

Наши сотрудники - источники идей

Сентябрь'19



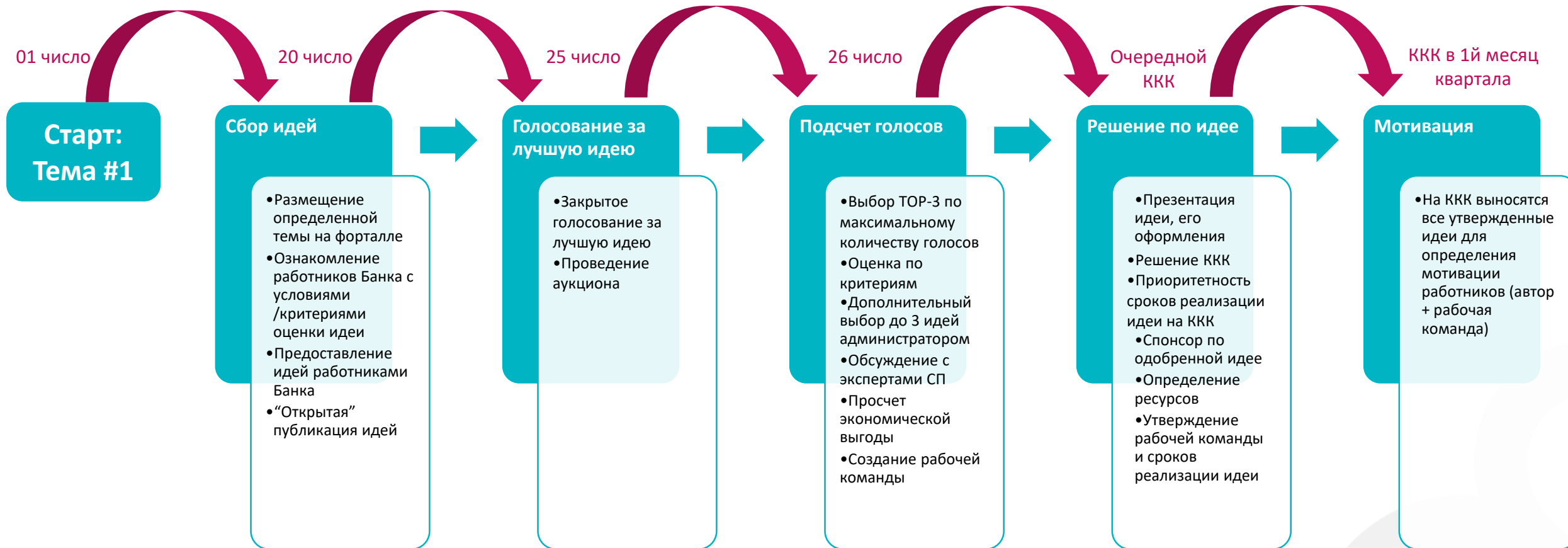
[Направление по управлению клиентским опытом и качеством обслуживания клиентов]

Основные правила Forteldea

- Участвуют все работники Банка (ГБ и Филиалы)
- Идеи по разным темам: 1 тема на 1 месяц. Темы утверждает ККК*
- Принцип “открытости” - каждая идея доступна к общему просмотру
- Сбор идей по теме с 1 по 20 число месяца, с 20 по 25 число - народное голосование
- В работу с экспертом СП поступают ТОР-3 идей + 1-3 идеи дополнительно прошедшие отбор администратора
- Принятие решений по идеям осуществляется ККК с назначением “спонсора” (для выделения ресурсов)
- Приоритетность сроков реализации идеи будет определяться на ККК
- Все утвержденные идеи оцениваются и мотивируется на ежеквартальной основе

**ККК - Комитет контроля качества*

Как это будет работать (пример)



Общие требования

Форма к заполнению должна содержать:

Сведения о работнике:

- ФИО автора, Филиал, должность, Направление и контакты для связи (вн.номер и моб)

Форма описания идеи:

- Тема
- Описание самой идеи
- Ожидаемый результат
- Соответствие критериям (мин 60% = мин 6 пунктов)

Все опубликованные идеи должны быть доступны к общему просмотру, принцип “открытости”



Требования к голосованию:

- Закрытое голосование с 20 по 25 число, с подведением итогов после его завершения
- 1 голос за 1 идею

Результаты должны быть доступны к выгрузке в Excel файл для последующей обработки администратором



*По комментариям НИБП реализация ТЗ будет начата 07.10.2019г., дата окончания 07.11.2019г.

**Планируемая дата запуска проекта 06.01.2020г.

Темы и критерии оценки идеи

Тема #1 (октябрь)

Улучшение клиентского опыта при использовании **АТМ/ТС**

Критерии оценки:

Ваша идея должна отвечать на следующие вопросы:

1. В чем именно улучшится клиентский опыт?
2. Что это даст Банку? В чем выгода Банка?
3. Будет ли сокращение расходов?
4. Улучшится ли качество обслуживания? За счет чего?
5. Снизится ли количество жалоб клиентов?
6. Будет ли сокращение времени в обслуживании?
7. Будет ли разгрузка ЭО в кассу?
8. Будет ли увеличение клиентской базы?
9. Повысится ли лояльность клиентов к Банку?
10. Будет ли доступным/понятным интерфейс /операции АТМ/ТС для клиентов?

Тема #2 (ноябрь)

Улучшение клиентского опыта по продукту **Экспресс кредит**

Критерии оценки:

Ваша идея должна отвечать на следующие вопросы:

1. В чем именно улучшится клиентский опыт?
2. Что это даст Банку? В чем выгода Банка?
3. Будут ли условия по кредиту выгодным для клиентов?
4. Будет ли оптимизирован процесс оформления экспресс кредита?
5. Будет ли оптимизация количества документов к заполнению?
6. Повлияет ли это на доход/расходы Банка?
7. Будут ли клиенты рекомендовать наш продукт другим пользователям?
8. Будет ли увеличение объема выдач?
9. Увеличится ли скорость выдачи кредита?
10. Будет ли удобно клиенту погашать кредит/делать ЧДП/ПДП?

Тема #3 (декабрь)

Улучшение клиентского опыта по продукту **Переводы**

Критерии оценки:

Ваша идея должна отвечать на следующие вопросы:

1. В чем именно улучшится клиентский опыт?
2. Будет ли сокращение времени обслуживания клиентов?
3. Будет ли оптимизирован процесс осуществления перевода? Разгрузка ЭО/кассиров/менеджеров?
4. Повлияет ли это на доход/расходы Банка?
5. Будет ли увеличено количество отправленных переводов?
6. Будут ли клиенты рекомендовать наши переводы другим пользователям?
7. Будет ли возможность осуществления переводов online?

Реализация идеи

Для реализации идеи создается рабочая команда (без освобождения от выполнения основной работы), в состав которой будут входить:

- Автор идеи
- Эксперт НУКО и КОК
- Владелец продукта (бизнес)
- Разработчик IT
- Работник HR*
- По мере необходимости будут подключаться заинтересованные направления

На следующем ККК утверждается:

- Рабочая команда
- Срок реализации идеи

В случае реализации идеи в утвержденный срок, вся команда получает проектный бонус

**Роль HR - осуществление выплаты по проектному бонусу с заложенного бюджета HR на 2020 год в случае реализации идеи в утвержденный срок*

Для достижения эффективной работы внутри рабочей команды будет проводиться ежедневная встреча, не более 15-ти минут, во время которой команда планирует свою работу на день и отвечает на следующие вопросы:

1. Что я сделал вчера, что помогло команде приблизиться к цели?
2. Что я сделаю сегодня, чтобы помочь команде приблизиться к цели?
3. Вижу ли я какие-либо препятствия, которые могут помешать мне или команде достичь цели?



Внутреннее продвижение

Продвижение:

1. Публикация новости на форталле с обращением Председателя Правления
2. Рейтинг работников, подавших идеи
3. Периодическое анонсирование реализованных идей, публичное признание
4. Ежеквартальное подведение итогов и благодарность активным участникам



Мотивация:

Итоги по всем утвержденным к реализации идеям подводятся ежеквартально. Выбор варианта мотивации будет определен с учетом масштабности и ценности реализованной идеи на ККК.

Варианты награждения автора:

- Завтрак с Председателем Правления (самая престижная)
- Участие в «Гаражной вечеринке», корпоративе в ГБ (для работников Филиала)
- Разовое денежное вознаграждение (по решению ККК)
- Посещение тренингов/мастер-классов в ГБ
- Публикация в журнале «Дайджест»
- Размещение на «Доске почета»

Проектный бонус:

- Определяется Комитетом на всех участников Рабочей команды после реализации идеи в утвержденный срок



Проект решения

- 1) Утвердить предложение по сбору идей от работников Банка в формате «Forteldea»;
- 2) Утвердить Техническое задание с описанием общих требований к «Forteldea», подготовленный Направлением по управлению клиентским опытом и качеством обслуживания клиентов (Жасауиева А.), согласно Приложению №1;
- 3) Утвердить следующие темы на сбор идей:
 - а. 1-й месяц - Тема #1 Улучшение клиентского опыта при использовании АТМ/ТС;
 - б. 2-й месяц - Тема #2 Улучшение клиентского опыта по продукту Экспресс кредит;
 - в. 3-й месяц - Тема #3 Улучшение клиентского опыта по продукту Переводы.
- 4) Направлению инжиниринга бизнес-процессов (Гайсенов М.) в срок до 15 ноября 2019г. реализовать Техническое задание, согласно Приложению №1;
- 5) Направлению по управлению клиентским опытом и качеством обслуживания клиентов (Жасауиева А.) в срок до 30 января 2020г. осуществить запуск проекта;
- 6) Ответственность за исполнение настоящего решения возложить на руководителей структурных подразделений, указанных в пунктах 4 и 5 настоящем решении;
- 7) Контроль за исполнением настоящего решения возложить на руководящих работников Банка - кураторов структурных подразделений, указанных в пунктах 4 и 5 настоящем решении.

Приложение №1 - Техническое задание



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ