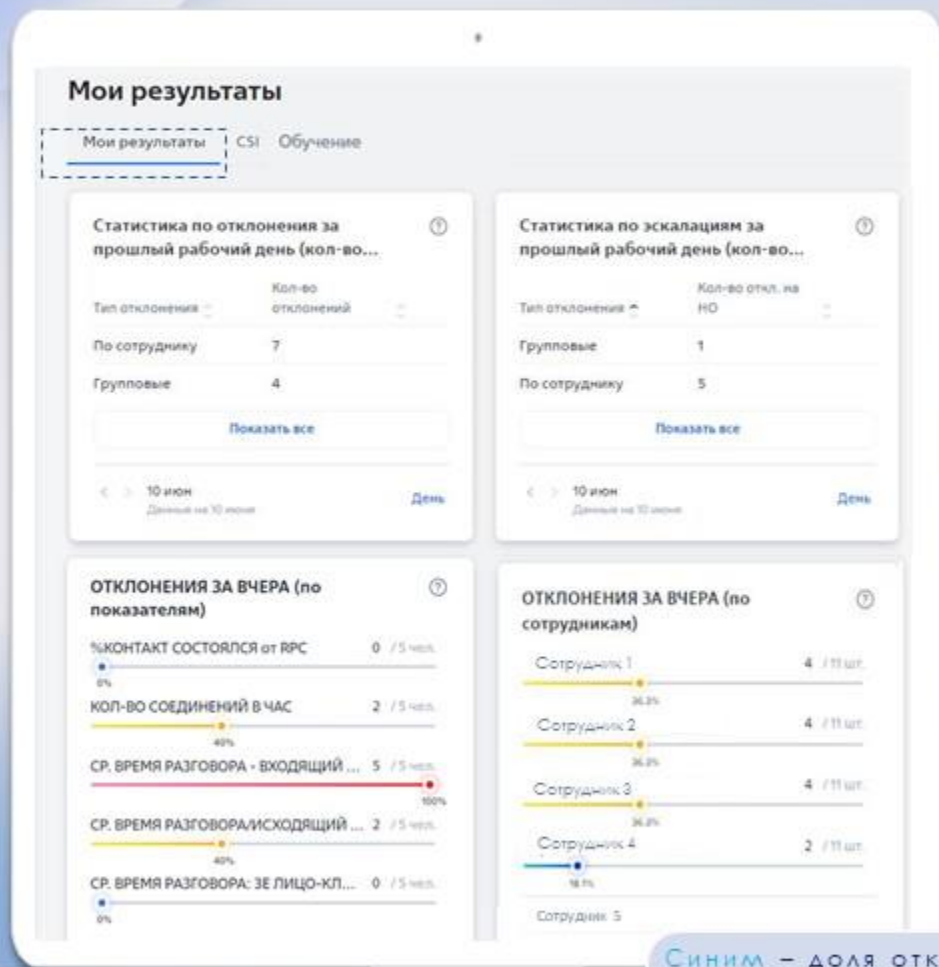
На **09.06.2024** у сотрудника **Сотрудник 3** ряд операционных показателей, рассчитанных накопленным итогом с начала месяца, отклоняются от нормы. Сводная статистика по всем операционным показателям (по направлению **АвтоИпотека**) представлена ниже.

| Показатель | Факт* | Норма | Отчетный период | Кол. откл. ** | Текущ. сч. | История |
|--|-------|-------------------|-----------------|---------------|------------|---------|
| %КОНТАКТ СОСТОЯЛСЯ от ЯРС | 46.4% | не более 38.6% | 01.06 - 09.06 | 4 | 4 ▶ | ▶ |
| СР. ВРЕМЯ РАЗГОВОРА: КОНТАКТ СОСТОЯЛСЯ | 01:55 | от 02:16 до 02:50 | 01.06 - 09.06 | 4 | 4 ▶ | ▶ |
| СР. ВРЕМЯ РАЗГОВОРА: ЗЕ ЛИЦО-КЛИЕНТ ИЗВЕСТЕН | 00:48 | от 00:51 до 01:03 | 01.06 - 09.06 | 2 | 1 ▶ | ▶ |
| %ОБРЫВ СОЕДИНЕНИЯ | 48.1% | не более 51.8% | 01.06 - 09.06 | 0 | 0 ▶ | ▶ |
| КОП-ВО СОЕДИНЕНИЙ В ЧАС | 31.1 | не менее 25.7 | 01.06 - 09.06 | 0 | 0 ▶ | ▶ |

ЕЖЕНЕДЕЛЬНЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

Цифровое рабочее пространство руководителя

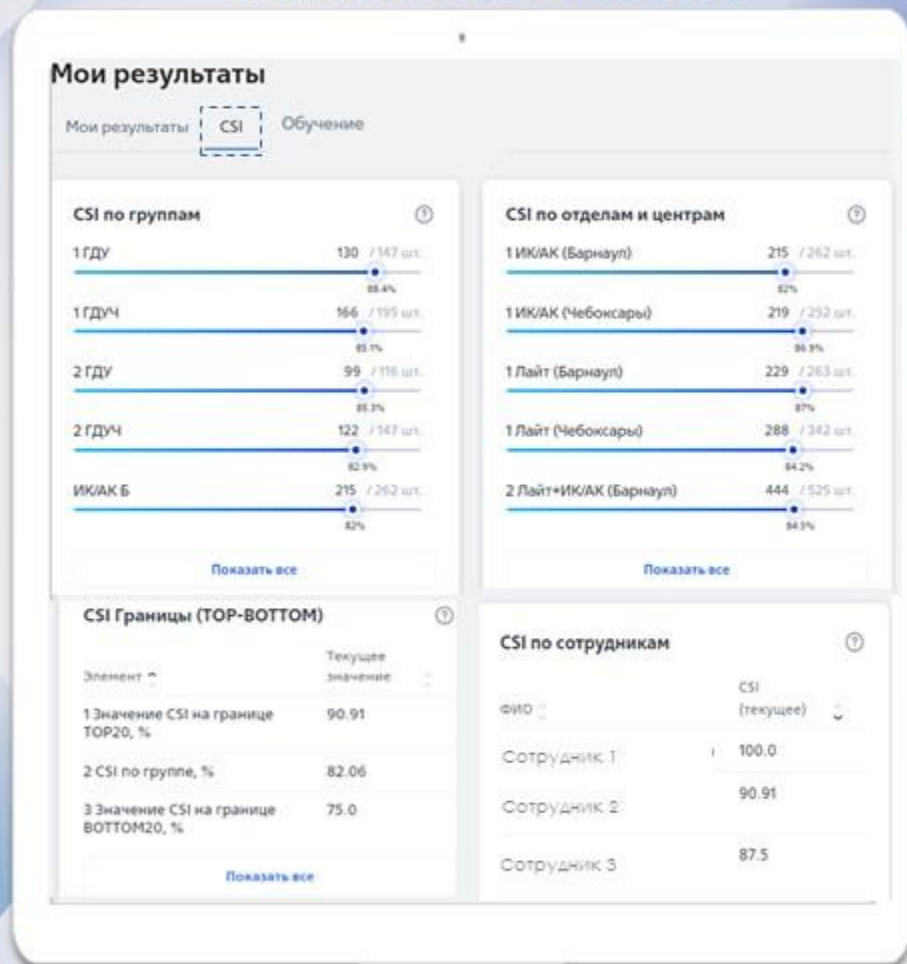
Операционные показатели



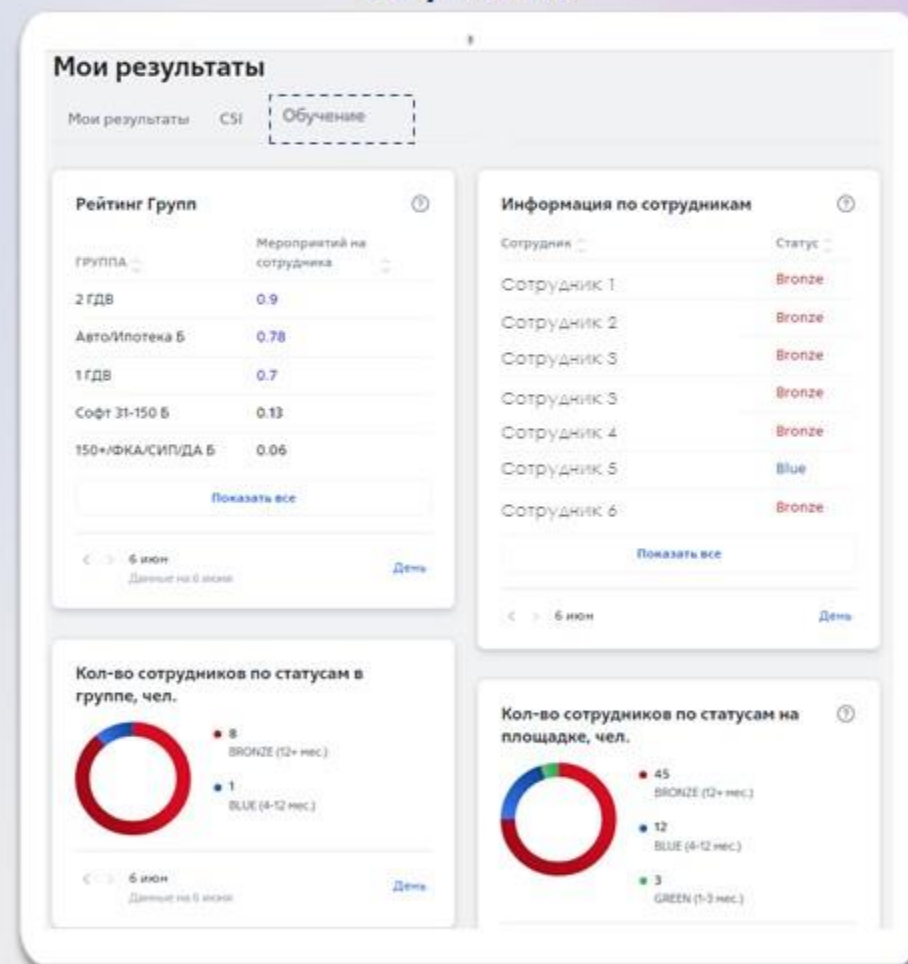
Синим - доля отклонений до 30%
Желтый - доля отклонений до 30% до 70%
Красный - доля отклонений более 70%

Цифровое рабочее пространство руководителя

Показатель качества



Обучение



Цифровое рабочее пространство

ПОЗВОЛИЛО

Перейти на
новое технологичное
решение



+ **25** % сотрудников стали
достигать целевых
значений

Оптимизировать
трудозатраты
менеджера

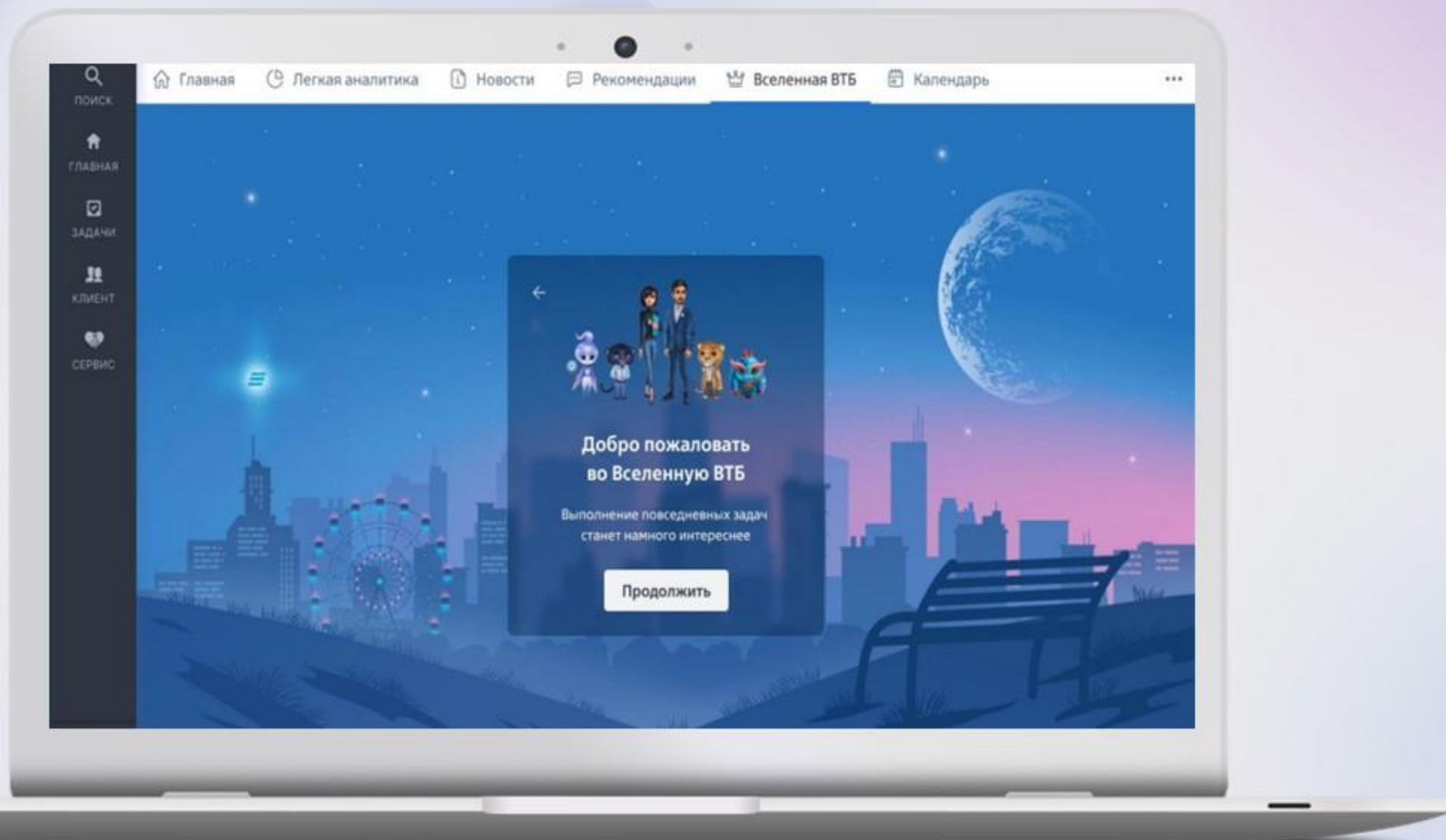
Консолидировать
ключевые метрики

на **20** % увеличилась
эффективность
урегулирования

Повысить
качество работы

Фокусироваться
на важном

Добро пожаловать во Вселенную VTB!



Концепция игры

- Игра откроет портал во Вселенную VTB
- Каждый игрок **выбирает своего героя-персонажа**
- За выполнение ключевых показателей** игрокам **начисляются: медали, опыт и кристаллы**
- Медали определяют Рейтинг** игрока
- Опыт определяет Ранг и Лигу** игрока
- Кристаллы** игрок **тратит на «прокачку» своего героя**



Методика определения лучших:

- 1) **уровень «прокачки» героя**
- 2) **высокий Ранг и Лига**



Выбираем героя

Виктория



Ценит самостоятельность, имеет скрытый творческий потенциал. Не отступает от своих целей. Собранная, обязательная, скромная

Константин



Не сомневается в своем успехе. Уделяет внимание всем аспектам жизни. Целеустремленный, уверенный, пунктуальный

Марк



По праву рождения уготовано большое будущее, но хочет добиться всего сам. Старательный, упорный, добрый, скромный

Беатриса



Родилась в семье актеров. Никогда не попадает в ситуации, когда ее можно застать врасплох или вывести из себя. Никогда не сдастся, хитрая, активная

Лили



Основная миссия: передавать знания в мир. Хороший учитель, умеет доносить свою мысль. Жаворонок, приветливая, перфекционистка

Баги



Немного параноик, мечтает изобрести кошелек с бесконечным запасом денег. Не любит вставать рано утром. Упрямый, всегда говорит то, что думает

Профиль сотрудника

1 Мой профиль:

- Аватарку профиля выбираю из своих героев
- С получением наград растёт ранг
- Лиги для соревнования новичков с новичками, профи с профи
- Вижу количество просмотров и лайков своего профиля



2 Герои - коллекционирование всех, либо "выращивание" каждого



Мой профиль ✓

Алина Иванова

1 ранг

0 / 550 120

32 3376

Мои награды

| Категория | Месяц | 2023 |
|---|---|---|
| СВР-Обещание заплатить - старая | СВР-Обещание заплатить - Старая | Наилучший сотрудник в час - Наилучший сотрудник |
| Наилучший сотрудник в час - Наилучший сотрудник | Наилучший сотрудник в час - Наилучший сотрудник | Наилучший сотрудник в час - Наилучший сотрудник |
| Наилучший сотрудник в час - Наилучший сотрудник | Наилучший сотрудник в час - Наилучший сотрудник | Успехи Дирекции по наград СВР-Обещание заплатить... |

Мои герои

3 героя 1 герой 4 героя

Мои сертификаты 2023 ✓

3

4 Награды

Все награды строятся по бизнес-метрикам. Дополнительно выдаются за кол-во отклонений



Лучший по Кол-ву соединений в час



Лучший по СВР Обещание заплатить



Лучший по РТХФРТР



Лучший по РТР



Лучший по ФРТР

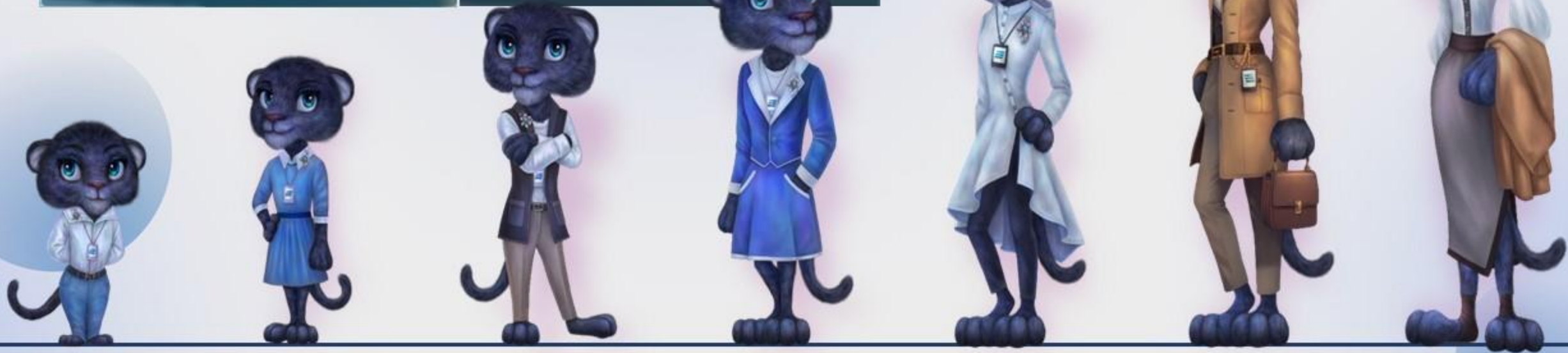


Лучший по ДН

3 Сертификаты за сверхдостижения с возможностью скачивания и печати

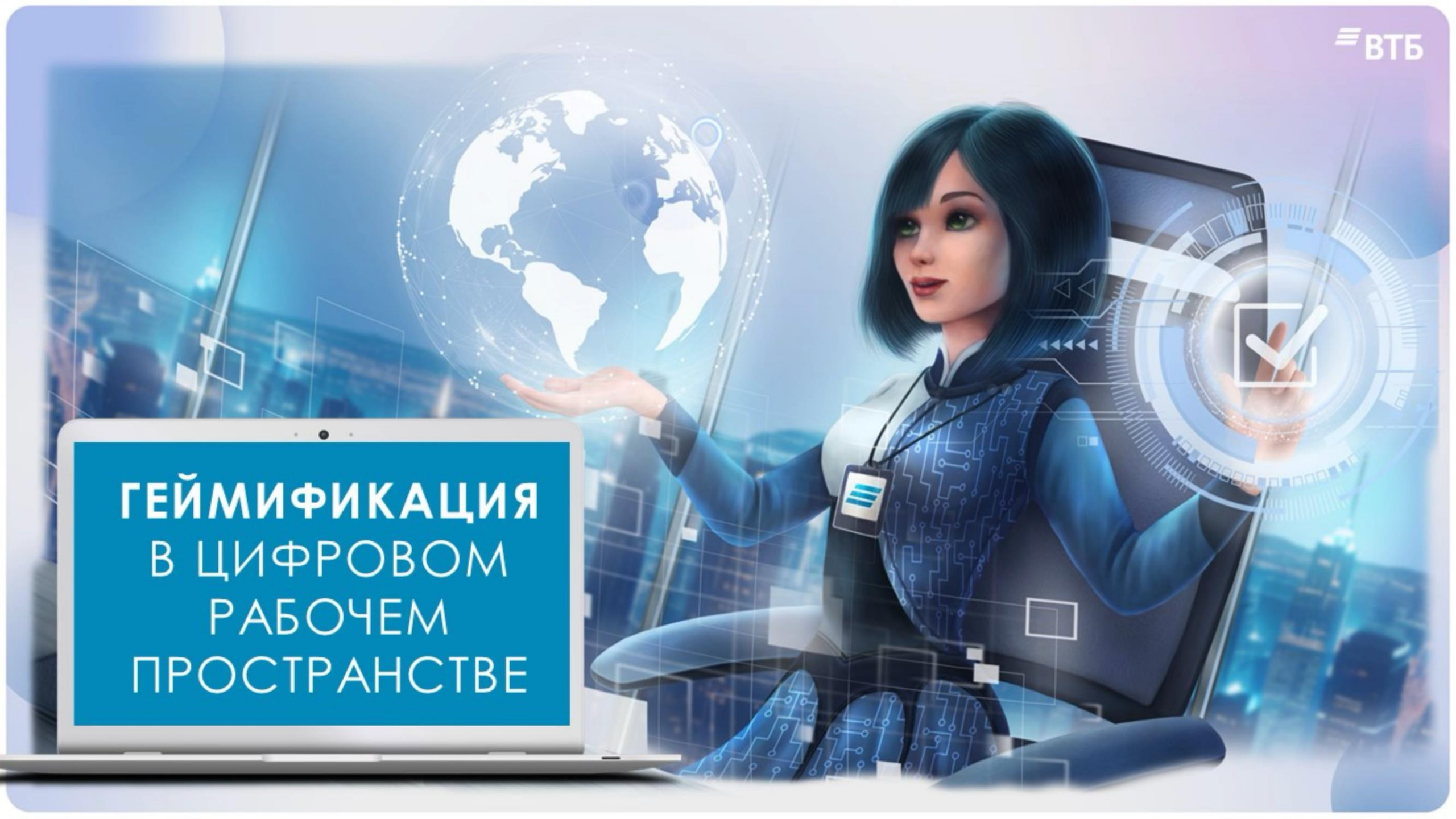


«Прокачка» героя на примере Беатрисы



Давайте посмотрим на Вселенную...





**ГЕЙМИФИКАЦИЯ
В ЦИФРОВОМ
РАБОЧЕМ
ПРОСТРАНСТВЕ**

Цифры и эффекты

100%

Уровень
вовлеченности

82%

замотивированы на
эффективную работу

на 12%

сократилось
отклонений
на 1 сотрудника

на 10%

выросла
конверсионная
воронка



Спасибо за внимание!



Юлия Можина
mozhina@vtb.ru



Наталья Бабанова
babanova@vtb.ru