

**ЮЛИЯ
КАМЕНСКИХ**

&

**КАК СВЯЗИСТЫ СВЯЗЬ
НАЛАЖИВАЛИ**

**НАТАЛИЯ
АНИЛИОНЕНЕ**

Эр-Телеком Холдинг



2024

10 апреля - онлайн
12 апреля - очно, Москва

**КОНФЕРЕНЦИЯ
ФАСИЛИТАТОРОВ**

www.facilitators.ru

Дом.ру – федеральный провайдер цифровых услуг

Основан в 2001 г.



>5 млн пользователей услуг ШПД, ТВ, «Умного дома»

121 город присутствия



> 15 тыс. сотрудников

№2 крупнейший фиксированный оператор связи в России

№5 телеком-компания в России по масштабам бизнеса







В ТОП-10 телеком компаний мира по темпам роста выручки

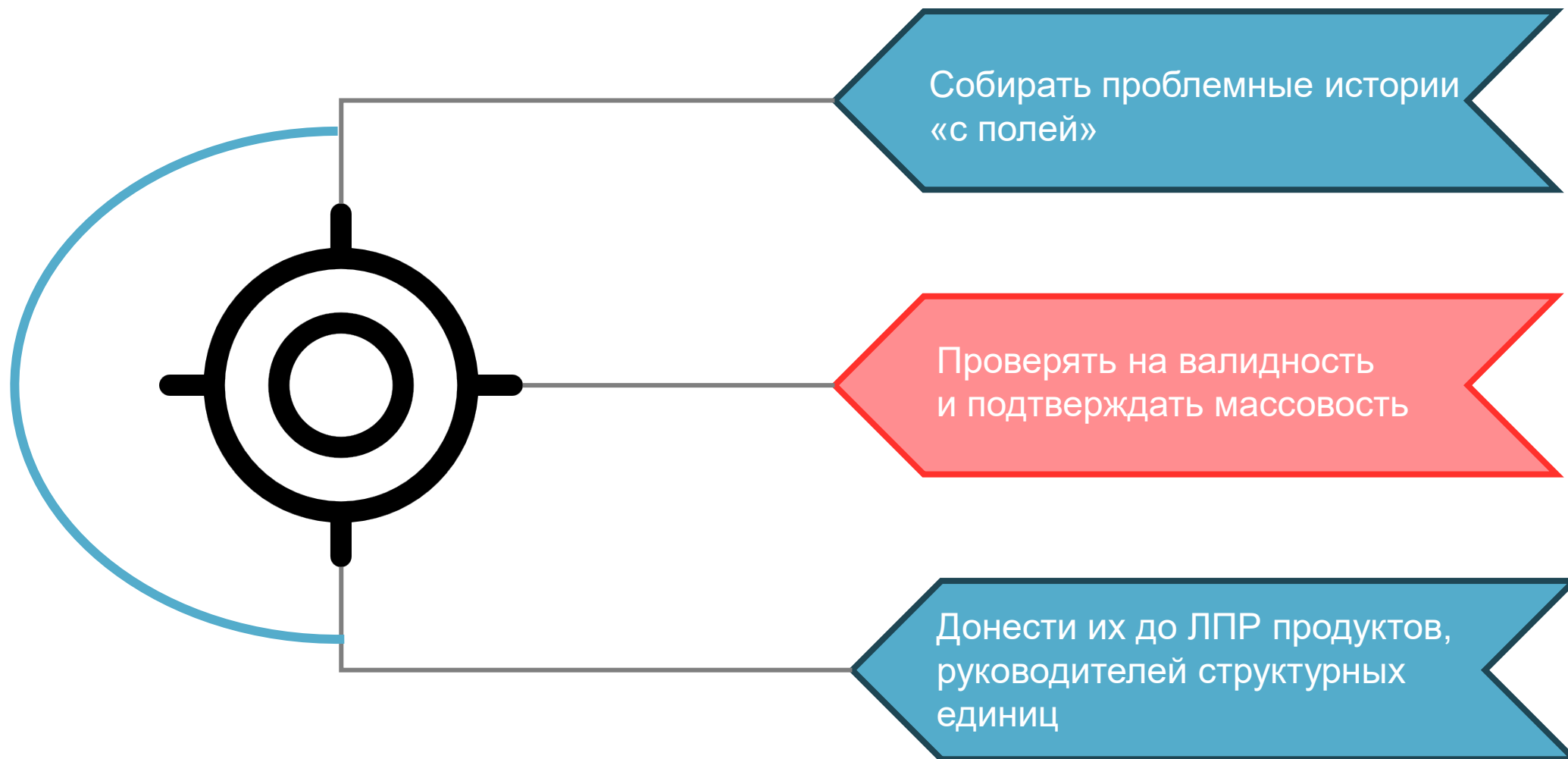
Менеджмент

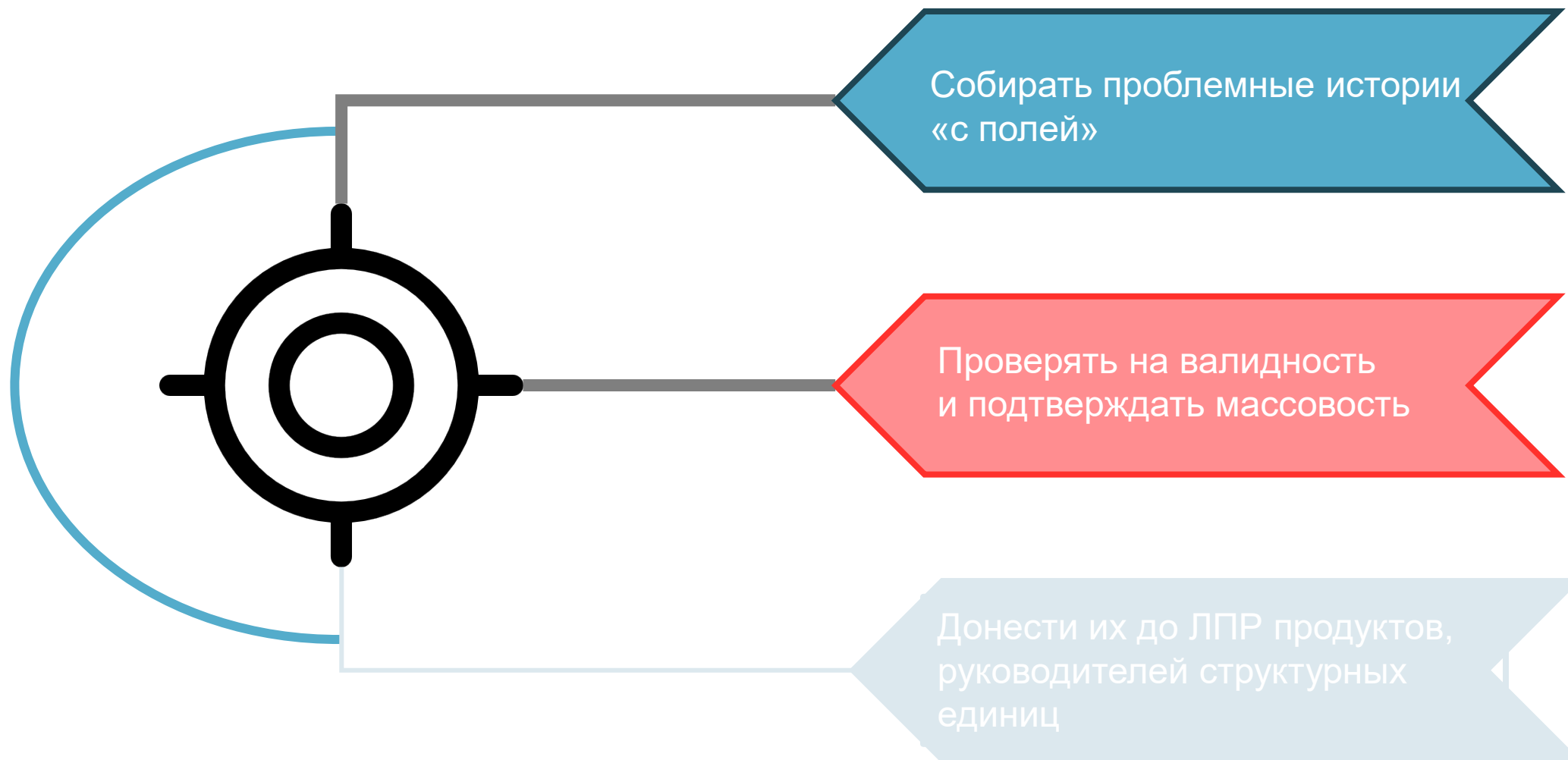
-  Хочет знать о проблемах и текущей ситуации
-  Понимает необходимость изменений
-  Хочет решать только крупные проблемы с очевидным положительным эффектом
-  Думает, что проблема «имеет имя, фамилию и должность»
-  Просит не сгущать краски

VS

Персонал

-  Каждый день сталкивается с проблемами
-  Находит лайфхаки по обходу проблем
-  Хочет решить проблемы
-  Не умеет ёмко формулировать проблемы
-  Не хватает глубины мышления и аналитики для обоснования
-  Боится выносить сор из избы

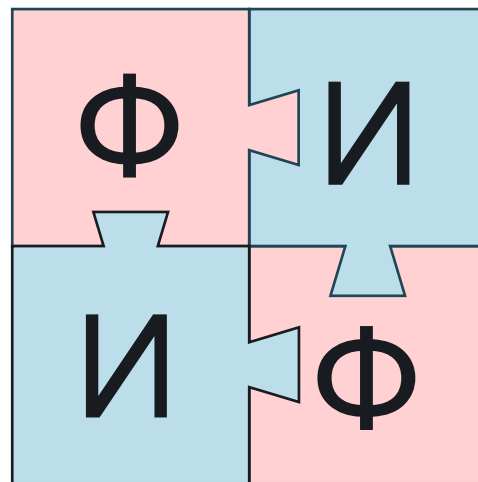




Факапы и инсайты

«Мы не подготовились, но и вопросов накануне не задали»

«А это разве проблема? Так, особенность работы»



«У нас есть решение, но мы никому про него не говорили»

Озеленение показателей как главный драйвер деятельности

ДО

Проблемы бизнес-процессов
Локальные сложности филиалов



ПОСЛЕ

Навыки системного мышления
Декомпозиция проблем и анализ
Знание инструментов трансляции проблем
наверх

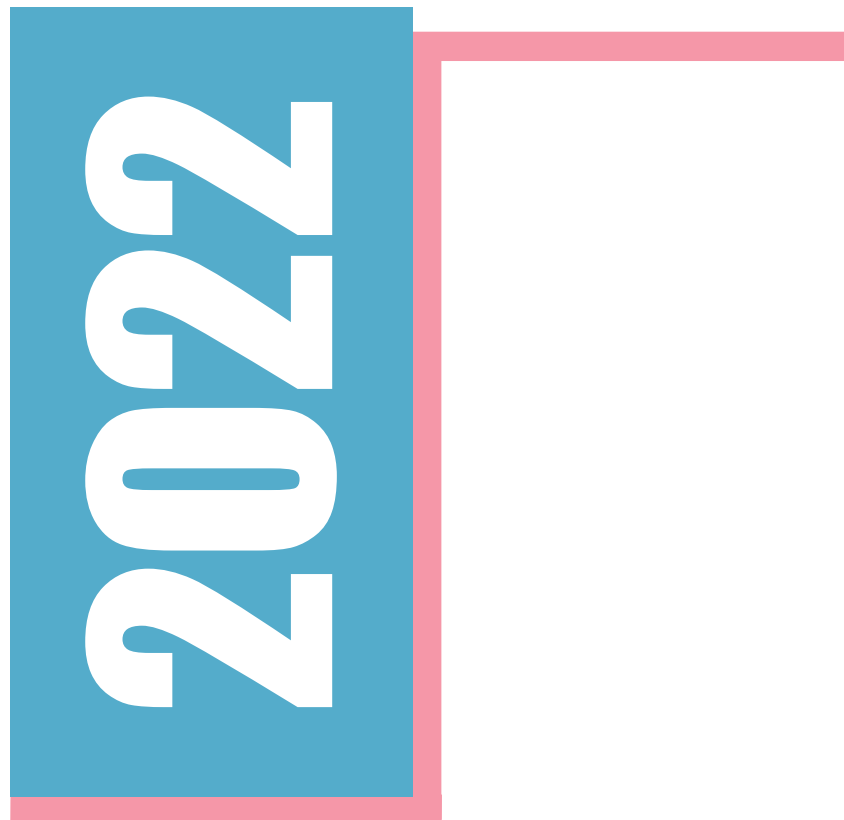
**Фасилитируемая беседа
на 2 часа**

**Атмосфера доверия
для 7-10 участвующих**

**Эмпатичное принятие
проблемы**

Онлайн фокус-группы 8 шт

**186 задач на 1,5 года
решения**



Региональные клиентские комитеты: подготовка

Проблемы

Ведущие

Участники

Шаблон презентации для заполнения

Список ключевых вопросов

Выделить время на подготовку и сбор информации

- Что случилось?
- С кем?
- Как давно?
- Что к этому привело?
- Какие меры уже предпринимали?
- Количество пострадавших?
- Как сказывается на сотрудниках?
- Как сказывается на клиентах?

Региональные клиентские комитеты: подготовка

Проблемы

Ведущие

Участники

Миксовать участников по составу

Разные филиалы

Разный функционал

Разный стаж

Руководителей лучше не приглашать – их присутствие может смутить участников.
Для них нужна отдельная встреча

Региональные клиентские комитеты: план проведения

Проблемы

Ведущие

Участники

Знакомство

- Самопредставление и чем занимаемся
- Рассказать об итогах прошлых аналогичных встреч
- Гарантировать безопасность и анонимность
- Активность-знакомство. Сказать кто ты, сколько работаешь и за что отвечаешь

Региональные клиентские комитеты: рекомендации фасилитатору

Проблемы

Ведущие

Участники

Визуализируйте всё

Презентация от участников

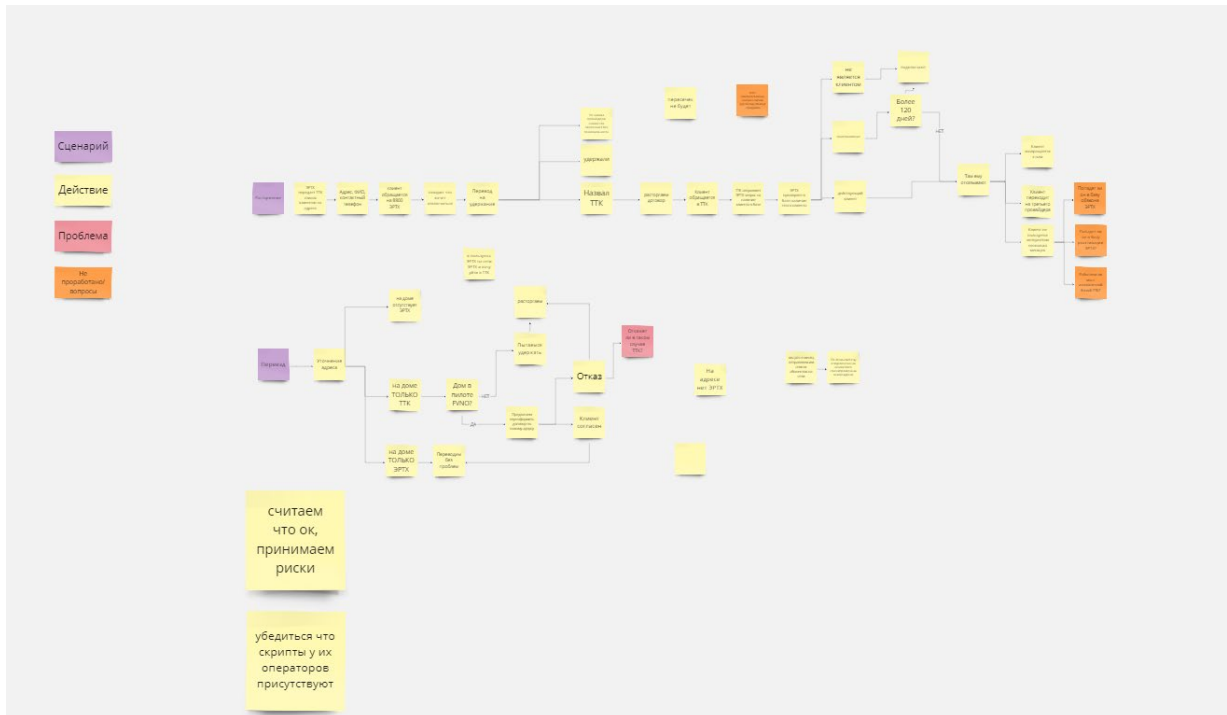
Быстрая отрисовка схем

Переформулирование в моменте для лучшего понимания

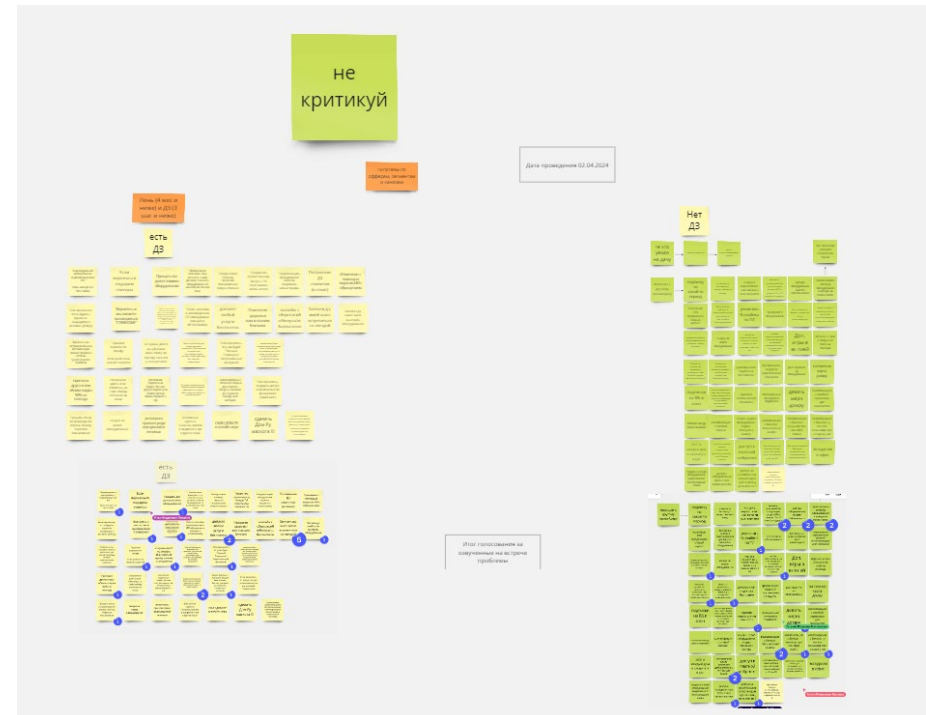
Дробление кейса на составляющие, для лучшего понимания комплексных причин

Используйте онлайн-доски (Miro, sBoard, Pruffme, getLocus и др.) для совместной работы над проблемами

Фиксация причин возникновения проблем



Голосование за откликнувшиеся боли



Региональные клиентские комитеты: рекомендации фасилитатору

Проблемы

Ведущие

Участники

Контроль вовлеченности

Просим включить камеры и не выключать

Обращаемся по имени с вопросом, что думает человек

Задаем вопросы для определенной группы(должности/филиала)

Обязательное участие ведущего и помощника

Ограничиваем «звезд», которые стараются забрать все внимание на себя

Региональные клиентские комитеты: рекомендации фасилитатору

Проблемы

Ведущие

Участники

Волшебная палочка

Представьте, что у вас есть волшебная палочка, которая может решить любую проблему, с которой вы сталкиваетесь. Ей не помеха ни законы физики, ни ресурсы. Она может всё, что вы захотите. От чего вы бы избавились в первую очередь?

Обязательное участие всех присутствующих

На экран вывести изображение, создающее атмосферу

Не ограничивать только теми вопросами, которые обсудили

Лучше использовать в конце встречи, когда все уже вовлеклись в обсуждение и понимают какого рода вопросы вас интересуют



Будь у меня волшебная палочка, я бы изменил(а)...

Поле для ответов

Региональные клиентские комитеты

Онлайн-фокус группы

Фасилитируемая беседа

Атмосфера доверия

Можно рассказать о проблеме

Объем задач на 1,5 года решения



Новые инструменты фасилитации

Деление на группы по «проблемности»

3 способа взаимодействия

Альтернативные способы взаимодействия: ИИ-чатбот

ИИ не сможет разобраться в
возможных упоминаемых
терминах

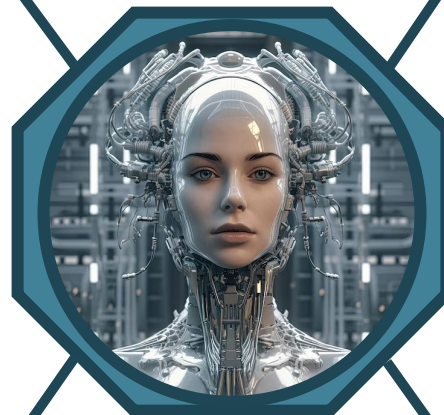
Позволяет пообщаться с каждым
участником

РИСКИ

ИИ будет общаться как робот и
только вызовет негатив

ВЫГОДА

Способен агрегировать данные
намного быстрее и точнее
человека



Альтернативные способы взаимодействия: онлайн-опросник

Недоверие к анонимности
ресурса

Гибкая логика сценариев опроса

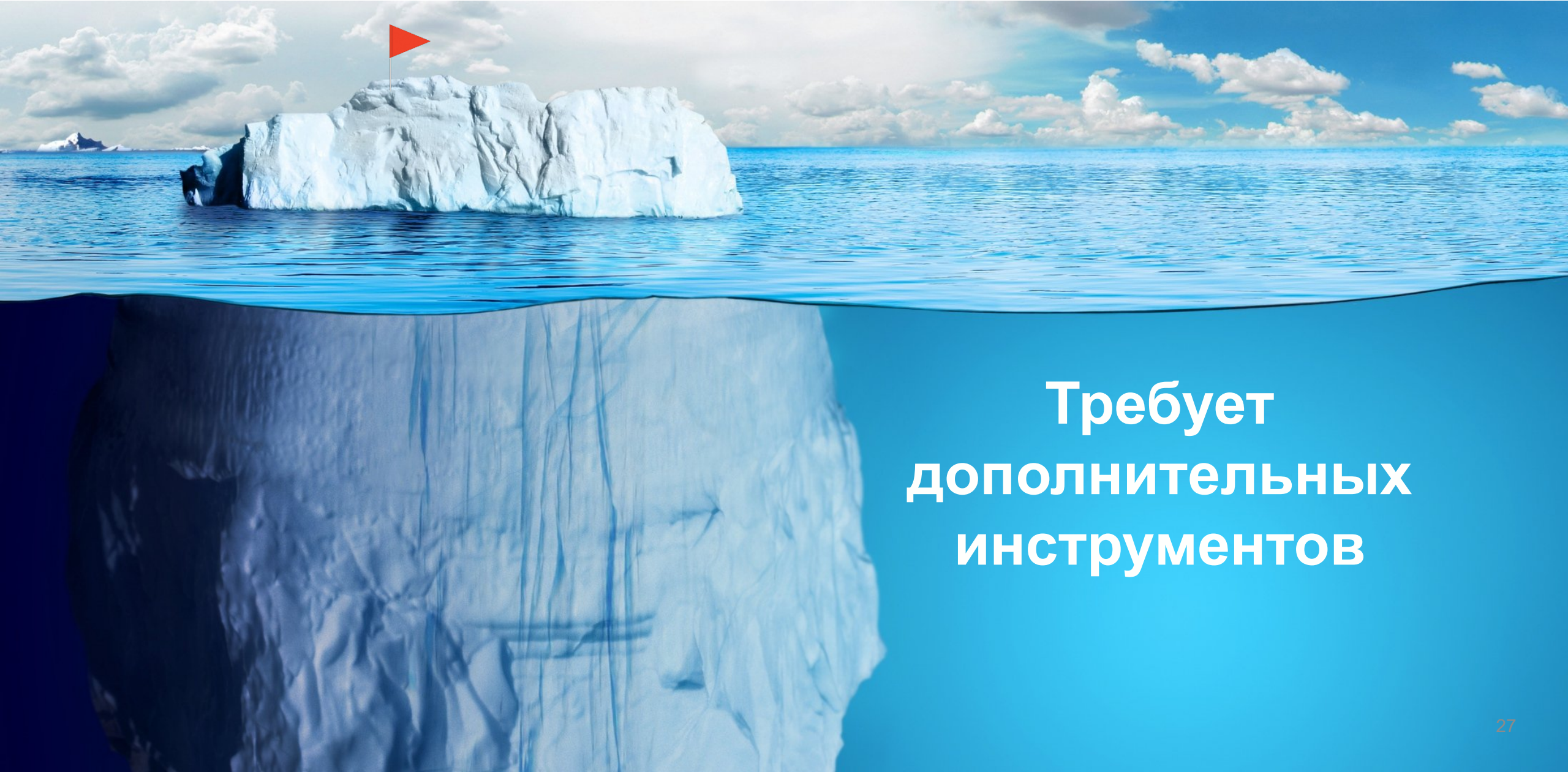
РИСКИ

Односложные ответы на
развернутые вопросы

ВЫГОДА

В исследовании смогли принять
участие все желающие
сотрудники





Требует
дополнительных
инструментов

ГОТОВЫ ОТВЕТИТЬ НА ВАШИ ВОПРОСЫ



Юлия Каменских
iuliia.kamenskikh@dom.ru



Наталья Анилионене
nataliya.anilionene@dom.ru

**КОНФЕРЕНЦИЯ
ФАСИЛИТАТОРОВ**
www.facilitators.ru

