

СЧАСТЛИВЫЙ СОТРУДНИК

**Красивые слова или реальность?
Как Совесть меняет рынок и людей.**

КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР



СЕРЫЙ ПЛАНКТОН — ЭТО НЕ ПРО НАШИХ СОТРУДНИКОВ

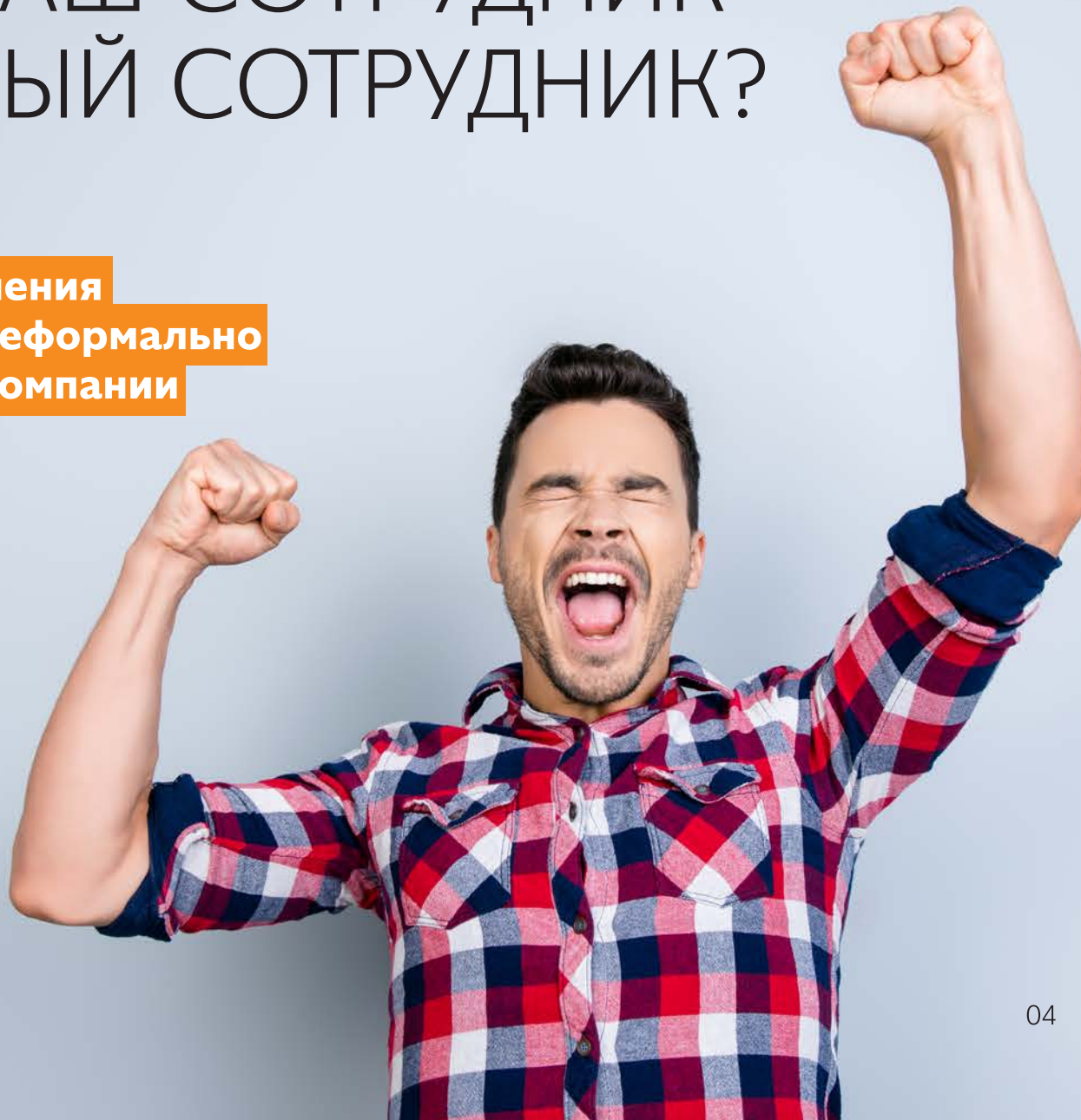
Они ловят кайф от общения

Могут объяснить бабушке,
что такое ЛК на сайте

400 раз ответят и не устанут,
почему обмана нет

ПОЧЕМУ НАШ СОТРУДНИК — СЧАСТЛИВЫЙ СОТРУДНИК?

Может принимать решения
Общается открыто и неформально
Знает, как вырасти в компании
Работает в команде



ВСЕ НА МЕСТЕ!

Отток персонала

РАЗВИВАЕМ И УДЕРЖИВАЕМ ПЕРСОНАЛ

Программа адаптации
«Фабрика идей»
Конкурсы и квесты
Телеграм-канал
Опросы вовлеченности
Корпоративные мероприятия



ФАБРИКА ИДЕЙ

за 4 месяца приняли участие 30% персонала



**Внедрение
ТПин**



**Калькулятор
рассрочки**



**Восстановление
ПИН-кода
через ЛК**

ТЕЛЕГРАМ-КАНАЛ

Рассказываем о новостях
Отправляем интересные и полезные статьи
Даем советы
Благодарим
Мотивируем

ПОДАВЛЯЮЩЕЕ БОЛЬШИНСТВО

**83% процента штата
приняли участие
в опросе вовлеченности**



Я ДОВОЛЕН!

Удовлетворенность сотрудников – результаты
опроса по вовлеченности, январь 2018



96%

Я могу ежедневно
работать над тем,
что у меня получается
лучше всего



62%

За последнюю
неделю я хотя бы
раз получал
благодарность
за отлично
выполненную
работу



90%

Руководство
заботится
обо мне,
как о личности



93%

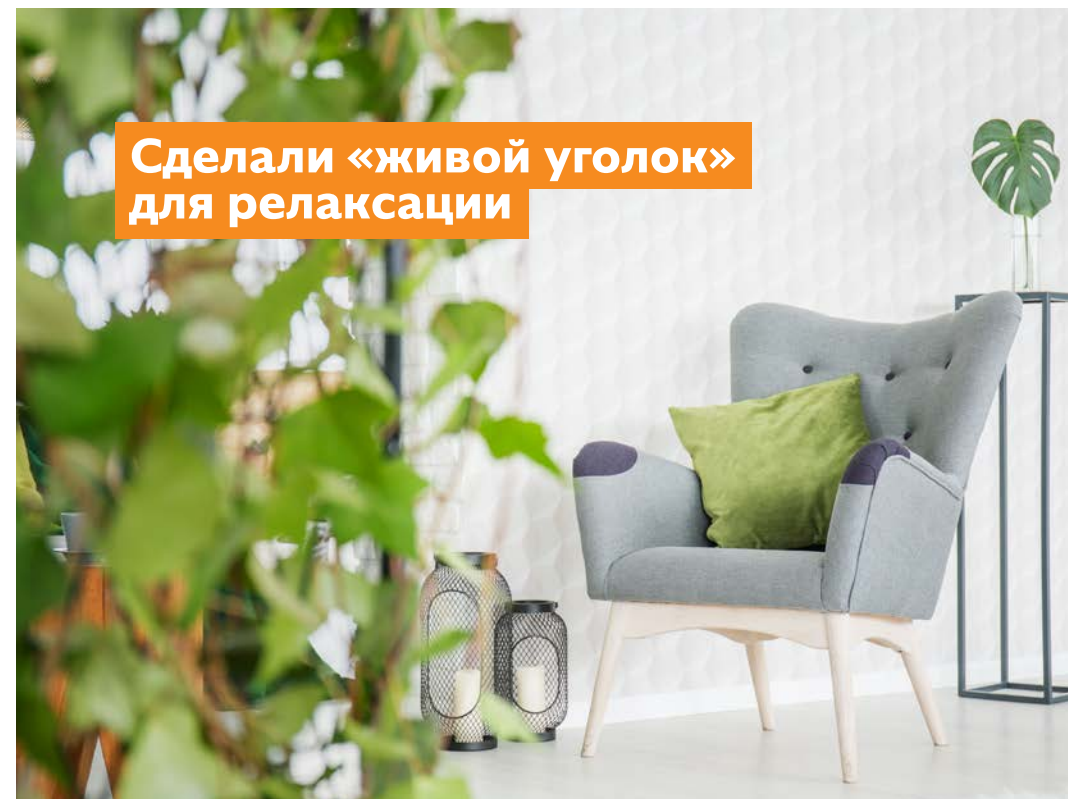
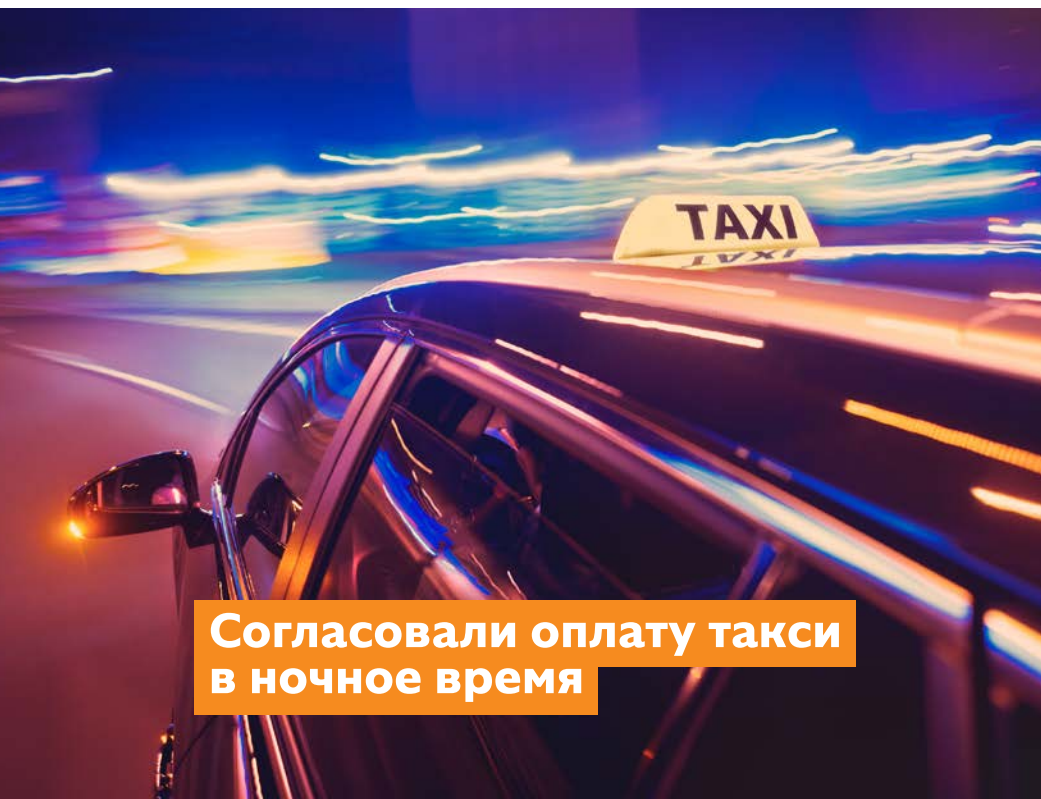
На работе
прислушиваются
к моему мнению



83%

У меня есть
возможность
обучения
и развития
в компании

ИТОГИ ОПРОСОВ



РЕШЕНИЕ ПРИНИМАЕТ КАЖДЫЙ



Я верю в то, что будущее за системами самоуправления. Когда люди способны сами быстро получить необходимую информацию и принять верное решение, без начальников. Среди всех современных систем самоуправления холакратия занимает самое достойное место. И мы в QIWI успешно экспериментируем с холакратией с 2012 года.

Сергей Солонин
Генеральный директор QIWI



НАШ КЛИЕНТ СЧАСТЛИВ?

УРОВЕНЬ КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА



80%

**20 seconds
Service Level**



97%

**Customer
Satisfaction
Index**



90%

**First Call
Resolution**

NET PROMOTER SCORE

74%

NPS

9 700

**Средний чек
«промоутера»**

2 300

**Средний чек
«критика»**

О ЧЕМ ЕЩЕ ДУМАЕМ?

Биометрия

Технологии распознавания речи

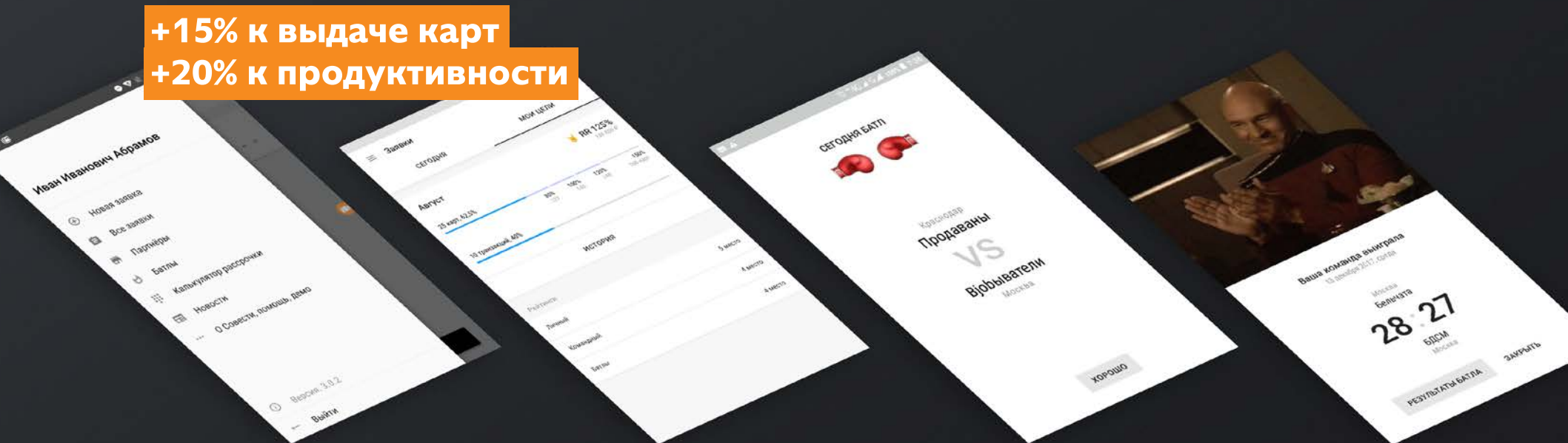
Оmnиканальность

Технологичный контроль качества работы



А ЕЩЕ МЫ ЗАМОТИВИРОВАЛИ DIGITAL NATIVES ПРИ ПОМОЩИ ТЕХНОЛОГИЙ

+15% к выдаче карт
+20% к продуктивности



КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА АГЕНТОВ ПРОДАЖ



ТОЧНЫЕ ДАННЫЕ

100% аудио запись рабочего дня
контроль диалогов по продвижению услуг
контроль рабочего времени
поиск ключевых «слов-маркеров»



**контроль
качества**



**тайный
покупатель**



продажи

И ЭТО ТОЛЬКО НАЧАЛО!
МЫ С РАДОСТЬЮ ПРОБУЕМ
ВСЕ НОВОЕ.



СПАСИБО