

ЧЕРЕЗ ОБРАЗОВАНИЕ СОТРУДНИКА К СЕРДЦУ КЛИЕНТА

ШКОЛА РЕДИЗАЙНА ДЛЯ СОТРУДНИКА –
ДРАЙВЕР ВНИМАНИЯ К КЛИЕНТУ

СОФИЯ ВОЛКОМОРОВА
ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР
ДЕПАРТАМЕНТ СТРАТЕГИИ И РАЗВИТИЯ, СБЕР

Знакома ли Вам ситуация, когда сверху поставлена задача - достигнуть максимум?

Продать больше меньшими силами?

Придумать новый продукт быстро?

Что происходит после того, как этот план получает сотрудник или команда?





ПРОДУКТЫ
ВЫХОДЯТ
НА РЫНОК

РЕДИЗАЙН - ПЕРЕОСМЫСЛЕНИЕ И РАДИКАЛЬНОЕ
ПЕРЕПРОЕКТИРОВАНИЕ КЛИЕНТСКОГО ПУТИ И ПРОЦЕССА
ДЛЯ УЛУЧШЕНИЯ КЛИЕНТСКОГО ОПЫТА,
ДОСТИЖЕНИЯ СУЩЕСТВЕННОГО УЛУЧШЕНИЯ КЛЮЧЕВЫХ
ПОКАЗАТЕЛЕЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ МЕТРИК КП И ПРОЦЕССА,
ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ



Как только у нас появился новый продукт, сразу же...

СВЕРХУ СПУСКАЕТСЯ ПЛАН



КАК ИЗМЕНИТЬ СИТУАЦИЮ?

собрать тех, кто проводит исследования по созданию новых продуктов, и обсудить вместе

СОЗДАЛИ СООБЩЕСТВО И...

1,5 года мы делили «условную власть»

А ПРОЕКТЫ ПО РЕДИЗАЙНУ

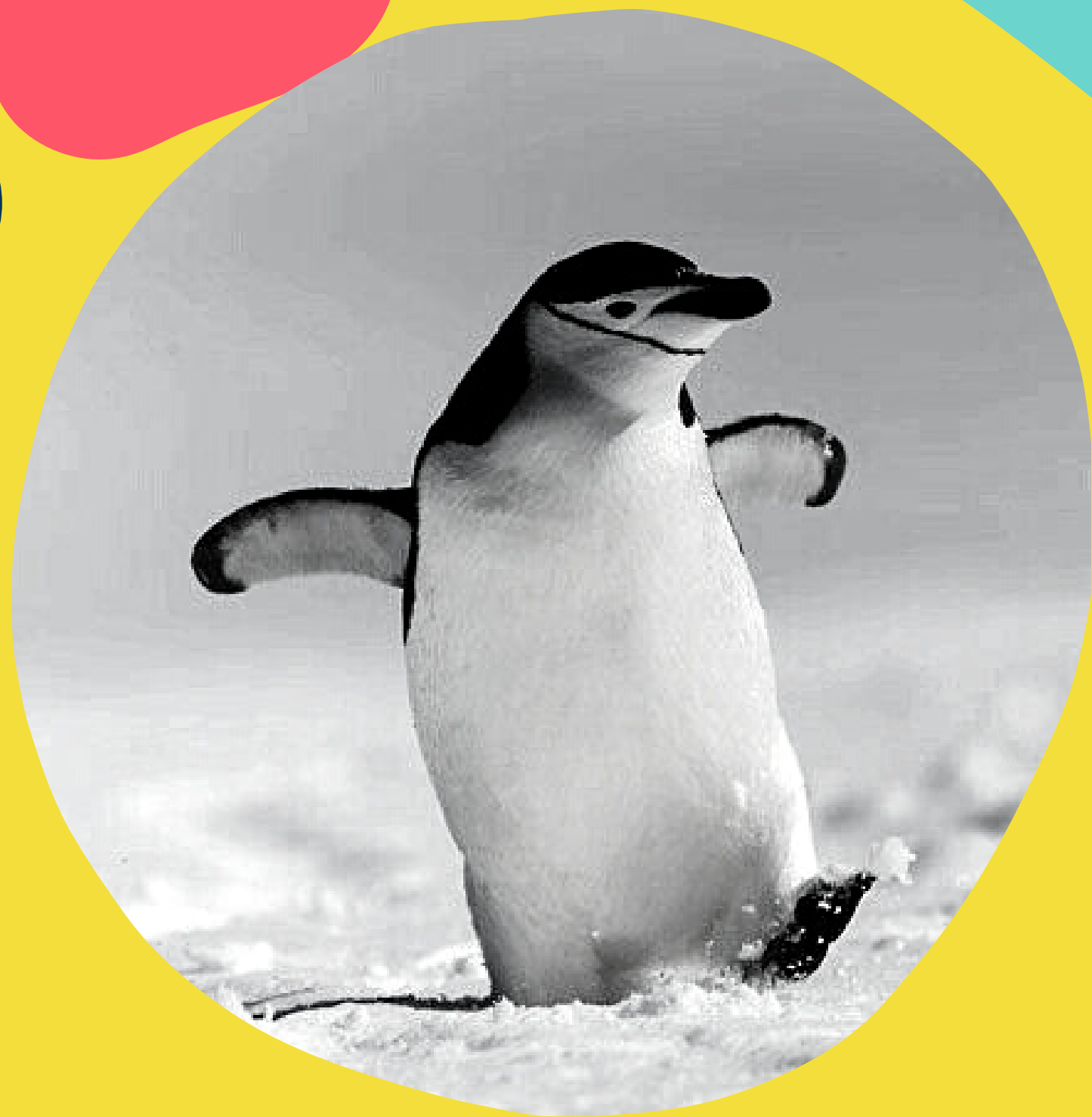
продолжали идти «со скрипом и сопротивлением»

Мы Ввели формат "Lean-Coffe"

Провели две-три Встречи с теми, кто лидирует
проекты.

На этих Встречах - Все «пили кофе» и ...
... молчали.





Сообщество исследователей
не "Взлетело" с первого раза
Lean-coffe не "Взлетело"

В ПРОЕКТНЫХ КОМАНДАХ, ТЕМ ВРЕМЕНЕМ,
УРОВЕНЬ УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ
СОТРУДНИКОВ СТРЕМИТЕЛЬНО ПАДАЛ ДО

62%.

ТОГДА

мы небольшой командой создали
"пробный шар" –
решили рассказать всем,
какими инструментами мы
пользуемся сами для создания
продуктов



МЫ ВЫШЛИ К ЛЮДЯМ

рассказать, что мы такие же.
У нас есть КПЭ, задачи, которые приходят
сверху, сроки которые горят.

И мы шаг за шагом

придумывали контент,

как мы будем это рассказывать
и приводить примеры из реальной жизни.

Не банковские



ШКОЛА РЕДИЗАЙНА

12

МИТАПОВ С ЭКСПЕРТАМИ

- освоим методологию
- разберем кейсы
- применим на практике инструменты редизайна
- TED Редизайн

90

МИНУТ ОБЩЕНИЯ

- каждый четверг online с 9.00 до 10.30 мск
- поддержка участников после прохождения школы

В РЕЗУЛЬТАТЕ

- 100 % погружение в методологию редизайна
- лайфхаки от экспертов
- готовность принять участие в редизайне



ШКОЛА РЕДИЗАЙНА В ЦИФРАХ

завершили обучение в
Школе редизайна
клиентских путей

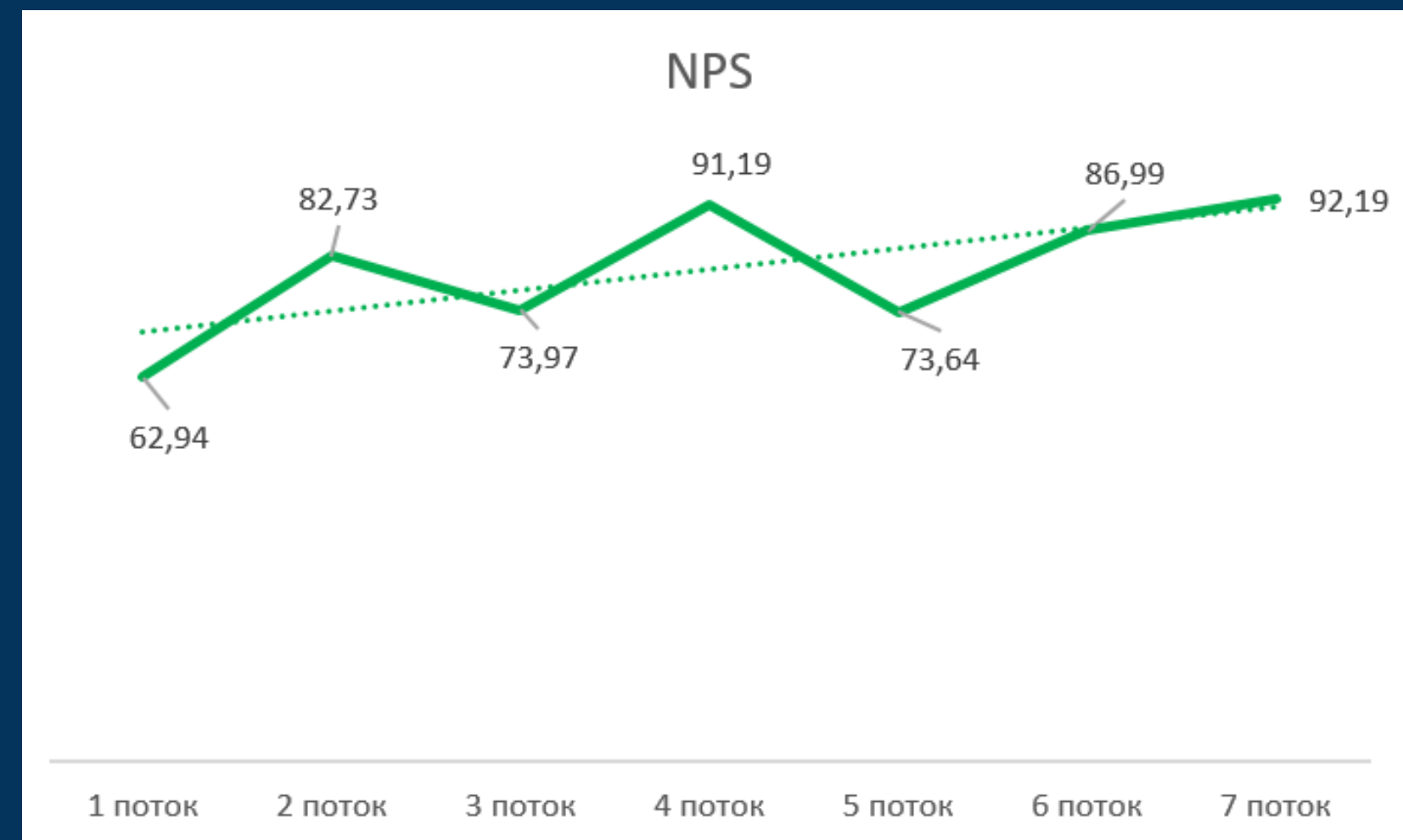
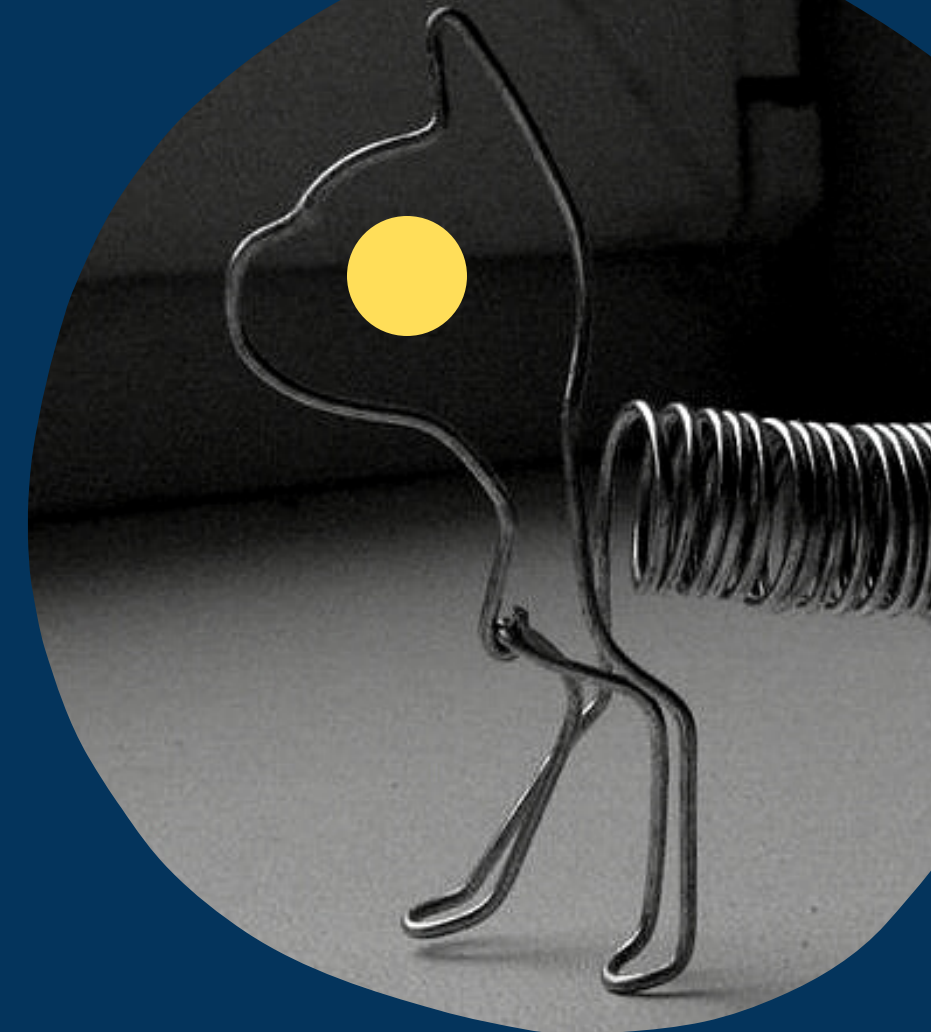
БОЛЕЕ 2000
ЧЕЛОВЕК

постоянно участвует в
сообществе SberCX

БОЛЕЕ 650
ЧЕЛОВЕК

готовы рекомендовать
наше обучение коллегам

93%



ФОРМАТЫ ШКОЛЫ РЕДИЗАЙНА

Школа
редизайна
клиентских
путей

IV поток

Team

МЕЕТУР - ПОСТОЯННЫЕ
ВСТРЕЧИ С ВЕДУЩИМИ ШКОЛЫ

проведённые исслед

1000+
обращений
проанализировано

2
гембав,ДРПАиВСП

8
Глубинных интервью

Сложн
инфор
на со

WORKSHOP -
ПРАКТИЧЕСКИЕ
НАВЫКИ РАБОТЫ

Сгенерировано
идей
50+

TED - КОМАНДЫ, ПРОШЕДШИЕ
РЕДИЗАЙН, ДЕЛЯТСЯ ОПЫТОМ С
НОВИЧКАМИ

УТРЕННЕЕ ШОУ -
ПРИГЛАШАЕМ ГОСТЕЙ
И ДЕЛИМСЯ ОПЫТОМ

реводы

4 Оформление
перевода ВСП

- Возможность
создать
перевод с карты
- Сокращение
бумажных
подтверждений

5 Оформление
перевода СБОЛ

- Объединение
карточек
- Реализация в веб-
СБОЛ
- Обзорщик и
участие проверки

6

- Оформление
корректировки
и отмена перевода
- Информирование

Рекомендуемые обучающие программы

	Моделирование КП в АРИС	Основы SberBPM для всех	Основы SberBPM для владельцев КП и процессов	Редизайн КП и процессов	Разработка CJM	Проведение интервью	Школа редизайна (очные митапы)	Заочная школа редизайна
Владелец КП		●	●	●			●	●
Владелец процесса		●	●	●			●	●
Руководитель редизайна	●	●	●	●	●	●	●	●
«Черный пояс»	●	●	●	●	●	●	●	●
Сервис-дизайнер	●	●		●	●	●	●	●
Аналитик		●		●			●	●
Ответственный за моделирование	●	●		●	●	●	●	●
Дизайнер продукта		●		●	●	●	●	●
UX аналитик		●		●	●	●	●	●
Маркетолог		●		●		●	●	●
Эксперты ТБ (ПСС)	●	●	●	●	●	●	●	●

ПРОГРАММЫ
ОБУЧЕНИЯ

СИЛЬНОЕ СООБЩЕСТВО РАСТИТ ПРОФЕССИОНАЛОВ

ТОГДА

Наши специалисты использовали
Все возможные методы убеждения,
но вместо реальных дел и
благородности получали негатив

УДОВЛЕТВОРЁННЫЙ СОТРУДНИК –
СЧАСТЛИВЫЙ КЛИЕНТ



СЕЙЧАС

Мы умеем:

- 1/ мотивировать команды на редизайн клиентских путей
- 2/ повысить уровень знаний о методологии
- 3/ сделать наши продукты круче
- 4/ Выполнить план оставленный сверху

СООБЩЕСТВО СТАЛО РЕКЛАМИРОВАТЬ САМО СЕБЯ

ЧТО О НАС ГОВОРЯТ

"Полезно и, главное, вселяет
оптимизм и желание проводить
редизайн!"

"С каждой новой школой
осознаю, что получаю все
больше и больше новых
знаний..."

"РЕБЯТА ВЫ СУПЕР! ВСЕ БЫ
СОТРУДНИКИ СБЕРА БЫЛИ
ТАКИМИ - БЫЛИ БЫ РУССКОЙ
ТЕСЛОЙ"



КОНТАКТЫ



SOFIA_REDESIGNER



МОБИЛЬНЫЙ

ИМЯ И ФАМИЛИЯ

Волкоморова
София



ДОЛЖНОСТЬ

Сбер, Исполнительный директор

ТЕЛЕФОН

8-985-969-5253

ПОЧТА

smvolkomorova@sberbank.ru

