

Повышение эффективности адаптации за счет цифровизации процессов

Мария Третьякова
Директор по персоналу ГК «Аскона»

Процедура адаптации

С чего начинали

- **Розница**
Разовое назначение курсов на учебном портале + тренинги (продуктовые и по продажам)
- **Офис и ИТ**
разовое назначение информационных материалов и курсов
- **Логистика**
ситуативно по необходимости
- **Производство**
планы наставничества



Мои планы адаптации



Блок 1. Что следует сделать в первую очередь (HR)



Блок 2. Корпоративная культура, коммуникации (HR)



Блок 3. Льготы (HR)



Блок 4. Охрана труда (HR)

askona		
План адаптации для оператора чесального оборудования Участок по производству войлока, кокоса и синтенона		
ФИО работника	Логин Роман Михайлович	
Подразделение	Участок по производству войлока, кокоса и синтенона	
Должность	Оператор чесального оборудования	
Руководитель работника	Харитонов Александр Юрьевич	
Наставник	Кореньев Андрей Алексеевич	
Период адаптации	04.03.2025-04.06.2025	
Адаптационные мероприятия	Ответственный работник	Отметка о выполнении
1 рабочий день работника		
Пройти вводный инструктаж по охране труда	Работник службы охраны труда	
Пройти вводный инструктаж, включая соц. гарантии, виды материальной помощи	Менеджер по персоналу	Логин -
Изучить систему оплаты труда по осваиваемой профессии	Менеджер по персоналу	Логин -
Подготовка к рабочему процессу: Получить спец. одежду, средства индивидуальной защиты. Изучить правила их использования и применения.	Менеджер по персоналу	Логин -
Получить ключи от личного шкафа/ка	Мастер участка/начальник участка	
Организация рабочего места: Изучить рабочие инструкции. Ознакомиться с требованиями по безопасности на рабочем месте: -правилами использования телефонов, проводной и беспроводной гарнитуры; -расположением эвакуационных выходов и проходов, вожженных путей, оппедунителей;	Мастер участка	Логин

Процедура адаптации

Что меняем

Новые инструменты

- Мобильное приложение для адаптации
- Единый welcome-ролик и welcome-ролики для каждого направления
- Сценарий адаптации (приветствие, информация, пульс-опросы для измерения состояния/настроения новичка)
- Видеоинструкции по производственным/ логистическим/ розничным операциям

Изменение процесса

- Сокращение программы адаптационного обучения (ускорение выхода на эффективность)
- Переход на короткий видео-контент и асинхронное обучение

Изменение формата наставничества

- Переход на виртуальное наставничество
- Акцент на интеграции в команду и быстрый поиск информации
- Лидерство руководителя в процессе адаптации сотрудника

Процедура адаптации

Результаты и цели

Бизнес-юнит	Факт по уровню закрепляемости, июнь24/июнь25	Цель по уровню закрепляемости
Логистика	43,5%	75%
Офис + ИТ	61,7%	85%
Производство	41,1%	75%
Розница	32,3%	75%

Обучение сотрудников

С чего начинали

- Наша система обучения содержит значительное количество материалов, многие из которых требуют оптимизации для соответствия современным потребностям сотрудников и бизнеса.
- Устаревший учебный портал со периодической недоступностью для сотрудников

71

Обучающий материал

Общее текущее количество образовательных ресурсов, используемых в системе обучения менеджера по продажам

26шт.

Устарели или избыточны

55шт.

Необходимо разработать с нуля

22шт.

Нуждаются в существенном обновлении

Ключевые проблемы предыдущего подхода

Это приводит к снижению качества обслуживания клиентов, увеличению времени на обучение персонала и неэффективному использованию ресурсов компании



Избыточный объем контента

Большинство курсов и материалов содержат избыточную информацию, что снижает эффективность усвоения и мотивацию сотрудников



Устаревшие форматы

Преобладание текстовых материалов не соответствует особенностям восприятия современных сотрудников и требованиям операционной эффективности



Проблема актуальности

Сложность поддержания актуальной информации о продуктах из-за наличия быстро меняющейся информации в курсах, обновление которых требует существенного времени

Новый подход – ключевые принципы

По данным исследований **World Economic Forum, Deloitte и Korn Ferry**, также растет значимость риск-менеджмента нового типа (киберриски, геоэкономические сдвиги) и экологичности как операционной компетенции.

Сокращение длины контента

Переход к микрообучению: короткие, сфокусированные материалы, адаптированные под конкретные задачи сотрудников

Переход к видеоформату

Трансформация сложных текстовых материалов в формат видеоинструкций для улучшения восприятия и повышения вовлеченности

Кадровый резерв

Обучение внутренних сотрудников для назначения на руководящие позиции для сокращения периода адаптации и затрат на найм, повышения эффективности нового руководителя даже в первое время работы

Обновляемая база знаний

Создание динамической системы управления знаниями для обеспечения актуальности информации

Сокращение длины контента

Удобство встраивания в рабочий день

- Короткие модули (3–7 минут) можно пройти в перерыве или в спокойный момент на смене.
- Не требует долгого отвлечения от основных обязанностей.

Легкость восприятия

- Информация подаётся «маленькими порциями», проще усваивается.
- Меньше когнитивная нагрузка – материал лучше запоминается.
- Нет ощущения «долгой учёбы», что особенно важно для сотрудников с плотным графиком.

Быстрая практическая польза

- Можно сразу применить знания «здесь и сейчас» (например, как правильно оформить возврат или собрать заказ).
- Формат «обучение в моменте» – когда подсказка доступна в нужной ситуации.

Гибкость и актуальность

- Быстро обновляемый контент: можно оперативно загрузить новые инструкции, изменения в процессах или регламентах.



Обновляемая база знаний

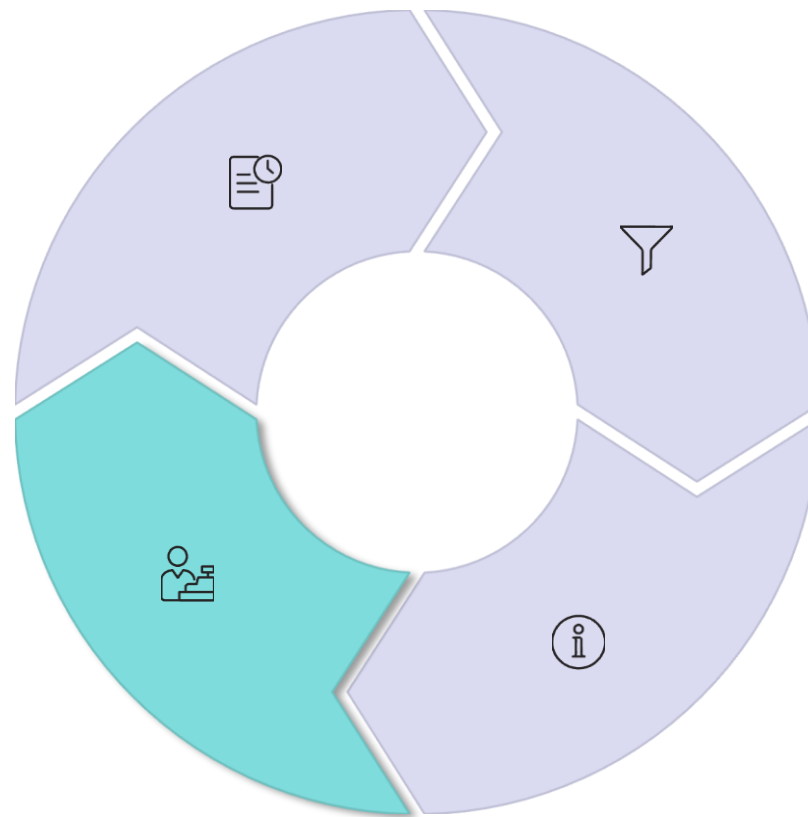
Это приводит к снижению качества обслуживания клиентов, увеличению времени на обучение персонала и неэффективному использованию ресурсов компании

Держатели процесса и/или знаний

Предоставление актуальной информации об обновлениях продуктов, процессах и т.д.

Персонал магазинов

Использование актуальной информации при обслуживании клиентов



Отдел обучения

Курирование информации, обновление базы знаний

База знаний

Централизованное хранилище с удобной навигацией и мгновенным доступом

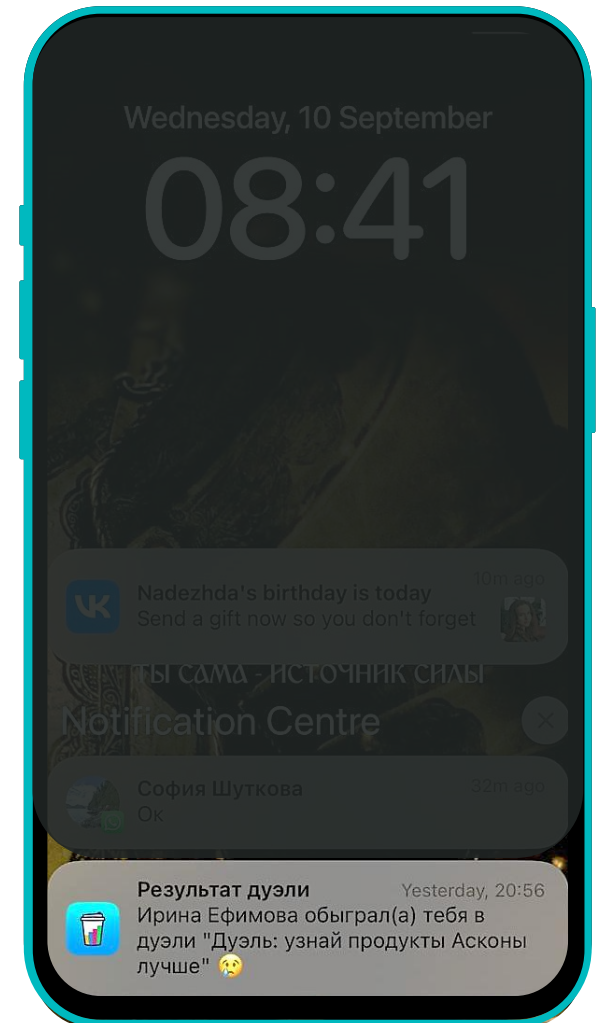
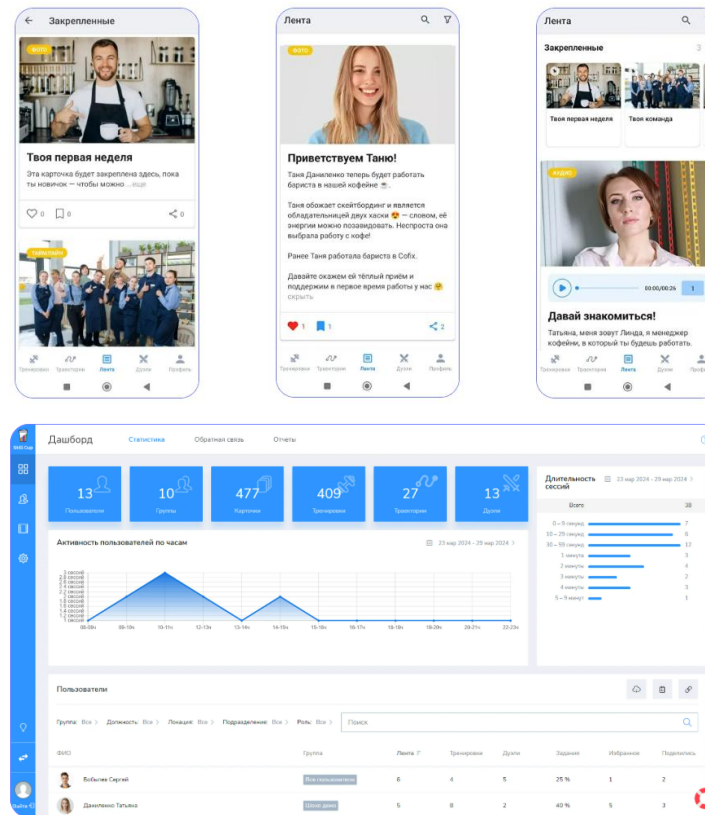
Мобильная платформа SkillCup

Доступность и удобство

- Обучение всегда «под рукой» — сотрудники могут учиться на своем смартфоне в любом месте без привязки к рабочим пространствам (учебному классу, компьютеру).
- Возможность проходить обучение в удобное время: в перерывах, по дороге на работу, после смены.

Повышение вовлеченности

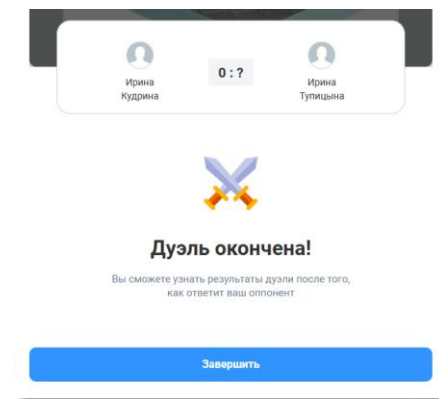
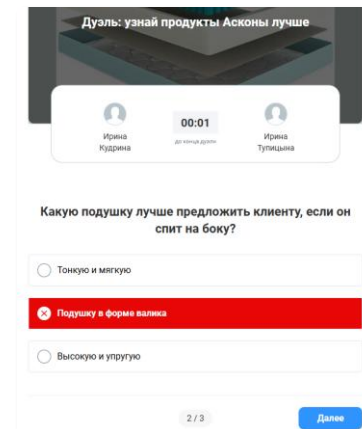
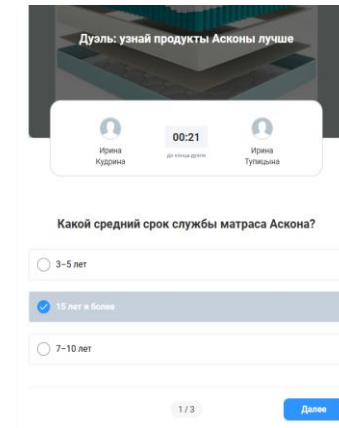
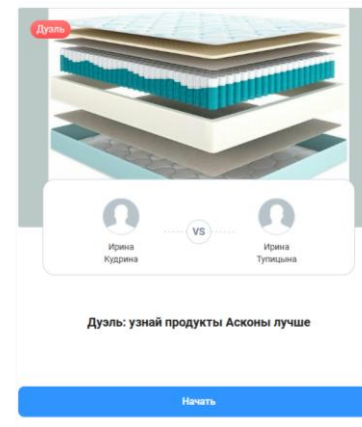
- Push-уведомления для напоминания о прохождении обучения.
- Элементы геймификации (см. следующий слайд) нативно встраиваются в мобильный формат.



Мобильная платформа SkillCup: геймификация

Преимущества

- Дополнительное вовлечение сотрудников в обучение.
- Акцент на важных для компании темах (изменениях, акциях, западающих метриках и т.д.).
- Поощрение продуктивной конкуренции.



Мобильная платформа SkillCup: аналитика

Преимущества

- Отчетность по конкретному сотруднику
- Отчетность по группе
- Отчетность по изученным материалам

The screenshot displays the SkillCup analytics interface. At the top, it shows the user profile for 'Кудрина Ирина'. Below this, there are filter options for 'Автор', 'Тип карточки', and 'Статус', along with a search bar. The main table lists various activities with columns for 'Статус', 'Тип', 'Обложка', 'Карточка', 'Прошёл', and 'Лучший результат'. A second table below shows a summary for 'Группа' with columns for 'Лента', 'Тренировки', 'Дуэли', 'Задания', 'Избранное', and 'Поделились'. A third table at the bottom shows 'Контент' with columns for 'Статус', 'Название', 'Не начали', 'В процессе', 'Закончили', 'Длительность, дней', 'Соблюдение дедлайна', 'Удовлетворенность', and 'Файлы'.

Статус	Тип	Обложка	Карточка	Прошёл	Лучший результат
●	Фото		Экскурсия на завод в Коврове!	08.09.2025 в 14:04	100 %
●	Откр. вопрос		Вопросы от подписчиков :)	08.09.2025 в 14:04	100 %
●	Фото		Развитие Асконы в наших руках!	08.09.2025 в 14:03	100 %
●	Фото		Твоя первая неделя	29.08.2025 в 13:15	100 %
●	Лонгрид		Завтраки в шоколаднице	29.08.2025 в 13:10	100 %

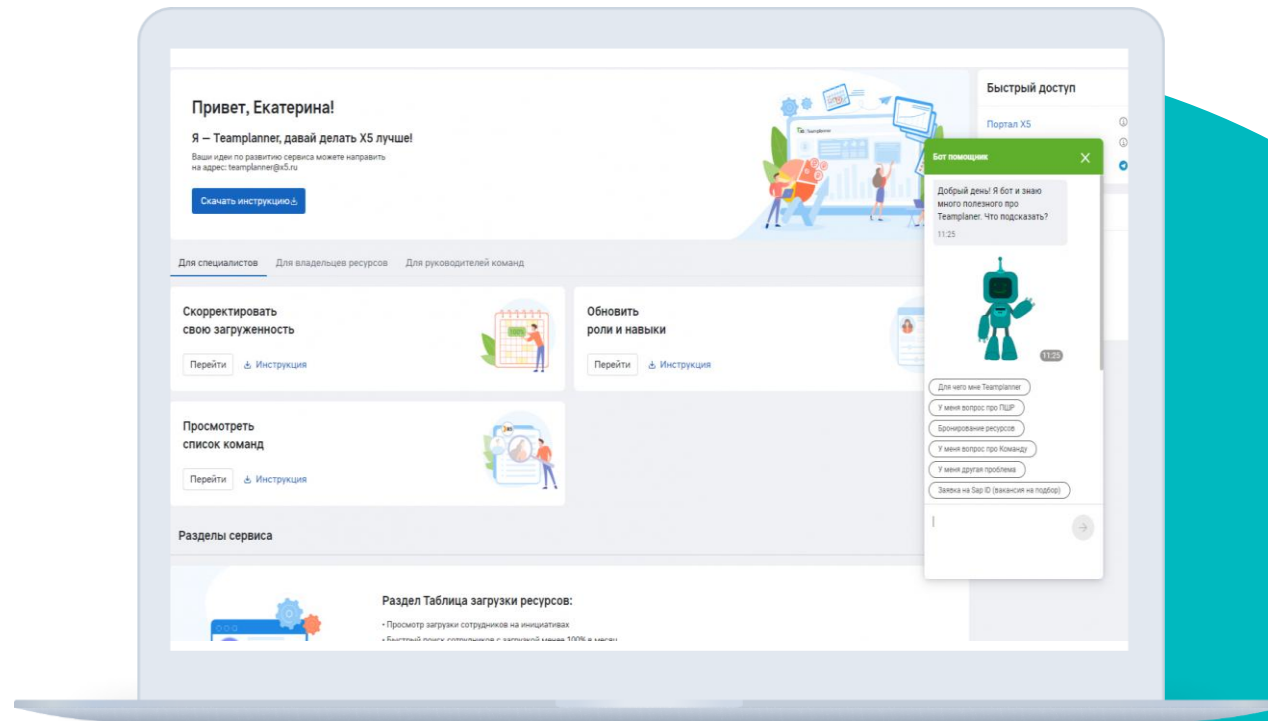
Группа	Лента	Тренировки	Дуэли	Задания	Избранное	Поделились
Все пользователи	5	3	0	75 %	0	0
Все пользователи	3	0	0	100 %	0	1

Статус	Название	Не начали	В процессе	Закончили	Длительность, дней	Соблюдение дедлайна	Удовлетворенность	Файлы
●	Как управлять своим временем	12	7	1	10	0 %	0	
●	привет	-	-	-	1	0 %	0	
●	Мучные кондитерские изделия в супермаркетах «123»	-	-	-	1	-	0	
●	модульная программа обучения	3	1	-	1	0 %	0	
●	Регламент отдела продаж	-	-	-	15	0 %	0	

AI как потенциальная возможность

Чат-бот поиска по порталу для оперативного ответа на конкретные вопросы по продукту:

- Быстрый поиск нужной информации без долгой навигации по сайту.
- Возможность задать вопрос в свободной форме, а не искать вручную.
- Экономия времени при выборе товара, уточнении условий доставки или возврата.
- Чат-бот работает круглосуточно, обеспечивая поддержку в нерабочее время.



Спасибо за внимание!