

# CNews FORUM Кейсы Опыт ИТ-лидеров

Влияние цифровизации EJM на производительность  
бизнеса

*Кустова Анастасия, HR product owner*



сколько сотрудников моего отдела хотят идти в понедельник на работу?

считают ли они активности в рамках HR-цикла бесполезными?

как много рабочего времени тратится на рутину?



# CJM -> EJM

## Карта пути пользователя (CJM) Сценарий: Путь инстранныго туриста из аэропорта до гостиницы



**Кейс**  
 Проектирование приложения для гостей города Москвы.  
**Заказчик** Mos.ru  
**Год** 2016-2017

**Цель проекта для команды Wonderfull**  
 Команда Wonderfull на этапе исследования изучала пользовательские сценарии гостей города Москвы. Мы провели больше 50 встреч с группами туристов для поиска ключевых проблем и персонажей. На базе исследований мы определяли задачи продукта и формировали продуктовую гипотезу.



# Эра цифрового сотрудника

## Новая реальность

- ожидания сотрудников меняются
- потребность в гибкости и персонализации
- мгновенная обратная связь

## Цифровой EJM

- не просто автоматизация, а создание экосистемы
- поддержка сотрудника на протяжении всего пути в компании

## Трансформация роли HR

HR-проекты  
+  
HR-продукты  
+  
корп. культура и мероприятия  
+  
рабочее место

# Форматы работы с EJM

## Процессный

- работа над определенным HR-процессом
- работа над улучшением EX сегмента ЦА

## Проектный

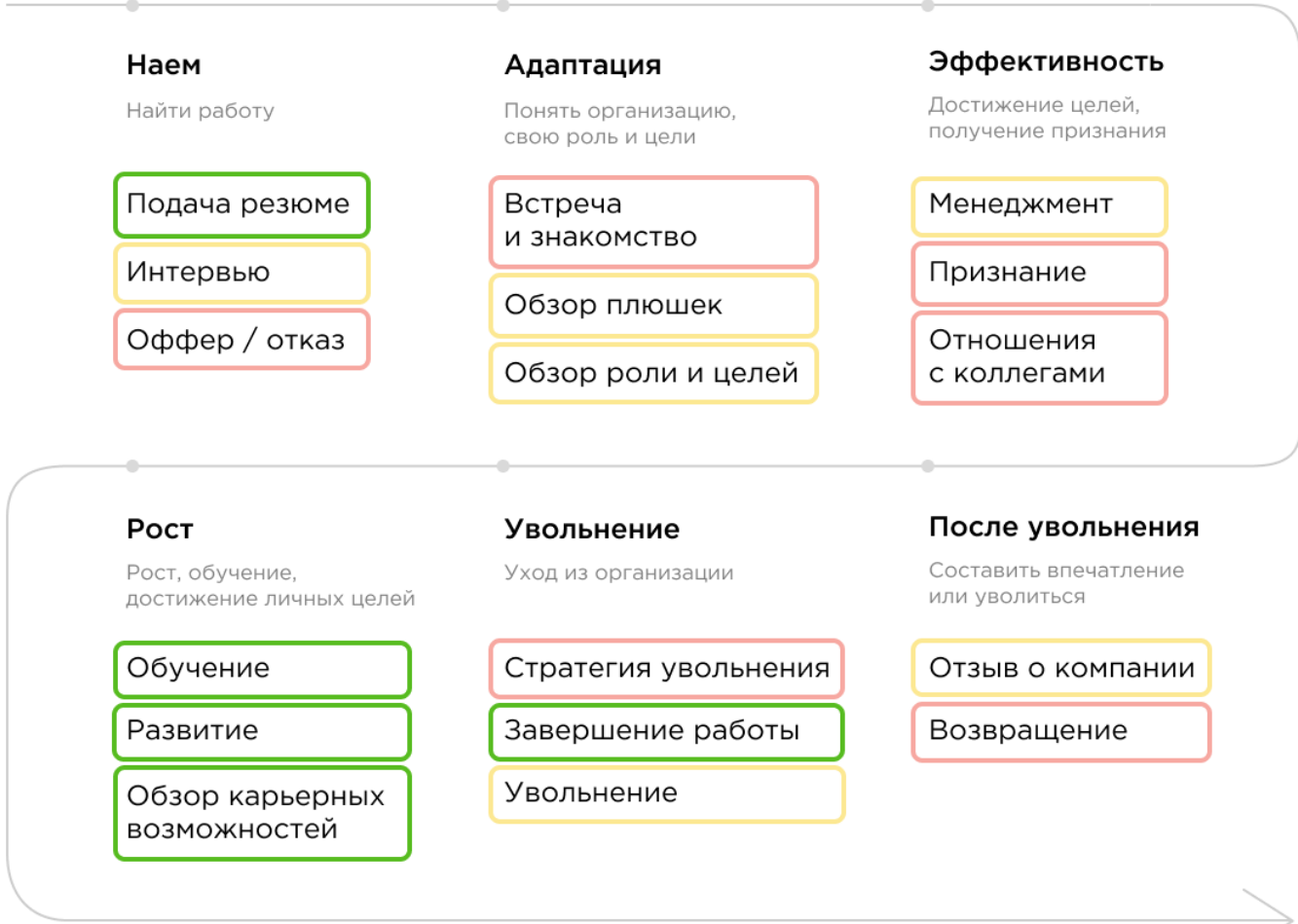
- внедрение конкретного HR-Tech-решения
- работа над конкретным этапом EJM
- прогнозирование и использование HR-аналитики

## Комплексный

непрерывная работа над EX

# Ожидание

## Этапы пути сотрудника



\*по данным Happy Job





# Как?

## Интервью и тестирования

- глубинные интервью (в т.ч. на объектах)
- юзабилити-тестирования
- коридорные исследования

## Анализ ответов в пульс-опросах и опросах вовлеченности

- общие болевые зоны: например, выгорание или проблемы с well-being
- межличностные конфликты на уровне департаментов

## \*Продуктовая воронка

- анализ логов
- MAU/WAU
- ER
- Глубина просмотров, отказы
- Количество действий за 1 сессию

## Обращения в тех.поддержку

- проблемы в использовании HR-сервисов
- непонимание, как пользоваться HR-продуктами
- сервисные заявки, не относящиеся к HR напрямую

## HR-аналитика

- сегментация текучести
- воронка подбора
- реферальная программа

## NPS и CSI



# Например, на этапе «Адаптация и погружение в работу»



# Система непрерывного слушания



# Наш опыт

Нужно четко определить  
цель изменений и замеры  
изменений

Опыт сотрудника как  
правило нелинейный

Если сотрудник боится  
своего руководителя или  
не хочет его подвести, он  
не скажет правду

Быть готовым работать с  
любой обратной связью

Успех цифровизации EJM  
зависит от готовности  
компании меняться и ставить  
в центр внимания человека

EJM сработает эффективно,  
только если у всего HR-блока  
(включая IT) будут общие  
метрики

# Спасибо за внимание!



**Кустова Анастасия**

**[kustova\\_a@a101.ru](mailto:kustova_a@a101.ru)**

**tg: @Anastasya\_Kustova**

