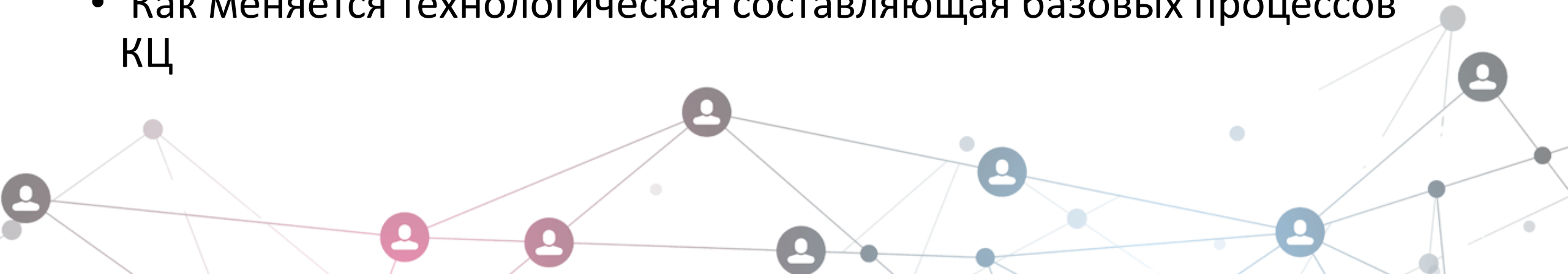


Люди и
инновации:
что важно сейчас



Тезисы

- Откуда появилось измерение eNPS и его связь с инновациями
- Взгляд на поколение Z и как он связан с текущим уровнем развития экономики
- Как меняется технологическая составляющая базовых процессов КЦ



Елизавета Рыбинская

30 лет опыта построения и управления службами клиентского сервиса и контактными центрами

15 лет консалтинга в еsom, HR, процессах, CustEx, личной эффективности

Специализация: VoC, расчет и рост эффективности, сокращение затрат, омниканальность

Компании: Я.Маркет, Эльдорадо/Мвидео, Отто групп, Мегафон, МТС, Home Credit China



+7 985 7636391, @erybinskaya



А вы чем управляете?

WHAT ENGAGEMENT STRATEGIES ARE YOU USING TODAY FOR YOUR AGENTS?

Respondents could name all that apply

- 43% Increasing employee satisfaction with training opportunities
- 40% Onboarding and training agents on work aptitude skills to best meet customer demands
- 38% Measuring impact of engagement on productivity
- 38% Onboarding and training agents on emotional intelligence and social interaction skills
- 37% Determining appropriate timing and frequency of training
- 35% Identifying high-performing agents for advancement
- 33% Identifying areas for agent training

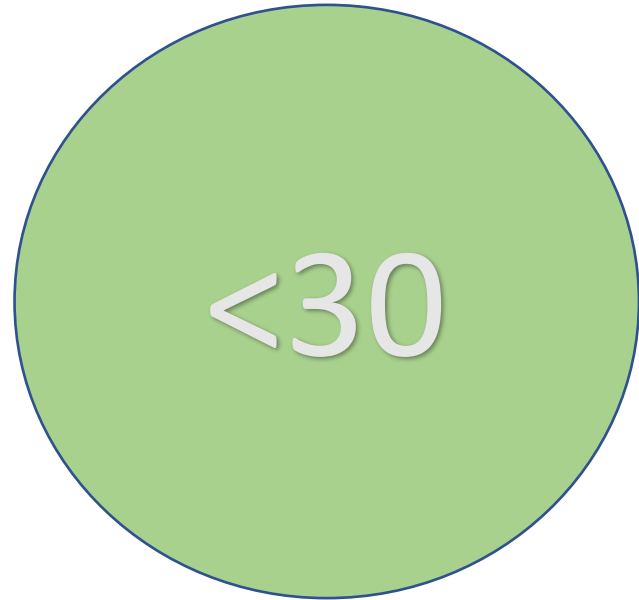
eNPS (Employee Net Promoter Score)

«С какой вероятностью вы порекомендуете компанию как работодателя друзьям?». (шкала 1-10)

$$\text{eNPS} = \% \text{ Promoters} - \% \text{ Detractors}$$

- 9-10 баллов - Promoters
- 7-8 баллов - Passively Satisfied
- 0-6 баллов — Detractors

eNPS



5 факторов ЕХ

- физическое место работы (58%)
- социальная среда и отношения с коллегами (42%),
- технологии (31%),
- **культура (30%),**
- **постановка задач (28%),**



культура и постановка задач коррелируют с высокой эффективностью, а реализованы хуже всего 🙄

*Ранжировано по степени реализации работодателем в порядке убывания



Уже кое-что замерили

EX

В 2,3 раза быстрее генерят новые идеи

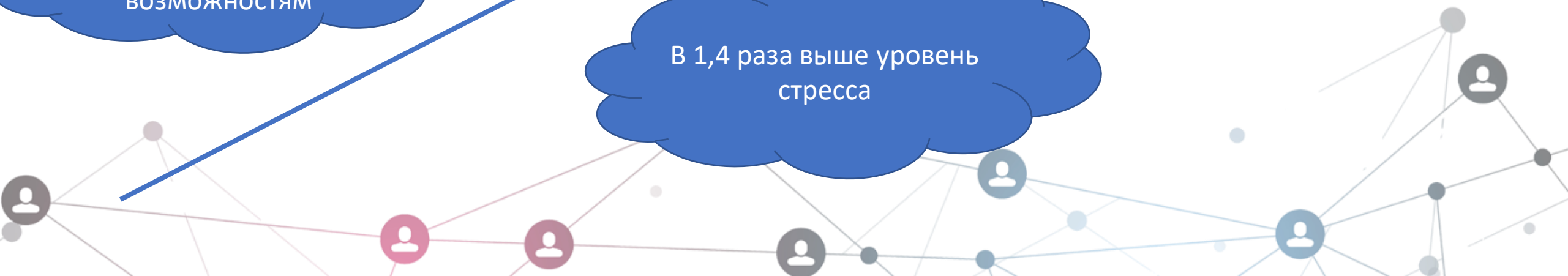
В 2,4 раза быстрее выстраивают позитивную культуру

EX

На 36% выше текучка

В 2,5 раза быстрее адаптация к изменениям и новым возможностям

В 1,4 раза выше уровень стресса



Поколения. Что пишут в учебниках

Х (1965-1984)

Call me

- Адаптивность
- Устойчивость взглядов
- Техническая грамотность
- Прагматизм

У (1985-2000)

Email me

- Свобода самовыражения
- Легкое восприятие нового
- Полагаются на себя
- Заводят семьи после 30
- Надолго не планируют

Z (1995-2012)

Text me

- Технологии - часть жизни
- Адаптивность
- Ранние заработки
- Мультизадачность
- Плохая концентрация
- Толерантность
- Дистанцирование от других

- Ценности
- Профессионализм
 - Самостоятельность
 - Свобода выбора
 - ответственность
 - Личное общение
 - Равноправие
 - Экономность

- Саморазвитие
- Эмоции
- Изменения
- Оптимизм
- Достижения
- Финансовая стабильность
- Разнообразие
- Экономность

- Саморазвитие
- Эмоции
- Изменения
- Оптимизм
- Достижения
- Финансовая стабильность
- Разнообразие
- Экономность

До 20 лет - 14%
20-24 года - 31%

* По данным из исследования IKS 2022

Z – они другие



Z – они другие

Сильные стороны:

- Эффективное использование технологий
- Поиск информации
- Ответственное отношение к использованию информации
- Высокая вовлеченность в то, во что они верят

Слабые стороны:

- Недостаточная развитость навыков критического мышления
- Трудности при анализе данных
- Трудности при планировании действий и принятия решения
- Любят задачи с быстрым результатом

«Знания и опыт в крупной медицинской компании – это необходимый для меня опыт. Проработав здесь какое-то время, я смогу основать собственную компанию».

Это говорит молодой сотрудник после нескольких рабочих дней.



Что мне нравится в моей работе

	Компания А		Компания В	
	2023	2024	2023	2024
я получаю деньги	43%	47%	16%	44%
у меня удобный график	78%	82%	22%	70%
удобно расположен офис	12%	4%	7%	6%
могу работать из дома	66%	79%	12%	30%
у меня классные коллеги	36%	40%	13%	22%
я общаюсь с разными людьми	20%	19%	4%	12%
я люблю помогать людям	23%	18%	5%	30%
я учусь новому, приобретаю опыт	40%	40%	7%	31%
могу реализовать свои таланты	8%	12%	1%	X
у меня хороший руководитель	28%	28%	6%	39%
это надёжный работодатель	23%	25%	4%	6%

* Анонимный опрос операторов

Чтобы цепляло Z: стабильность, безопасность и комфорт (1)

Рабочее место



Высокая технологичность на работе: чем выше уровень - тем интересней и комфортней



ИТ системы интуитивно понятные и обладающие опциями, других систем, которые используются в обычной жизни



ИТ системы предлагают готовые решения, минимальное влияние сотрудника на решение на основании найденной информации



Более 70% Z хотят работать из дома

- ✓ Помощники, мессенджеры, боты канбан-доски
- ✓ Привычные интерфейсы
- ✓ Предзаписанные алгоритмы для работы
- ✓ Защищенное рабочее место на домашнем компе

Чтобы цепляло Z: стабильность, безопасность и комфорт (2)

Системы и функционал



Высокая технологичность на работе: чем выше уровень тем интересней и комфортней



ИТ системы интуитивно понятные: проще, понятнее, быстрее. Максимально похожие на те, что есть в обычной жизни



Специальное Мобильное приложение для персонала - то что реально оценят Zеты

- ✓ Рутинные операции – ботам и помощникам
- ✓ Система единого окна: всё под рукой
- ✓ WFM
- ✓ Омниканальность
- ✓ Система обучения/самообучения и КК
- ✓ Алгоритмизация
- ✓ Аналитика

Чтобы цепляло Z: стабильность, безопасность и комфорт (3)

Взаимодействие с сотрудниками



Более 70% Z хотят работать из дома



Программы для самостоятельного обучения, максимально адаптированные под клиповое мышление, интерактивное обучение с тренером



Эмоциональный комфорт и поощряющая обратная связь за любые достижения



Если не совпадают ожидания VS реальность – нет вариантов сохранить такого сотрудника, деньги не замотивируют

- ✓ WFM и КК с функционалом удаленных рабочих мест
- ✓ Система обучения в любое время, с любым результатом, с широким контентом
- ✓ Постоянная эмоциональная связь, особые требования к среднему персоналу, система отслеживания контакта
- ✓ Соответствие сказанного реальности, комфорт в офисе, геймификация, участие в жизни компании, развитие логики и умения принимать решения, понимание общих процессов компании от начала до конца

Измерение eNPS

и управление вовлеченностью операторов
– это возможность достижения клиентской
удовлетворенности с помощью
ИННОВАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ



+7 985 7636391, @erybinskaya