

PROJECT PASSPORT

Project name	Banking Remote. Is it effective?		
Functional unit	Head office	Subordination	Chairman of the Board

Problem description	Project management	
<p>In March 2020, Ak Bars Bank has moved more than 2000 employees to work remotely as a result of the pandemic.</p> <p>In 2021, teleworking is still in place, but an effective working format (remote, hybrid or in office) needs to be defined, as well as the methods of its assessment</p>	<p><u>Sponsor:</u> First Deputy Chairman of the Board Salyakhutdinov Radik Ildusovich</p> <p><u>Process owner:</u> Lean technology & process management</p> <p>Implementation leader: Katarina Andreeva Vladimirovna</p> <p><u>Project working team</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Artur Ayupov - Albina Valeeva -Andrey Girin - Tatyana Demidova - Alexander Ivanov -Irina Klementyeva 	
Project aims	Project scope	
<p>1. Define the remote working performance metrics</p> <p>2. Define the criteria for successful remote working</p>	Included in the project	Not included in the project
	Head office employees of the following offices: Dekabristov street, Orenburgskiy Trakt, Chistopolskaya street, who have agreed to transition to a remote format	Employees, whose functions require obligatory presence in the office
Expected benefits from project implementation	Main risks	
<ul style="list-style-type: none"> -Reducing the cost of maintaining and servicing leased facilities -Identifying tools for an effective working format -Increasing internal customer satisfaction -Reducing paper consumption in the framework of ESG 	<ul style="list-style-type: none"> -Additional IT expenditures -Increased scoping of work on the information security side -Team resources 	
Critical to Quality (CTQ) indicators	High level plan	
<p>The cost of renting offices</p> <p>The cost of office paper/printing costs</p> <p>Increase or maintenance of eNPS, Q12, satisfaction</p> <p>No increase in risk events</p>	<p>Start: April 2021</p> <p>Definition: May 2021</p> <p>Measuring and analyzing: June 2021</p> <p>Improvements and control: July-August 2021</p>	

ПАСПОРТ ПРОЕКТА

Название проекта	Банк на «удаленке» Эффективно или нет		
Функциональный блок	Головной офис	Стр. подчинение	Председатель Правления

Описание проблемы/возможности	Управление проектом	
<p>С марта 2020 года в результате пандемии более 2 000 сотрудников АББ были переведены на дистанционный формат работы с организацией удаленного рабочего места.</p> <p>В 2021г при сохранении удаленного формата работы не определен эффективный формат (удаленный/гибридный/офисный) и критерии его оценки.</p>	<p><u>Спонсор:</u> Первый заместитель Председателя Правления Саляхутдинов Радик Ильдусович</p> <p><u>Владелец процесса:</u> Управление ЛИН-технологий и процессного управления</p> <p><u>Лидер внедрения:</u> Андреева Катарина Владимировна</p> <p><u>Рабочая команда проекта:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Аюпов Артур - Валеева Альбина -Гирин Андрей - Демидова Татьяна - Иванов Александр -Клементьева Ирина 	
Цели и задачи проекта	Границы проекта	
<p>1.Определить метрики определения эффективности работы в дистанционном формате</p> <p>2.Определить критерии успешности работы в дистанционном формате</p>	Что входит в проект	Что не входит в проект
	сотрудники головного офиса (офиса по ул. Декабристов, Оренбургский тракт, Чистопольская), подписавшие ДС о переходе на удалённый формат	сотрудники, функционал которых требует обязательного присутствия в офисе
Ожидаемые выгоды от реализации проекта	Основные риски проекта	
<ul style="list-style-type: none"> -Сокращение расходов на содержание и обслуживание арендованных площадей -Определение инструментов эффективного формата работы -Повышение удовлетворенности внутреннего клиента -Сокращение потребления бумаги в рамках ESG 	<ul style="list-style-type: none"> -Потребуются дополнительные затраты на IT -Увеличение скоупа работ со стороны информационной безопасности -Ресурсы команды 	
Показатели критичные для качества (CTQ)	Высокоуровневый план проекта	
<p>Стоимость аренды зданий</p> <p>Стоимость офисной бумаги\затраты на печать</p> <p>Рост или сохранение eNPS, Q12, удовлетворенность</p> <p>Не увеличение рисков событий</p>	<p>Старт: апрель 2021</p> <p>Определение: май 2021</p> <p>Измерение и анализ: июнь 2021</p> <p>Совершенствование и контроль: июль-август 2021</p>	

Remote banking Is it effective?

Background

In March 2020, Ak Bars Bank moved more than 2,000 employees to work remotely.

2020 is over... How do we go on?

Work formats:

- Remote
- Hybrid
- Office

Project objectives

1

Conduct research on the current market trends

2

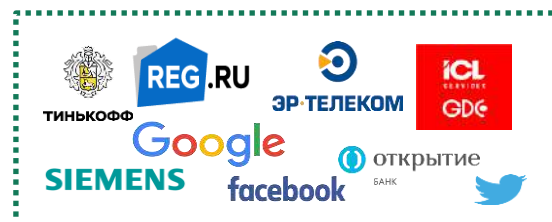
Identify key performance metrics that can be used to assess each format of work and how to use them

3

Define the criteria for successful remote working

Accomplished activities

Benchmarking



Benchmarking conclusions

- A hybrid working format is implemented more often, completely remote one – very rarely
- There was a change in IT and information security processes
- Performance is the main metric
- Main challenge - maintaining a creative atmosphere

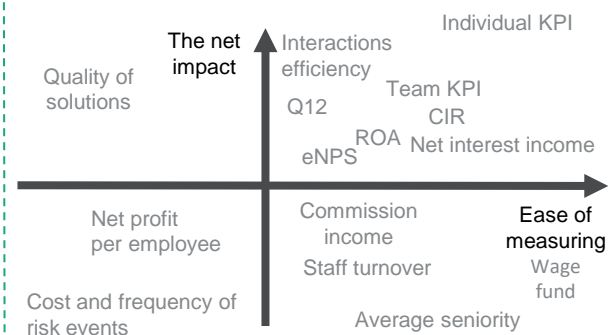
Results of the staff survey

- 87% of employees reported that – **their productivity has not declined**
- 55% of employees reported **presence of factors**, negatively affecting their productivity

Replication plan

- Telecommuting for ~70% of employees
- Coworking for ~30% of staff

Priority matrix



Performance indicators



Pilot implementation

Office 20 % (120 people)
Remote 80 % (470 people)

Effect on productivity

 + 14%

 + 4%

Standardization

- New leader standards
- Regular measurements of eNPS and CSI
- Monitoring of working time recording
- New employment contracts
- Reimbursement of electricity and internet costs

The impact of implementation

- **Savings** on paper of 1,9 times or **1,8 million rubles per year**
- **Minus** one building **47,8 million per year**

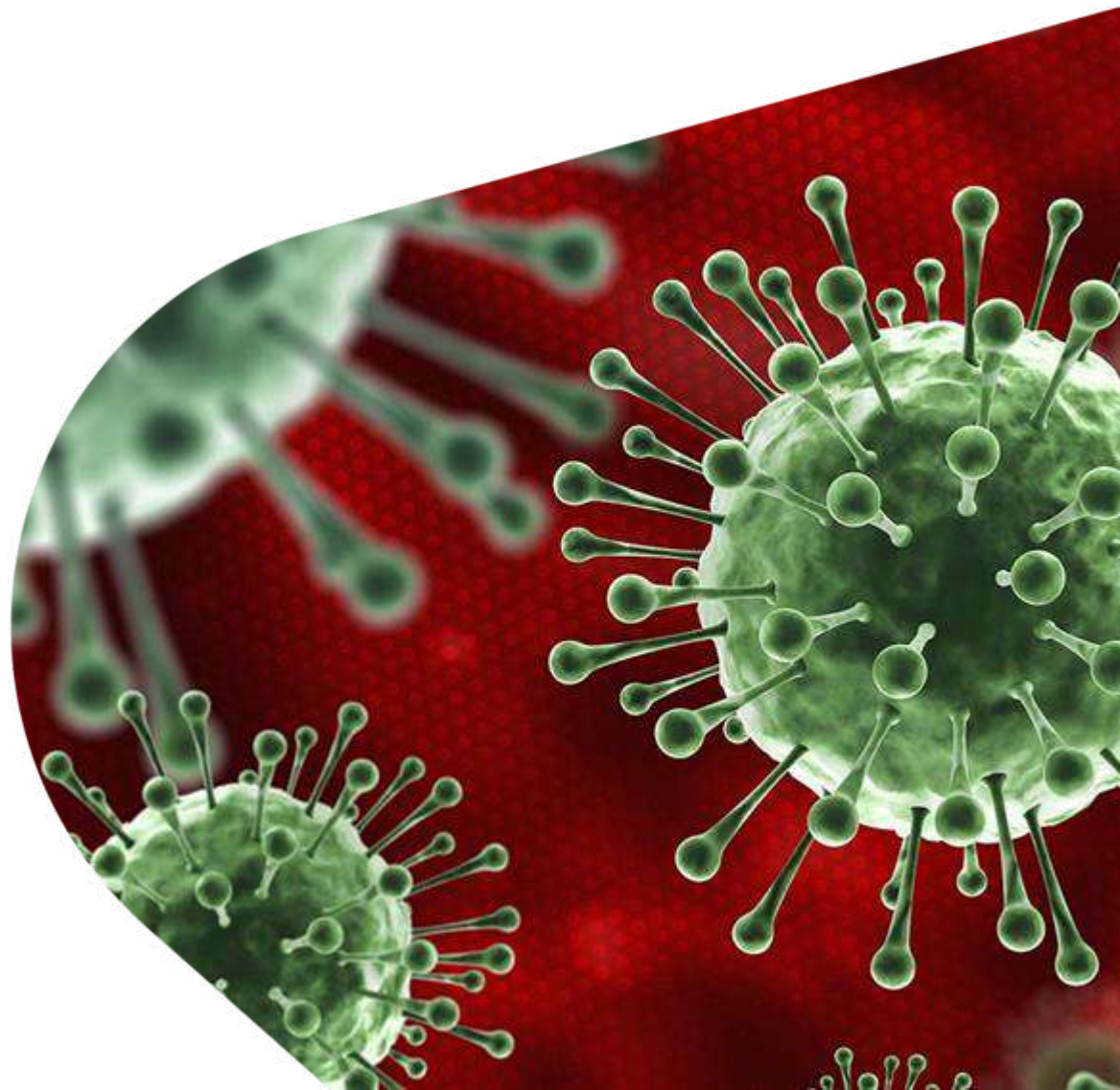


Банк на «удаленке»
Эффективно или нет

Контекст

В марте 2020 года Ак Барс Банк перевел более 2 000 сотрудников на удаленную работу.

2020 закончился...



Как жить дальше?

Удаленный
Гибридный
Офисный



Задачи проекта

1

Провести исследование трендов, представленных на рынке

2

Определить ключевые метрики эффективности формата работы и способы их измерения

3

Определить критерии успешности работы в дистанционном формате и представить их руководству Банка

Бенчмаркинг



Выводы бенчмаркинга

- Чаще гибридный формат работы, реже – полностью удаленный
- Имело место изменение процессов ИТ и ИБ, но удаленный формат работы – повод, а не причина
- Основная метрика – результативность (индивидуальная или командная, в зависимости от типа выполняемой работы)
- Основной вызов – сохранение творческой атмосферы

Результаты опроса сотрудников

87% сотрудников **эффективность не уменьшилась** (по их мнению)

55% сотрудников отмечают **наличие факторов**, негативно влияющих на эффективность

Показатели эффективности



БАНК

- ROA
- CIR
- Чистый процентный доход
- Комиссионная прибыль



СОТРУДНИКИ

- Показатели KPI/SLA
- HR-метрики
- Эффективность взаимодействия сотрудников

Пилотная реализация

Офис 20 % (120 чел.)

УРМ 80 % (470 чел.)

Что с эффективностью?

Эффект от внедрения



+ 14%



+ 4%

Экономия на бумаге в 1,9 раз
или **1,8 млн. руб. в год**

Еще предстоит:

**47,8 млн
руб. в год**

Стандартизация

- Новые стандарты руководителя
- Регулярные замеры eNPS и CSI
- Контроль учета рабочего времени
- Новые трудовые договоры
- Компенсация расходов на электроэнергию и интернет

План тиражирования

- Дистанционка для ~70% сотрудников
- Коворкинг на ~30% сотрудников
- Минус одно здание