



Employee Experience в IT: трудности перехода

ОЛЬГА АРЛАШКИНА, HR

BITOBE
CONSULTING GROUP

Будем знакомы

HR 15+ лет

Ex - HR BP «Киасофт»

Консультант, методолог
ВТБ, EVRAZ, X5 Retail Group

EX Researcher

o_arlaskina@mail.ru

o.arlaskina@bitobe.ru

FB, BK, LinkedIn



2020

Global Talent Trends

4 trends changing the way you attract and retain talent

LinkedIn Talent Solutions

Employee experience

94%

People analytics

85%

Internal recruiting

82%

Multi-generational workforce

74%

0% 25% 50% 75% 100%

Experience Society: общество впечатлений



Experience Economy: экономика впечатлений



Развитие экономики:

- сырьё
- товар
- услуга
- впечатление



CX
UX
EX
TX
LX
NX
PX
?

Том Сойер – ЕХ-менеджер

4 области впечатлений:

- 1) Развлечение
- 2) Обучение
- 3) Уход от реальности
- 4) Эстетика



Марк Твен. Приключения Тома Сойера

**Подход,
направленный на создание
лучших впечатлений
во всех точках контакта
организации и сотрудника**

EMPLOYEE EXPERIENCE MANAGEMENT

УПРАВЛЕНИЕ ВПЕЧАТЛЕНИЯМИ СОТРУДНИКА

Три области внимания

PRE-EMPLOYMENT

EMPLOYMENT

POST-EMPLOYMENT



EMPLOYEE JOURNEY

EMPLOYEE EXPERIENCE

@Josh Plashkoff

4 компонента впечатлений

People

Place

EX

Product

Process

@ LinkedIn Global Talent Trends 2020

Измерение EX

| Search for Company | | | Sort by Category | Clear | SORT BY: | | | |
|--------------------|---|-------------------|------------------|-------|---------------------------|--------------------|-------------------------|-----------------------|
| | | | | | Physical Space MAX: 26 | Culture MAX: 70 | Technology MAX: 19.5 | Overall MAX: 115.5 |
| 1 |  | Facebook | Experiential | 24.4 | 63.0 | 18.2 | OVERALL 105.6 | |
| 2 |  | Google | Experiential | 24.2 | 63.0 | 17.7 | OVERALL 104.9 | |
| 3 |  | Apple | Experiential | 24.4 | 62.2 | 18.2 | OVERALL 104.8 | |
| 4 |  | LinkedIn | Experiential | 25.2 | 62.2 | 16.6 | OVERALL 104.0 | |
| 5 |  | Ultimate Software | Experiential | 23.4 | 64.4 | 16.1 | OVERALL 103.9 | |

@ Jacob Morgan 2020 <https://thefutureorganization.com/employee-experience-index/>

EX в IT: уже есть, но должен стать лучше

Продукт создается людьми
Результат зависит от людей
Ценность самореализации
Участие в управлении
Минимум иерархии
Дефицит кадров
Высокая роль команды
Проектная структура



Чек-лист описания вакансии

- Есть подробное описание процесса работы, технологии, навыков
- Указаны условия оплаты труда (сдельно, проект, оклад)
- Есть описание места работы (удаленно, местоположение офиса, опен-спейс и т.п.)
- Указан график работы (рабочие часы, перерывы)
- Описаны возможности профессионального развития и карьерного роста
- Дано описание команды, людей, культуры компании (совпадение в ценностях)
- Перечислены цели и задачи команды / проекта
- Указаны контакты рекрутера (соцсеть, мессенджер, телефон)

Вакансии: лучшие практики EX (компания-бренд №1)

Ведущий Java разработчик

Задачи нашей команды:

Разработка новых и улучшение существующих сервисов для обслуживания партнёров и клиентов компании. На текущий момент **реализовано порядка 30 сервисов** и их количество будет только увеличиваться. Бизнес фирмы активно развивается и мы развиваем наши технические решения вместе с ним.

Интеграционные проекты с такими компаниями, как: Яндекс, SWIP, Сбербанк и д.р

....

Требования к кандидату:

Мы поддерживаем наш технологический стек на современном уровне, поэтому от Вас ожидаем:

Хорошее **знание** Java 8/11

Умение управлять сложностью решения (паттерны проектирования, базовые структуры данных и алгоритмы)

Опыт работы со Spring Framework (Spring Data, Spring Cloud, Spring MVC, Spring Test, Spring Security, Spring Session, Spring Kafka), Spring Boot

....

Преимущества работы в нашей команде:

Современное рабочее место: Intel Core i7, 32-64 ГБ памяти, 2 монитора, покупаем IntelliJ IDEA

Вместе посещаем за счёт фирмы **различные конференции:** Joker, JPoint, HighLoad

.....

Вакансии: лучшие практики EX (компания-бренд №2)

Frontend-разработчик

Мы всегда стремимся сделать наши продукты **максимально быстрыми, удобными и красивыми** для пользователя. Если Вы хотите и умеете делать **сервисы мечты**, то эта работа для Вас.

Обязанности

- Разработка новых сервисов
- Улучшение и оптимизация текущего UI
- Взаимодействие с командой backend-разработки

Требования

- Умение качественно и эффективно программировать, используя существующие наработки и с прицелом на результат
- Навыки сложной кроссбраузерной верстки с использованием HTML/CSS и JavaScript
- Знание основ систем контроля версий (Git)
- Гибкий и системный подход к решению сложных задач
- Желателен опыт создания собственных проектов
- Умение быстро и качественно сделать удобный интерфейс

Вы сможете **работать в небольшой команде**, где каждый занимается **широким кругом задач**.

Мы работаем **много и упорно**, но не загоняем себя в рамки **традиционного рабочего расписания**.

Вознаграждение в большей степени **зависит от амбиций и таланта** разработчика.

Компания предоставляет **полный социальный пакет** и максимально комфортные условия.

Вакансии: лучшие практики EX (компания-НЕ бренд №3)

iOS-разработчик

Мы ищем **Middle** и **Senior IOS** разработчиков для работы над одним из клиентских проектов - **крупнейшей в мире платформой, входящей в топ-30 веб-сайтов по посещаемости в мире**, которые смогут присоединиться к интернациональной команде разработчиков в **Сан-Франциско** и принять участие в работе над развитием и оптимизацией сервиса.

Рассмотрим кандидатов для работы из **офиса** или **удаленно**. Возможна релокация в **США**.

Обязанности:

- Разработка нативных iOS приложений (Objective-C, Swift) в составе распределенной команды разработчиков
- Интеграция с серверным APIs (REST, GraphQL)
- ...

Опыт и навыки:

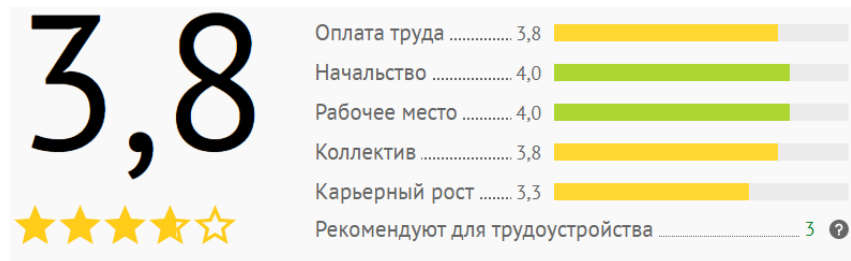
- Уверенное **владение** Swift и/или Objective-C
- **Знание** iOS SDK, основных (не игровых) фреймворков (Foundation, UIKit, CoreData и др.) и особенностей версий iOS
- ...

Мы предлагаем:

- Интересные проекты, о которых **не стыдно написать в резюме**
- Высокую заработную плату
- **Официальное трудоустройство**
- Гибкий график работы
- Готовы **продвигать Вас** и помогать в реализации как профессионалу
- Оплачиваем и поощряем участие в конференциях (в том числе международных)
- Возможны рабочие командировки в **США** и **переезд** при желании

Отзывы сотрудников: ожидания и реальность

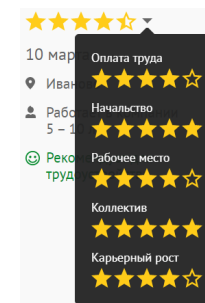
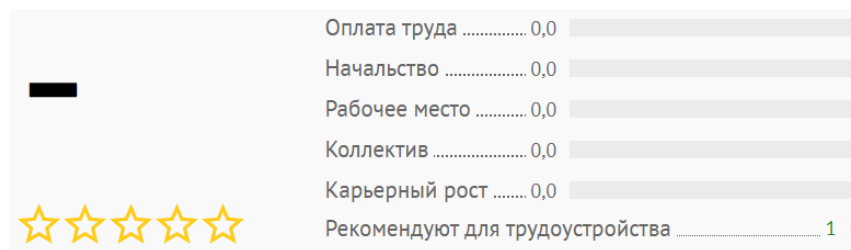
Компания-бренд №1



Компания-бренд №2



Компания-НЕ бренд №3



EX is a Journey

Рекомендации по внедрению

ПОИСК И ПРИВЛЕЧЕНИЕ

Привлекать правильных людей в правильное время для правильных задач с оптимальной стоимостью

НАЁМ И ОНБОРДИНГ

Направлять и адаптировать сотрудников для быстрого достижения результата и удержания клиентов компании

ДОСТИЖЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ, ОБУЧЕНИЕ, КАРЬЕРА

Предоставлять возможности для развития чтобы улучшить впечатления потребителей

УХОД

Увольнять тогда, когда нужно и так, чтобы бывший сотрудник сохранял лояльность бренду

ПОВТОРНЫЙ НАЁМ

Оставаться на связи с бывшими сотрудниками для того, чтобы повторно нанимать успешных

Чек-лист по ЕХ: оцени перспективы

Поиск и привлечение

Сайт компании

Карьерный сайт

«Сарафанное радио»

Подача резюме / анкеты

Подтверждение получения отклика

Сопровождение кандидата

Собеседование

Обсуждение условий найма

Оценка

Отбор

Наём и онбординг

Обсуждение выхода на работу

Оформление документов

Первый день

Порядок работы: нормы и правила

Практики онбординга

Возможности рабочего места

Вхождение в коллектив

Постановка целей

Достижение результатов, обучение, карьера

Коммуникация в компании

Лидерство и руководство

Отношения с коллегами

Обратная связь по результату

Политика компании

Мероприятия

Наставничество

Взаимодействие с клиентами

Карьера и саморазвитие

Внутренние возможности

База знаний

Развитие лидеров

Сотрудничество

Признание заслуг

Зарплата и льготы

Организационные изменения

Уход

Заявление об уходе

Обсуждение условий ухода

Обходной лист

Защита интересов сотрудника

Работа с уволенными

Поддержка контакта

Рефералы

События

Сообщества «бывших»

Повторный наём

ЛЕГЕНДА

ОТЛИЧНО

ТАК СЕБЕ

ПРИЕМЛЕМО

НЕАКТУАЛЬНО

ИССЛЕДОВАНИЕ ЕХ: пошагово

- ① Определите актуальность факторов ЕХ по чек-листу
- ② Неактуальные факторы включите в план развития ЕХ
- ③ Для актуальных факторов разработайте метрики, например, для поиска и привлечения персонала: веб-сайт - процент результативности раздела «Карьера», собеседование - уровень отказов от оффера и т.п.
- ④ Для метрик определите источники сбора данных: опросник для персонала, чек-лист наблюдения, контент-анализ и т.д.
- ⑤ Установите шкалу измерения факторов ЕХ (например, от 1 до 5 баллов, где 1 – плохо, 2 так себе, 3 – приемлемо, 4 – хорошо, 5 – отлично)
- ⑥ Проведите исследования факторов ЕХ по метрикам
- ⑦ Соотнесите метрики со шкалой факторов ЕХ
- ⑧ Определите общую характеристику фактора по легенде
- ⑨ Сформируйте чек-лист с факторами, определите слабые места
- ⑩ Составьте план улучшения ЕХ



**ЕХ:
будет трудно,
но вам понравится**
