



EMPLOYEE JOURNEY

## **чат-бот ЕЖ:** оперативный мониторинг опыта сотрудника в работе «на удаленке»

Технология оперативного замера и визуализации состояний сотрудников в «точках контакта» с Компанией

Если для вас как для Компании опыт ваших сотрудников во взаимодействии с вами сейчас остается важным

## Кто такой ЁЖ и что он умеет?

Название **EJ** (или **ЁЖ**) – от **Employee Journey**, то есть это подход, при котором учитывается опыт сотрудника (качество, насыщенность, частота и прочие параметры) в ключевых точках контакта с Компанией-работодателем



Наш **ЁЖ** живет там, где есть привычное общение сотрудников друг с другом – это прежде всего мессенджеры. Поэтому он воспринимается позитивно, «как свой».

**ЁЖ** – это чат-бот, который должен собрать информацию от сотрудника в важной точке контакта, поговорив с ним.



**ЁЖ** не задает много вопросов, спрашивает о главном и о важном, поэтому очень эффективен.



Общение с **ЕЖ**ом интересно для респондента, наш чат-бот умеет вести беседы и реагировать на реплики собеседника.



**ЁЖ** быстро вернется к вам с «яблоками» – то есть с интересными инсайтами, которые будут очень полезны для вашей работы.

# ЁЖ оперативно проведет опрос и покажет карту состояния сотрудников

## ПОЧЕМУ ВАЖНО ПОСТОЯННО МОНИТОРИТЬ СОСТОЯНИЕ СОТРУДНИКОВ В КРИЗИСНОЙ СИТУАЦИИ?

- **Скорость реагирования приобретает огромное значение:** изменения происходят быстро, то, что вчера казалось правильным – уже не столь эффективно сегодня. Важно уметь отслеживать изменения оперативно.
- **Ресурсы не безграничны и тают на глазах, поэтому важна умелая фокусировка:** меняется все, но надо уметь выбирать приоритеты для наших действий. Четкий замер по определенному критерию дает нам правильную настройку – что именно надо делать сейчас.
- **Запрос на прозрачную и четкую коммуникацию:** в сложных меняющихся условиях нужны простые и понятные сигналы, нет времени на длительные объяснения и масштабные исследования, сотрудникам нужна конкретика.

## КАК ПРИГОДИТСЯ ЁЖ?



- **Простота и удобство:** быстрый вход через привычные всем мессенджеры



- **Доступен всем целевым аудиториям и в любое время:** с ЕЖом смогут пообщаться все сотрудники в любой момент времени, даже те, у кого нет компьютера на рабочем месте



- **Сфокусированность:** четкие вопросы по конкретной задаче клиента



- **Скорость:** все опросы можно быстро поменять и настроить (1-2 дня)



- **Наглядность:** итоги опросов в простой и понятной инфографике



- **Позитивный эффект живого общения:** чат-бот ЁЖ работает как собеседник, а не просто как опросник, нравится сотрудникам – а это тоже важно в кризисной коммуникации!

## Параметры замера удовлетворенностью работой сотрудников «на удаленке»

-  **Технологическая оснащенность:** есть ли у сотрудников необходимые им ресурсы (связь, программы и т.п.) для организации удаленной работы?
-  **Коммуникации с коллегами:** все ли устраивает с точки зрения взаимодействия по работе (скорость, своевременность, полнота и качество информации)? Есть ли взаимная координация, «чувство локтя»?
-  **Коммуникация с руководителем:** все ли устраивает в постановке задач, их понятности, сроках выполнения, их контроле со стороны руководителя? В чем разница восприятия со стороны руководителя и подчиненного?
-  **Информирование о делах компании:** понимает ли сотрудник, какие задачи и процессы сейчас приоритетны для компании? Каковы результаты компании и дальнейшие планы?
-  **Эмоциональное состояние и самочувствие сотрудников:** каково настроение? Есть ли проблемы? Чем компания может помочь в решении этих проблем?





Тел.: +7 (495) 645-21-15

E-mail: vlutskina@ecopsy.ru

E-mail: kabakova@ecopsy.ru

E-mail: grinev@ecopsy.ru

БИЗНЕС ДЕЛАЮТ **ЛЮДИ**

**ВЕРОНИКА  
ЛУЦКИНА**

Партнер, лидер практики «HR-маркетинг»

**ВИКТОРИЯ  
КАБАКОВА**

Директор проектов

**АРТЕМ  
ГРИНЕВ**

Консультант практики «HR-маркетинг»