

Люди и инновации: что важно сейчас

Елизавета Рыбинская,
CustEx, CS, CC,
эксперт в эффективности,
наставник



30 лет опыта построения и управления службами клиентского сервиса и контактными центрами

15 лет консалтинга в еsom, HR, процессах, CustEx, личной эффективности (коуч ICF)

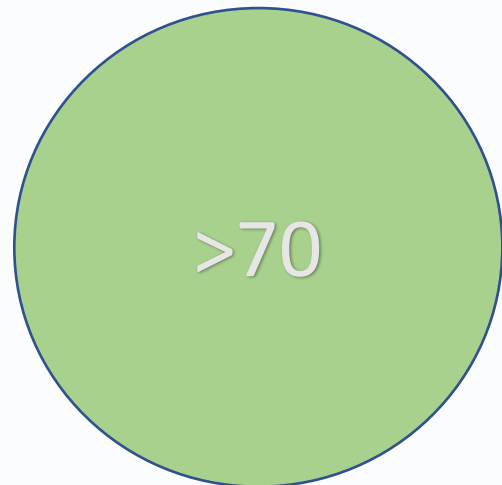
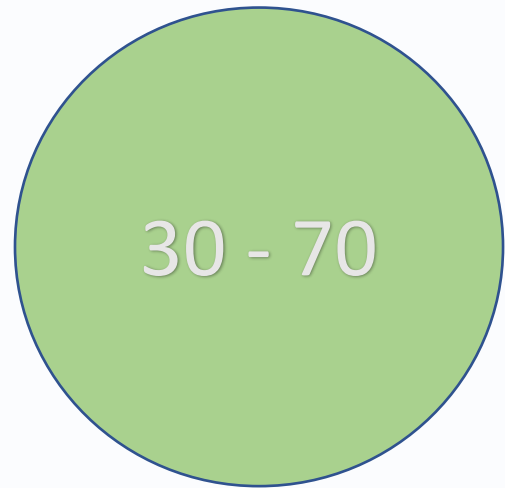
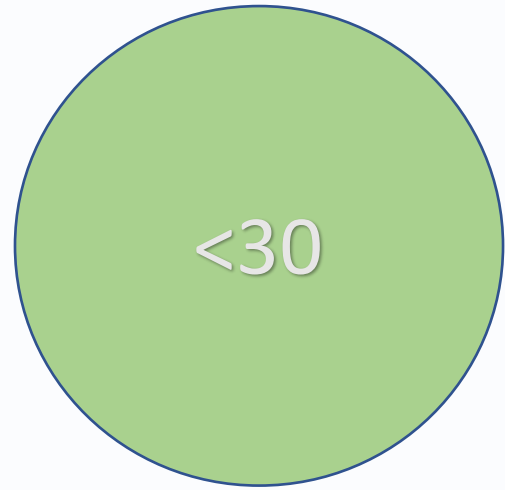
Специализация: VoC, расчет и рост эффективности, сокращение затрат, омниканальность

Компании: Я.Маркет, Эльдorado/Мвидео, Отто групп, Мегафон, МТС, Home Credit China

+7 985 7636391, @erybinskaya



Измерение eNPS



1 Определение

eNPS - оценка вероятности рекомендации компании как работодателя.

2 Шкала

От 0 до 10 баллов, где 9-10 - промоутеры, 7-8 - пассивные, 0-6 - детракторы.

3 Расчет

$eNPS = \% \text{ промоутеров} - \% \text{ детракторов}$.

WHAT ENGAGEMENT STRATEGIES ARE YOU USING TODAY FOR YOUR AGENTS?

Respondents could name all that apply

43% Increasing employee satisfaction with training opportunities

40% Onboarding and training agents on work aptitude skills to best meet customer demands

38% Measuring impact of engagement on productivity

38% Onboarding and training agents on emotional intelligence and social interaction skills

37% Determining appropriate timing and frequency of training

35% Identifying high-performing agents for advancement

33% Identifying areas for agent training

5 факторов Employee Experience

58% - физическое место работы

42% социальная среда и
отношения с коллегами.

31% технологии

30% - корпоративная культура

28% - постановка задач

*Ранжировано по степени реализации работодателем в порядке убывания



Влияние позитивной культуры



Черты и ценности поколения X

Адаптивность
Устойчивость взглядов
Техническая грамотность
Прагматизм

Профессионализм
Свобода выбора
Ответственность
Личное общение
Равноправие
Экономность



Черты и ценности поколения Y

Свобода самовыражения
Легкое восприятие нового
Полагаются на себя
Заводят семьи после 30
Надолго не планируют

Саморазвитие
Эмоции
Изменения
Оптимизм
Достижения
Финансовая стабильность
Разнообразие
Экономность





Все про Z

Онлайн формирует тренды

1 Ведущее измерение реальности

Интернет стал основным местом для знакомств, самовыражения и покупок.

2 Источник информации

Социальные сети, особенно Instagram, являются главным источником новостей и трендов.

3 Цифровая компетентность

Молодежь часто превосходит старшее поколение в понимании современных технологий.





Отсутствие долгосрочных трендов

Постоянный поток

Социальные сети создают ощущение постоянно меняющейся реальности.

Быстрая смена моды

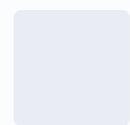
То, что модно сегодня, завтра уже устаревает.

Отсутствие лояльности

Нет постоянной приверженности брендам, стилям одежды или музыкальным жанрам.



Взрослые - не безусловный авторитет



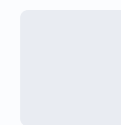
Признание превосходства

Взрослые признают, что дети превосходят их во многих навыках.

2

Отсутствие пиетета

Молодые люди общаются со старшими свободно и на равных.



Открытое обсуждение

Центениалы не боятся спорить и задавать вопросы.

Самовосприятие: социальное взаимодействие

Постоянная связь

Важно всегда быть на связи, не любят быть одни.

Ценность общения

Высоко ценятся качества, помогающие легко общаться.

Социальная адаптация

Важно уметь беспрепятственно взаимодействовать в любой ситуации.





Отсутствие поколенческого единства

"Мы все разные!"

Не замечают за собой того, что их объединяет.

Индивидуальный выбор

Каждый волен делать, что хочет, без осуждения.

Отсутствие маркеров

Увлечения и хобби не воспринимаются как маркеры "свой-чужой".



Модель успеха изменилась

Неуверенность в будущем

Нет уверенности, что постепенные усилия приведут к цели.

Быстрый успех

Истории о внезапном и стремительном успехе привлекают внимание.

Жизнь сегодняшним днем

Предпочитают не строить долгосрочных планов.

Тихое сопротивление вместо открытого бунта

Ценность спокойствия

Поколение Z не стремится к разрушению и ценит спокойствие.

Формальное послушание

Стараются формально следовать правилам, не бунтуют открыто.

Скрытое несогласие

Поступают так, как считают правильным сами, не ставя в известность родителей.

Установка на поиск себя

Влияние массовой культуры

Идея поиска себя активно транслируется через СМИ и интернет.

Родительская поддержка

Родители и педагоги поощряют поиск своего пути.

Разнообразие выборов

Молодые люди часто меняют направления обучения и карьеры.



Новое понимание успеха

Счастье важнее статуса

Успех измеряется не богатством и статусом, а разнообразием жизни и удовольствием.

Внутренняя гармония

Успешность - это когда ты радуешься жизни и находишься в гармонии с собой.

Баланс жизни

Успех включает семью, любимую работу, увлечения и друзей.



Саморазвитие в тренде

Мода на развитие

Модно посещать курсы, развиваться, иметь активную жизненную позицию.

Широкое понимание

Саморазвитием считается любое увлечение или активность "по желанию".

Разносторонность

Ценится всестороннее развитие личности.



Отношение к работе

■ Баланс работы и жизни

Работа должна приносить удовольствие и не отнимать много времени.

■ Достаточный доход

Зарплата должна обеспечивать комфортную жизнь, но не быть чрезмерной.

■ Нежелание "вкалывать"

Молодые люди не готовы жертвовать личной жизнью ради карьеры.

Жажда признания и популярности

Постоянная обратная связь

Ожидают похвалы на любое действие, даже во взрослой жизни.

Социальное одобрение

Стремятся к признанию на работе, среди друзей, в социальных сетях.

Публичность как успех

Наличие странички в Википедии воспринимается как признак успеха.



Новое понимание интеллекта

Социальный интеллект

Умение устанавливать социальные связи ценится высоко.

Разносторонность

Способность поддерживать разговор на разные темы считается признаком ума.

Практичность

Смекалка и умение общаться ценятся больше, чем академические знания.





Страх разочаровать родителей

Высокие ожидания

Страх не оправдать возложенных надежд.

Позитивное давление

Модель воспитания, основанная на поощрении, создает дополнительное давление.

Эмоциональная зависимость

Боязнь изменения отношения родителей к себе.



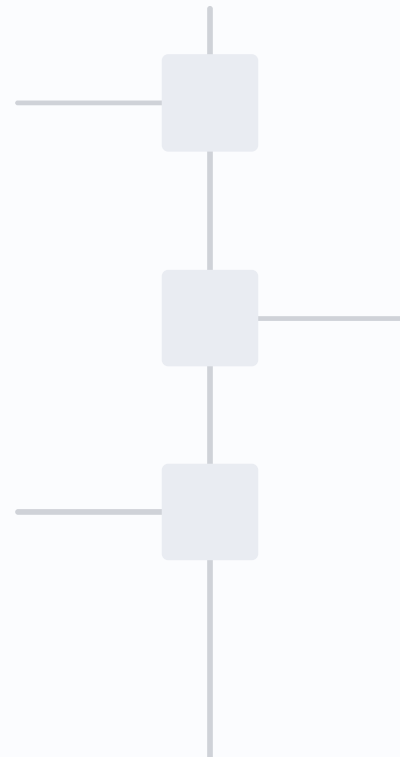
Страх неправильного выбора

Важность решений

"Правильный выбор" воспринимается как вопрос жизни или смерти.

Перекладывание ответственности

Молодые люди часто отказываются брать на себя ответственность за выбор.



Страх необратимости

Кажется, что пойти можно только по одному пути и только один раз.



Свобода выбора как затруднение

■ Растерянность

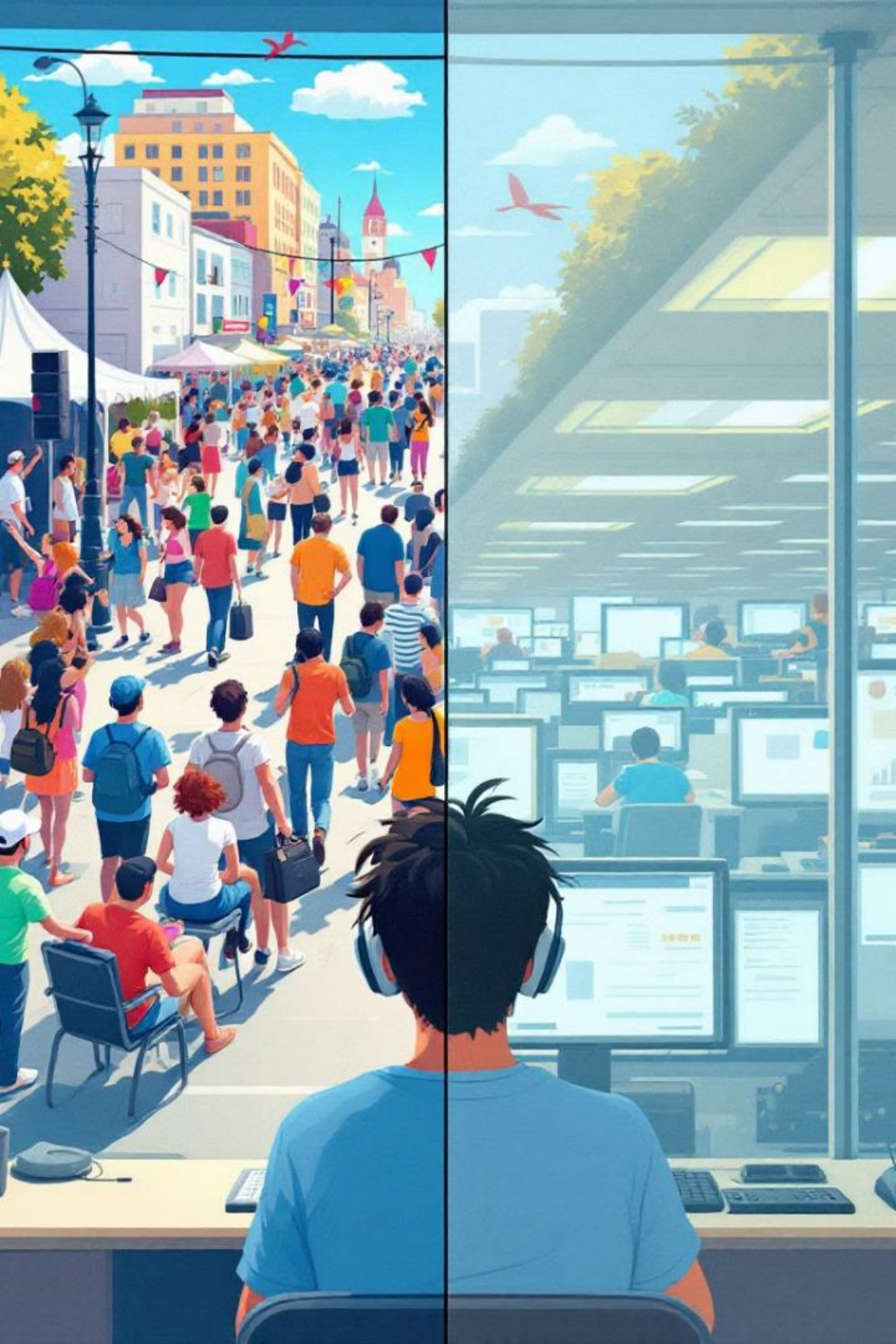
Молодые люди чувствуют растерянность перед множеством вариантов выбора.

■ Отсутствие ориентиров

Нет четких ориентиров, а путь родителей кажется неактуальным.

■ Парадокс свободы

Сама свобода выбора воспринимается как ограничение.



Страх "обычной" ЖИЗНИ

Боязнь рутины

Страх перед повседневностью и обыденностью.

Потеря радости

Опасение потерять любовь к жизни и стать "занудой".

Жажда впечатлений

Стремление к постоянным ярким переживаниям.

Страх одиночества

Социальная значимость

Быть "одиночкой"
воспринимается как провал и
выпадение из социума.

Важность общения

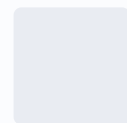
Неумение взаимодействовать с
людьми воспринимается как
серьезный недостаток.

Идеал будущего

Идеальное будущее обязательно
включает семью и друзей.

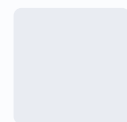
A woman with dark hair is shown in profile, looking out towards the ocean under a clear blue sky. The image is on the left side of the slide, with the text on the right.

Ожидания от будущего



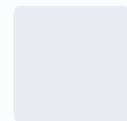
Короткий горизонт планирования

Отдаленное будущее кажется непонятным и пугающим.



"Безопасный выбор"

Стремление к "нормальной жизни", комфорту и спокойствию.



Неамбициозные цели

Постановка скромных целей, чтобы не разочароваться.

Предпочтения в работе: Компания А

Фактор	2023	2024
Удобный график	78%	82%
Работа из дома	66%	79%
Обучение и опыт	40%	40%
Зарплата	43%	47%



Технологические предпочтения поколения Z

■ Интуитивность

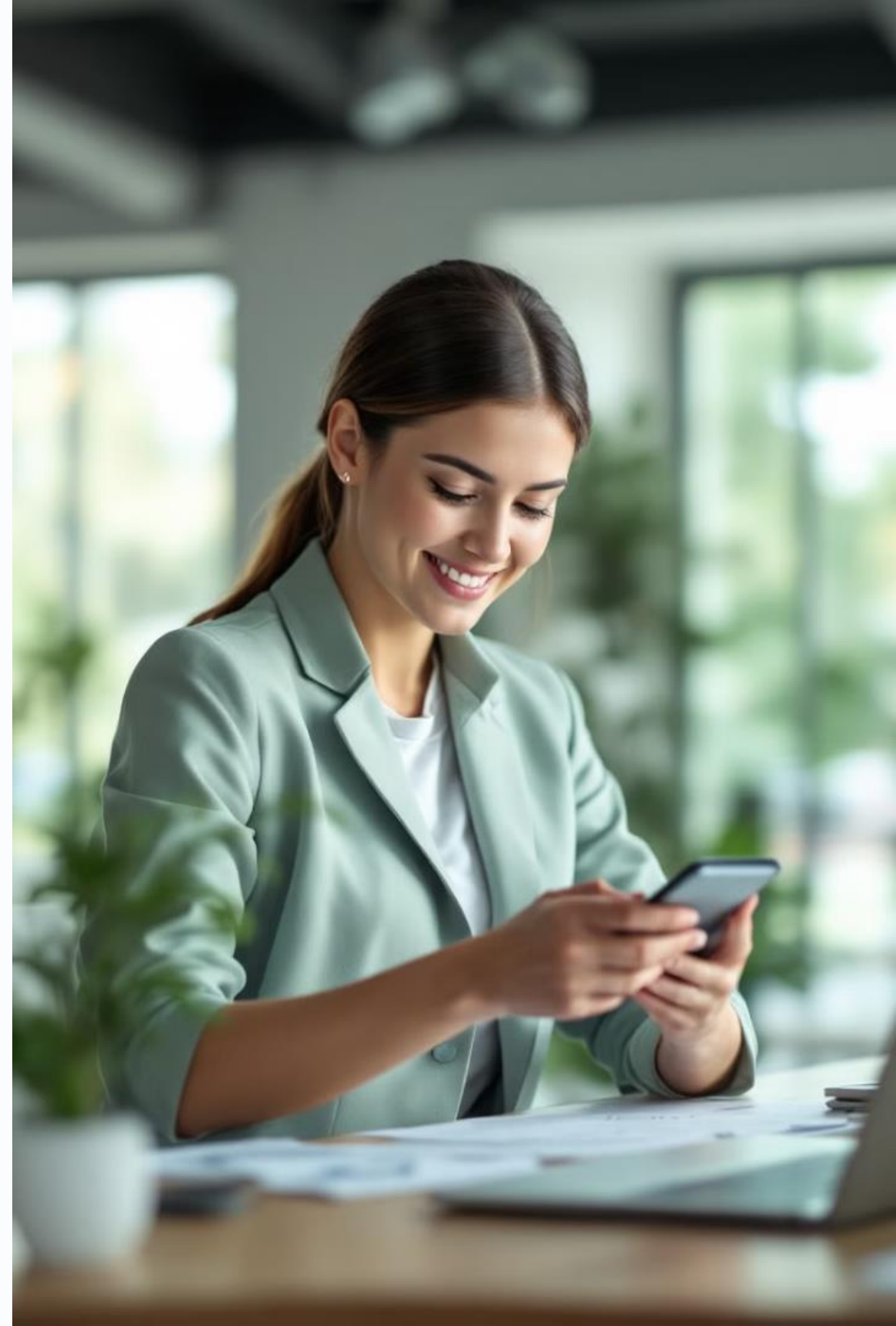
Предпочтение интуитивно понятных ИТ-систем на рабочем месте.

■ Знакомые интерфейсы

Ожидание систем, похожих на те, что используются в повседневной жизни.

■ Готовые решения

Предпочтение систем, предлагающих готовые решения с минимальным вмешательством.





Удаленная работа для поколения Z

Предпочтение

Более 70% представителей поколения Z хотят работать из дома

Технологии

Ожидание высокотехнологичных решений для эффективной удаленной работы

Гибкость и комфорт

Когда удобно, где удобно
В знакомой обстановке без затрат времени на дорогу



Система единого окна

Интеграция

Объединение всех необходимых инструментов в одном интуитивно понятном интерфейсе

Доступность

Быстрый доступ ко всем функциям «под рукой»

Эффективность

Минимизация переключений между системами
Предзаписанные алгоритмы для работы

Инструменты для работы



Чат-боты

Автоматизация рутинных задач



Канбан-доски

Визуальное управление задачами



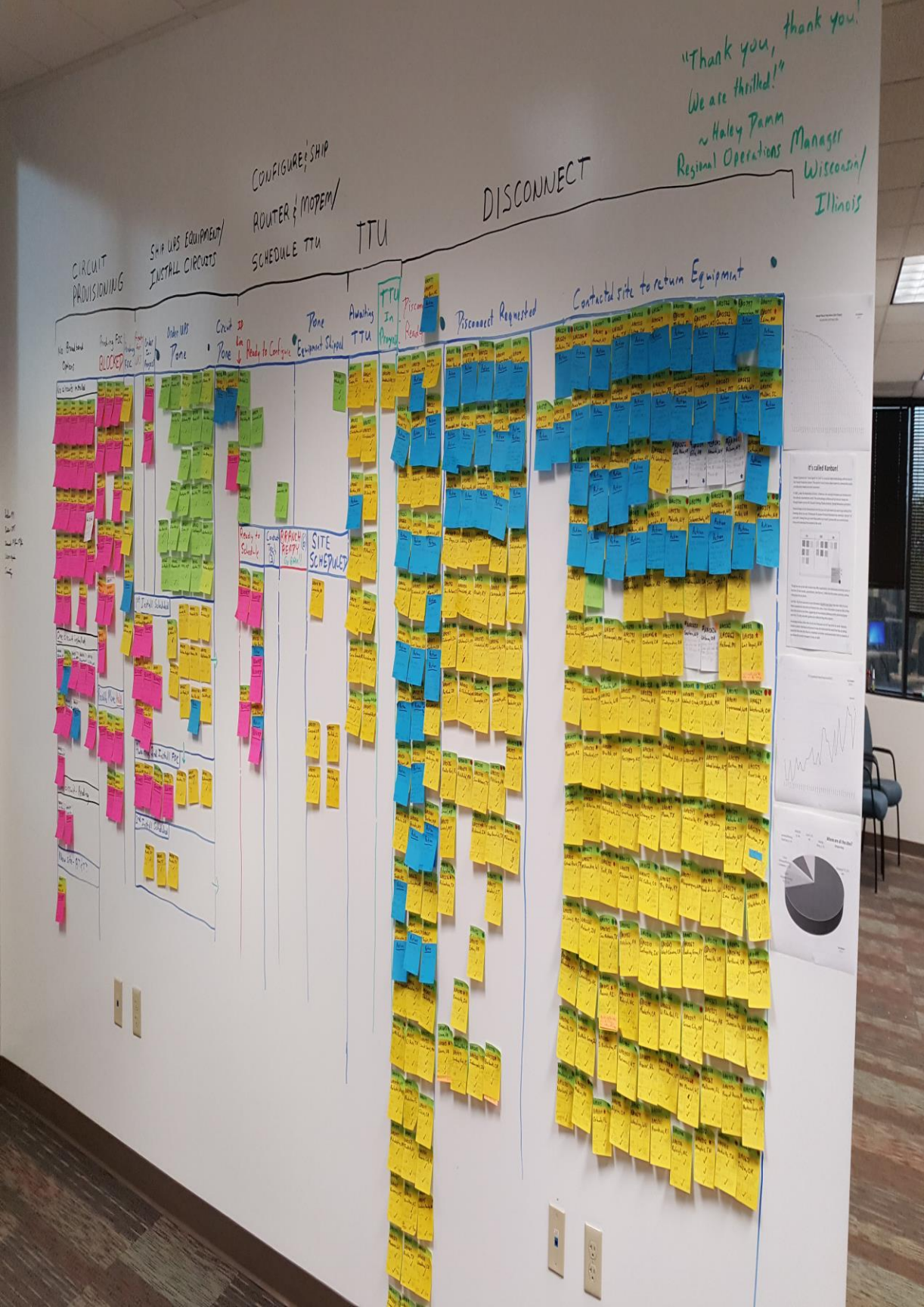
Мессенджеры

Предпочтение мгновенной коммуникации



Мобильные приложения

Работа в любой момент в любом месте



Программы для обучения и самообучения



Онлайн-курсы

Широкий выбор курсов для самостоятельного изучения.



Интерактивные тесты

Проверка знаний через увлекательные тестовые задания.



Сертификация

Возможность получить подтверждение приобретенных навыков.





Адаптация обучения под клиповое мышление

1 Краткость

Предоставление информации в сжатом, легко усваиваемом формате.

2 Визуализация

Использование инфографики и видео для лучшего восприятия.

3 Интерактивность

Внедрение игровых элементов и интерактивных заданий в обучение.



Эмоциональный комфорт



Соответствие ожиданий и реальности

Прозрачность и реализация обещаний

Комфорт в офисе

Геймификация

Участие в жизни компании

Развитие логики и умения принимать решения

Понимание сквозных процессов

Измерение eNPS
и управление вовлеченностью
операторов
– ЭТО ВОЗМОЖНОСТЬ ДОСТИЖЕНИЯ
клиентской удовлетворенности с
ПОМОЩЬЮ ИННОВАЦИОННЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ

+7 985 7636391, @erybinskaya

