



Hvordan skaper vi attraktive
arbeidsopplevelser?

sariba^{HR}

Hvem er jeg



Jan Marsli
EX konsulent

- Utdannet innen organisasjonspsykologi
- 25 års erfaring som HR konsulent (IBM Watson Talent, Korn Ferry og WTW)
- Arbeidet i Europa, Midt Østen, Asia, Afrika og USA
- Ekspertise
 - Talent, Leder og organisasjonsutvikling
 - Medarbeideropplevelse og arbeidskultur

Eksempler på organisasjoner jeg har hjulpet med Experience Management





Agenda

1 april snakket vi om hva Qualtrics er og hvordan det integrer med SAP
>> [Link](#)

I dag: Hvordan bruker vi Qualtrics til å skape attraktive arbeidsopplevelser

- Konseptuelt: Tanken bak QXM
- Kompetanse krav og roller
- Velge rett vei for dere

12 mai – HR Dag Stavanger.
Hva betyr egentlig XM og HXM for HR?



HR

Hva er egentlig
«experience
management»?



sariba^{HR}

«90% av selskap gjør en
medarbeiderundersøkelse
men kun 10% sier de får
den verdien de ønsker fra
undersøkelsen»

Forbes Magazine

Vi har sett mye av det samme i vårt arbeid med kunder.
Hvorfor skjer dette?

Undersøkelse «trøtthet»

Ansvaret «pushes» over på HR

Dårlig motivasjon

Utydelig hva svarene betyr

Uklart hva som bør prioriteres

Mangel på handling

Det som skjer er ikke synlig

Tidkrevende

Ikke kultur til det

Ansatte har ikke tillit til undersøkelse

Uklart eierskap

For mye annet som skjer i organisasjonen

Leder fokuserer på spørsmålsformulering ikke ansattes feedback

Å be om feedback er egentlig å starte en **samtale** – å ikke ta noen form for handling er... **å ignorere ansatte!**



Team ledere som deler en resultat og handlingsplan uten å gjennomføre har **11% prosent poeng mer engasjerte** medlemmer av teamet

- Kilde: Hay Group (Korn Ferry)

Vi vet en del om de psykologiske effektene ved å bli ignorert...



Selv-tillit

Jeg betyr ikke nok for at du skal bry deg...



Selv-verd

...og kanskje er jeg ikke så viktig



Mangel på kontroll

Jeg er oppgitt, men hvordan responderer jeg til stillhet?

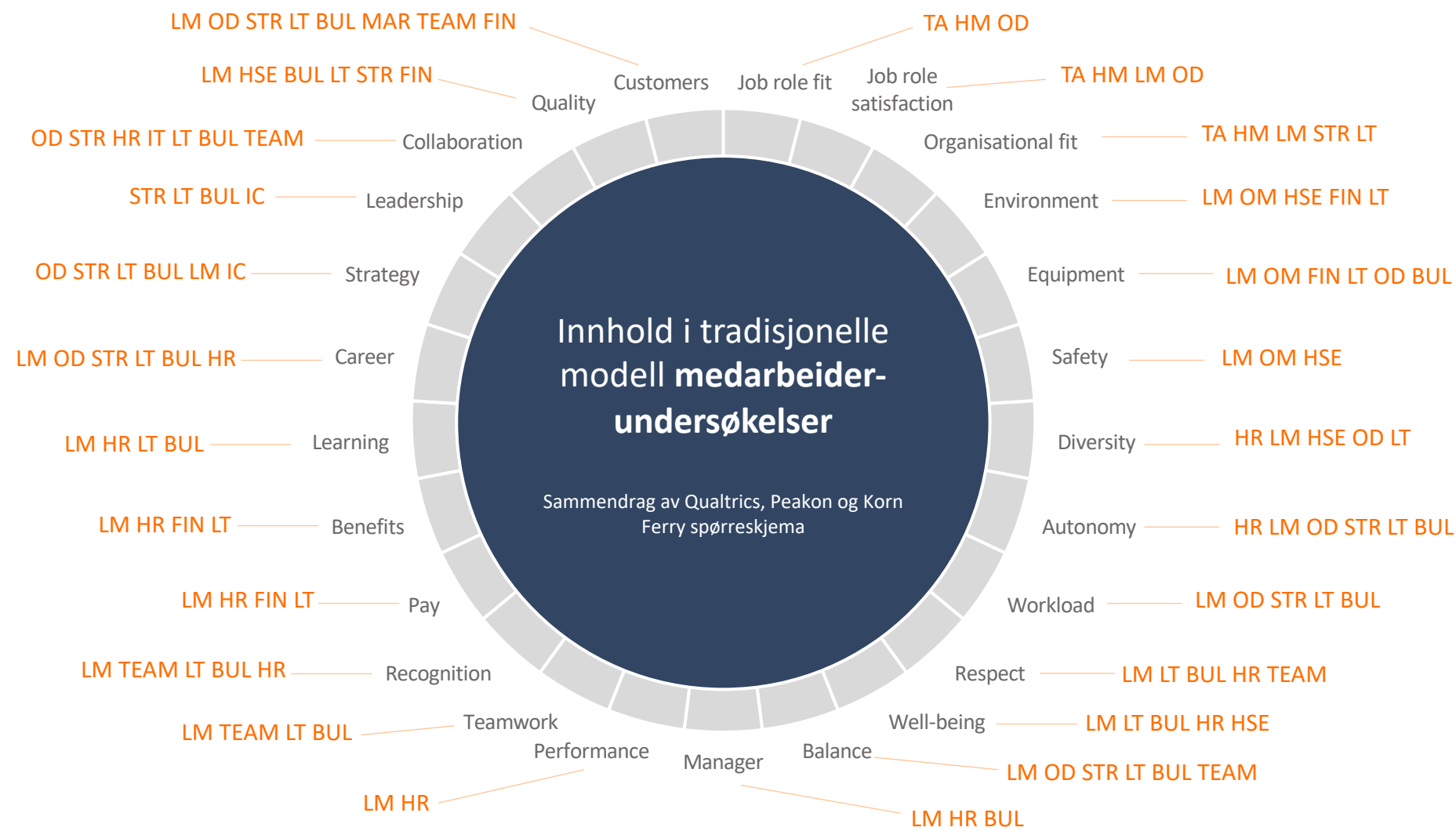
Klarer vi å gi tilbakemelding på så **mange tema på en gang?**

Flere er **tidsbestemte**, slik at vi spør lenge etter det var relevant – ansatte har allerede blitt ignorert på noen tema.



Hvordan går det med relasjoner til nære og kjære hvis vi utsetter alle samtaler til romjulen?

En organisasjon har også veldig mange interessenter som skal ta “samtaalen” videre...



Stakeholders	
TA	Talent acquisition
HM	Hiring managers
OD	Organisational dev.
LM	Line managers
STR	Strategy
LT	Leadership team
OM	Office manager
HSE	Health. Env. & Safety
FIN	Finance
BUL	Business Unit Leaders
HR	Human Resources
TEAM	Work team
IC	Internal Comms.
IT	Info. Security
MAR	Marketing

Qualtrics er ikke bare en modell basert løsning, men en løsning bygget for at du også **kan lage dine egne modeller** (SAP integrasjon viktig for dette)

Vi har funnet den beste størrelsen
klær for mennesker i Norge.



Mye av forskingen er basert
på store, globale, gjennomsnitt som
ikke fanger opp variasjonene godt nok.
«Hvordan skaper/vedlikeholder vi
engasjement hos ansatte»
– for stor definisjon av problemstilling

«Definisjoner av problemstilling»

- «Hvordan skaper/vedlikeholder vi
engasjement hos ansatte»

versus

- Jensen Button...





“To be honest, I did not expect anything other than them being generally engaged, but I am much more concerned with what the **pit crew** feel after a bad race.”

• Spesifikk ansatt segment

Spesifikk øyeblikk/tid i verdikjeden som er viktig for både segmentet og deres opplevelse samt hvor godt organisasjonen gjør det.

Handling skjer når vi har en **spesifikk**, ikke generell **problemstilling**

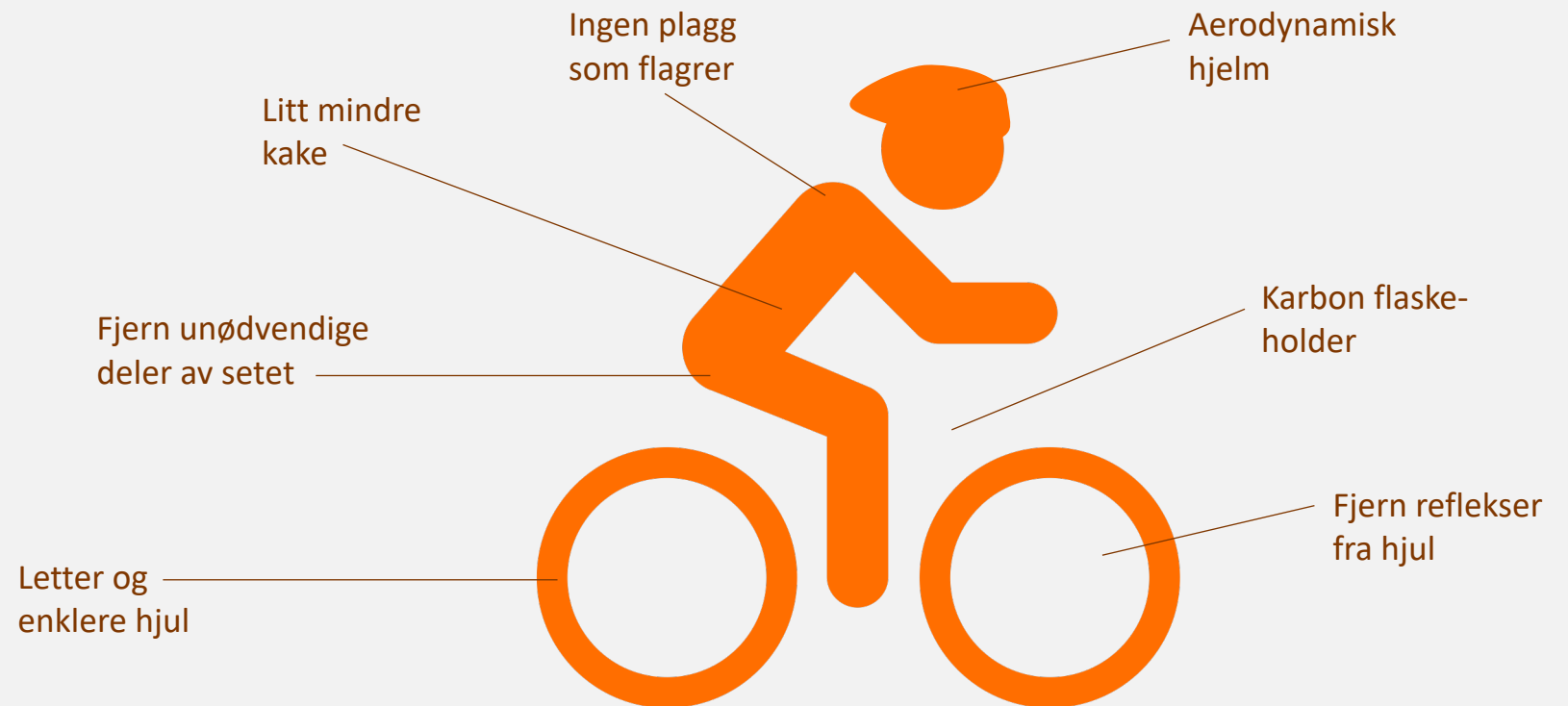


Vi velger å gjøre ting
på en slik måte at det
er stor sannsynlighet
for at vi ikke lykkes

Det handler om å skifte fokus fra «**stor lytting**» til «**mikrolytting**» – identifisere og forstå «**øyeblikk som betyr noe**».

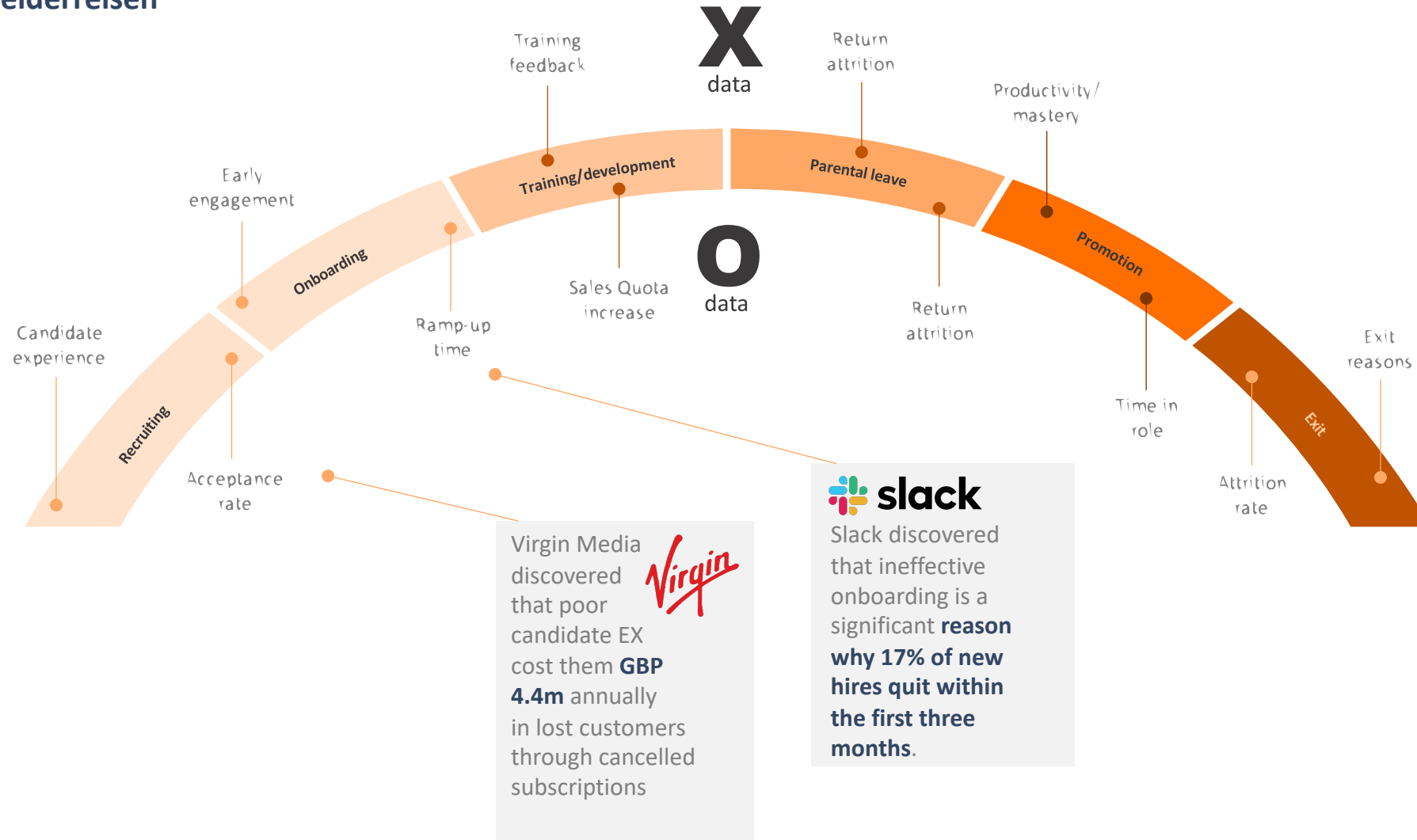
Marginale gevinsters teori («Growth mindset»)

- Mest kjent fra britisk sykkelsport som ikke hadde oppnådd særlige resultater på 100 år
- Dave Brailsford tok over og brukte en metode fra økonomi som handler om å gjør små regulære endringer til det positive (1% forbedringer)
- 5 år senere dominerte britisk sykkelsport i OL



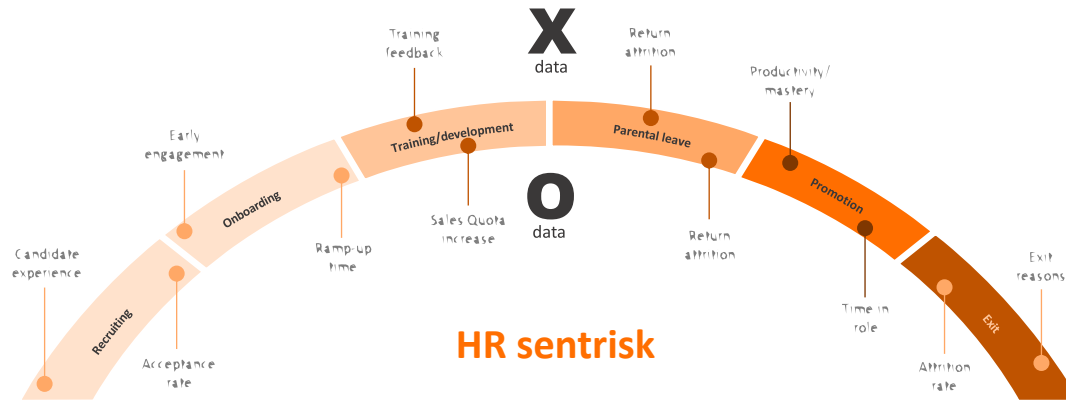
Hva er øyeblikk som betyr noe i XM?

Medarbeiderreisen

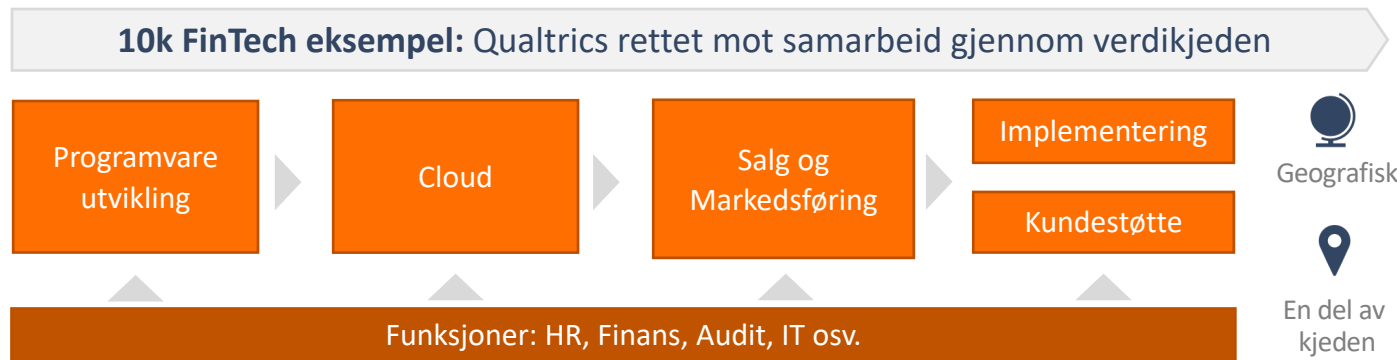


Vi trenger ikke stoppe med medarbeiderreisen – XM 2.0

Medarbeiderreisen



Organisasjonsreisen (verdikjeden) – Programvareutvikler eksempel



Den personligereisen

-  Ung og singel
-  Stifte familie
-  Få et hjem
-  Skilsmisse
-  Har voksne barn - «Bucket list»
-  Nærmer oss pensjon

Husk!

Med SAP integrasjon, skjer lytting automatisk
når det først er satt opp

Fra **knust organisasjon** til **ledende** på 1 år... 200 x 1% forbedringer

Prosent engasjerte i arbeidsstyrke: **31**



Prosent engasjerte i arbeidsstyrke: **73**



Hvordan
kommer vi i
gang?

HR

sariba^{HR}

Hvor **er vi**, hva **ønsker vi** og **hva kreves for at vi går videre?**



Qualtrics er ikke et konsulent selskap, slik at **leveranse skjer gjennom en partner**. Hvordan vi i **Sariba støtter våre kunder**



Fase 1

Vi leder og gjør alt arbeidet
og dere ser på



Fase 2

Vi hjelper dere i gang,
men dere gjør



Fase 3

Dere gjør men vi støtter
etter behov



Fase 4

Dere kjører på egen hånd, vi er
sommer vikaren

Fase 1 kan bare være en medarbeiderundersøkelse som dere alltid har gjort – det kan godt være dere bruker Qualtrics fordi det gir dere **muligheten i fremtiden** og det **forenkler prosessen** med SAP integrasjon.

Qualtrics katalog - lisenser: **Måter vi kan lytte på – enkel reise!**

(Mer detaljert sammendrag i appendiks)

Katalog menyen i Qualtrics:

 Engagement + Handlingsplan verktøy	 Ad Hoc Employee Research
 Lifecycle + Kandidat opplevelse Ekstra modul: GDPR	 360
 Website & App Feedback	 Employee Journey Analytics
 Dashboards	 Imported Data
 Barometer	

De fleste
moduler er
90% like

Engagement Feedback Measure drivers of employee engagement and empower managers	Exit Feedback Learn from employees who are leaving your company	Onboarding Feedback Improve your onboarding experience for new employees	Bain Relationship NPS® View relationship NPS on Qualtrics dashboards	Bain Transactional NPS® View transactional NPS on Qualtrics dashboards	Competitive Wallet Allocation Relationship Get wallet expense share, barriers, and more across sectors
Contact Center Satisfaction Get feedback about customer interactions with your contact center	Customer Relationship Single Brand Measure customer sentiment	Kiosk Leisure Travel Location Measure hospitality or leisure industry kiosk sentiment	Kiosk Retail Location Feedback Measure retail location kiosk sentiment	Location Purchase Feedback Get customer feedback about your organization's various locations	Lost Customer B2C General Retail Get feedback from your lost retail customers
Loyalty Program Get feedback about your brand loyalty reward program	Online Purchase Feedback Get feedback about your online purchase experience	Suggestion Box Get feedback from your customers about your brand	Qualtrics CoreXM Tour Explore the features and functions of Qualtrics	Qualtrics Surveys Question Tour Explore standard question types	Customer Satisfaction (CSAT) Measure how happy consumers are with your products and services
Quick Poll Get quick feedback to help drive action	Vote and Rank Have respondents vote on preferred options	Product Concept Testing Capture early, real-time feedback on your product concept	Demographic Poll Collect demographic information about your audience	Employee Satisfaction Ask your employees what's going well and what could be improved	Customer Satisfaction (CSAT) Understand if you're meeting customer expectations
Event Feedback Measure how satisfied customers are with events that you run	Feature Awareness Identify customer and market awareness of your product and the value of different features.	Online Purchase Feedback Get feedback about your online purchase experience	Relationship NPS Use Net Promoter Score to maximize the relationship between you and your customers	Touchpoint NPS Collect customer feedback about a particular touchpoint	RSVP/Signup Form Give your audience a quick and easy way to RSVP for events

Rettet ut av boksen

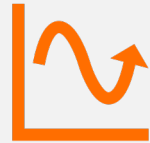
Kompetanse og roller



Design

- Definere visjon, veikart og mål
- Integrere med HR og forretningsstrategi
- Knyttet til **HR tjenesteleveransemodell (HXM)**

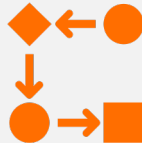
HR Direktør og/eller Talent/Kultur/EX leder



Analyse

- Definere data behov
- Omdanne data til innsikt
- Kommunisere innsikt
- Definer handling og lede endring

HR Direktør og/eller Talent/Kultur/EX leder



Prosess

- Definer prosess
- Koordinere ressurser
- Styrer program og prosjekt

HR Prosjekt leder (ofte Tech person)



Konfigurasjon

- Konfigurasjon av Qualtrics
- Oppdatering og vedlikehold

HR eller IT Tech



Integrasjon

- Integrasjon med SuccessFactors (eller andre data kilder)

HR eller IT Tech



Kommunikasjon

- Kommunisere og formidle prosess, resultat og handling

HR og/eller Kommunikasjon

Prosjekt Konsulent

Prosjekt Leder

Delt ansvar

HUSK: Qualtrics er også et produkt til både Markedsføring, Salg, Kunder og IT. Delt teknisk kompetanse. BONUS er at en da kan for eksempel integrere kunde og ansatte feedback veldig enkelt.

Takk!

P.S. Jeg tar gjerne en «blue sky» sesjon med dere for å tenke litt hvordan dere kan bruke Qualtrics eller andre lignende verktøy til å lytte bedre, tenke mikroytting og skape en attraktiv arbeidsopplevelse

Epost: jan.marsli@sariba.com



APPENDIKS: Sammendrag: Qualtrics moduler

Qualtrics hoved «moduler»	Rett fra hyllen	Konfigurert	SF integrasjon (kort-fattet)
Engagement (Lisens sammen med «Pulse»)	En standard medarbeider-undersøkelse	Kan brukes til hvilken som helst «stand-alone» avansert undersøkelse	Hovedsakelig SFTP slik at en tar in masterdata og gjør jobben enklere. Automatisk utenom konfigurasjon.
Pulse (Lisens sammen med «engagement»)	Et forenklet medarbeider-undersøkelse verktøy med flere enkle maler	Kan brukes til hvilken som helst enkel undersøkelse	Hovedsakelig SFTP slik at en tar in masterdata og gjør jobben enklere. Automatisk utenom konfigurasjon.
Barometer (Roadmap, ikke tilgjengelig enda)	En «alltid på» pulse undersøkelse	Ikke enda klart. Vil komme i løpet av 2022	Ikke enda klart. Vil komme i løpet av 2022
Life-cycle & Candidate Experience (To lisenser pga GDPR)	Kandidat opplevelse, onboarding og exit opplevelse	Egendefinerte øyeblikk – organisasjon eller	API integrasjon, kan «triggere» undersøkelse på en rekke SF «events» og masterdata endring
360 feedback (Egen lisens)	360 kompetanse evaluering	Brukes til hvilken som helst 360 feedback eller kompetanse modell	Hovedsakelig SFTP slik at en tar in masterdata og gjør jobben enklere. Automatisk utenom konfigurasjon
Website and app feedback (Inkludert med alle lisenser)	Undersøkelser som skjer ved site intercepts	Undersøkelser som skjer ved site intercepts	Flere integrasjoner
Employee Journey Analytics (Inkludert med alle lisenser)	Slå sammen data fra flere moduler	Alltid konfigurert	Ikke relevant
StatsIQ (Egen lisens)	Tilleggsmodul for statistisk analyse pakke	Ikke relevant	Ikke relevant
TextIQ (Egen lisens)	Tilleggsmodul for tekst analyse pakke	Ikke relevant	Ikke relevant