

НОЯБРЬ 2023

РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ВНУТРЕННИХ КЛИЕНТОВ

PPM Team



⚡ Сделано с любовью в ДИИ

МЕТОДОЛОГИЯ

PPM Team

Исследование удовлетворенности внутренних клиентов (ICSS) проводится дважды в год. Это возможность дать обратную связь коллегам из других подразделений и узнать, какими нас видят внутренние Клиенты.

Опрос позволяет провести детальный анализ наших процессов и на его основании выработать меры для повышения эффективности Банка: упростить внутренние процедуры, усилить кросс-функциональную синергию, а также улучшить взаимодействие между подразделениями.

По итогам опроса составляется рейтинг подразделений, где учитываются только подразделения, набравшие не меньше 10 респондентов.

Для оценки используется шкала 1-4-7-10. Итоговый балл подразделения рассчитывается как среднее арифметическое всех полученных оценок. Также доступны итоговые баллы по каждому вопросу.

Если участник ставит минимальную оценку, то для него обязателен ответ на вопрос «Что можно улучшить?»

У респондентов есть возможность отдельно отметить сотрудников подразделений, предоставляющих наивысший уровень сервиса для внутреннего Клиента – Service-чемпионов.

Участие в опросе конфиденциально, поэтому для соблюдения анонимности оценки детализированы до уровня подразделения/сервиса. Комментарии в свободной форме также могут быть сгруппированы по подразделениям/сервисам при наличии минимум 1 комментариев от каждого подразделения/сервиса.

Для анализа исходящей обратной связи в отчете представлена статистика участия подразделения в Исследовании и средний балл, который команда выставила подразделениям/сервисам, выбранным для оценки.



Не соответствует ожиданиям



Частично соответствует ожиданиям



Полностью соответствует ожиданиям



Превосходит ожидания

Центр интегрированного
управления рисками



Департамент управления
эффективностью расходов



Департамент правового
обеспечения общепанковской
деятельности










Департамент экономической
безопасности



Динамика оценок

ДИНАМИКА ОЦЕНОК

PPM Team

	Оценка подразделения НОЯБРЬ 2023	Оценка подразделения МАЙ 2023	Оценка подразделения НОЯБРЬ 2022	Оценка подразделения МАЙ 2022	Средний балл по Росбанку НОЯБРЬ 2023
 ОБЩИЙ УРОВЕНЬ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ	9,4 ↑	9,1	9,4	9,4	9,1
 Общая удовлетворённость	9,2 ↑	8,9	9,2	9,3	9,0
 Вежливость, отзывчивость, уважение	9,6 ↑	9,4	9,8	9,5	9,3
 Стремление решить проблему	9,4 ↑	9,0	9,3	9,4	9,2
 Кросс-функциональное взаимодействие	9,4 ↑	9,1	9,3	9,3	9,1
 Доступность и ясность информации	9,4 ↑	9,2	9,5	9,2	9,1
 Скорость реагирования	9,4 ↑	8,7	9,1	9,4	9,1

Позиция в общепанковском рейтинге: **65** из 274

Оценки подразделения

ОЦЕНКА ВАШЕГО ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ

PPM Team

	ИТОГ НОЯБРЬ 2023	Процент отрицательных оценок (1 или 4)	Общая удовлетворённость		Вежливость, отзывчивость, уважение		Стремление решить проблему		Кросс-функциональное взаимодействие		Доступность и ясность информации		Скорость реагирования	
ОБЩАЯ ОЦЕНКА ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ	9,4	–	9,2	65	9,6	65	9,4	65	9,4	65	9,4	65	9,4	65
Agile CoE	10,0	0%	10,0	1	10,0	1	10,0	1	10,0	1	10,0	1	10,0	1
Archer	10,0	0%	10,0	3	10,0	3	10,0	3	10,0	3	10,0	3	10,0	3
Департамент цифровых сервисов, трансформации и координации ресурсов рисков	10,0	0%	10,0	1	10,0	1	10,0	1	10,0	1	10,0	1	10,0	1
Офис поддержки бизнеса СМИБ	10,0	0%	10,0	1	10,0	1	10,0	1	10,0	1	10,0	1	10,0	1
Сервис "ServiceDesk"	10,0	0%	10,0	1	10,0	1	10,0	1	10,0	1	10,0	1	10,0	1
Центр компетенций портфельного управления изменениями	10,0	0%	10,0	1	10,0	1	10,0	1	10,0	1	10,0	1	10,0	1
Центр компетенций цифровой поддержки трансформационных процессов	10,0	0%	10,0	5	10,0	5	10,0	5	10,0	5	10,0	5	10,0	5
Центр компетенций развития и сопровождения систем управления ИТ-процессами	9,8	0%	9,6	7	10,0	7	9,6	7	10,0	7	10,0	7	9,6	7
Corp Loans	9,6	0%	9,6	8	9,6	8	9,6	8	9,6	8	9,6	8	9,6	8
Департамент ИТ-поддержки пользователей и клиентов цифровых сервисов	9,6	3%	9,5	6	9,5	6	10,0	6	10,0	6	9,0	6	9,5	6
Mortgage Change Team	9,5	0%	9,6	20	9,7	20	9,7	20	9,4	20	9,3	20	9,6	20
Integration Layer	8,5	8%	6,3	4	10,0	4	8,5	4	8,5	4	9,3	4	8,5	4
Управление развития ИТ процессов и контроля рисков (Департамент развития и операционной эффективности ИТ)	7,8	19%	7,4	7	8,3	7	7,4	7	7,4	7	7,9	7	8,3	7

СРЕДНЯЯ ОЦЕНКА ОТ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ СОБСТВЕННОГО ДОМЕНА И ОТ ДРУГИХ ДОМЕНОВ

PPM Team

	ИТОГ НОЯБРЬ 2023	Общая удовлетворённость		Вежливость, отзывчивость, уважение		Стремление решить проблему		Кросс-функциональное взаимодействие		Доступность и ясность информации		Скорость реагирования	
Оценка от собственного домена	10,0	10,0	7	10,0	7	10,0	7	10,0	7	10,0	7	10,0	7
Оценка от других доменов	9,3	9,1	58	9,6	58	9,4	58	9,3	58	9,3	58	9,4	58

Комментарии

Что можно улучшить?

PPM Team

СТАТИСТИКА ПО КОММЕНТАРИЯМ		
Что можно улучшить?	Кол-во	Процент от общего
Integration Layer ⓘ	3	33%
Управление развития ИТ процессов и контроля рисков (Департамент развития и операционной эффективности ИТ) ⓘ	2	22%
Archer ⓘ	1	11%
Центр компетенций развития и сопровождения систем управления ИТ-процессами ⓘ	1	11%
Mortgage Change Team ⓘ	1	11%
Центр компетенций цифровой поддержки трансформационных процессов ⓘ	1	11%

Integration Layer ⓘ

- « При запросе на кастомизацию проекта в Жире коллеги тяжело на это реагируют и все отвергают! Но вроде Жира и должна быть гибкой к настройке разных проектов!
- « Производительность Jira, часто работа сайта замедляется, заметно
- « Согласовывать изменения с владельцами (лидами) проектов Jira.
Захаров Алексей Андреевич (rb068587) - Integration Layer

Управление развития ИТ процессов и контроля рисков (Департамент развития и операционной эффективности ИТ) ⓘ

- « уменьшить формализм при решении запросов
- « Очень тяжело доказать значимость запрашиваемых доработок, даже при наличии подтверждения значимости для поддержки клиентов банка. нескольких команд. которые будут использовать запрашиваемое, все равно приходится несколько раз присылать доказательства

Archer ⓘ

- « Пока не было выявлено таких моментов, достаточно продолжать двигаться в том же направлении

Центр компетенций развития и сопровождения систем управления ИТ-процессами ⓘ

- « Все хорошо

« Все супер

Центр компетенций цифровой поддержки трансформационных процессов ⓘ

« Скорость работы JIRA, особенно через Happy Developer. Спасибо коллегам, что уже взяли в работу мой тикет
Лагашкин Алексей Сергеевич (rb062274) – Центр компетенций цифровой поддержки трансформационных процессов

Что работает хорошо?

PPM Team

СТАТИСТИКА ПО КОММЕНТАРИЯМ		
Что работает хорошо?	Кол-во	Процент от общего
Mortgage Change Team ⓘ	3	27%
Управление развития ИТ процессов и контроля рисков (Департамент развития и операционной эффективности ИТ) ⓘ	3	27%
Центр компетенций развития и сопровождения систем управления ИТ-процессами ⓘ	1	9%
Archer ⓘ	1	9%
Integration Layer ⓘ	1	9%
Департамент ИТ-поддержки пользователей и клиентов цифровых сервисов ⓘ	1	9%
Центр компетенций цифровой поддержки трансформационных процессов ⓘ	1	9%

Mortgage Change Team ⓘ

- « Стремление помочь, решить проблему, помощь в переходе на JIRA и освоение функционала, документация в Confluence
- « Команда
- « Да все. Вовлеченность, скорость и качество межкомандной работы... Одна из лучших команд в банке

Управление развития ИТ процессов и контроля рисков (Департамент развития и операционной эффективности ИТ) ⓘ

- « создание задач. Удобно, ничего не теряется если завести.
- « Все же какие-то запросы выполняются
- « Ребята большие молодцы, всегда открыты и быстро откликаются на баги, доработки

Центр компетенций развития и сопровождения систем управления ИТ-процессами ⓘ

« Все хорошо

Archer

« С командой приятно взаимодействовать, они быстро отвечают на вопросы и прислушиваются к мнению других людей

Integration Layer

« Вебинары по Конфлюенсу и Жире - супер. Анонс изменений и нововведений - супер.

Департамент ИТ-поддержки пользователей и клиентов цифровых сервисов

« всё отлично

Центр компетенций цифровой поддержки трансформационных процессов

« Спасибо за помощь по проекту CEO Dashboard!
Лагашкин Алексей Сергеевич (rb062274) - Центр компетенций цифровой поддержки трансформационных процессов

Кого из сотрудников подразделения Вы хотите выделить как Service-чемпионов? (укажите ФИО)

PPM Team

СТАТИСТИКА ПО КОММЕНТАРИЯМ		
Кого из сотрудников подразделения Вы хотите выделить как Service-чемпионов? (укажите ФИО)	Кол-во	Процент от общего
Центр компетенций развития и сопровождения систем управления ИТ-процессами	5	25%
Mortgage Change Team	3	15%
Центр компетенций цифровой поддержки трансформационных процессов	3	15%
Integration Layer	2	10%
Управление развития ИТ процессов и контроля рисков (Департамент развития и операционной эффективности ИТ)	2	10%
Archer	1	5%
Agile CoE	1	5%
Департамент ИТ-поддержки пользователей и клиентов цифровых сервисов	1	5%
Департамент цифровых сервисов, трансформации и координации ресурсов рисков	1	5%

СТАТИСТИКА ПО КОММЕНТАРИЯМ		
Кого из сотрудников подразделения Вы хотите выделить как Service-чемпионов? (укажите ФИО)	Кол-во	Процент от общего
Центр компетенций портфельного управления изменениями ⓘ	1	5%

Центр компетенций развития и сопровождения систем управления ИТ-процессами ⓘ
« Новожиллов Сергей Владимирович (RB183415)
« Алексеев Дмитрий Леонидович (RB003126)
« Семина Мария Геннадьевна (RB057057)
« Савин Михаил Александрович (RB045862), Голованов Алексей Юрьевич (RB102925)
« Новожиллов Сергей Владимирович (RB183415)

Mortgage Change Team ⓘ
« Семина Мария Геннадьевна (RB057057)
« Семина Мария Геннадьевна (RB057057)
« Семина Мария Геннадьевна (RB057057)

Центр компетенций цифровой поддержки трансформационных процессов ⓘ
« Голованов Алексей Юрьевич (RB102925)
« Голованов Алексей Юрьевич (RB102925)
« Семина Мария Геннадьевна (RB057057)

Integration Layer ⓘ
« Семина Мария Геннадьевна (RB057057)
« Новожиллов Сергей Владимирович (RB183415)

Управление развития ИТ процессов и контроля рисков (Департамент развития и операционной эффективности ИТ) ⓘ
« Семина Мария Геннадьевна (RB057057), Голованов Алексей Юрьевич (RB102925)
« Голованов Алексей Юрьевич (RB102925)

Archer ⓘ
« Новожиллов Сергей Владимирович (RB183415)

Agile CoE ⓘ
« Семина Мария Геннадьевна (RB057057)

Департамент ИТ-поддержки пользователей и клиентов цифровых сервисов 

« Голованов Алексей Юрьевич (RB102925)

Департамент цифровых сервисов, трансформации и координации ресурсов рисков 

« Голованов Алексей Юрьевич (RB102925)

Центр компетенций портфельного управления изменениями 

« Голованов Алексей Юрьевич (RB102925), Новожилов Сергей Владимирович (RB183415)

 Сделано с любовью в ДИИ

Оценки вертикали

ИННОВАЦИИ И УПРАВЛЕНИЕ ДАННЫМИ: РЕЗУЛЬТАТЫ

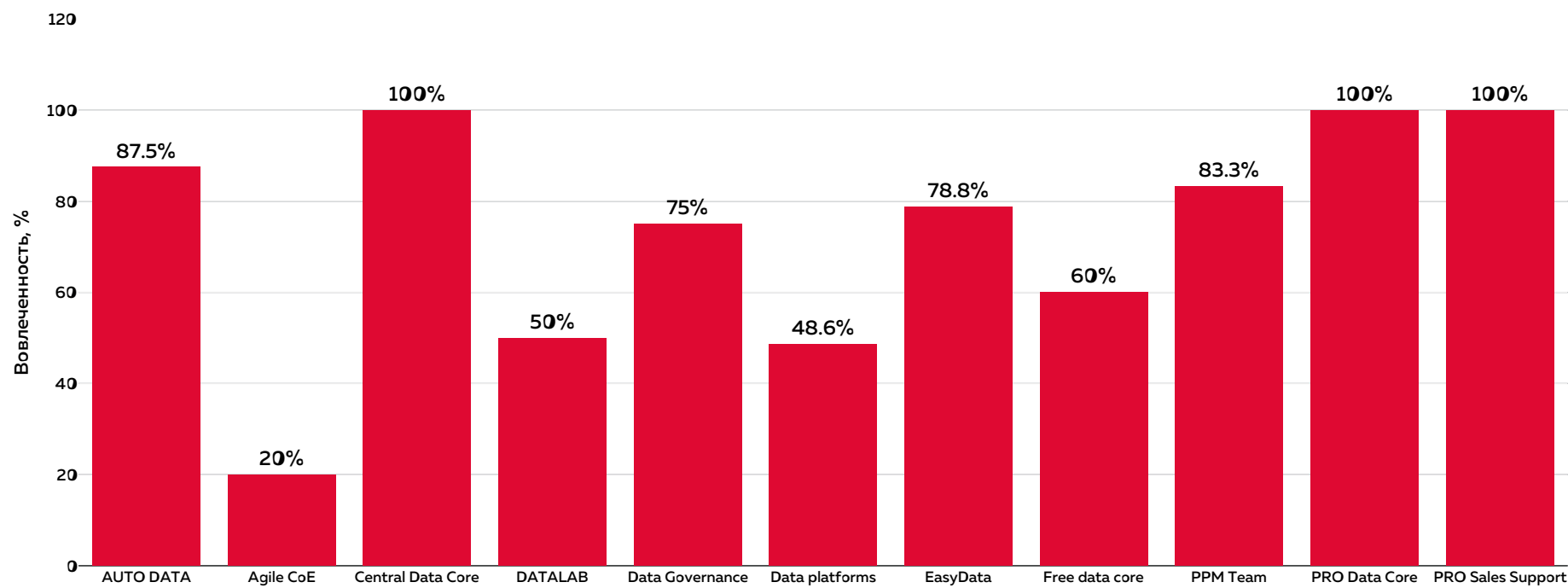
PPM Team

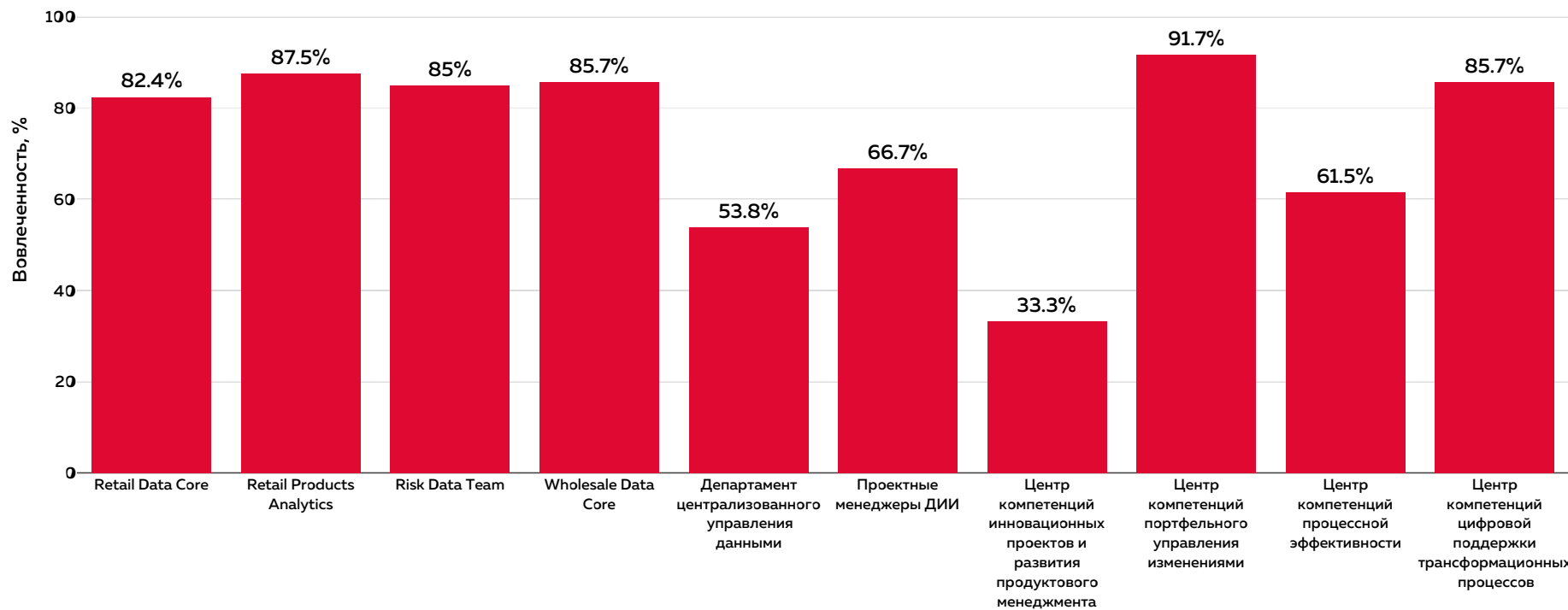
	ИТОГ НОЯБРЬ 2023	ИТОГ ПРЕДЫДУЩЕГО ОПРОСА	Общая удовлетворённость		Вежливость, отзывчивость, уважение		Стремление решить проблему		Кросс-функциональное взаимодействие		Доступность и ясность информации		Скорость реагирования	
ОБЩАЯ СРЕДНЯЯ ОЦЕНКА ВЕРТИКАЛИ	9,1	9,0	8,9	1931	9,4	1924	9,0	1921	9,1	1921	9,0	1921	9,0	1921
Центр компетенций цифровой поддержки трансформационных процессов	9,8	9,1	9,8	36	9,8	36	9,8	36	9,8	36	9,8	36	9,6	36
AUTO DATA	9,5	9,6	9,2	63	9,7	63	9,6	63	9,6	63	9,4	63	9,5	63
Wholesale Data Core	9,5	8,8	9,2	75	9,6	74	9,5	74	9,7	74	9,3	74	9,5	74
PPM Team	9,4	9,1	9,2	65	9,6	65	9,4	65	9,4	65	9,4	65	9,4	65
Центр компетенций инновационных проектов и развития продуктового менеджмента	9,4	9,1	9,3	101	9,5	101	9,5	101	9,4	101	9,4	101	9,3	101
Agile CoE	9,4	8,9	9,4	81	9,4	81	9,4	81	9,3	81	9,4	81	9,4	81
PRO Sales Support	9,3	9,1	9,2	68	9,6	66	9,3	66	9,5	66	9,3	66	9,1	66
Retail Data Core	9,3	8,8	9,2	136	9,5	135	9,2	134	9,3	134	9,1	134	9,3	134
Risk Data Team	9,3	9,3	9,1	158	9,7	157	9,2	157	9,3	157	9,4	157	9,0	157
Retail Products Analytics	9,3	9,1	9,1	49	9,6	49	9,3	48	9,3	48	9,2	48	9,1	48
PRO Data Core	9,2	9,5	9,1	95	9,5	94	9,3	94	9,4	94	9,1	94	9,0	94
Free data core	9,2	8,6	8,7	47	9,6	47	9,2	47	9,4	47	9,2	47	9,2	47
EasyData	9,0	9,0	8,8	111	9,4	110	9,0	110	9,1	110	9,0	110	8,8	110
Проектные менеджеры ДИИ	9,0	-	8,9	104	9,1	104	8,9	104	9,0	104	8,9	104	9,1	104
Центр компетенций портфельного управления изменениями	9,0	8,9	8,8	132	9,3	132	9,0	132	8,9	132	8,9	132	9,1	132
Data Governance	8,9	8,5	8,5	88	9,3	88	8,9	88	9,0	88	8,7	88	9,0	88
DATALAB	8,7	8,6	8,2	52	9,1	52	8,6	52	8,7	52	8,8	52	8,9	52
Data platforms	8,6	8,9	8,5	128	9,0	128	8,5	128	8,7	128	8,5	128	8,5	128
Департамент централизованного управления данными	8,6	8,7	8,3	229	9,1	229	8,5	228	8,5	228	8,6	228	8,5	228
Центр компетенций процессной эффективности	8,5	8,6	8,0	44	8,8	44	8,6	44	8,4	44	8,3	44	8,8	44
Central Data Core	8,4	9,3	8,5	65	8,7	65	8,3	65	8,5	65	8,2	65	8,4	65

Вовлеченность вертикали

ИННОВАЦИИ И УПРАВЛЕНИЕ ДАННЫМИ: УРОВЕНЬ ВОВЛЕЧЕННОСТИ

PPM Team





ВЫСТАВЛЕННЫЕ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕМ ОЦЕНКИ

PPM Team

	ИТОГ НОЯБРЬ 2023	Общая удовлетворённость		Вежливость, отзывчивость, уважение		Стремление решить проблему		Кросс-функциональное взаимодействие		Доступность и ясность информации		Скорость реагирования	
СРЕДНИЕ ВЫСТАВЛЕННЫЕ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕМ ОЦЕНКИ	9,6	9,8	24	9,8	24	9,6	24	9,5	24	9,5	24	9,6	24
Archer	10,0	10,0	1	10,0	1	10,0	1	10,0	1	10,0	1	10,0	1
Retail Firefighters	10,0	10,0	2	10,0	2	10,0	2	10,0	2	10,0	2	10,0	2
Сервис "HR бизнес-партнерство"	10,0	10,0	1	10,0	1	10,0	1	10,0	1	10,0	1	10,0	1
Сервис: "Обучение сотрудников розничного бизнеса"	10,0	10,0	1	10,0	1	10,0	1	10,0	1	10,0	1	10,0	1
Центр компетенций инновационных проектов и развития продуктового менеджмента	10,0	10,0	2	10,0	2	10,0	2	10,0	2	10,0	2	10,0	2
Центр компетенций развития сервисов и практик разработки	10,0	10,0	2	10,0	2	10,0	2	10,0	2	10,0	2	10,0	2
Центр компетенций цифровой поддержки трансформационных процессов	10,0	10,0	2	10,0	2	10,0	2	10,0	2	10,0	2	10,0	2
Mortgage Change Team	9,8	10,0	2	10,0	2	10,0	2	8,5	2	10,0	2	10,0	2
Agile CoE	9,5	10,0	2	10,0	2	8,5	2	8,5	2	10,0	2	10,0	2
Центр компетенций развития и сопровождения систем управления ИТ-процессами	9,5	9,3	4	9,3	4	9,3	4	10,0	4	9,3	4	10,0	4
Центр управления имуществом	9,5	7,0	1	10,0	1	10,0	1	10,0	1	10,0	1	10,0	1
Управление развития ИТ процессов и контроля рисков (Департамент развития и операционной эффективности ИТ)	9,3	10,0	2	10,0	2	10,0	2	8,5	2	8,5	2	8,5	2
Развитие непроизводственных сред и управление процессами поставок (релизов)	9,0	10,0	1	10,0	1	10,0	1	10,0	1	7,0	1	7,0	1
Департамент экономической безопасности	7,5	10,0	1	7,0	1	7,0	1	7,0	1	7,0	1	7,0	1