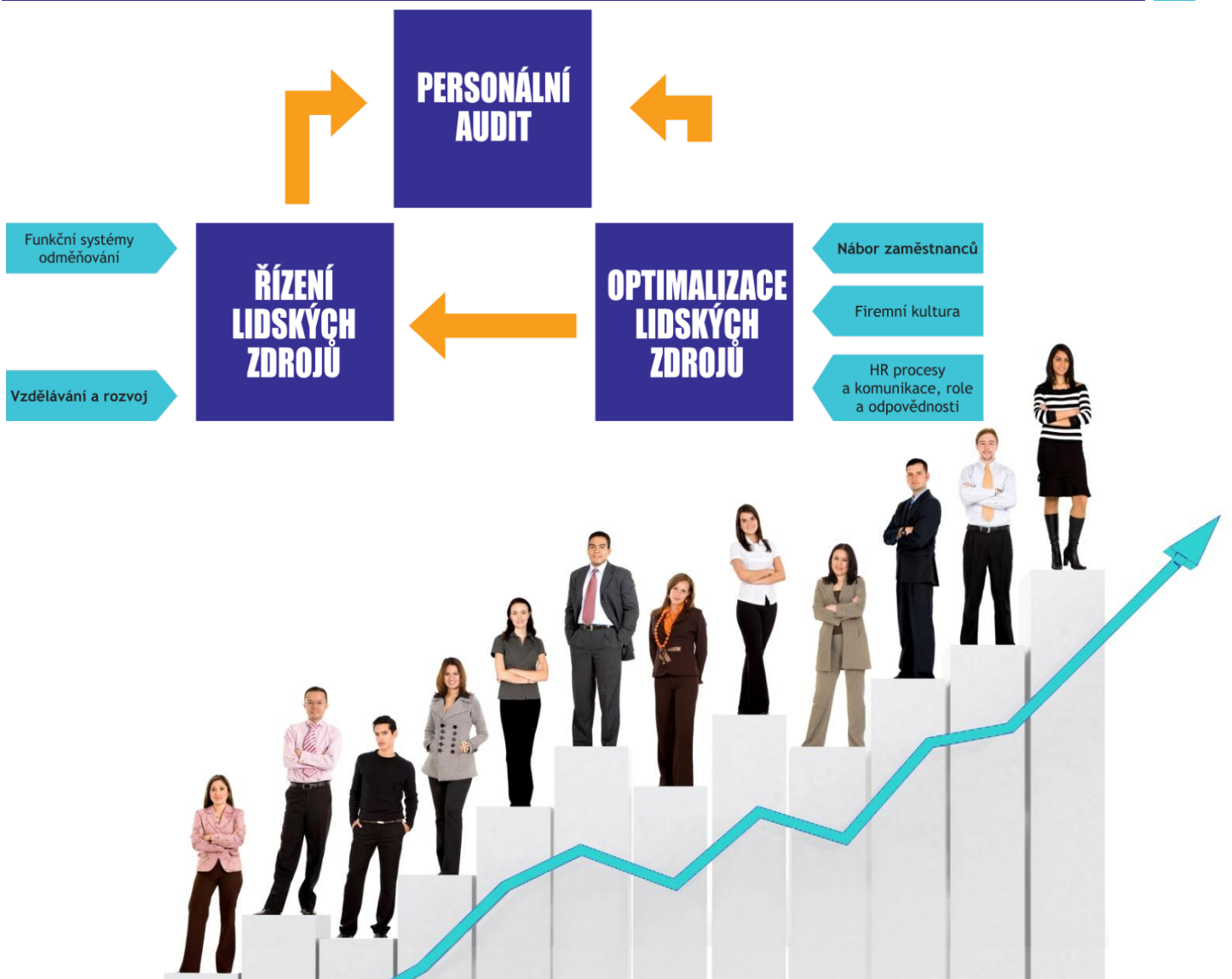


# KVALITA LIDSKÝCH ZDROJŮ

## CO ZÍSKÁTE:

- Úspora nákladů na lidské zdroje
- Růst výkonnosti zaměstnanců a efektivity práce
- Optimalizace pracovních míst
- Transparentní definice rolí a odpovědností
- Funkční motivační a mzdové systémy
- Sada doporučení na základě zjištěných informací nezávislou autoritou



# PERSONÁLNÍ AUDIT

Personální audit je moderní a významný nástroj, který efektivní formou získává hodnotné informace o zaměstnancích podniku.

Existuje celá řada typů personálního auditu, ze kterých je možné sestavit konkrétní auditní plán podle potřeb klienta - tzn. podle tematických celků, na které si klient přeje klást důraz, nebo je měnit během svého podnikání.



### KOMPONENTY:

- Benchmarking lidských zdrojů
- Zjištění intelektuálního kapitálu firmy i jednotlivců
- Zjištění efektivity a výkonu zaměstnanců ve vztahu k zastávané nebo zamýšlené pracovní pozici
- Zjištění vytíženosti jednotlivých pozic a/nebo týmů
- Zjištění vzdělávacích potřeb a jejich vztahu k firemnímu vzdělávání
- Zjištění stavu interpersonální komunikace
- Zjištění spokojenosti zaměstnanců
- Vyhodnocení standardů firemní komunikace
- Popis pracovních pozic

### DOPLŇKOVÉ SLUŽBY:

- Optimalizace lidských zdrojů
- Řízení lidských zdrojů
- Audit, optimalizace, řízení prodeje, zákaznického servisu, procesů
- Business consulting v oblasti projektového řízení, finančního řízení, business analýz
- Iterim Management v oblasti prodeje, péče a podpory

### METODY A POSTUP:

- Dotazování prostřednictvím dotazníků (elektronicky, papírově)
- Strukturované/polostrukturované rozhovory (individuální, skupinové)
- Písemné/ústní/kombinované testování
- Workshopy
- Snímkování využití fondu pracovní doby
- Vzorkování opakujících se činností
- Mystery shopping
- Development centrum
- Psychodiagnostika

# OPTIMALIZACE

Optimalizace lidských zdrojů je soubor činností vedoucích ke zvýšení kvality zaměstnanců, jejich přístupu k práci. Optimalizací je rovněž dosahováno nemalých úspor firemních nákladů v podobě zvýšení efektivity využití lidských zdrojů, souvisejících procesů, standardizace vnitrofiremní komunikace, definicí transparentního kompetenčního modelu apod.



### KOMPONENTY:

- Tvorba a implementace firemní kultury v souladu se strategií společnosti
- Tvorba/optimalizace systému vzdělávání a rozvoje
- Optimalizace organizační struktury
- Tvorba/optimalizace souvisejících vnitropodnikových procesů/procesního modelu
- Zjednodušení a zpřehlednění firemní komunikace
- Definice rolí a odpovědností, zavedení nástrojů pro dodržování kompetenčních matic, popisy pracovních pozic
- Nábor zaměstnanců
- Outplacement nebo outsourcing zaměstnanců do naší firmy nebo do jiných - partnerských - firem klienta
- Pomoc s výběrem vhodných partnerů pro nábor a vzdělávání zaměstnanců, outsourcing a outplacement
- Nastavení funkčního systému odměňování - fixní a především variabilní mzdy aj. bonusy/malusy

### METODY A POSTUP:

- Value Based Organization Model
- Lean Six Sigma/Fast Track
- Procesní modelování
- Projektové řízení
- Strukturované/polostrukturované rozhovory (individuální, skupinové)
- Assessment centrum
- Psychodiagnostika
- Workshopy

### DOPLŇKOVÉ SLUŽBY:

- Personální audit
- Řízení lidských zdrojů
- Audit, optimalizace, řízení prodeje, zákaznického servisu
- Tvorba/optimalizace procesů/procesního modelu ostatních částí společnosti
- Business consulting v oblasti projektového řízení, finančního řízení, business analýz
- Iterim Management v oblasti prodeje, péče a podpory
- Outsourcing/outplacement zaměstnanců v oblasti prodeje, péče a podpory

# LIDSKÉ ZDROJE III

# ŘÍZENÍ

Klientům poskytujeme řízení - údržbu - činností z oblasti lidských zdrojů. Naše služby vedou k průběžnému zvyšování kvality samotných zaměstnanců i souvisejících procesů a nástrojů.



## KOMPONENTY:

- Správa organizační struktury
- Údržba a průběžné zlepšování vnitropodnikových procesů/procesního modelu v dané oblasti
- Průběžné vyhodnocování kvality a efektivity firemní komunikace
- Údržba kompetenčních matic a popisů pracovních pozic
- Nábor zaměstnanců
- Poskytování outsourcovaných/outplacovaných služeb
- Řízení partnerů poskytujících outsourcované/outplacované služby
- Údržba funkčního systému odměňování
- Vzdělávání zaměstnanců v oblasti tzv. "měkkých" dovedností

## METODY A POSTUP:

- Lean Six Sigma/Fast Track
- Procesní modelování
- Projektové řízení
- Strukturované/polostrukturované rozhovory (individuální, skupinové)
- Assessment centrum
- Školení ve třídě i v provozu (on-site support)
- Coaching, Peer-coaching, Mentoring
- Psychodiagnostika
- Workshopy

## DOPLŇKOVÉ SLUŽBY:

- Personální audit
  - Optimalizace lidských zdrojů
  - Audit, optimalizace, řízení prodeje, zákaznického servisu, procesů
  - Business consulting v oblasti projektového řízení, finančního řízení, business analýz
- Iterim Management v oblasti prodeje, péče a podpory



- Zajímá Vás, co na Vaší společnosti Vaši zaměstnanci oceňují a co by naopak změnili? Zajímá Vás míra spokojenosti Vašich zaměstnanců, případně jejich spokojenost/nespokojenost v konkrétní oblasti?
- Pokud na některou z otázek zní vaše odpověď "ano", připravili jsme produkt „Dotazník spokojenosti zaměstnanců“ právě pro Vás.
- Během velmi krátké doby se anonymně a strukturovaně dotážeme dostatečného vzorku Vašich zaměstnanců na přesně definované a z Vaší strany odsouhlasené otázky. Z odpovědí pro Vás zpracujeme přehledný manažerský report a současně Vám nabídneme možnosti, jak s výsledky dále nakládat.

## METODY A POSTUP:

- Anonymní dotazování (elektronické, papírové)
- Strukturované/polostrukturované rozhovory (volitelně podle dohody s klientem)

## PŘÍPADOVÁ STUDIE:

Průzkum spokojenosti zaměstnanců proběhl v oddělení dispečinku (IT) čítajícího 9 zaměstnanců. Dotazováním bylo zjištěno několik možností pro tzv. "Quick Wins" - opatření/změny, které klienta nestály žádné prostředky a jejich doručením okamžitě zvýšili chuť zaměstnanců dispečinku pracovat na kvalitě interakcí se zákazníky. Ta se během následujících tří měsíců zvýšila o 25 %.

## CO ZÍSKÁTE:

- Okamžitá a relevantní zpětná vazba o vytíženosti Vašich zaměstnanců
- Sada doporučení na základě zjištěných informací nezávislou autoritou



- Zajímá Vás, jak jsou Vaši lidé vytížení - kolik volného času během své pracovní doby mají nebo kolik času se jim nedostává, aby mohli svoji současnou práci vykonávat včas a kvalitně?
- Pokud na některou z otázek zní vaše odpověď "ano", připravili jsme produkt „Zjištění efektivity a výkonu zaměstnanců“ právě pro Vás.
- Velmi rychle Vám dodáme nezávislou analýzu sestavenou z naměřených hodnot. Samozřejmou součástí naší služby je návrh možností, jak s výsledky dále naložit.

## METODY A POSTUP:

- Snímkování dne
- Rozhovory (individuální/skupinové)

## PŘÍPADOVÁ STUDIE:

- Snímkováním dne vybraných zaměstnanců obchodního oddělení klienta (Telco) bylo zjištěno, že 40 % efektivního pracovního času využívají k administrativním činnostem. Tyto činnosti byly následnou procesní optimalizací převedeny do supportních týmů. Touto změnou klient uspořil náklady na (dražší) obchodníky, zvýšil prodej a tedy i tržby, zrychlil prodejní proces, což opět vedlo ke zvýšení tržeb. Rovněž došlo k prokazatelnému snížení chybovosti v datech vedených v interních systémech klienta (CRM).

## CO ZÍSKÁTE:

- Okamžitá a relevantní zpětná vazba o vytíženosti Vašich zaměstnanců
- Sada doporučení na základě zjištěných informací nezávislou autoritou