

**ТРАНСФОРМАЦИЯ И ВЗРЫВНОЙ РОСТ:  
КОГДА ВНУТРЕННИЕ КОММУНИКАЦИИ  
МЕНЯЮТСЯ ВМЕСТЕ С БИЗНЕСОМ**



# ОЛЬГА ЗАНГИЕВА

**КАРЬЕРНЫЙ КОУЧ И КОНСУЛЬТАНТ  
HR EXPERT  
МЕНТОР ДЛЯ ЛИДЕРОВ В HR**

**EX HRD &  
HEAD OF HR COMMUNICATIONS  
В СИТИМОБИЛ**

**12+**  
лет  
в HR

**8+**  
HR  
в IT

**3+**  
награды  
за лучший  
HR-бренд

**180+**  
организованных  
ивентов

# СИТИМОБИЛ - СЕРВИС ЗАКАЗА ТАКСИ

НАЧАЛО ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
ТАКСОПАРКА:  
РАЦИИ, ВСЕ ДЕЛА

2007

ЗАПУСК МОБИЛЬНЫХ  
ПРИЛОЖЕНИЙ ДЛЯ ВОДИТЕЛЯ И  
КЛИЕНТА

2011

В СОСТАВ АКЦИОНЕРОВ  
ВОШЛИ MAIL.RU GROUP  
И МЕГАФОН

2018

2009

ЗАПУСК ИТ-ПЛАТФОРМЫ,  
ПЕРЕХОД ОТ МОДЕЛИ ТАКСОПАРКА  
К АГРЕГАТОРУ ТАКСИ

2017

ИЗМЕНЕНИЕ БИЗНЕС-ПОДХОДА,  
НЕОБХОДИМОСТЬ  
ФОРМИРОВАНИЯ СВОЕГО  
IT/DIGITAL ХАБА В МСК

2019

В СОСТАВ АКЦИОНЕРОВ  
ВХОДИТ СБЕР

# ROADMAP

НАЧАЛО ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
ТАКСОПАРКА:  
РАЦИИ, ВСЕ ДЕЛА

**2007**

8 ЧЕЛОВЕК

ЗАПУСК МОБИЛЬНЫХ  
ПРИЛОЖЕНИЙ ДЛЯ ВОДИТЕЛЯ И  
КЛИЕНТА

**2011**

СИТИМОБИЛ 1.0

11 ЧЕЛОВЕК

В СОСТАВ АКЦИОНЕРОВ  
ВОШЛИ MAIL.RU GROUP  
И МЕГАФОН

**2018**

СИТИМОБИЛ 3.0

550+ ЧЕЛОВЕК

ЗАПУСК ИТ-ПЛАТФОРМЫ,  
ПЕРЕХОД ОТ МОДЕЛИ ТАКСОПАРКА  
К АГРЕГАТОРУ ТАКСИ

**2009**

8 ЧЕЛОВЕК

ИЗМЕНЕНИЕ БИЗНЕС-ПОДХОДА,  
НЕОБХОДИМОСТЬ  
ФОРМИРОВАНИЯ СВОЕГО  
ИТ/DIGITAL ХАБА В МСК

**2017**

СИТИМОБИЛ 2.0

157 ЧЕЛОВЕК

В СОСТАВ АКЦИОНЕРОВ  
ВХОДИТ СБЕР

**2019**

СИТИМОБИЛ 4.0

700+ ЧЕЛОВЕК

# СИТИМОБИЛ 2.0

## ОСОБЕННОСТИ МОМЕНТА:

ТРИ **РАЗНЫЕ** ЦА:

	ВОДИТЕЛИ
	ОПЕРАТОРЫ КЦ
	БЭК-ОФИС

-  ПРИВЛЕЧЕНИЕ
-  УДЕРЖАНИЕ
-  МОТИВАЦИЯ
-  ОБУЧЕНИЕ

2017

# СИТИМОБИЛ 2.0

## ОСОБЕННОСТИ МОМЕНТА:

ТРИ **РАЗНЫЕ** ЦА:

	ВОДИТЕЛИ
	ОПЕРАТОРЫ КЦ
	БЭК-ОФИС

-  ПРИВЛЕЧЕНИЕ
-  УДЕРЖАНИЕ
-  МОТИВАЦИЯ
-  ОБУЧЕНИЕ

## ФОКУС

-  CORE HR
-  СВОЙ **IT / DIGITAL / BIG DATA** ХАБ В МСК  
И АГРЕССИВНЫЙ РОСТ КОМАНДЫ
-  БРЕНД РАБОТОДАТЕЛЯ В **IT**
-  КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА

# СИТИМОБИЛ 2.0

ЧУТЬ МЕНЕЕ ЧЕМ, ЧЕРЕЗ ГОД

РОСТ КОМАНДЫ

С 11 ДО 157

+ ПОЛНЫЙ ОТКАЗ ОТ АУТСОРСА

КОММУНИКАЦИИ  
КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА  
БРЕНД РАБОТОДАТЕЛЯ



# СИТИМОБИЛ 2.0

ЧУТЬ МЕНЕЕ ЧЕМ, ЧЕРЕЗ ГОД

РОСТ КОМАНДЫ

С 11 ДО 157

+ ПОЛНЫЙ ОТКАЗ ОТ АУТСОРСА

КОММУНИКАЦИИ

КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА

БРЕНД РАБОТОДАТЕЛЯ



**1 МЕСТО** В НОМИНАЦИИ «СТОЛИЦА»  
В РАМКАХ ПРЕМИИ HR-БРЕНД



# СИТИМОБИЛ 2.0

ЧУТЬ МЕНЕЕ ЧЕМ, ЧЕРЕЗ ГОД

РОСТ КОМАНДЫ

С 11 ДО 157

+ ПОЛНЫЙ ОТКАЗ ОТ АУТСОРСА

КОММУНИКАЦИИ  
КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА  
БРЕНД РАБОТОДАТЕЛЯ



**1 МЕСТО** В НОМИНАЦИИ «СТОЛИЦА»  
В РАМКАХ ПРЕМИИ HR-БРЕНД



\*СВОЯ ПЛОЩАДКА **ДОМ ТАКСИ**

КОММУНИКАЦИИ

- **МЕНЕДЖЕРСКИЕ СТАТУСЫ**
- **ИВЕНТЫ: 30+**
- **ОРГАНИЗОВАННЫХ СОБЫТИЙ\***
- **КАНАЛЫ:**



# СИТИМОБИЛ 3.0

## ОСОБЕННОСТИ

### МОМЕНТА:

- ☢ ИНТЕГРАЦИЯ С ЭКО-СИСТЕМОЙ MRG
- ☢ ДОСТУП К ИНТРАНЕТУ
- ☢ ДОСТУП К ПРОГРАММЕ ЛОЯЛЬНОСТИ
- ☢ ОБУЧЕНИЕ В КОРП.УНИВЕРСИТЕТЕ
- ☢ ПОЗИТИВНОЕ ВЛИЯНИЕ НА БРЕНД РАБОТОДАТЕЛЯ СИТИМОБИЛ

**2018**

# СИТИМОБИЛ 3.0

## ОСОБЕННОСТИ

### МОМЕНТА:

- ☢ ИНТЕГРАЦИЯ С ЭКО-СИСТЕМОЙ MRG
- ☢ ДОСТУП К ИНТРАНЕТУ
- ☢ ДОСТУП К ПРОГРАММЕ ЛОЯЛЬНОСТИ
- ☢ ОБУЧЕНИЕ В КОРП.УНИВЕРСИТЕТЕ
- ☢ ПОЗИТИВНОЕ ВЛИЯНИЕ НА БРЕНД РАБОТОДАТЕЛЯ СИТИМОБИЛ

## ФОКУС

- 🔌 ОТРЫВ HR ОТ БИЗНЕС-СТРАТЕГИИ
- 🔌 РАВНОМЕРНЫЕ КОММУНИКАЦИИ МЕЖДУ РАСПРЕДЕЛЁННЫМИ КОМАНДАМИ
- 🔌 ПРОДОЛЖАЕМ РАСТИ (КТО ЭТИ ЛЮДИ?)
- 🔌 ВЫСОКИЙ УРОВЕНЬ СТРЕССА И ТРЕВОЖНОСТИ У КОМАНД

# СИТИМОБИЛ 3.0

ЕЩЁ ЧЕРЕЗ ГОД

РОСТ КОМАНДЫ

СО 157 ДО 550 ЧЕЛОВЕК

АНТИКРИЗИСНЫЕ КОММУНИКАЦИИ  
КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА  
БРЕНД РАБОТОДАТЕЛЯ



# СИТИМОБИЛ 3.0

ЕЩЁ ЧЕРЕЗ ГОД

РОСТ КОМАНДЫ

СО 157 ДО 550 ЧЕЛОВЕК



АНТИКРИЗИСНЫЕ КОММУНИКАЦИИ  
КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА  
БРЕНД РАБОТОДАТЕЛЯ



## КОММУНИКАЦИИ

- МЕНЕДЖЕРСКИХ СТАТУСЫ ON
- ИВЕНТЫ 80 ОРГАНИЗОВАННЫХ СОБЫТИЙ
- ЗАПУСК ALL HANDS MEETING
- ЗАПУСК Е/НЕД. ДАЙДЖЕСТА СОБЫТИЙ
- КАНАЛЫ ↓

КВАРТИРНИКИ

ИНТРАНЕТ  
ПЕРС.КОММУНИКАЦИИ

slido

slack



# СИТИМОБИЛ 3.0

ЕЩЁ ЧЕРЕЗ ГОД

РОСТ КОМАНДЫ

СО 157 ДО 550 ЧЕЛОВЕК



КВАРТАЛЬНЫЕ ОПРОСЫ eNPS

ОПРОС ВОВЛЕЧЁННОСТИ Q12

АНТИКРИЗИСНЫЕ КОММУНИКАЦИИ  
КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА  
БРЕНД РАБОТОДАТЕЛЯ



КОММУНИКАЦИИ

- МЕНЕДЖЕРСКИХ СТАТУСЫ ON
- ИВЕНТЫ 80 ОРГАНИЗОВАННЫХ СОБЫТИЙ
- ЗАПУСК ALL HANDS MEETING
- ЗАПУСК Е/НЕД. ДАЙДЖЕСТА СОБЫТИЙ
- КАНАЛЫ ↓

КВАРТИРНИКИ

ИНТРАNET  
ПЕРС.КОММУНИКАЦИИ



# СИТИМОБИЛ 4.0

## ОСОБЕННОСТИ МОМЕНТА:

- ☢ СМЕНА ПЕРВОГО ЛИЦА
- ☢ 3 ЛОКАЦИИ В МСК + РЕГИОНЫ

**2019**

# СИТИМОБИЛ 4.0

## ОСОБЕННОСТИ

### МОМЕНТА:

-  СМЕНА ПЕРВОГО ЛИЦА
-  3 ЛОКАЦИИ В МСК + РЕГИОНЫ

## ФОКУС

-  ЕДИНАЯ СИСТЕМА **ЦЕЛЕПОЛАГАНИЯ**
-  **BUSINESS ACUMEN**
-  БАЗА ЗНАНИЙ, ХРАНИЛИЩЕ С ЛЕГКОЙ ЛОГИСТИКОЙ
-  МУЛЬТИКУЛЬТУРНОСТЬ И РАЗМЫТЫЕ ЦЕННОСТИ

# СИТИМОБИЛ 4.0

АНТИКРИЗИСНЫЕ КОММУНИКАЦИИ  
КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА  
БРЕНД РАБОТОДАТЕЛЯ

РОСТ КОМАНДЫ

СО 550 ДО 700+ ЧЕЛОВЕК



# СИТИМОБИЛ 4.0

АНТИКРИЗИСНЫЕ КОММУНИКАЦИИ  
КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА  
БРЕНД РАБОТОДАТЕЛЯ

РОСТ КОМАНДЫ

СО 550 ДО 700+ ЧЕЛОВЕК



РЕДИЗАЙН HR-ДЕПАРТАМЕНТА

ЗАПУСК ИССЛЕДОВАНИЯ HR-БРЕНДА  
И АПДЕЙТ КОРП.КУЛЬТУРЫ

ЗАПУСК ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ ОКР

# СИТИМОБИЛ 4.0

АНТИКРИЗИСНЫЕ КОММУНИКАЦИИ  
КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА  
БРЕНД РАБОТОДАТЕЛЯ

РОСТ КОМАНДЫ

СО 550 ДО 700+ ЧЕЛОВЕК



КОММУНИКАЦИИ

- ЗАПУСК **ВОРКШОПОВ И СЕССИЙ С ВОПРОСАМИ**
- ОБУЧЕНИЕ СИЛАМИ СОТРУДНИКОВ
- ЗАПУСК **ВСТРЕЧ 1:1**
- **РАНДОМ-КОФЕ БОТ В СЛАК**
- **КАНАЛЫ ↓**

**РЕДИЗАЙН** HR-ДЕПАРТАМЕНТА

ЗАПУСК ИССЛЕДОВАНИЯ **HR-БРЕНДА**  
И **АПДЕЙТ** КОРП.КУЛЬТУРЫ

ЗАПУСК ВНЕДРЕНИЯ **СИСТЕМЫ ОКР**

ИНТРАНЕТ  
ДАЙДЖЕСТ ПОЧТА/СЛАК  
ALL HANDS MEETING  
ИВЕНТЫ И КВАРТИРНИКИ  
РЕГУЛЯРНЫЕ ОПРОСЫ

slido

slack

miro

Google Drive

Notion



# СИТИМОБИЛ 4.0

ЦИФРЫ 2019

РОСТ ПОКАЗАТЕЛЯ eNPS **НА 12%** (ср.б. 8,0)

РОСТ ОБЩЕЙ УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ СОТРУДНИКОВ **НА 18%**

РОСТ УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ КАЧЕСТВОМ ВНУТРЕННИХ КОММУНИКАЦИЙ **НА 26%**



# ВОПРОСЫ





**ОЛЬГА ЗАНГИЕВА**

**FACEBOOK**



**INSTAGRAM**

**@OZ\_PSY**

**@HR.BRAIN**