

Эффективная практика удержания и развития сотрудников контактного центра

Samsung Electronics
Становов Алексей

4-5 июня, 2015



Оглавление

- I. Единая служба поддержки Samsung
- II. Построение эффективной карьерной лестницы сотрудников контактного центра
- III. Обучение и развитие как элемент удержания персонала
- IV. Эффективная оценка и мотивация сотрудников, направленная на достижение результата
- V. Повышение вовлеченности и нематериальная мотивация
- VI. Управление талантами и работа с кадровым резервом

Samsung Electronics в мире

83 страны

33 производственных комплекса

30 исследовательских центров

5 дизайн-центров

326 463 сотрудника



Samsung Electronics в России

1991

Открытие представительства Samsung в России

1993

Открытие Московского Исследовательского Центра Samsung

1997

Открытие Сервисного подразделения Samsung

2004

Численность сотрудников в России достигла 1000 человек

2008

В Калужской обл. открывается первый завод Samsung в России

- ❑ По результатам исследования Randstad и АНКОР в 2015 году компания Samsung стала самым привлекательным работодателем в номинации "Сегмент бытовой техники и электроники", и как международная компания
- ❑ По версии hh.ru (HR Brand 2014) Samsung Electronics вошел в топ-10 лучших работодателей для старта карьеры
- ❑ Контактный центр Samsung вошел в топ-3 финалистов конкурса Хрустальная Гарнитура 2014 в номинации «Лучшая практика управления персоналом»

Единая служба поддержки Samsung

- ❑ круглосуточная поддержка клиентов
7 дней в неделю и 365 дней в году
- ❑ более 250 профессиональных сотрудников
- ❑ Хрустальная Гарнитура 2014, победа в номинациях: «Лучший контактный центр по обслуживанию клиентов», «Награда за социальную корпоративную ответственность», «Лучшая практика обслуживания клиентов в социальных сетях»
- ❑ высокое одобрение жюри в номинациях: «Лучшая практика улучшения, программа модернизации», «Лучшая практика мультиканального обслуживания»



Построение эффективной карьерной лестницы сотрудников контактного центра

Программа набора молодых специалистов



Плакат, размещенный в ВУЗах весной 2014

В России первый набор молодых специалистов в рамках программы Samsung Fresh Graduate Recruitment прошел **в 2008 году**.



Тестирование в РЭА им.Плеханова



Участники программы в офисе Samsung

За минувшие семь лет **160** выпускников ведущих ВУЗов России стали частью команды Samsung

Ориентационный курс



Ориентационный тренинг в Самсунг Сервис

Цели и задачи курса:

- ✓ Познакомить сотрудника с корпоративной культурой компании, ее базовыми принципами и ценностями;
- ✓ Проинформировать об основных политиках и процедурах организации;
- ✓ Вовлечь сотрудника в процессы, происходящие в компании;
- ✓ Обеспечить первичными необходимыми знаниями для успешной работы в своем подразделении.



Игра на командообразование во время Ориентационного тренинга

Карьерная лестница

Samsung Electronics использует единый подход для оценки должностей по всему миру.

Должности, оцененные по грейдам формируются бэнды, составляющие понятную и прозрачную иерархию



Ежегодно после регулярной оценки персонала происходит процесс пересмотра организационно-штатной структуры. В торжественной обстановке Генеральный директор поздравляет сотрудников, получивших повышение по должности

Обучение и развитие как элемент удержания персонала



В 2014 году с целью повышения вовлеченности работников в процесс обучения, а также эффективности и гибкости учебного процесса была внедрена новая платформа электронного и мобильного обучения MyCoach

Samsung поддерживает не только выпускников ВУЗов.

В 2013 года совместно с ГОУ СПО Колледж связи №54 был создан Технический образовательный центр (ТОЦ) Samsung. В центре прошли обучение уже более 3500 человек



Выпускники Технического образовательного центра

Развитие персонала: Global Mobility

Каждый год 2-3 трудолюбивых, талантливых и успешных сотрудника Samsung в России получают возможность отправиться на стажировку в головной офис компании в Корею по программе Global Mobility



Офис Samsung в г.Сеул, Корея

Возможность получения уникального опыта работы в штаб-квартире Samsung Electronics в Корее.

Программа позволяет попробовать себя в разработке и реализации международных проектов.

Цель


- ✓ опыт работы в Samsung Electronics не менее года
- ✓ высокие достижения в работе
- ✓ наличие вакантных мест в штаб-квартире Samsung





Критерии


Продолжительность работы в штаб-квартире составляет от 3 до 12 месяцев и зависит не только от срока проекта, но и от пожеланий самого сотрудника.

Сроки

Эффективная оценка и мотивация сотрудников, направленная на достижение результата

 e-MBO | **my MBO** | my Team | Reports | Coord. | Fac

-  MBO Profile
-  Performance Simulation
-  Incentive Record
-  Coaching & Notice




Stanovov Alexey Sr.Manager(S5), HR G

Line Manager Park Jonghoon

MBO Coord

Hire date Dec 4, 2013

 Performance by MBO Period

Stanovov Alexey's 2015 1H Performance Progress

Detail

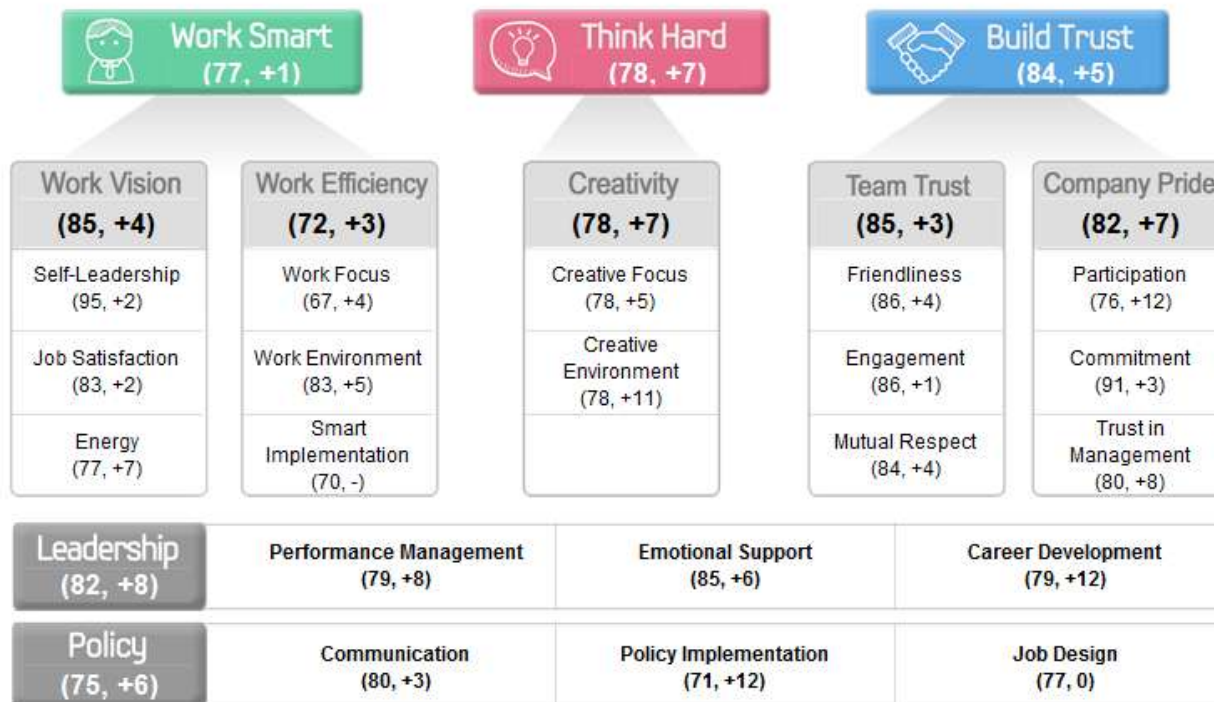
| Type | KPI | Weight(%) | Unit | Target | Actual | Result | Points |
|-------|---|-----------|--------|----------|--------|--------|--------|
| Comp. | CMI(CS Monitoring Index) -- [Sub : CIS] | 10 | % | 91.60 | | | |
| | SCR(Service Cost Rate) -- [Sub : CIS] | 10 | % | 1.27 | | | |
| | Consolidated Sales -- [Sub : CIS] | 10 | Amt(K) | 1,752.00 | | | |
| | SMART Objective(5-Grade Scale) -- [Sub : CIS_Global_#1] | 10 | Figure | | | | |
| | SMART Objective (Performance) | | | | | | |

Повышение вовлеченности и нематериальная мотивация

SCI Result

※ Response rate : 96.6%

SCI Total (79, +5)



Повышение вовлеченности и нематериальная мотивация



Собственный журнал для сотрудников Контактного Центра

начал издаваться с июня 2014 года с целью усиления внутренних коммуникаций и вовлечения сотрудников в неформальное общение внутри колл-центра

Улучшение комфортной атмосферы в офисе:

- открыта столовая с корейской едой
- кабинет с массажными креслами
- корпоративные, праздничные мероприятия, флэш-мобы

Забота о здоровье сотрудников:

- плановые медицинские осмотры за счет компании;
- вакцинация;
- офисный врач терапевт и психолог;
- витаминные дни, купание в проруби

Управление талантами и работа с кадровым резервом



- ❑ определение ключевых сотрудников
- ❑ разработка специальных программ по удержанию, мотивации и развитию ключевых работников
- ❑ управление кадровым резервом на ключевые позиции

STaR – ежегодная программа по оценке и управлению талантами, кадровым резервом (Samsung annual Talent Review)

