

ЭФФЕКТИВНАЯ ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ ОТ СОТРУДНИКОВ

Хотите повысить лояльность сотрудников? Услышьте их!

Проявите заботу о сотрудниках!



Добавьте в сенсорные терминалы АУДИОАНАЛИТИКУ, исключая необходимость прикасаться к экрану.



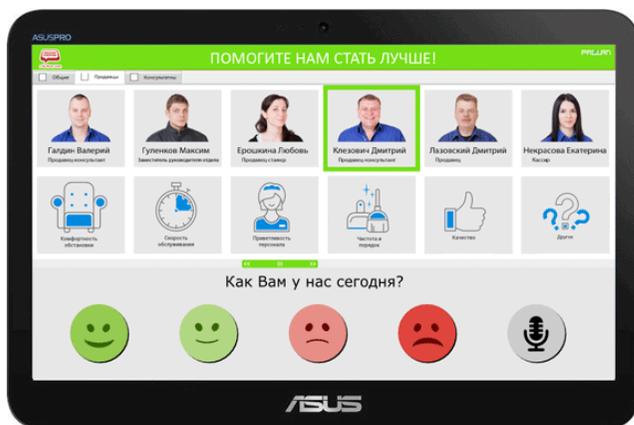
Внедрите систему обратной связи, поддерживающую:

1. Спонтанные отзывы «недоволен», привязанные к точкам получения услуг.
2. Информативные (развернутые) анонимные отзывы по всем факторам, влияющим на удовлетворенность сотрудников условиями труда и быта.
3. Инструментальные персонализированные жалобы и предложения по всем факторам, влияющим на удовлетворенность сотрудников условиями труда и быта.
4. Репрезентативные опросы по основным факторам, влияющим на лояльность сотрудников.

Для эффективного управления лояльностью сотрудников необходима эффективная обратная связь. Корпоративная система обратной связи должна поддерживать 4 вида коммуникаций с сотрудниками, каждая из которых предназначена для решения отдельной задачи:

1. **Спонтанные отзывы «недоволен»** по всем объектам корпоративной инфраструктуры и всем услугам, которыми пользуются сотрудники. Такие отзывы позволяют сразу увидеть, ГДЕ СЕЙЧАС ПРОБЛЕМА. Быстрое реагирование предотвращает жалобы сотрудников и голосование «ногами».
2. **Информативная обратная связь** по всем объектам корпоративной инфраструктуры и всем услугам, которыми пользуются сотрудники. Сотрудники должны иметь возможность, не оставляя своих контактов, сообщать о причинах своего недовольства. Это ценнейшая информация, используемая в первую очередь, для определения «узких мест» в организации работы персонала.
3. **Инструментальные жалобы и обращения** с помощью которых сотрудники обращаются к руководству компании за помощью в решении каких-то проблем. Если сотрудника не «услышать» во время, то его жалоба с большой вероятностью появится на сайтах отзывов о работодателях.
4. **Периодические опросы сотрудников** с целью изучения их ожиданий, предпочтений и восприятия корпоративной среды. Такие опросы, проводимые по случайной (не стихийной) управляемой репрезентативной выборке являются необходимым элементом эффективного управления лояльностью сотрудников.

В определенном месте, обычно в корпоративной столовой, устанавливается Объединенный Пост Качества, который интегрируется с корпоративным сайтом компании и решает следующие задачи:



Объединенный Пост Качества

1. Получение от сотрудников **спонтанных оценок (доволен/недоволен), информативной обратной связи, инструментальных жалоб** как о работе столовой, так и по всем другим объектам корпоративной инфраструктуры и услугам, которыми пользуются сотрудники.
2. Проведение **анонимных репрезентативных опросов** сотрудников, в частности, NPS-опросов о лояльности компании и опросов по факторам, влияющим на лояльность. Опросы проводятся периодически, не чаще 1 раза в 6 месяцев.

Используемая технология опросов позволяет без потери качества результатов обеспечить близкий к 100% уровень отклика и несмещенную выборку.
3. Выполнение сотрудниками различных действий на сайте компании, например просмотр документов, запись на мероприятия и т.п.



В различных местах офиса и рабочих зон размещаются открытки с QR-кодом, ссылающимся на страницу Структурированной Обратной Связи по соответствующему объекту корпоративной инфраструктуры (где размещены открытки):

Открытки используются для получения от сотрудников **информативной обратной связи и инструментальных жалоб.**

QR-код в форме открытки повышает уровень отклика сотрудников, т.к. дает возможность оставлять обратную связь в то время, когда это человеку удобно (например, по пути домой).



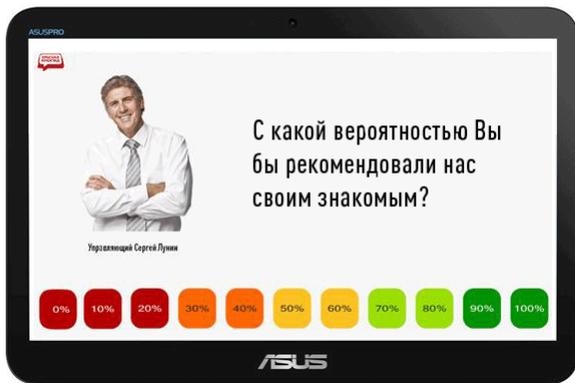
В определенных местах общего пользования и рабочих зон размещаются Красные Кнопки. Такими местами могут быть: туалет, кофе-машина, кулер с водой и т.п.

Красная Кнопка используется для получения **СПОНТАННЫХ ОТЗЫВОВ «недоволен»**.

При превышении числа нажатий за определенный период времени (например, 30 минут) определенного значения, автоматически в соответствующую службу отправляется SMS-сообщение .

Красные Кнопки используются для решения двух задач:

1. Оперативное устранение проблем, вызывающих дискомфорт и недовольство сотрудников.
2. Проактивное управление недовольством сотрудников, позволяющая предотвращать появление жалоб и т.п.



Сенсор Анкетер

на мобильном планшете

Периодически, ~ 1-2 раза в год, проводите [репрезентативные опросы сотрудников](#) по всем факторам, влияющим на их удовлетворенность и/или лояльность компании. Для проведения опросов используйте интервьюеров, «вооруженных» решением [Сенсор Анкетер](#) на мобильном планшете.

- При проведении опросов используйте СЛУЧАЙНУЮ (не стихийную) выборку требуемого размера. Размер выборки определяйте исходя из общего числа сотрудников и требуемых значений доверительной вероятности и статистической ошибки.
- Сегментируйте сотрудников на категории. Показатели удовлетворенности и лояльности рассчитывайте для каждой категории отдельно.
- Контролируйте процесс опроса в режиме реального времени, измеряйте уровень отклика сотрудников.

Для систематизации получаемой информации и управления удовлетворенностью сотрудников используйте облачный сервис [CXM-ONLINE](#), имеющий следующие преимущества :

1. **Системный подход.** Это система управления, в которой целевой функцией является удовлетворенность сотрудников, а аргументами - ВСЕ факторы, влияющее на удовлетворенность и лояльность.
2. **Комплексность решения.** Это комплексное решение, «из коробки» поддерживающее множество способов получения информации; см. рисунок.
3. **Открытость платформы.** [CXM-ONLINE](#) прозрачно интегрируется с другими системами. Это касается как источников информации, так и аналитических систем.

Смотрите на слона целиком





Преимуществом продуктов является поддержка технологии [VoiceTouch](#), дополняющей ЛЮБЫЕ сенсорные терминалы возможностью «нажимать кнопки» голосом, исключая необходимость прикасаться к экрану. Технологию [VoiceTouch](#) можно внедрить в любые сенсорные устройства.

[VoiceTouch](#) – способ сделать коммуникации безопасными и удобными:

1. Сегодня важнейшей потребностью является безопасность. Использование сенсорных устройств небезопасно для людей. Необходимость использовать небезопасные устройства может оставлять негативный эмоциональный след. [VoiceTouch](#) снижает риски и устраняет страх заражения.
2. Большинство применений сенсорных устройств обычно требует поиска нужной информации. Делать это с помощью сенсорного экрана не очень удобно. Внедрение [VoiceTouch](#) устраняет это неудобство. Человек произносит определенные слова и нужная информация автоматически появляется на экране.