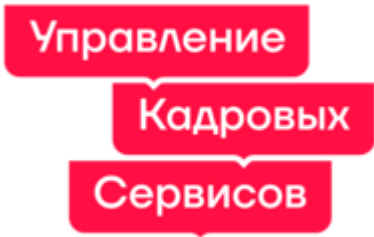




## ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №3876

**НОМИНАЦИЯ:** ЛУЧШИЙ ПРОЕКТ ИЗМЕНЕНИЯ, УЛУЧШЕНИЯ ПУТИ КЛИЕНТА (CJM)

|                                     |                                                                                     |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА         | Управление кадровых сервисов Правительства Москвы                                   |
| ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА | Москва                                                                              |
| ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ                | <a href="https://talent.mos.ru/training/">https://talent.mos.ru/training/</a>       |
| НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА              | СХ-трансформация Управления кадровых сервисов Правительства Москвы                  |
| ИМИДЖ НОМИНАНТА                     |  |
| Сопроводительный файл 1             | ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ                                                              |
| Сопроводительный файл 2             | ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ                                                              |
| Сопроводительный файл 3             | ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ                                                              |
| Ссылка на видео-ролик               | ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ                                                              |

## ЭССЕ НОМИНАНТА

### Описание организации (100 слов)

**Управление кадровых сервисов** — это организация, которая создает HR-сервисы и образовательные продукты для сотрудников Правительства Москвы. Мы разрабатываем кадровые решения под потребности руководителей столичных органов исполнительной власти, подведомственных организаций и их команд. Сегодня на нашей платформе — Витрине кадровых сервисов — можно выбрать **более 70** разнообразных решений: более 30 сервисов и более 40 образовательных программ. Ежегодно мы обучаем **около 300 тысяч** сотрудников из разных отраслей. **Наша миссия** — формировать устойчивую кадровую экосистему, которая отвечает вызовам времени и способствует повышению эффективности городского управления, создавая пространство для обучения и профессионального роста сотрудников.

## Цель проекта (не более 1800 знаков с пробелами)

Наша организация осознает необходимость адаптации к быстро меняющимся условиям и задачам современного управления городскими проектами. Анализ текущих процессов работы и рынка выявил потребность в трансформации.

### Изменение потребительских ожиданий:

В последние годы ожидания заказчиков изменились: очевидна потребность в индивидуальном подходе и мгновенной реакции на их запросы. Это требует пересмотра существующих процессов взаимодействия.

### Конкуренция на рынке:

Для того чтобы выделяться среди других игроков в отрасли разработки HR-решений, необходимо предлагать уникальный и запоминающийся клиентский опыт.

### Анализ клиентского пути:

Проведенный анализ существующих клиентских путей показал, что на некоторых этапах наши пользователи сталкиваются с трудностями. Это негативно сказывается на их общем восприятии бренда и приводит к потере потенциальных заказчиков и пользователей.

### Технологический прогресс:

Быстрое развитие технологий открывает новые возможности для улучшения клиентского опыта. Использование аналитики данных, автоматизации и цифровых инструментов позволяет лучше понимать потребности клиентов и адаптировать к ним наши услуги.

**Для повышения эффективности кадровых процессов и обеспечения сотрудников актуальными и удобными инструментами мы решили трансформировать подходы к созданию продуктов и сервисов.**

**Цель проекта трансформации** — оптимизация клиентского опыта на всех этапах взаимодействия с нашей организацией. Мы стремимся создать более интуитивный, персонализированный и эффективный путь клиента, что позволит не только увеличить уровень удовлетворенности, но и повысить вероятность повторных заказов и рекомендаций.

## Суть проекта (не более 3600 знаков с пробелами)

Отправной точкой **для разработки новых клиентских путей** послужило проведение анализа ключевых показателей в 2023 году:

- среднее время отклика на запрос заказчика,
- уровень удовлетворенности пользователей и заказчиков,
- эффективность внутренних процессов.

В результате к концу 2023 года (AS IS) были выделены ключевые направления работы по улучшению клиентского сервиса и **сформирован план изменений на 2024 год (TO BE)**. По каждому направлению очевидно качественное улучшение.

### Оптимизация процессов взаимодействия подразделений друг с другом

ДО. Отсутствие функциональных отделов и налаженных связей между ними.

ПОСЛЕ. Реорганизация и создание прозрачной и понятной структуры Управления с четко

определенными компетенциями каждого подразделения. Оперативные рабочие группы по решению срочных и текущих задач. Система регулярных встреч, созвонов и синхронов команд разных блоков.

### **Обновление и внедрение улучшенных стандартов клиентского сервиса**

ДО. Сервисное руководство, требующее актуализации.

ПОСЛЕ. Создание внутренних документов, формирующих единое восприятие стандартов качества сервиса, транслируемого на внешний и внутренний контур организации (Регламент Клиентского сервиса и Кодекс сотрудника).

### **Корректировка и согласование путей пользователя, коммуникационных пакетов и контент-планов по каждому продукту**

ДО. Составлены тестовые шаблоны пользовательских путей, продукты выпускались без путей и полных коммуникационных пакетов.

ПОСЛЕ. Созданы шаблоны клиентских путей для разных форматов мероприятий и категорий продуктов. Внедрены единые шаблоны коммуникационных пакетов. Составлены и согласованы **более 150** клиентских путей и коммуникационных пакетов по продуктам и сервисам.

### **Разработка системы фиксации и алгоритмов решения кризисных ситуаций на пути пользователя**

ДО. Разработан план реагирования в кризисных ситуациях.

ПОСЛЕ. Создан реестр кризисов и инцидентов. Создана библиотека кризисных ситуаций, которая содержит описание кейсов, пошаговые инструкции и ссылки на шаблоны антикризисных коммуникационных писем. Успешно решены **182** ситуации.

### **Сбор и анализ обратной связи по продуктам**

ДО. Сбор обратной связи по 95% продуктов, без вычитки и редактуры. Использование шаблонов.

ПОСЛЕ. Под каждый продукт создается свой уникальный шаблон анкеты обратной связи. Согласовано, вычитано **более 170** анкет обратной связи.

### **Регулярное проведение аудита качества клиентского опыта**

ДО. Разработаны чек-листы аудита. Проведено 14 аудитов за 6 месяцев.

ПОСЛЕ. Проведено **62** аудита по 49 уникальным продуктам. Предложено улучшений сервисов в продуктах — **387**. Предложено решений — **278**. Взято владельцем продукта на внедрение — **216**.

### **Разработка и поддержание бонусной системы лояльности для заказчиков и пользователей**

ДО: Система лояльности находилась в разработке.

ПОСЛЕ. Разработка и регулярное использование двух бонусных систем: для урегулирования и сглаживания кризисной ситуации с пользователем и для повышения лояльности. Системы лояльности построены на коллаборации с партнерами и собственным брендом Управления.

### **Повышение компетенций сотрудников в области CX**

Ключевую роль в проекте трансформации играла обратная связь от клиентов (VoC), которая оценивалась через регулярные опросы и показатели (NPS, CSI, CSAT). «Голос клиента» предоставил нашей команде **более 200** предложений, как еще можно улучшить сервис для наших пользователей. С помощью анализа анкет обратной связи мы:

- выявляли слабые места,
- корректировали стратегию улучшения процессов взаимодействия.

## **Вовлеченность сотрудников (не более 1800 знаков с пробелами)**

В 2024 году мы сосредоточились на том, чтобы наладить четкие и понятные связи и коммуникации между подразделениями Управления кадровых сервисов для синхронной работы над клиентскими путями. В нашей организации **около 1200 сотрудников**, и каждый вносит свой вклад в запуск уникальных продуктов.

В рамках задачи по повышению компетенций сотрудников в области СХ мы сформировали общее цифровое пространство — телеграм-каналы и чаты сотрудников, использующих в работе продуктовый подход и вовлеченных в создание, развитие и запуск продуктов.

Самым эффективным инструментом стали регулярные **Сервисные мастерские в онлайн- и офлайн-формате**.

**Февраль 2024.** Настройка внутренних процессов согласования и запуска продуктов, формирование общего представления о ключевых критериях клиентского сервиса, на которые мы опираемся в работе.

**Июнь 2024.** Начало цикла семинаров «Кризисы, инциденты, эскалации!», посвященного основным кризисным ситуациям на пути пользователя и алгоритмам их решения.

**Сентябрь 2024.** Командный тренинг логики быстрого принятия решений в кризисной ситуации.

**Декабрь 2024.** Фокус на процессе антикризисной коммуникации с пользователями и заказчиками.

Командная работа, постоянное обучение и эффективная мотивация стали основными факторами успеха проекта преобразований. Благодаря высокой вовлеченности сотрудников и четкому руководству мы смогли не только достичь стратегических целей, но и **создать культуру**, направленную на дальнейшее развитие и улучшение клиентского опыта.

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

Одной из ключевых зон роста, выявленной в ходе анализа обратной связи от пользователей наших очных образовательных программ, стали **инфраструктурные изменения и всякого рода «фишки»**.

Мы автоматизировали сбор информации о проблемах, возникающих при использовании продуктов и сервисов на наших площадках. Для комфорта наших пользователей провели инфраструктурные улучшения:

- разработали системы навигации для проведения офлайн-мероприятий;
- брендовали все навигационные и информационные указатели в рамках единого корпоративного стиля;
- реорганизовали зоны отдыха и питания (заменяли микроволновки, установили кулеры с водой);
- установили зарядные стойки и переносные пауэрбанки для гаджетов;
- ведется постоянный контроль и оперативная обработка замечаний хозяйственным,

информационно-техническим и охранным отделами.

Мы высоко оцениваем значимость «Голоса клиента» и в ближайшей перспективе планируем интегрировать искусственный интеллект в процесс обработки открытых вопросов в анкетах обратной связи для более быстрого и качественного анализа фидбэка, поступающего из разных каналов и источников.

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

В 2024 году наша организация добилась значительных успехов в управлении клиентским опытом, сосредоточив внимание на трансформации ключевых процессов и улучшении пути клиента (CJM).

### Наши основные достижения

#### 1. Согласованность процессов

Синхронизация работы 10 управлений, центров, секторов и отделов позволила устранить дублирование задач, повысить эффективность коммуникации и создать единое видение критериев качества клиентского опыта.

#### 2. Оптимизация клиентского пути и повышение удовлетворенности клиентов

В результате преобразований удалось значительно улучшить путь клиента (CJM) на всех этапах взаимодействия: от выбора образовательных программ до получения обратной связи. Это привело к увеличению уровня удовлетворенности клиентов и их лояльности, что положительно влияет на стратегическую цель организации — создание устойчивой кадровой экосистемы.

#### 3. Рост операционной эффективности и автоматизация процессов

Внедрение телеграм-бота «Василиса» для персонализации клиентского опыта и автоматизации обратной связи:

- сбор и обработка данных о потребностях пользователей,
- персонализированный подбор образовательных продуктов,
- эффективное решение пользовательских запросов и инцидентов.

Автоматизация сбора и анализа обратной связи сократила время на обработку запросов **на 30%** за последние 6 месяцев.

#### 4. Фокус на инфраструктурное улучшение клиентского пути

Инфраструктурные обновления офлайн-площадок (навигация, зоны отдыха, брендинг) повысили удобство и комфорт пользователей. В результате внедрения этих изменений уровень удовлетворенности пользователей вырос **на 15%** по сравнению с предыдущим годом.

#### 5. Развитие корпоративной культуры и вовлеченность сотрудников

Проведение четырех Сервисных мастерских (февраль, июнь, сентябрь, декабрь 2024 года):

- повышение компетенций сотрудников в области CX,
- формирование единого подхода к управлению кризисами и коммуникациями,
- улучшение внутреннего взаимодействия между подразделениями.

Результат: увеличение оперативности принятия решений **на 25%**.

#### 6. Анализ обратной связи и интеграция искусственного интеллекта

На основе анализа «Голоса клиента» были выявлены ключевые зоны роста, что позволило

целенаправленно улучшить сервисы. Планируется интеграция ИИ для анализа открытых вопросов в анкетах, что ускорит обработку данных **на 40%** и повысит их точность.

## **7. Влияние проекта преобразований на основные показатели клиентского опыта**

- Удовлетворенность клиентов (Net Promoter Score, NPS): увеличение **на 15%**.
- Скорость решения инцидентов: сокращение времени на обработку запросов **на 30%**.
- Лояльность пользователей: рост повторных заказов **на 20%**.
- Охват аудитории: **300 000** обученных сотрудников ежегодно, улучшение качества повысило этот показатель.

Благодаря целенаправленной работе над обновлением клиентского пути, оптимизации внутренних процессов и вовлечению сотрудников организация достигла значительных результатов, улучшив как операционные показатели, так и уровень удовлетворенности. Эти изменения не только укрепили позиции компании на рынке, но и создали культуру постоянного улучшения клиентского опыта, что соответствует миссии — повышению эффективности городского управления через развитие сотрудников.

## **Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)**

**Управление кадровых сервисов** демонстрирует мощный пример трансформации клиентского опыта (CX) в системе государственного сектора, применяя современные подходы и инструменты. Наша организация выстроила уникальную кадровую экосистему, поддерживая индивидуальный подход к запросам заказчиков, автоматизацию процессов, мотивацию и обучение сотрудников. В 2023–2024 годах были достигнуты значимые результаты, включая внедрение новых стандартов клиентского сервиса, оптимизацию клиентских путей, мастерские и тренинги для сотрудников.

### **Почему проект достоин награды**

#### **1. Уникальный пример CX-трансформации в системе госсектора**

Управление кадровых сервисов демонстрирует, как государственная организация может активно применять современные практики Customer Success, ориентируясь на запросы пользователей и постоянно улучшая их опыт, и развивать конкурентоспособные HR-решения.

#### **2. Инновационность и уникальность подходов**

Проект включает прогрессивную систему антикризисного управления, бонусные программы и регулярные CX-аудиты, которые редко встречаются даже в коммерческом секторе.

#### **3. Синергия современных технологий и процессов**

Использование автоматизации, аналитики и цифровых инструментов для персонализации опыта и повышения эффективности внутренней работы.

#### **4. Социальная значимость**

Деятельность направлена на улучшение эффективности управления и профессионального роста сотрудников Правительства Москвы.

Наш проект доказывает, что государственные структуры могут быть клиентоориентированными и гибкими, внедряя лучшие мировые практики в области Customer Success и CX.

## ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА:

|              |                                                          |
|--------------|----------------------------------------------------------|
| ФАМИЛИЯ      | Каленикова                                               |
| ИМЯ ОТЧЕСТВО | Софья Алексеевна                                         |
| ДОЛЖНОСТЬ    | Руководитель клиентского опыта и внутренних коммуникаций |