



**ТИНЬКОФФ**

**ЕJM**

# **Опыт сотрудника в Тинькофф**



# Стратегия бизнеса

 Стать номер 1 на рынке России



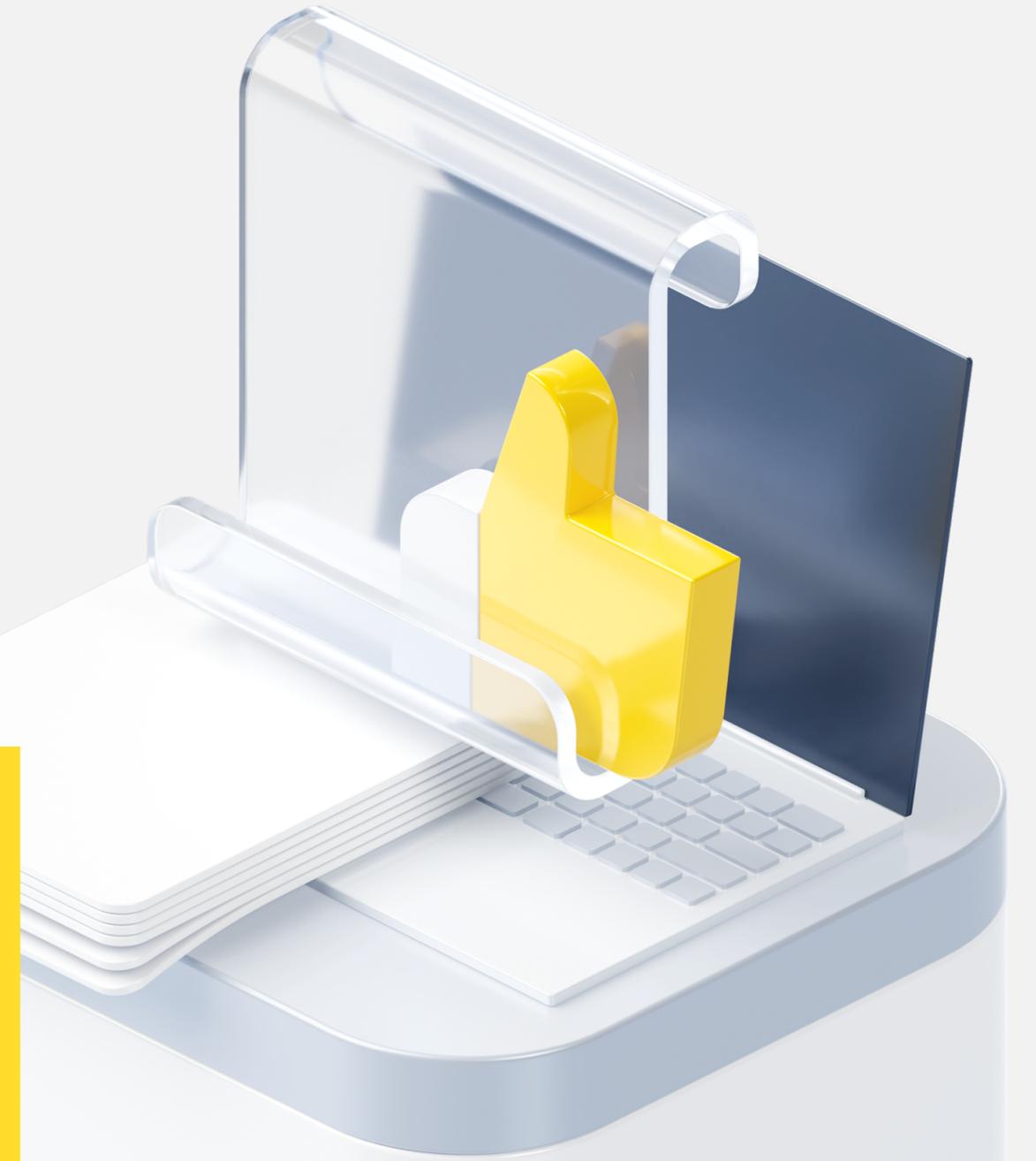
Customer  
Acquisition



Engagement



Monetization



# Стратегия

Лучшая компания. Лучшие сотрудники. Лучшая экосистема

## Employee Acquisition

Быть в топе работодателей  
для всех категорий сотрудников



## Engagement

Создавать условия для развития  
людей и реализации их потенциала



## Retention

Стать лучшей экосистемой  
для сотрудника: «Money-Time-Happiness»



Реализация через улучшение опыта сотрудника

Привлечение

Подбор

Найм

Адаптация

Управление  
ходом работы

Обучение и карьерное  
развитие

Увольнение  
и удержание

01

02

03

04

05

06

07



**ТИНЬКОФФ**

# **Employee Journey Map – наш опыт**

# Employee Journey Map



## Для чего инструмент

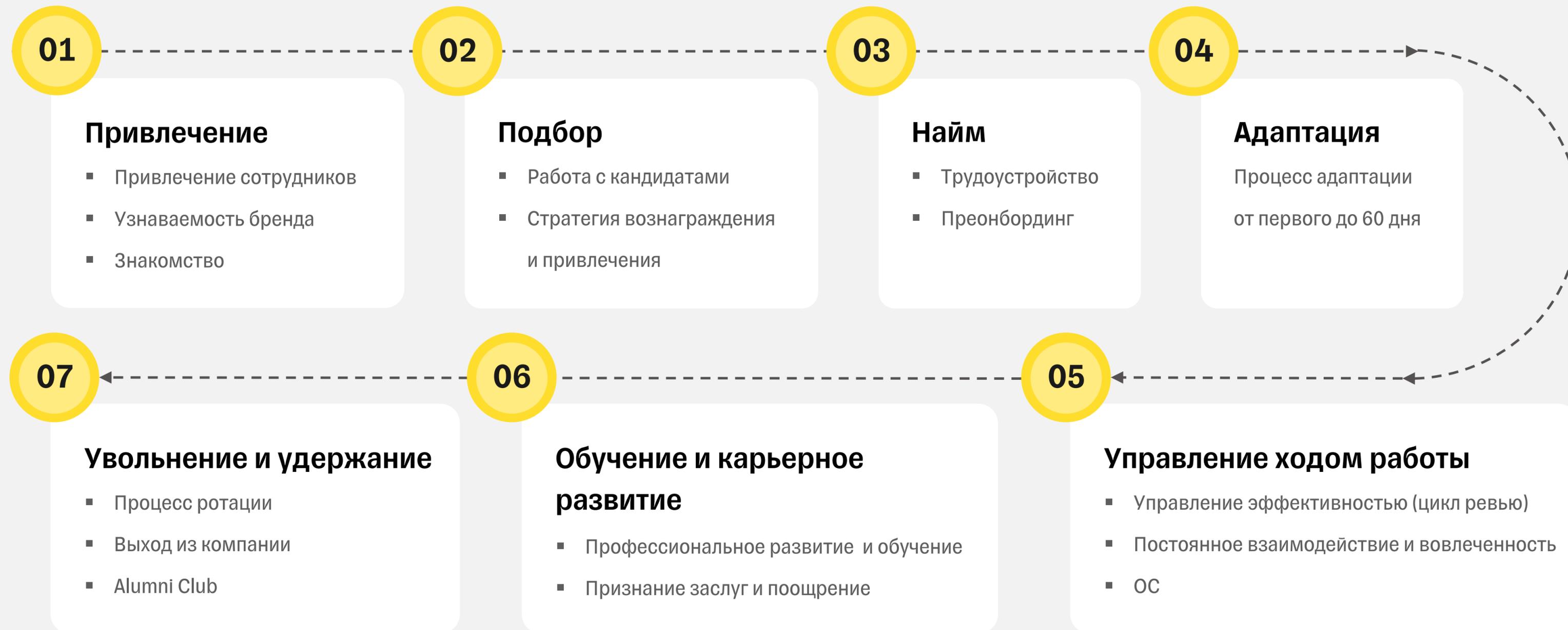
Помогает повысить эффективность и восприятие



## Когда использовать

Есть много разных точек контакта, где мы делаем свою работу хорошо, но, в целом, сотрудники нас не очень любят

# Карта опыта сотрудника – вместе на каждом этапе



# Employee Journey Map – опыт в адаптации

Этап жизни в компании

Адаптация

Задачи пользователя

Успешно пройти испытательный срок и закрепиться в позиции

Wow-точки

Что впечатляет нашего пользователя и вызывает позитивные эмоции?

Pain-точки

Что огорчает и вызывает негатив?

Что мы может сделать?

Наши решения по основным точкам «боли»

# Wow точки в адаптации

## Команда адаптаторов

Личная поддержка нового сотрудника и его руководителя в первые 3 месяца работы по любым вопросам

## Дистанционное оформление

Возможность полностью дистанционного оформления сотрудников по необходимости / желанию сотрудника / руководителя

## Welcome встреча

Для 100% сотрудников вместе с ИТ, основная базовая информация + настройка аппаратуры в первый день работы для 100% сотрудников он-лайн + оффлайн

## Автоматизация адаптации

Welcome письмо с основными инструкциями + полный автоматизированный трек адаптации на первые 3 месяца



## Замер настроений

Автоматизация замера настроений новичка через опросы



## Чат для новых сотрудников

Решение любых вопросов сотрудников через 1 окно включая создание заявок на по и технику, ДМС и т д

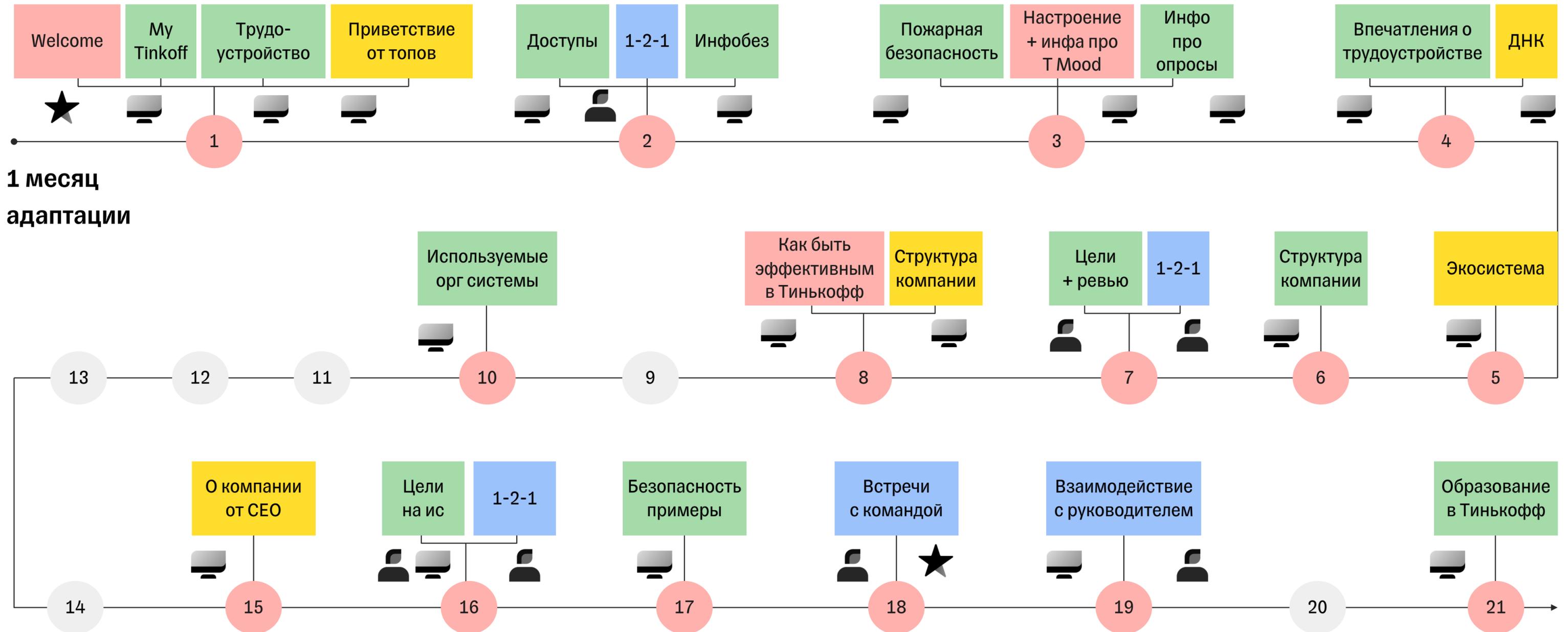


## ДМС для новых сотрудников

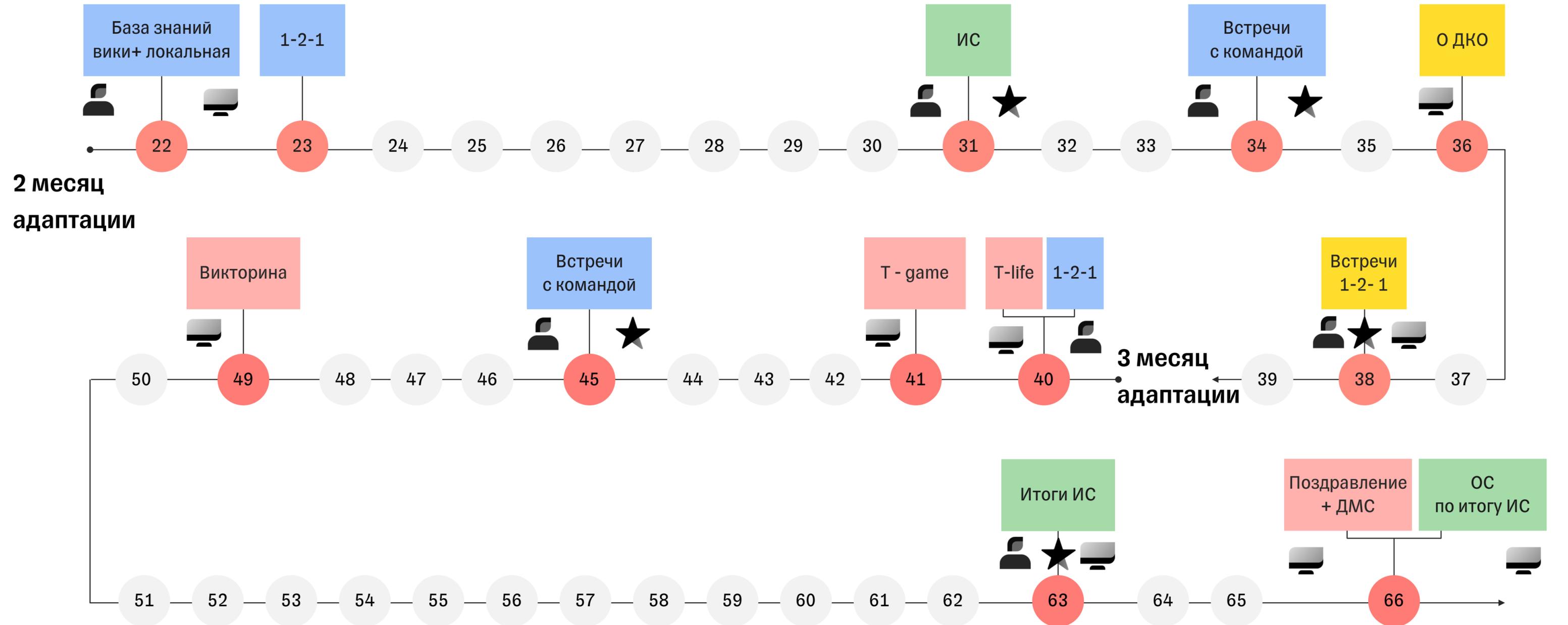
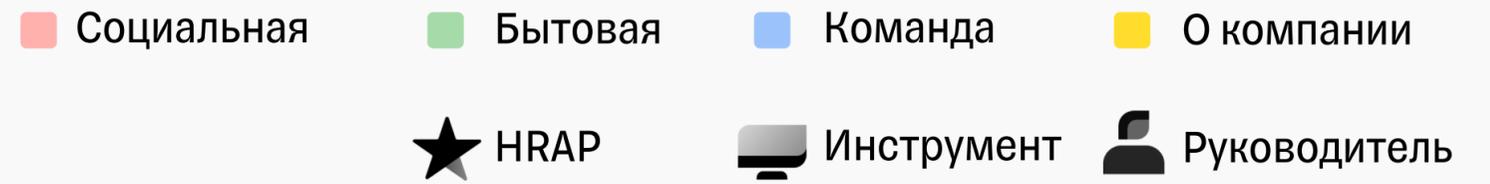
В первый месяц работы

# Трек адаптации

- Социальная
- Бытовая
- Команда
- О компании
- HRAP
- Инструмент
- Руководитель



# Трек адаптации



**Ваши вопросы**





**ТИНЬКОФФ**

# Екатерина Колесникова

Директор по персоналу Тинькофф



@ [e.kolesnikova@tinkoff.ru](mailto:e.kolesnikova@tinkoff.ru)

➤ @Kolesnikova\_Katia