Составить карту пути сотрудника

Опишите один рабочий сценарий, ожидания сотрудника и взаимодействие команд.

Digital EJM / Рабочий процесс / 5 мин

Результат

Карта показывает, где сотрудник сталкивается с трудностью и какие данные нужно проверить.

Определите роль и сценарий

Выберите группу сотрудников и ограниченный этап пути: например, выход нового специалиста и первую рабочую задачу. У разных ролей и команд могут быть разные условия.

Соберите отзывы и заметки по итогам разговоров с сотрудниками. Согласуйте, кто сможет видеть материалы, и не обещайте анонимность, если по контексту можно узнать человека.

Опишите действия и ожидания

1. Опишите этапы с точки зрения сотрудника: подготовка к выходу, первый день, первая задача.
2. Запишите, что человек пытается сделать на каждом этапе.
3. Добавьте ожидаемый результат и фактические препятствия.
4. Отметьте, с кем сотрудник взаимодействует.

Пример ожидания

В первый день сотрудник может войти в рабочие системы и знает, у кого спросить о первой задаче.

Сопоставьте опыт и процесс

Свяжите наблюдения с этапами карты. Различайте действие компании и результат для сотрудника: отправленная заявка на доступ ещё не означает, что доступ работает.

Обсудите трудности с HR, руководителем и ИТ. Запишите, какие факты уже подтверждены, а какие причины нужно проверить.

Выберите одну трудность

Сосредоточьтесь на препятствии, которое мешает человеку выполнить рабочую задачу. Опишите желаемое изменение и договоритесь, кто проверит причину.

Для сценария первого дня продолжите работу с руководством по адаптации: оно поможет связать проблему с конкретным действием и проверкой.

Проверьте себя

- Указаны группа сотрудников и границы сценария.
- Этапы описаны с точки зрения сотрудника.
- Разделены действия компании и результат для человека.
- Согласован доступ к материалам сотрудников.

Следующий шаг

Составить первую карту пути клиента

Разобрать и улучшить адаптацию

Актуальная версия: https://www.peopleknow.ru/help/first-employee-journey/