



ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №3692

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШАЯ ПРАКТИКА ВОВЛЕЧЕННОСТИ / МОТИВАЦИИ ПЕРСОНАЛА

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Банк ВТБ
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Москва
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	http://www.vtb.ru
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Университет ИКС
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
Сопроводительный файл 1	Посмотреть загруженный файл »
Сопроводительный файл 2	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
Сопроводительный файл 3	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
Ссылка на видео-ролик	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

Описание организации (100 слов).

ВТБ — системообразующий универсальный банк, второй в России банк по объемам розничного бизнеса. ВТБ работает со всеми категориями клиентов: крупным, средним и малым бизнесом, индивидуальными предпринимателями, самозанятыми и физическими лицами.

Миссия банка — помогать людям воплощать их планы, создавая лучшие финансовые решения.

Контактный центр банка оказывает поддержку клиентам всей страны в режиме 24/7 во всех удобных каналах связи: по телефону, в чате, email. На данный момент контакт-центр представлен в 10 городах: Барнаул, Воронеж, Казань, Нижний Новгород, Новосибирск, Оренбург, Самара, Саратов, Ульяновск, Чебоксары, где работает более 3000 сотрудников. Около 35% обращений обрабатываются операторами, 65% — полностью самостоятельно решают роботы.

Цель проекта (не более 1800 знаков с пробелами)

Контактный центр ВТБ – это 3200 сотрудников, 10 центров поддержки и более 120 населенных пунктов. Каждый день мы обслуживаем более 320 тысяч клиентов. И каждого из них нужно сделать счастливым.

А что нужно клиенту от компании, чтобы он стал счастлив:

1. **Внимательное отношение.**
2. **Быстрая реакция на его запросы.**
3. **Сотрудник в хорошем настроении и поддержка клиента.**
4. **Выполнение обещаний**
5. **Прозрачность и отсутствие подводных камней.**

Важно! Чтобы сделать клиента счастливым, **мы должны сделать счастливым нашего сотрудника!** Сотрудника, который вышел уже из нового поколения! Но мы адаптируем себя и адаптируем под сотрудников корпоративную культуру, чтобы соответствовать этим изменениям и быть с молодежью на одной волне и ловить от них + вайб! Ну и как же мы изменились под влиянием нового поколения? Вы узнаете чуть позже, а пока посмотрим наши цели.

Цель нашего проекта заключается в следующем:

- **Воспитать поколение инициативных, вовлеченных, ответственных и равнодушных сотрудников,** которые будут чувствовать свою причастность, уникальность и понимать, что к их мнению прислушиваются, их уважают и развивают. Задача к концу 2025 года – более 80% вовлеченных сотрудников (3000 Амбассадоров) и eNPS – 49 п.п.
- **Предоставить качественный сервис клиентам.** В чем он может заключаться? Конечно же в верных ответах на вопросы клиента по продуктам банка. Но для этого нужно, чтобы сам сотрудник активно пользовался продуктами. Наша задача - повысить количество продуктов на оператора, а именно - 70% сотрудников пользуются 5-ю и выше продуктами.
- **Реализация эффекта «бумеранга».** Компания заботится о сотруднике, а сотрудник, в свою очередь, заботится о ее клиентах, и какая не была бы сложная ситуация он ее решает. Задача к концу 2025 года увеличить благодарности на банки.ру в 3 раза.

Суть проекта (не более 3600 знаков с пробелами)

История создания объединяющей платформы началась с идеи, которая родилась в голове у одного из наших сотрудников. Он предложил создать площадку, где сотрудники смогут выбрать спектр интересов, в рамках которых будут развиваться, проходить специализированные обучения и поддерживать исключительный сервис. Идея получила поддержку руководства, и вскоре началась работа над проектом, который подарит сотрудникам заботу и чувство радости, когда приходишь на работу. А радость всегда ассоциируется с детством, школой, университетом. Отсюда появилась идея создания **целой корпорации под кодовым названием - «Университет ИКС»:** Университет **ИсКлючительного Сервиса**, в котором мы будем делать счастливым каждого вступившего сотрудника и как следствие и клиента, которого обслуживает этот сотрудник. И главной особенностью является то, что в кураторы Университета будут входить руководители компании. Ведь пока в систему не вовлечен руководитель – система работать не будет.

Первый шаг заключался в разработке концепции. Мы решили, что университет будет представлять собой не просто сообщество сотрудников по интересам, а полноценную систему обучения и

развития, основанную на принципах открытости, гибкости и с индивидуальным подходом. Каждому сотруднику предоставлялась возможность выбрать свой путь развития, исходя из индивидуальных интересов и потребностей.

Было внедрено **шесть факультетов** разной направленности:

Факультет Карьеры – направлен на помощь талантливым сотрудникам раскрывать свой потенциал и строить успешную карьеру в ВТБ.

Факультет Продукта – направлен на популяризацию продуктов банка и развитие лояльности у сотрудников

Факультет Инноваций – направлен на продвижение инновационных банковских продуктов и услуг, которые будут максимально полезны и понятны нашим клиентам

Факультет Спорта – поддерживает вдохновение сотрудников на ведение активного образа жизни и реализацию спортивных амбиций

Факультет Волонтерства – объединение неравнодушных сотрудников для повышения социальной ответственности

Факультет Соцмедиа – продвижение digital-пространства среди сотрудников и популяризация исключительного клиентского сервиса

Следующим этапом стало привлечение лучших преподавателей и экспертов. Мы искали людей, которые могли бы не только передать знания, но и вдохновить наших сотрудников на новые свершения. И мы нашли таких людей! А что если этими людьми будут сами **Амбассадоры**? Наши лучшие сотрудники, эксперты, мастера своего дела, которые готовы делиться своими знаниями и опытом с другими ребятами. Классно же? Двойная мотивация.

Нам хотелось стимулировать ребят активно участвовать в жизни площадки, развивать свои навыки, поощрять за исключительный сервис. Создать для них атмосферу соревнования, где каждый участник будет стремиться стать лучшим, но при этом поддерживать дружеские отношения с другими участниками. Поэтому мы пришли к **созданию «Рейтинга»** Университета ИКС, где идет начисление баллов за участие в мероприятиях, прохождении курсов, создание инициатив и новаторства, помощь другим участникам, использование продуктов банка и конечно же за истории исключительного сервиса.

Через несколько месяцев мы заметили значительные изменения среди участников. Они стали более активными, инициативными и ответственными. Кроме того, появились лидеры, которые вдохновляли остальных своим примером. Использование рейтинга, как инструмента нематериальной мотивации оказалось весьма эффективным. Оно создало динамичную и продуктивную среду, в которой каждый участник стремился к развитию и успеху.

Вовлеченность сотрудников (не более 1800 знаков с пробелами)

Вовлеченность сотрудников в проект — достигла предельных масштабов. Уже за первый месяц вступило 450 участников. За год «Университет ИКС» вырос до 1500 ребят. Каждый может подать заявку и вступить в корпорацию не зависимо от своего местоположения. Программа стала неотъемлемой частью нашей корпоративной культуры, символом стремления к развитию и проникла в 130 населенных пунктов России.

Важным фактом являлось то, что сотрудник мог выбрать **любой из шести факультетов** и вступить в него. Создавая их, мы учитывали интересы, амбиции сотрудников и цели компании.

Этап работы в рамках каждого факультета выглядел особенно. Их участники на регулярной основе организуют нетворкинги, делятся идеями и совместно их реализовывают.

Наиболее наглядным доказательством высокого уровня вовлеченности и удовлетворенности сотрудников служат итоги опроса (октябрь 2024): результаты выше общепанковских по всем метрикам. Удовлетворенность сотрудников (eNPS) ВТБ выше банковских на 8 п.п. (41 п.п.). А отток среди сотрудников-амбассадоров ниже на 20% (факт - 38,4% в 2024 году), в сравнении с другими сотрудниками (факт - 58% в 2024 году).

Основные составляющие элементы культуры «ИКС», позволяющие мотивировать ребят на поддержание высокого уровня клиентоцентричности: правильные люди дают правильный результат: **люди, которые хотят помогать, проявляют заботу и эмпатию, способны оказывать лучший сервис.**

У нас своя оргструктура. Она позволяет системно контролировать активности в Университете. В нее входит менеджерский состав компании. Это играет важную роль в мотивации сотрудников, т.к. они показывают на собственном примере важность того, чем они занимаются. Это повысило вовлеченность персонала и создало среду, в которой каждый чувствует себя значимой частью большого процесса.

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

Когда речь идет о клиентоориентированном подходе, многие думают об улыбках, вежливости и быстром решении проблем. Но для Амбассадоров - это нечто большее!

Представь себе: ты звонишь сотруднику ВТБ, а вместо стандартного "Здравствуйте, чем могу помочь?" тебя встречают фразой типа: "Привет-привет! Что у вас случилось? Давайте разберемся вместе!"

Вот тут-то и начинается настоящее волшебство:

1. **Мы на одной волне:** Клиент говорит, а мы слушаем, ловим каждое его слово, как сигнал SOS. Потому что понимаем: каждая деталь важна! В рамках факультета «Инноваций» неформальным фразам были обучены 2500 сотрудников.
2. **Честные ответы:** Никаких "это невозможно" или "мы не можем помочь". Если есть проблема, то ее нужно решить. А если решение пока не найдено, мы честно скажем, что работаем над этим и держим руку на пульсе. Ведь я прошел обучение «Честные ответы» и больше не допускаю подобных ошибок.
3. **Простота и понятность:** Нет сложным терминам и бюрократии. Все объясним так, будто рассказываем другу. По данным FCR количество перезвонов снизилось на 1,6 п.п. в сравнении с 2023 годом (FCR 2023 - 85%; FCR 2024 - 86,6%, цель выполнена на 101%).

Следовать этим правилам помогает пройденное обучение в «Университете ИКС». Главная фишка в том, что тренинги проводят сами сотрудники-эксперты. Они приводят в пример реальные кейсы, добавляют игровой формат обучения для максимального погружения в ситуацию. Как эффект данной методики: за 2024 год было решено более 320 000 клиентских вопросов. Чтобы клиент понял: эти ребята со мной на одной волне, им можно верить. Это подтверждается и высоким уровнем удовлетворенности клиентов, который превышает 99,4%.

И как совокупный результат: увеличено количество благодарностей от клиентов в 36 раз (4950 шт. за 4кв.2024 год).

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

Делай больше, чем формально обязан!

В рамках проекта нам удастся делать своих сотрудников счастливее. Наши амбассадоры успевают все: и эффективно работать, и организовать «Дни открытых дверей» и передавать практики своим коллегам. Вспомним некоторые из них, которые были созданы в рамках нашего «Университета ИКС».

1. **Факультет «Карьеры».** Провели «День карьеры», запустили регулярный процесс для новых сотрудников «День открытых дверей», где каждый месяц новые сотрудники посещают экскурсию в другие отделы и реализовывать свои карьерные маршруты.
Эффект: **В 2024 году в сравнении с 2023 годом количество сотрудников, получивших карьерный рост, увеличилось в 2 раза. За 2024 более 500 сотрудников сохранены и получили повышение.**
2. **Факультет «Продукта».** Запущена регулярная активность для новых сотрудников «Превосходство продуктов», где эксперты – Амбассадоры проводят мастер-классы по преимуществам продуктов и прививают культуру использования и помогают оформить продукт каждому желающему. Ежеквартально проводим совместные сессии с разработчиками продукта (стрим командой), что позволяет делиться идеями и слышать «боли» клиентов.
Эффект: **увеличение кол-ва сотрудников, с продуктами ВТБ (от 5-ти и выше), на 29 п.п. в 2024 году (74%), в сравнении с 2023 годом. Внедрено более 5 предложений разработчиками продукта от Амбассадоров «Университета ИКС»**
3. **Факультет «Инноваций».** Сотрудники приняли участие в тестировании новых технологий и скриптов. Пример: голосовой ассистент от ВТБ «Лео» на колонке «Алиса». Для тестов были закуплены на каждую площадку Яндекс станции и установлен уголок, где каждый сотрудник мог сам протестировать устройство для корректной консультации с клиентом.
Эффект: **внедрено более 150 предложений по изменению скриптов, за 2024 год на 7 п.п. снизился % ошибок по данным контроля качества (17%), в сравнении с 2023 годом.**
Когда в рамках «Университета ИКС» был создан факультет «Инноваций» и в нем рабочая группа из инициативных сотрудников и руководителей, то они еще стали амбассадорами FCR. Для участников – это развитие, возможность внести свой вклад. Рабочая группа была направлена на проведение анализа, исследования, разработку новых процессов, улучшающих клиентский опыт и тотальное изучение скриптов с т.з. удобства и понятности от лица сотрудника, который имеет практический навык. Т.к. скрипты пишутся стрим командой, которая физически не принимает звонки от клиентов и навыки работы с клиентами развиты слабо.
4. **Факультет «Соцмедиа».** Запущен общебанковский конкурс «Исключительный сервис», где сотрудники делятся своими историями помощи клиенту.
Эффект: **62% сотрудников оставили свои истории «ИКС», что на 22 п.п. выше, чем в 2024 году (40%). И на 1,8 п.п. улучшился показатель CSI у всех участников суммарно (85,8% - доля оценок «5»)**
5. **Факультет «Волонтерства».** Ежемесячно разрабатываются и внедряются активности, связанные с социальной помощью. Например, за 2024 год: помощь 6-ти детским приютам, 7-ми приютам для животным, разработана программа «Помощи пожилому человеку», где

ребята поддерживают взрослое поколение, собрано более 10000 крышек для переработки и др.

Эффект: **уровень удовлетворенности у участников на уровне 88,8%, на старте 85,3%**

6. **Факультет «Спорта».** Организована силами Амбассадоров Внутрибанковская спартакиада, где в каждом месяце в году мы проводим соревнования по одному из 12 видов спорта.

Участие принимают все сотрудники и менеджеры компании.

Эффект: **уровень удовлетворенности у участников на уровне 86,3%, на старте 84,1%**

Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)

«Университет ИКС» – это не просто образовательная платформа, это сообщество единомышленников, готовых делиться своими знаниями и поддерживать друг друга. Мы разработали уникальные Факультеты, которые закрывают многие потребности компании и сотрудников. Гордимся достижениями:

Факультет Карьеры – проведено 620 карьерных консультаций, снято 53 истории успеха, 250 сотрудников получили карьерный рост. Эффект: снижение оттока на 20%, вырастили 15 руководителей групп

Факультет Продукта – проведено 63 обучающих мастер-класса, 14 сессий с разработчиками, 18 нетворкингов. Эффект: на 15 п.п. увеличено кол-во продуктов на человека, 8 идей по разработке продуктов, на 7 п.п. снизился % ошибок.

Факультет Инноваций – направлено 152 предложения по изменению скриптов, 36 постов про инновации, 28 проведенных тестирований. Эффект: на 7 п.п. снизился % ошибок, 100% сотрудников перешли на новое ПО, на 3 п.п. сокращение времени диалога.

Факультет Спорта – 16 спортивных активностей, 766 вовлеченных сотрудников. Эффект: на 2,2 п.п. улучшился % удовлетворенности среди сотрудников-Амбассадоров факультета.

Факультет Волонтерства – оказана помощь 13 приютам, собрано 10000 крышечек для переработки, регулярная поддержка закрепленных детских приютов. Эффект: на 3,6 п.п. лучше CSI среди сотрудников волонтеров.

Факультет Соцмедиа – более 2000 подписчиков в мессенджере, 62 сотрудника оставили свои истории ИКС. Эффект: на 1,8 п.п. улучшился показатель CSI среди участников.

«Университет ИКС» не просто проект или инициатива! Он поднимает уровень вовлеченности, меняет процессы, предоставляет клиентам исключительный сервис и делает работу точно «в кайф». «Движ», который мы организуем помогает лучше понять клиентов и стать настоящими профи в своем деле. Мы заряжаем своей энергией и вдохновляем двигаться вперед!

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА:

ФАМИЛИЯ	Анцупова
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Юлия Анатольевна
ДОЛЖНОСТЬ	Руководитель проекта управления сервисного обслуживания