

A large, stylized red arrow graphic that originates from the top left and points towards the bottom right. It has a gradient from bright red to a darker red. The main title text is overlaid on this arrow.

# ОТ HR ПРОЦЕССОВ К EMPLOYEE EXPERIENCE

УПРАВЛЕНИЕ ОПЫТОМ  
СОТРУДНИКОВ В  
ЦИФРОВУЮ ЭПОХУ

МАРГАРИТА ПАТРУШЕВА

24 МАЯ 2017

# НЫНЕШНЕЕ ВРЕМЯ НАЗЫВАЮТ «4-ОЙ ИНДУСТРИАЛЬНОЙ РЕВОЛЮЦИЕЙ»...

Машинам передают **опасную и грязную работу**

Машинам передают **монотонные операции**

Машинам передают **принятие решений**

1я



Механизация,  
энергия воды,  
энергия пара

Конец XVIII в

2я



Массовое  
производство.  
Конвейеры.  
электричество

Начало XX в

3я



Электроника,  
телефонизация,  
компьютеры, «lean»  
производство,  
работа с массивами  
данных

Конец XX в

4я



Роботы, Искусственный  
интеллект, интернет  
вещей, облачные  
решения, предиктивная  
аналитика....

Сегодня

Производительность, сложность

# ... КОТОРАЯ В КОРНЕ ИЗМЕНЯЕТ СУТЬ РАБОТЫ, ПОНЯТИЕ «РАБОТНИК», ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ В СФЕРЕ ТРУДА



**ЧТО** выполняется и **КТО** делает работу.  
**КАКИЕ** требуются навыки



**КАК** организована работа.  
**КАКИЕ** требуются лидеры



**ЗАЧЕМ** люди работают.  
**КАКАЯ** им нужна поддержка



**Автоматизация и трансформация рабочих мест, применение ИИ**



**Гибкие форматы занятости**



**Переход от управления процессами к формированию целостного опыта**

# СОТРУДНИКИ ИЩУТ ВСЕ БОЛЕЕ ДЕМОКРАТИЧНЫХ И «ГУМАНИСТИЧНЫХ» ПРАКТИК НА РАБОТЕ. ИМ ТРЕБУЮТСЯ:

## Вдохновение

- в рабочих задачах, и понимание того, что важно лично для работников

## Включенность

- В коллективные процессы и совместные решения  
- Социальная активность

## Доверие

- участие/ автономия в принятии решений и формировании коллективной позиции/ решений компании

## Поддержка

- инструменты и ресурсы для максимальной реализации себя

## Доступ к информации

- в том числе к необх. аналитике о членах команды/ кандидатах

*Многообразие возможностей, доступных для всех*

*Интеграция личного и профессионального*

*Современный дизайн офисов/ рабочего пространства*

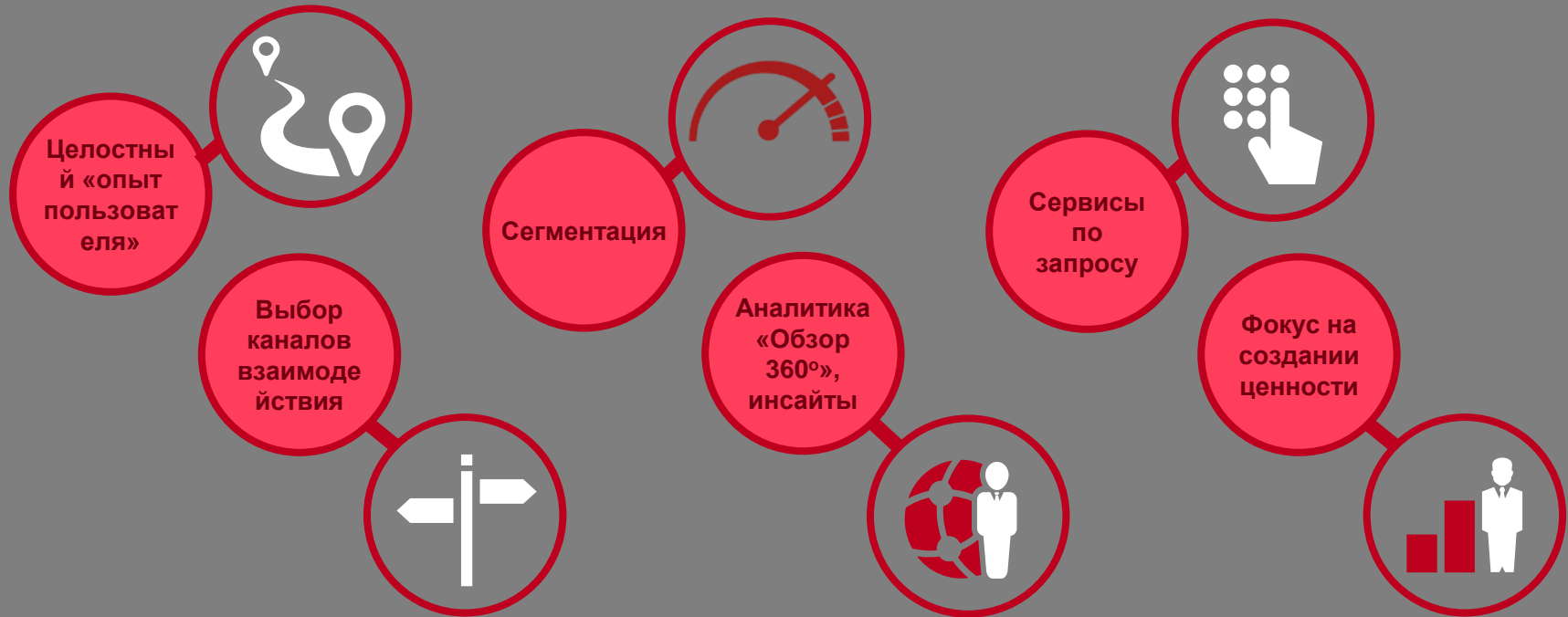
*Процессы адаптированы для удобства и персонафицированы по желаниям сотрудников*

*Целостные сервисы исходя из потребностей работников*

*Четкое соответствие между задачей и исполнителем*



# #1 ОТНОШЕНИЕ К РАБОТНИКУ КАК К КЛИЕНТУ: ПРИМЕНЕНИЕ МАРКЕТИНГОВЫХ ПРАКТИК В HR



# #2 В НОГУ СО ВРЕМЕНЕМ; ПРИМЕНЕНИЕ ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И КАНАЛОВ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

**СОЦИАЛЬНАЯ  
«СЕТЕВАЯ»  
ОРГАНИЗАЦИЯ**



**МОБИЛЬНЫЕ HR  
УСЛУГИ**



**АНАЛИТИЧЕСКИЕ  
ДАННЫЕ**



**ОБЛАЧНЫЙ HR**



**РОБОТИЗАЦИЯ /  
АВТОМАТИЗАЦИЯ**



**КАК  
ВЗАИМОСВЯЗАНЫ  
УСЛУГИ И  
ПОТРЕБИТЕЛИ**

**КАК СЕРВИСЫ  
ПОТРЕБЛЯЮТСЯ**

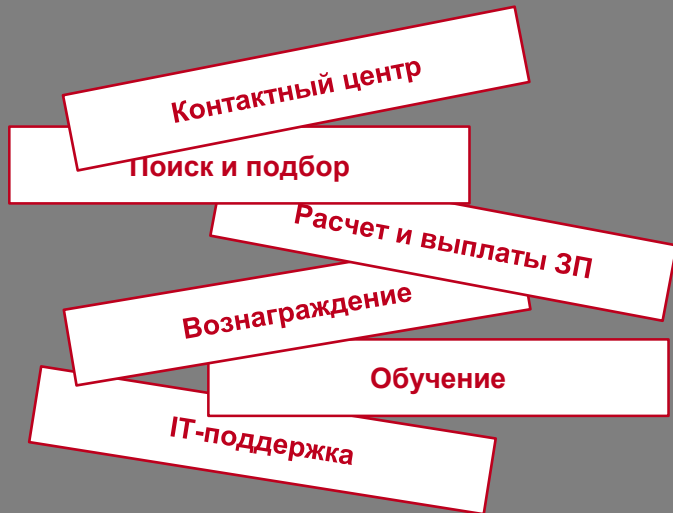
**КАК  
ФОРМИРУЮТСЯ  
«ИНСАЙТЫ»**

**КАК УСЛУГИ  
ДОСТАВЛЯЮТСЯ  
ПОТРЕБИТЕЛЯМ**

**КАК УСЛУГИ  
ПРОИЗВОДЯТСЯ**

# #3 ИЗМЕНЕНИЕ ПАРАДИГМЫ: ОТ УПРАВЛЕНИЯ HR ПРОЦЕССАМИ – К ЦЕЛОСТНОМУ ОПЫТУ РАБОТНИКОВ

От HR Процессов → HR Услуги



К Employee Services → Employee Experience



Целостный сквозной опыт на основе потребностей сотрудников

Цифровые сервисы по аналогии с потребительским сектором

Определение “Моментов истины” to employees

Аналитика для предвосхищения потребностей сотрудников

Инновационные сервисы, которые можно персонализировать, предоставляя сотрудникам выбор

# ДИЗАЙН-МЫШЛЕНИЕ ПОЗВОЛЯЕТ ПЕРЕИТИ ОТ ТОГО, ЧТО МЫ ТРЕБУЕМ ОТ СОТРУДНИКОВ ...

Человек – в центре внимания



Процесс начинается с глубинного понимания пользователей (по итогам исследований и наблюдений)

Креативность и «полет»



На проблему нужен взгляд с нескольких сторон, и несколько попыток переформулирования

Повторения/Итерации



На основе тестов и обратной связи предложенные решения дорабатываются

Создание прототипов



Прототипы – работающие решения, которые позволяют получить обратную связь от пользователей на ранних этапах

Командная работа



Участвуют представители разных дисциплин и индустрий для всестороннего взгляда на проблему и поиска свежих идей

## ... К ТОМУ, ЧТО МЫ МОЖЕМ ДЛЯ НИХ СДЕЛАТЬ И ЧЕГО СОВМЕСТНО ДОБИТЬСЯ



# «ПУТЬ СОТРУДНИКА»: МОМЕНТЫ ИСТИНЫ И БОЛЕВЫЕ ТОЧКИ (ПРИМЕРЫ)

иллюстративный пример



# СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!



Маргарита Патрушева

 **accenture**strategy  
Talent & Organization

+79169002938

*margarita.patrusheva@accent  
ure.com*

