

# Мотивация как

# стратегия

как люди стали ядром  
цифрового сервиса

ПРО.КОД





## Калабина Анастасия

Менеджер по внутренним  
коммуникациям ПРО.КОД



## ПРО.КОД

Служба технической поддержки участников национальной системы цифровой маркировки и прослеживаемости товаров Центра развития перспективных технологий, созданного для реализации глобальных проектов в цифровой экономике.

**>550**

сотрудников в штате  
компании

**99%**

SLA

**>40**

товарных групп, по  
которым  
осуществляется  
поддержка

**≈7 500**

обращений в день

1

Удержание ключевой  
экспертизы в компании

2

Кадровый дефицит

3

Адаптация к гибридному  
формату работы

4

Работа с разными  
поколениями



\*ботать – на языке зумеров усердно учиться, зубрить

# С ЧЕГО НАЧАЛИ

Мы выявили, что действительно важно для наших сотрудников, что их мотивирует и вдохновляет.

Нужна система, где каждый чувствует: **«Я здесь значим. Я могу расти. Моё мнение важно».**

Для меня важен  
карьерный рост



А для меня обучение



Я мечтаю о новом  
мерче



Я хочу принимать  
решения



А я — отражать наши  
главные ценности!





# КАРЬЕРНЫЙ РОСТ

В начале 2024 года мы столкнулись с критическим вызовом: уходом около 30 ключевых экспертов, которые хотели остаться, но не видели возможностей для дальнейшего роста.

Этот массовый отток стал катализатором снижения мотивации и вовлечённости по всей организации: коллеги начали сомневаться в собственном будущем, а новые сотрудники — терять ориентиры.



## 01 Кадровый резерв

### Кадровый резерв

**ПРО.КОД** - это про развитие! Теперь карьерный путь в нашей компании стал ещё прозрачнее!

Кадровый резерв - это перспективные сотрудники компании, обладающие высоким потенциалом и готовностью к более высоким должностям.

Кадровый резерв делится на 2 направления

ПРО.КОД

ЦРПТ

- Требуемый стаж работы: более 12 месяцев
- Требуемая должность:
  - Супервайзер
  - Ведущий специалист
  - Главный специалист
  - Куратор направления
  - Сотрудник отдела обучения
  - Сотрудник отдела аналитики и контроля качества
- Требуемые показатели:
  - Продуктивность - от 100% в течение 3 месяцев
  - Качество - от 96 баллов в течение 3 месяцев (для СВ от 75 баллов)
- Возможно вступление по рекомендации руководителя за реализованный проект и т.п.
- Пример доступных вакансий:
  - Бизнес-аналитик
  - Инженер 3 линии и т.д.

# 223

участника кадрового резерва

# ↑ В 3 РАЗА

увеличилось количество  
переходов в головную компанию

02

## Трекер развития

Трекер  
Развития

В этом разделе ты можешь ознакомиться с интересующей должностью, пройти необходимое, рентабельное обучение для этой должности и построить свой карьерный путь в компании **ПРО.КОД!**



Дата трудоустройства 01.11.2021

Подразделение Отдел обучения

Текущая должность Менеджер по внутренним коммуникациям

БАЗОВЫЙ ТРЕК

ЭКСПЕРТНЫЙ ТРЕК

УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ ТРЕК

Экспертный трек открывает дорогу к направлениям внутри компании. Хочешь углубиться в бизнес-процессы? Добро пожаловать в ОЭС! Нравится аналитика и цифры? Тебе в отдел аналитики и контроля качества! Пройди любой трек, чтобы подготовиться к собеседованию на 100%! Подходит для всех ребят, кто готов развиваться в компании.

127

повышений внутри компании  
за год

↓ В 3 РАЗА

снизился отток профильных  
специалистов



# ПРИЗНАНИЕ

Для каждого  
сотрудника признание  
выражается по разному:  
мы применяем мерч,  
ачивки, доску почета,  
но главным для них  
остается одно —  
**быть замеченным.**



Завтрак с  
генеральным директором



Доска почета



Грамоты



Ачивки



Мерч



Внутренняя валюта

Мы создали  
уникальный проект  
нематериальной  
мотивации -  
**Хранители Ценностей.**

Что по-настоящему формирует лицо компании? Это смелые идеи, инициативные проекты, участие в велозабегах и другие проявления вовлечённости, командного духа и заботы о сообществе!

**За 6 месяцев мы привлекли к проекту 210 сотрудников.**

Помогла новичку  
Оптимизировала чат-бот



# ОБУЧЕНИЕ И РАЗВИТИЕ

Для обеспечения непрерывного развития наших сотрудников был разработан  
**Корпоративный Университет.**



**Мы поддерживаем стремление наших сотрудников к новому:**



Внешнее обучение



Поддержка личной инициативы обучения



Тренинги

1

Деловые игры

2

Кафетерий льгот

3



Публикация успехов

4

# КУЛЬТУРА САМООБУЧЕНИЯ

В 2025 году мы развили культуру самообучения. Сотрудники не только стремятся к непрерывному развитию, они **сами выступают в роли экспертов и делятся знаниями с коллегами.**



## Час с экспертом

Сотрудники разрабатывают материалы и проводят встречи по обмену опытом с коллегами

**>10 встреч**

**>350 участников**



## Дни защиты проектов

Сотрудники выступают с личными проектами, презентуют их и в дальнейшем реализовывают

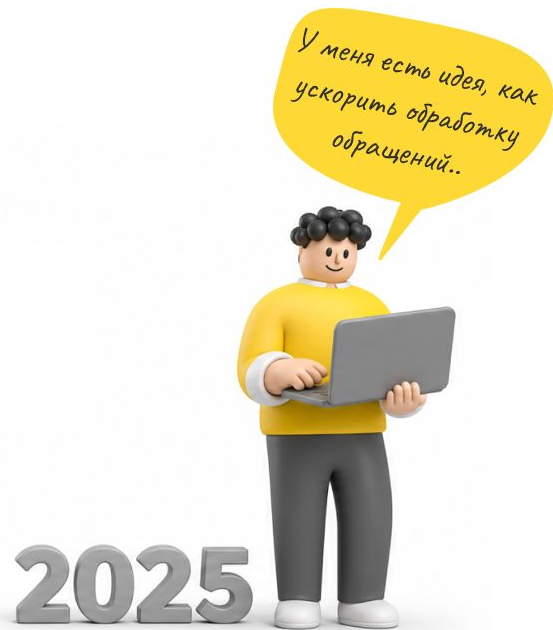
**20 презентованных  
проектов**

**9 реализованных**



# УЧАСТИЕ В ПРИНЯТИИ РЕШЕНИЙ

В октябре 2023 года мы реализовали **Банк идей** на корпоративном портале. В 2025 году мы приняли смелое решение: **автор идеи — руководитель проекта.**



# РЕШЕНИЕ, КОТОРОЕ ИЗМЕНИЛО ВСЁ

Количество поступивших идей



Соотношение производственных идей к бытовым в 2025 году



# КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА

Истинная сила нашей корпоративной культуры — в возможности быстро адаптироваться под внутренние и внешние изменения.

В 2024 году мы приняли смелое и осознанное решение — **провести полный ребрендинг компании.**



# ТРАНСФОРМАЦИЯ

В 2025 году мы изменили все: Tone of Voice, ценности, мерч, каналы коммуникации.





# КУЛЬТУРА ИНТЕРЕСОВ

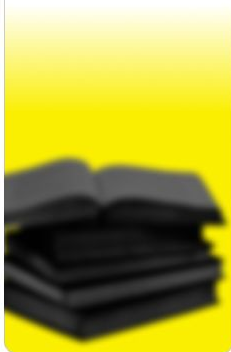
Интервью с  
сотрудниками



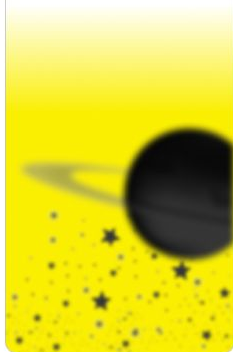
Спортивный блог



Книжный клуб



Астрология



Мемы



А мемы можно  
публиковать?

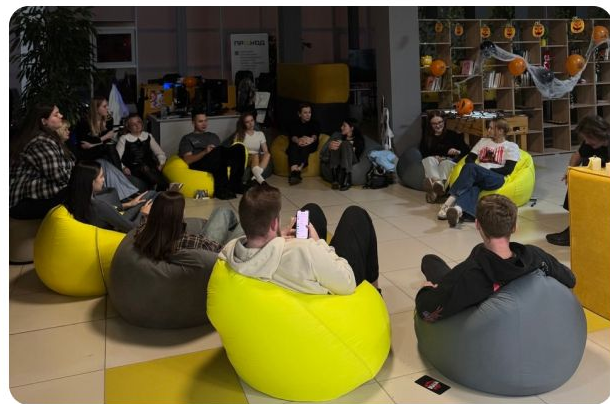




# БАЛАНС

Когда сотрудники чувствуют, что компания заботится о качестве их жизни вне офиса, растёт вовлечённость, снижается выгорание, а команда становится по-настоящему сплочённой.

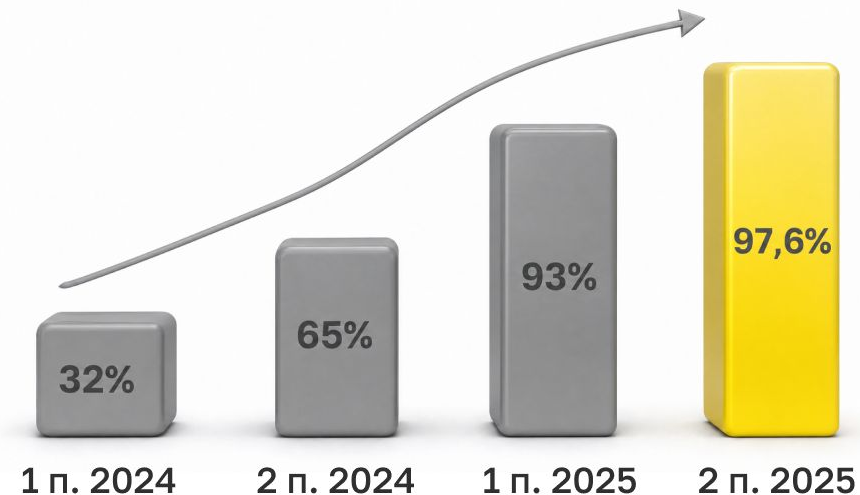
- Корпоративы
- Футбольная команда
- Турниры на PS5
- Велопрогулки
- 23 февраля и 8 марта
- Офисные угощения
- Тематические дни
- Вечера мафии



# КЛЮЧЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ

## eNPS

Лояльность сотрудников нашей компании и их готовность порекомендовать нас друзьям и знакомым достигла уровня лидеров отрасли

**91%**удовлетворен-  
ность**86%**

mNPS

**92%**удовлетворен-  
ность атмосферой

## eNPS по стажу работы (2 полугодие 2025)

- 1-6 месяцев → 97,9%
- 6 месяцев - 1 год → 100%
- Более года → 96,9%
- Более 3 лет → 100%
- Более 5 лет → 94,3%

# ПОГОВОРИМ О ТРЕНДАХ



# ГЕЙМИФИКАЦИЯ

В 2024 году мы запустили геймификацию Мстители:

- Провели опрос
- Разработали сеттинги
- Создали игровую механику
- Отрисовали страницы на портале
- Разделились на команды
- ✓ И начали играть!



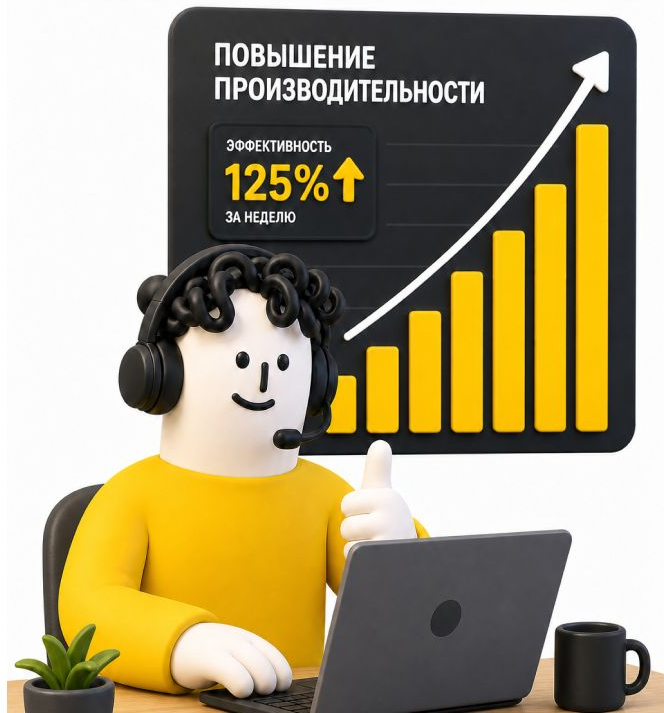




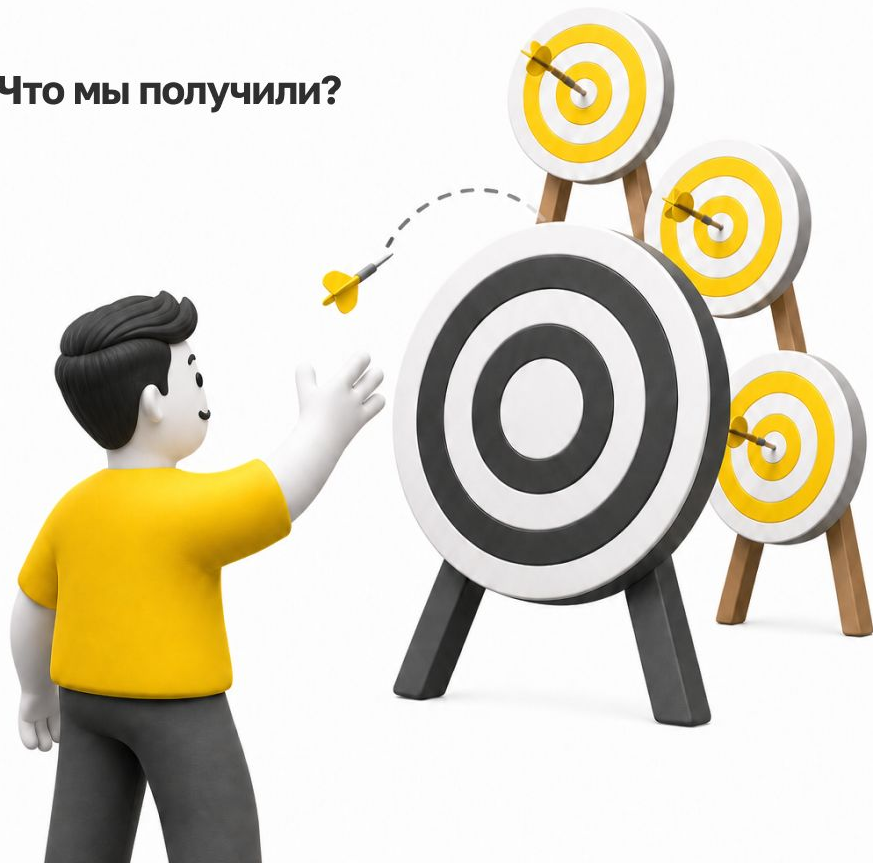


# ЦЕЛЬ VS РЕЗУЛЬТАТ

Чего мы хотели достичь?



Что мы получили?



# ЦЕЛЬ VS РЕЗУЛЬТАТ

## Победители

# 1



**Тимур**  
сменный график работы



**Оля**  
часовой пояс +5



**Лена**  
одна товарная группа



**Данил**  
старший оператор



**Рим**  
одна товарная  
группа+старший оператор

# 2



- победителем стала команда, которая работает только с 1 направлением, **в чем секрет?**
- почему важна поддержка кураторов и супервайзеров?

# Спасибо за внимание!

Знакомьтесь с нами ближе в нашем канале

