

СИСТЕМНАЯ РАБОТА С ТАЛАНТАМИ

ЛУЧШАЯ ПРАКТИКА СОХРАНЕНИЯ ТАЛАНТОВ



КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР АЛЬФА-БАНКА



>5 000

СОТРУДНИКОВ
ПО ВСЕЙ РОССИИ

>300

ЛИНЕЙНЫХ
РУКОВОДИТЕЛЕЙ

4 ГОДА ПОДРЯД

ЛУЧШИЙ БОЛЬШОЙ КОНТАКТНЫЙ
ЦЕНТР (CCGURU AWARDS)

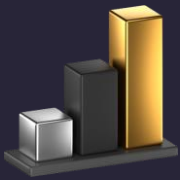
НАШИ КЛЮЧЕВЫЕ ЦЕЛИ



Снизить отток новичков
и ускорить выход
на продуктивность



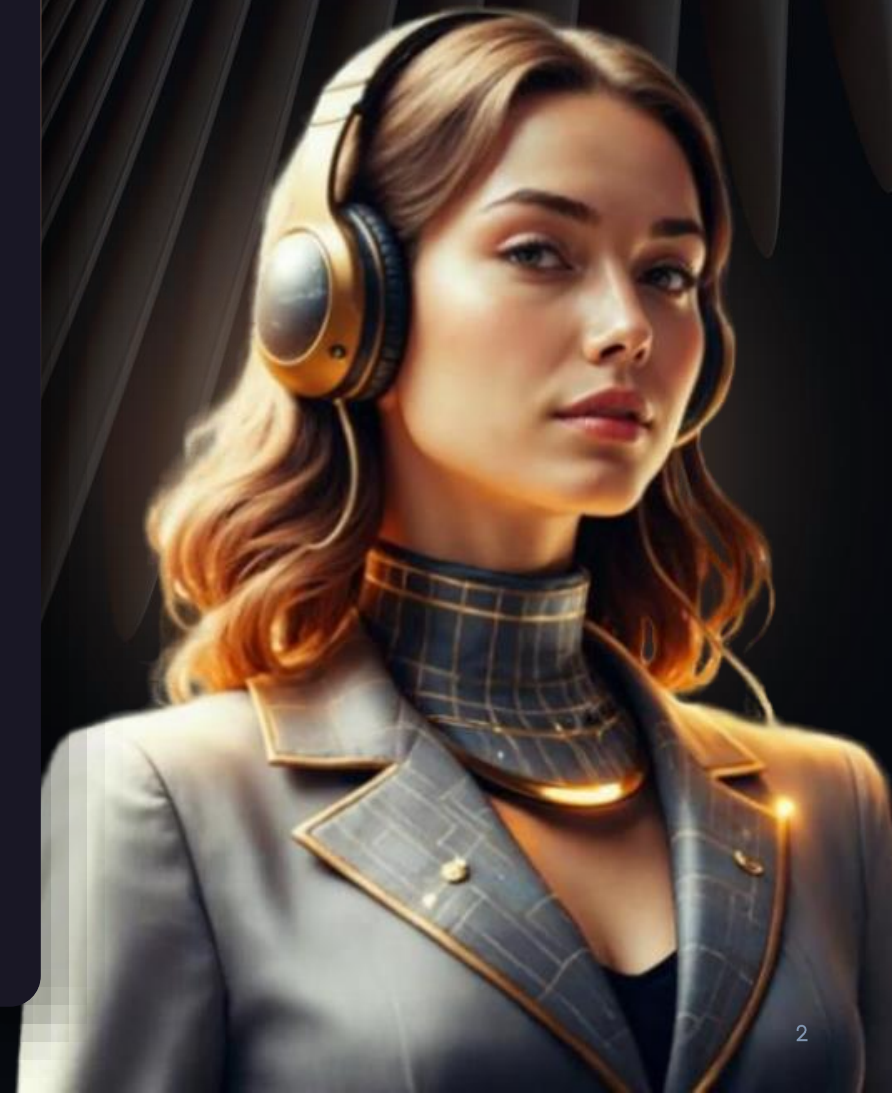
Сохранить склонный
к оттоку персонал



Построить прозрачное
карьерное развитие



Развивать таланты



01 Ранжирование анкет

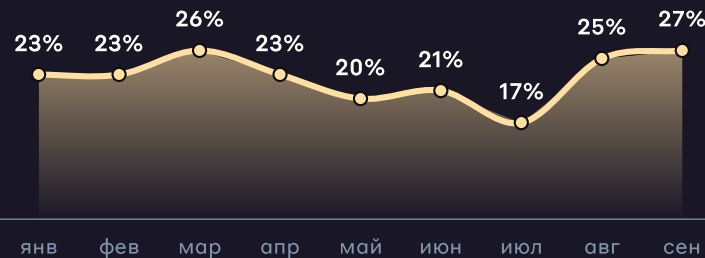
02 Рекомендации модели подбора

03 Личный кабинет руководителя

04 AI-помощник для кандидата

УВЕЛИЧИЛИ ВОРОНКУ ПОДБОРА НА 4%

% принятых от приглашенных



Alfa People

Контакты

Всё о работе

Помощь

Поиск

Назад

Эксперт голосовой сервисной поддержки партнеров Дистанционно

Действия по вакансии

Общие сведения

Кандидаты

Телефонное интервью

Интервью

Проверка СЭБ

Приём

Кандидат

Функциональный руководитель

Дата

Статус

	ФИО	ОС	РЕЗЮМЕ	ДАТА ИНТЕРВЬЮ	ФУНКЦ. РУКОВОДИТЕЛЬ	СТАТУС	ДЕЙСТВИЯ
				03.10.2025 09:00		СОГЛАСОВАНО	
				02.10.2025 14:00	Шепиева А. А.	СОГЛАСОВАНО	
						НЕЯВКА	

Оценка кандидата Иванов Иван

Оценивая кандидата, вы делаете эффективнее процесс подбора

Результаты будут использованы аналитической моделью для подбора высококвалифицированных кандидатов

Выберите навыки и знания, которые, на ваш взгляд, были продемонстрированы кандидатом:

☐

Речь без дефектов, ошибок и слов-паразитов

☐

Отвечает полно и конкретно

☐

Ведёт себя уважительно☐☐☐☐☐☐☐☐

Сохранить оценку

Оцените предложенный чеклист

Рекомендация модели подбора

Кандидат Иванов Иван

рекомендован следующей моделью подбора:

— модель «Второй взгляд на кандидата»

Кандидаты имеют «непривычный» профиль (сфера, возраст, опыт), но по статистике эффективны. Рекомендуем обратить внимание на кандидата и обязательно провести с ним интервью

Понятно

По каждому кандидату заполняем чек в личном кабинете руководителя

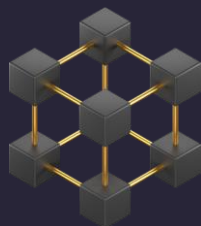
Модель подбора рекомендует потенциально перспективных кандидатов

ПЕРСОНИФИЦИРОВАННАЯ ТРАЕКТОРИЯ



- Гибкий формат обучения
- Индивидуальный маршрутный лист стажировки

AI - СЕРВИСЫ



- Нейросетевая оценка вовлечённости
- AI - ассистенты
- AI-тренажёры

НАСТАВНИЧЕСТВО

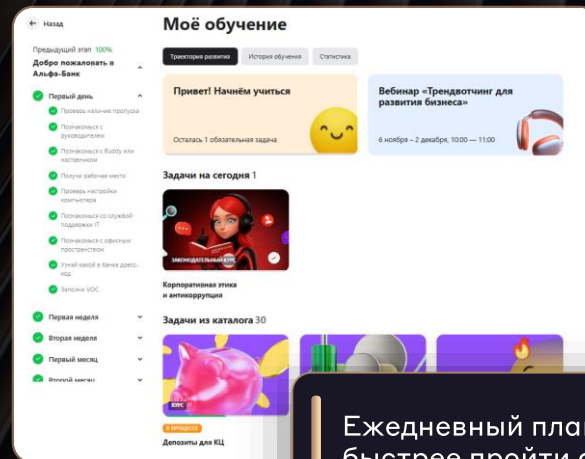


- Личный наставник на весь срок стажировки

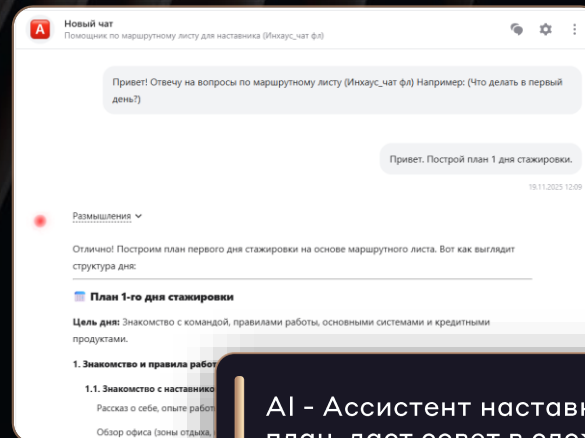
УПРАВЛЕНИЕ



- Уникальная отчетность
- CCGuru Awards**
1 место
Аналитика в обучении



Ежедневный план поможет быстрее пройти адаптацию



AI - Ассистент наставника построит план, даст совет в сложном вопросе



СОХРАНЕНИЕ СОТРУДНИКОВ

СЕРВИС РЕКОМЕНДАЦИЙ ДЛЯ РУКОВОДИТЕЛЯ



ОПРЕДЕЛЯЕМ ОСНОВНЫЕ ELTV ПАРАМЕТРЫ СОТРУДНИКА

Эффективность

Сумма показателей сотрудника за месяц и отношение к нормативным значениям

Склонность к оттоку

Данные предиктивной аналитики
> 2000 переменных

>800

сохранённых сотрудников в год

x2

выросло число эффективных сотрудников не склонных к оттоку

86 882 000 ₽

экономия на подборе и обучении в год

ПРИОРИТЕТЫ РАБОТЫ

УДЕРЖИВАЕМ

Эффективные
и склонные к оттоку

РАЗВИВАЕМ

Неэффективные
и несклонные к оттоку



Alfa People

Контакты

Всё о работе

Помощь

Эффективность – показатель КЦ

Назад

Моя команда

Мои сотрудники

Подбор

Обучение

Рекомендации

Адаптация

Премии и доход

Сотрудник

Хорошёва Анна Викторовна

Эксперт

Иванов Пётр Александрович

Аналитик

Соколенко Ирина Павловна

Менеджер направления развития каналов обслуживания

Рекомендации

Эффективность

Склонность к оттоку

Оценка руководителя

Новая рекомендация

Суммарный балл 0.98

Ниже среднего

Средняя

Рекомендация по сотруднику

ФИО сотрудника

Хорошёва Анна Викторовна

Статус

Новая рекомендация

Стаж в банке

5 лет 6 месяцев

FTE

1

Рекомендация

от 18.03.2025

У сотрудника наблюдается снижение эффективности. Рекомендуется провести оценку его знаний с помощью тестирования в удобном формате. Вы можете создать опрос или тест, используя методологическую базу из Alfa Book.

ПРОЦЕСС НЕПРЕРЫВНОГО РАЗВИТИЯ

Прозрачные маршруты для каждого



7 дней

срок закрытия
вакансий

x2

сокращение сроков
адаптации

95%

бывшие
сотрудники КЦ

КАРЬЕРНЫЕ МАРШРУТЫ

Сервис для тех, кто хочет развиваться
в новом направлении

158

откликов/месяц

17%

в процессе обучения

35%

зачислены в кадровый
актив

20%

карьерных переходов

Карьерные маршруты

Узнайте о доступных переходах



ВЛИЯНИЕ НА БИЗНЕС



ОТТОК НОВИЧКОВ, ЭФФЕКТИВНОСТЬ ОБУЧЕНИЯ, ЭКОНОМИЯ

-1,23%

снижение оттока
новичков 0-3 месяца

% оттока новичков*



+5%

рост эффективности
базового обучения

% сотрудников, успешно сдавших
экзамен, от общего числа



ЭКОНОМИЯ



86 882 204 ₽

сокращение расходов в год
за счет удержания действующих
сотрудников

* % оттока сотрудников с стажем 0-3 от общей численности персонала с стажем 0-3 в указанный период

ОПЕРАЦИОННАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ

ЭФФЕКТ СЕРВИСА РЕКОМЕНДАЦИЙ И РАБОТЫ С АНТИТОПОМ



СЕРВИС РЕКОМЕНДАЦИЙ

показатель эффективности - сумма показателей сотрудника за месяц
и отношение к нормативным значениям

Индекс эффективности

ДО

ПОСЛЕ

Неэффективные
и несклонные к оттоку

0,71 → 0,83

Неэффективные
и склонные к оттоку

0,69 → 0,86



СХ: ПЕРСОНАЛЬНЫЙ ПОДХОД К КЛИЕНТУ



ПРОЕКТ БЛАГОДАРНОСТИ

2 209

благодарностей
клиентов в год

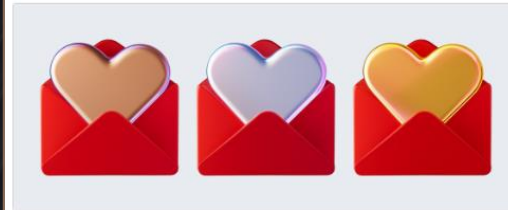
Каждый квартал отбираем лучшие благодарности для проекта «Благодарность СЕО».

Владимир Верхошинский отправляет сотрудникам именные письма с благодарностями

Для тех, кто получает много благодарностей – система ачивок с возможностью обмена на мерч!

Эксперт, профи, мастер сервиса

Вчера в 19:03



Ачивка выдаётся специалистам контактного центра:

- **Эксперт сервиса**
За благодарность от клиента
- **Профи сервиса**
За каждые 10 благодарностей от клиента
- **Мастер сервиса**
За каждые 30 благодарностей от клиента

ЭТО НЕ ЛЕСТЬ,
А РЕАЛЬНОСТЬ



СХ: ПЕРСОНАЛЬНЫЙ ПОДХОД К КЛИЕНТУ



ДЕТИ ПОМОГАЮТ ДЕТЯМ

Запустили проект для несовершеннолетних детей сотрудников Альфы – поддержка клиентов в детском чате.

97 операторов

с 14 до 17 лет

закрывают

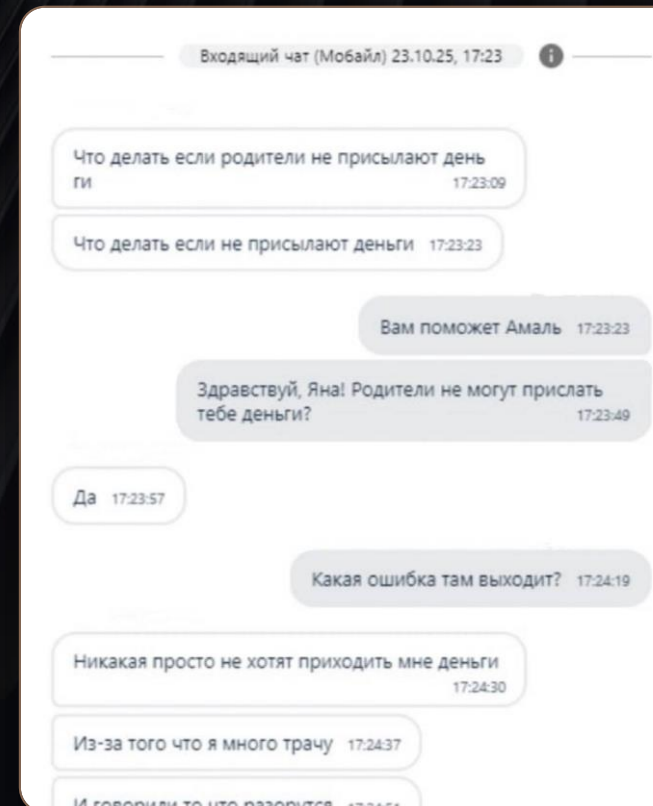
59%

потока обращений от клиентов
с 6-17 лет

понимают клиентов

FCR выше,

чем у взрослых



ЕХ: КЛЮЧЕВЫЕ МЕТРИКИ



ENPS



VOE

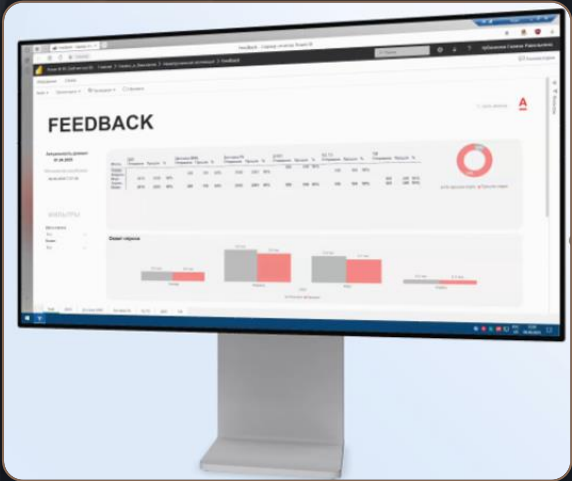
производим замер на всех этапах жизненного цикла и оцениваем ключевые сервисы для сотрудника



121 опрос
провели, из них

93 опроса
удовлетворённости мероприятиями

28 опросов
по удовлетворённости системой материальной мотивации



HMM*
4,9

MM**
84%

*HMM – нематериальная мотивация
** MM – материальная мотивация

ЕХ: КЛЮЧЕВЫЕ МЕТРИКИ

АЧИВКИ И ALFA КОИНЫ



АЧИВКИ

>150 ачивок

можно менять на мерч

Ачивки 7 >



Клиентский опыт
ММБ



Alfa Award



Партнер
по адаптации



Alfa Award



5 лет в Альфе



ALFA КОИНЫ – ВНУТРЕННЯЯ ВАЛЮТА



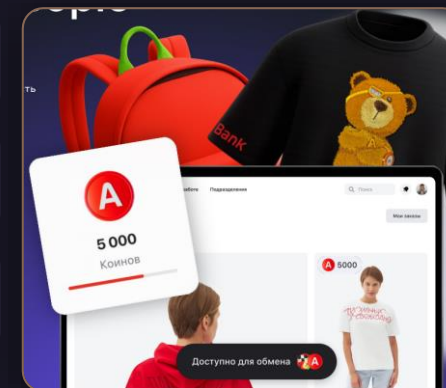
За сверхрезультат в обучении



Активное участие в каналах



Конкурсы и мероприятия



X2

рост активности
сотрудников



СИНЕРГИЯ ЛЮДЕЙ И ТЕХНОЛОГИИ



ALFA AI запустили инструмент, доступный каждому

7 языковых моделей

в контуре безопасно

системные приложения

пользовательские приложения

AI – АССИСТЕНТЫ НАСТАВНИКА И ТРЕНЕРА

Приложения в Alfa-AI. Помогают в закрытии административных задач и адаптации в новой роли

- Основаны на регламентах
- Строят план работы с детализацией
- Отвечают на вопросы
- Подсказывает в сложных ситуациях

В приложениях доступен режим тренировки



