



ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №2623

НОМИНАЦИЯ: Более 1000 сотрудников

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Газпромбанк
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Москва
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://www.gazprombank.ru
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Проект «Амбассадоры сети»
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
Сопроводительный файл 1	Посмотреть загруженный файл »
Сопроводительный файл 2	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
Сопроводительный файл 3	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

Описание организации (100 слов).

Газпромбанк - один из крупнейших универсальных банков России, который входит в Топ-3 отечественных банков. Мы обслуживаем ключевые отрасли российской экономики, занимаем ведущие позиции на финансовых рынках, активно развиваем розничное направление - продукты и услуги для физических лиц.

Цель проекта (не более 1800 знаков с пробелами)

Основная задача Газпромбанка – это всегда быть на одной волне с клиентом, предоставлять высокий сервис и разнообразный спектр услуг, повышая лояльность к Банку, ведь в центре всех позитивных изменений всегда находится человек. Газпромбанк – это Банк с человеческим лицом, ведь главный ресурс у нас – это каждый сотрудник, представляющий собой неотъемлемую часть общего механизма. Именно поэтому мы уделяем большое внимание качеству обучения команды банка, открыты к обратной связи, повышаем вовлеченность и сплоченность коллектива. Мы убеждены, что сотрудник лучше всех понимает истинную суть внутренней кухни организации и

знает, что необходимо сделать для развития Банка и идти в ногу со временем? Наши сотрудники хотят влиять на процессы, помогать непрерывному развитию Банка, а также клиентского это и стало предпосылкой для запуска уникального проекта «Амбассадоры сети».

Проект «Амбассадоры сети» - это бизнес-комьюнити лучших руководителей Банка. **Цель проекта** – собрать лучшие практики из «полей» и масштабировать их на весь Банк, создать комфортную площадку для оперативного предоставления обратной связи и идей по продуктам и процессам. **Задача проекта** – повышение операционной эффективности и уровня сервиса. **Для реализации проекта** были привлечены высококвалифицированные специалисты с Департамента клиентского сервиса и Департамента по работе с персоналом.

Суть проекта (не более 3600 знаков с пробелами)

Суть проекта «Амбассадоры сети» - это создание уникального бизнес-комьюнити лучших руководителей от Москвы до Уссурийска, где каждый участник сможет поделиться своей идеей и предложить инициативы, устроить мозговой штурм для поиска решения задач Банка. Длительность проекта – 6 месяцев.

Для запуска проекта было проведено глобальное исследование по последним инновационным методикам с элементами глубинного интервью. Цель - понять вектор направления проекта для высокой эффективности по его завершению, а также разобрать мотивацию будущих участников и то как сотрудник видит себя в проекте, и понимает слово «Амбассадор». Исследование проводило Управление клиентского опыта Департамента клиентского сервиса Газпромбанка. Респондентами стали 7 сотрудников, которые пообщались со специалистами на 10 тем, по итогу исследования было выделено более 450 цитат.

«По итогу исследования мы поняли, что проект обречен на успех! Сотрудники вовлечены настолько, что болеют своей работой, знают болевые точки сервиса и инструменты для их проработки. После интервью мы поняли, что повлиять на сервис могут именно они – амбассадоры Газпромбанка, поэтому немедленно приступили к реализации проекта!» - делится заместитель начальника Департамента клиентского сервиса, начальник Управления клиентского опыта – Давидова Инияр.

Были определены персонотипы амбассадора:

- Карьерист – желание развиваться и расти по Модели карьерного роста Банка
- Наставник – авторитет среди сотрудников и развитие лидерских навыков
- Коммуникатор – развитие корпоративной культуры и желание сплотить коллектив
- Новатор – креативные и инновационные подходы в работе с персоналом и клиентом

Были выделены правила и векторы развития проекта:

- Знакомство между амбассадорами
- Комьюнити с правилами уважения и внимания к мнению каждого.
- Общий чат для оперативного взаимодействия
- Обучение с играми, конкурсами, живой практикой, экспериментами.
- Конференции для обмена опытом и разбором кейсов по текущим процессам
- Воркшопы для улучшения/ трансформации существующего сервиса.
- Проведение офлайн встреч и завтраков
- Исключить критику и осуждение, оказать поддержку
- Проводить все активности с учетом каждого часового пояса

Все эти исследования легли в основу проекта, его ритма, правил и принципах участия. А для развития участников проекта были разработан трек развития, в рамках которого проведены тренинги и воркшопы:

- Мотивация
- Удаленная работа
- Публичные выступления

Вовлеченность сотрудников (не более 1800 знаков с пробелами)

Опираясь на персономодели были отобраны 17 руководителей в 8 филиалах Банка. Участники показали 100% вовлеченность в проекте. Для того, чтобы все сотрудники Банка знали в лицо амбассадора – информация с фотографией каждого была размещена на информационном портале Банка, в базе знаний, а также в рассылках на корпоративной почте, спустя неделю проекта участники отмечали высокий авторитет в кругу сотрудников и повышенное доверие к ним. Ритм проекта доказывает вовлеченность сотрудников и заинтересованность к развитию:

- Еженедельные бизнес-завтраки
- Ежедневные планерки с командой
- Очные встречи с постановкой задач и целей, а также подведение итогов предыдущей недели и разбор идей от сотрудников
- Ежедневный контроль задач
- Ежедневные дискуссии в специальном чате (за месяц более 2 500 сообщений) и повышение вовлеченности на 2% по итогам опроса Harry Job – доказывает, что проект помог собрать вокруг себя неравнодушных к работе людей. Мы гордимся тем, что наши сотрудники готовы на добровольной основе участвовать в наших инициативах!

С отзывами сотрудников о проекте можете ознакомиться в дополнительных материалах к эссе.

Клиентоориентированность, способность слушать и слышать клиента (не более 1800 знаков с пробелами)

По итогам проекта реализованы инициативы, повещающие уровень сервиса Банка, которые помогли улучшить скорость обслуживания и доступность информации:

- Сбор проблемных, сложных операций: всего было собрано 36 бизнес-процессов и все они направлены в профильные подразделения и уже проработаны.
- Анализ актуальности инструкций и работы с ПО: разработан и размещен актуальный свод из порядка 500 инструкций по работе в банковском ПО на Википедии Банка
- Обучение работы с документооборотом: все документы были выставлены на Википедии Банка
- Определение порядка работы и учета анонимных жалоб клиентов
- Шпаргалка для новых сотрудников с перечнем, что нужно сделать в первый месяц работы: Собран список ПО, с которым сотрудник работает на 2 -ой и 3-ий месяц и синхронизирован с текущим обучением, разработка обучения по «слепым зонам» запланировано на 2023 г
- Единое информационное поле с КЦ: собраны проблемные кейсы по работе КЦ, 3 кейса реализованы

ИТОГИ: какие были результаты? (не более 3600 знаков с пробелами)

- 17 участников проекта
- 26 идей сформировано
- 13 идей реализовано
- 13 идей в реализации

Проведено:

- 6 бизнес-завтраков
- 7 воркшопов
- 2 фасилитации

В работе с персоналом был разработан новый подход адаптации новых сотрудников. Проводятся дополнительные встречи с сотрудниками после декрета, смены ТФР, перехода в другой канал для уточнения их опыта

Также были реализованы другие идеи:

- Преобразован контент и визуальная составляющая Википедии РБ
- Составлена клиентская памятка по подписке «Огонь».
- Предоставлены данные по преимуществу партнеров подписки «Огонь»

Упрощенное формирование справок и выписок клиентам. Итог: уменьшилось количества обращений на фронт офис, формирование списка проблем/причин и их решения

НО ГЛАВНОЕ НАШЕ ДОСТИЖЕНИЕ - КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ СОТРУДНИКОВ НА ГОРЯЧУЮ ЛИНИЮ ПО ОПЕРАЦИОННЫМ ВОПРОСАМ УМЕНЬШИЛОСЬ на 14,67% (с 35% до 20,33%)

Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)

Мы реализовали за полгода проект, который включал в себя годовой перечень мероприятий, при этом мы смогли соблюсти баланс сотрудника (дом-работа, разные часовые пояса). Проект «Амбассадоры» Газпромбанка – это лишь стартап для более глобальных наших проектов, с которыми мы готовы будем поделиться в наших будущих номинациях!

По итогу проекта все амбассадоры размещены на виртуальной доске почета Банка и каждый получил набор из сувенирной продукции Банка! Мы уверены, что сервис начинается с тебя!

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА:

ФАМИЛИЯ	Кувакина
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Антонина Александровна
ДОЛЖНОСТЬ	Начальник Центра развития процессов