

# Human Experience Design

x



x

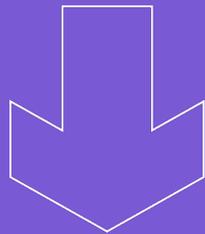


# АНТОН КАЗАКОВ

UX/UI эксперт, CJM/EJM эксперт в  
"Культуре Инноваций".

Более 5 лет занимается внедрением  
дизайн-мышления и Employee  
Experience Design в практику  
компаний.

Преподаватель Британской высшей  
школы дизайна и «Нетологии».



x

# МЫ ПОМОГАЕМ ТРАНСФОРМИРОВАТЬСЯ ВОВРЕМЯ

x

**12000+**

ЧЕЛОВЕК прошли обучение  
по нашим программам

**12**

ЛЕТ  
на рынке

**65+**

КОМПАНИЙ  
поработали с  
нами с 2017 года

**78%**

КЛИЕНТОВ,  
начавших работать с нами,  
продолжают сотрудничать  
до сих пор

**9.1**

СРЕДНЕЕ NPS

×

×

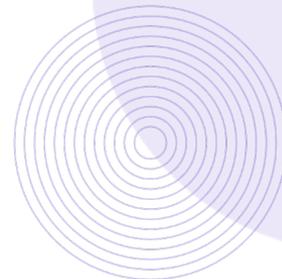
×

# Мы работаем с...



# КЕЙС ПО ТРАНСФОРМАЦИИ

×



## КОМПАНИЯ:

крупный не продуктовый ритейл (представительство в России)

20+ городов

Оффлайн формат (более 200 точек в мире) + онлайн платформа, которая пока выполняет более поддерживающую функцию

Более 15 000 сотрудников

Более 100 категорий



## ЗАДАЧА:

расширение ассортимента и существующих товарных категорий;

переход на другие бизнес-модели в некоторых категориях (от простой продажи с полки к партнерским сетям, маркетплейс, услуги)

# КОМПАНИЯ ОПОЗДАЛА НА 1 ГОД



## ПРИЧИНЫ:

- не был изменен оргдизайн
- не был учтен реальный опыт сотрудников и не спроектирован целевой
- отсутствие единого информационного и смыслового стратегического поля
- не было поддержки людей в процессе изменений

**ЛИЦО**

×



**ИЗНАНКА**



# Employee Experience

Основана на Customer Experience.  
Это инструменты понимания и  
управления опытом и впечатлениями  
сотрудников

## Что дает компаниям внедрение практик Employee Experience

- Повышение вовлеченности сотрудников
- Рост eNPS
- Максимально фокусное использование бюджета (делаем то, что действительно будет работать)
- Усиление позиций бренда работодателя
- Развитие культуры экспериментов
- Развитие продуктовой культуры



Компании, внедрившие практики Employee Experience, показывают более высокие бизнес-результаты



**В 2,9 раза** выше генерируемый доход на 1 сотрудника (revenue per employee)



**В 3 раза** чаще попадают в список Forbes как «Компании с самой высокой стоимостью бренда» (brand Z and Forbes' "top brand value" companies)



**В 4,5 раза** чаще попадают в список most innovative companies lists by fast company, Boston Consulting group and Forbes (список самых инновационных компаний от BCG и Forbes)



**В 4,3 раза** выше доходность (profitability)



**В 6 раз** чаще попадают в списки «Лучший работодатель», «Лучшая компания для миллениалов», «Лучшая компания для редких специалистов» (glassdoor's best places to work, fortune's 100 best companies for millennials and linkedin's most in demand employers)

# СТЕПЕНИ «ЗРЕЛОСТИ» КОМПАНИЙ В ПОСТРОЕНИИ HUMAN EXPERIENCE



СТЕПЕНЬ ЗРЕЛОСТИ	КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ ПРАКТИК В КОМПАНИИ	ФУНКЦИИ, ОТВЕЧАЮЩИЕ ЗА HUMAN EXPERIENCE
 <p>Работаем с CX Знаем термин EX</p>	<p>В компании ведется работа с Customer Experience. Параллельно начали использовать термин Employee Experience. Цели HR часто формулируются в виде: «Наша задача - создание выдающегося опыта сотрудников». Инсайты из исследований практически не интегрируются в бизнес-процессы и не приносят пользу бизнесу.</p>	<p>CX отдельно от EX Одна из функций HR Чаще всего: Внутренние коммуникации или Обучение и развитие/управление талантами</p>
 <p>Работаем с CX Выстраиваем HR продукты на основе EX</p>	<p>В компании системно работают с опытом клиента и опытом сотрудника. При этом функции не интегрированы. Нет единого поля. EX используется для улучшения HR-продуктов: рекрутмент, внутренние коммуникации, обучение и развитие, performance management, оффбординг и так далее.</p>	<p>CX отдельно от EX Есть выделенный Employee Experience Office с Head of EX во главе. В команду, помимо HR, могут входить UX-дизайнеры, бренд-специалисты, сторителлеры</p>
 <p>От CX &amp; EX = К Human Experience</p>	<p>Интегрированная работа с опытом клиента и опытом сотрудника (Customer Experience + Employee Experience). Решения часто выходят за рамки HR (но могут включать HR продукты). Область влияния - стратегия, организационный дизайн, сервисный дизайн</p>	<p>Единое подразделение Customer Experience + Employee Experience. Во главе - Human/People Experience Officer</p>



x

# МИРОВЫЕ И РОССИЙСКИЕ КЕЙСЫ ЕХ



# EMPLOYEE EXPERIENCE КАК ОСНОВА СТРАТЕГИИ

Компания системно работает с EX с 2016 года, когда проходила масштабная трансформация HR функции. В этот же период в подразделении Маркетинга создавалась система Customer Experience. Две этих составляющих: Customer Experience & Employee Experience стали основой для трансформации всей компании. Они же с 2018 году являются основными столпами стратегии.



## СТРУКТУРА



Chief Employee Experience Officer

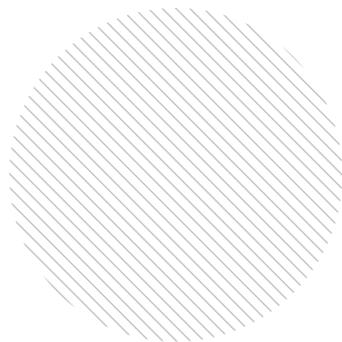
Head of People Analytics

Director of HR Digital & Service Delivery

Head of Employee Experience

People Analytics & Employee Experience =  
Continuous Employee Listening

# ПАРАЛЛЕЛЬНОЕ РАЗВИТИЕ СХ И ЕХ



# ЦЕНТР ОПЫТА СОТРУДНИКА SkyEng

skyeng

Внутри HR на базе направления «Сервис сотрудника» в 2019 году был создан центр опыта сотрудника. Его задача – трансформация и поддержка HR, отстаивание интересов сотрудника в управленческом процессе.

## ЦЕНТР ОПЫТА СОТРУДНИКА (ЦОС) – ЭТО СЕРВИС ДЛЯ HR.

Его экспертиза заключается в нескольких блоках:



### ЭМПАТИЯ

Предоставление сервиса по проведению эмпатических интервью в рамках разных проектов. Опора не только на свою экспертизу, но и на опыт сотрудника.



### ПРОДУКТ

Перевод HR-блока в продуктовую культуру, помощь во внедрении гибких методик работы.



### МАРКЕТИНГ

Продажа решений/продуктов/проектов внутри HR персоналу. Если сотрудник не знает о проекте – его нет.

Дополнительный фокус ЦОС – это разнообразие (построение альтернативных путей в карте жизни сотрудника для насыщения и усиления команды разными сотрудниками).



skyeng



# ФОКУС ВО ВРЕМЯ АКТИВНОГО РОСТА



# THE WAY OF WORKING



↔ В 2017 году в компании началась глобальная трансформация. Новое видение - стать digital банком №1 в мире. В связи с этим началась также трансформация HR функции, новым фокусом стало создание выдающегося опыта сотрудника (EX).

↔ В 2018 году в рамках департамента People Services появилось подразделение Employee Experience, во главе которого встал профессиональный маркетолог.

Сейчас основной фокус EX команды на менеджерах и лидерах. Многие исследования EX команды показали, что какой бы блестящий опыт сотрудника не строила компания, самое важное - это то, как выстраивается взаимодействие сотрудника с руководителем. Если руководитель не вовлечен, никакие HR сервисы не помогут. Именно поэтому сейчас команда EX совместно с другими HR функциями прорабатывает опыт развития руководителей, которые будут строить качественные взаимоотношения со своими сотрудниками.

Помимо подразделения Employee Experience, в банке появилось новое подразделение:

**THE WAY OF WORKING** - это кросс-функциональные команды из Agile коучей, экспертов Клиентского опыта и Опыта сотрудника (CX + EX), которые находят инсайты и решения на стыке EX и CX.



**СУЩЕСТВУЮЩАЯ РАБОЧАЯ ПРАКТИКА**

# ТВОЙ ЛУЧШИЙ ГОД

## ПЕРВЫЙ В РОССИИ КЕЙС ПО ОСОЗНАННОМУ УПРАВЛЕНИЮ ЭНЕРГИЕЙ СОТРУДНИКОВ. НОМИНИРОВАН НА ПРЕМИЮ «БРЕНД РАБОТОДАТЕЛЯ»

Для серьезных прорывов нужно много энергии. Пока сотрудники не «прокачаны» на 150%, сложно взять новые амбициозные цели. Надия Черкасова решает изменить подход своей команды к управлению энергией: «А что если сотрудники будут не просто приносить свою энергию на работу, а будут переполнены энергией для всей своей жизни?!»

### ЦЕЛЬ

Помочь сотрудникам достигать новых результатов не через увеличение усилий, а через управление энергией. Помочь обрести новые источники энергии и управлять ими.

### ЗАДАЧИ

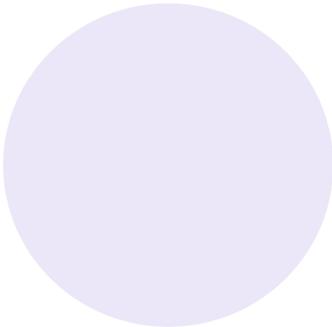
- Достижение выдающихся результатов команды через создание уникальной культуры внутри компании.
- Системная работа с энергией сотрудников как источник достижения сверхрезультатов.

 **11 МЕСЯЦЕВ** длительность проекта

 **250 УЧАСТНИКОВ** блок МСБ



# СЛОН В КОМНАТЕ



# ПОДДЕРЖКА VS ОТВЕТСТВЕННОСТЬ



Быстрый рост компании требует увеличить воронку развития руководителей более чем в 10 раз. Такой результат не могут дать уже существующие подходы, требуется переизобрести не только сами инструменты, но и подходы к карьере в целом.

## 📄 ЗАДАЧИ

- Провести анализ существующих подходов к развитию карьеры
- Предложить новые комплексные решения для руководителей
- Понять, что толкает сотрудников на развитие

## ➤ РЕАЛИЗОВАННЫЕ РЕШЕНИЯ

### КАРЬЕРНЫЙ КОУЧИНГ

– взаимодействие сотрудника с внутренним коучем на темы развития.

### «НЕДЕЛЯ РАЗВИТИЯ»

Цель – познакомить с программами и инструментами, которые помогут лучше узнать сильные стороны, «прокачать» необходимые компетенции, определиться с выбором пути развития.

### КАРЬЕРНАЯ КАРТА

Включена в «Спутник», использована на этапах подбора молодых потенциалов, во внутренних программах развития (ЗОСТ).

### СТОРИ-БОРД –

короткие видеоистории сотрудников о том, как они строили свой путь в компании, как использовали возможности и преодолевали препятствия.

### ПЛАКАТ

#### «ГОТОВ К РОСТУ»

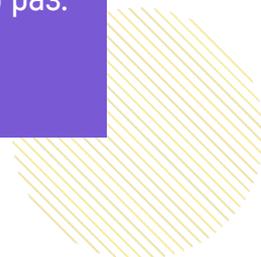
Голосование команды – мотивация сотрудников на развитие

🗨️ 128 интервью

🌐 13 городов России

❤️ 26 профилей

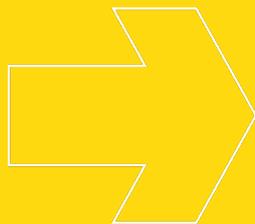
👤 10+ сотрудников «Леруа Мерлен» вовлечены в проект



**MINDSET HAPPENS**



# CONTINUOUS EXPERIENCE TRANSFORMATION



Continuous People Transformation



Continuous People Listening

employees

customers



Continuous Culture Transformation

# Change Experience Design





**250 +**

МЕЖДУНАРОДНЫХ  
И РФ КОМПАНИЙ

**30+**

СОТРУДНИКОВ разных  
уровней, департаментов  
и опыта, УЧАСТНИКОВ  
ТРАНСФОРМАЦИИ

**6**

МЕСЯЦЕВ

**10+**

ТОП-МЕНЕДЖМЕНТА,  
владельцев процесса  
трансформации

Узнать больше об исследовании:



<https://www.cexd.incult.me>

# 5 ФОКУСОВ УСПЕШНОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ



**Mindset** (установки, страхи и мышление участников процесса трансформации)

**Skillset** (навыки, качества и компетенции, необходимые для работы в новых условиях и в процессе изменений)

**Toolset** (необходимые инструменты и процессы)

**Teamset** (командное взаимодействие, способность работать кросс-функционально)

**Placement** (пространство и коммуникации, окружение и среда процесса изменений)

# LET'S DO THIS!

[www.incult.me](http://www.incult.me)

[cexd.incult.me](http://cexd.incult.me)

[edu.incult.me](http://edu.incult.me)



 [incult.me](http://incult.me)



 [innovation\\_culture](https://www.instagram.com/innovation_culture)



 [incult.me](https://www.facebook.com/incult.me)

