

Επιχειρηματικός μετασχηματισμός με τη δύναμη των People Analytics & Insights

Χωρίς σωστή πληροφόρηση δεν υπάρχουν «σωστές» αποφάσεις. Με τη χρήση των People Analytics & Insights, δεν υποθέτεις, γνωρίζεις

Στο σημερινό, διαρκώς μεταβαλλόμενο επιχειρηματικό περιβάλλον, οι παγκόσμιες τάσεις και εξελίξεις αναδιαμορφώνουν ριζικά τον εργασιακό χώρο. Αναμφισβήτητα, η λήψη αποφάσεων φαντάζει πιο περίπλοκη από ποτέ τόσο για το ανθρώπινο δυναμικό, όσο και για τους οργανισμούς. Ωστόσο, πλέον έχουμε στη διάθεσή μας περισσότερα εφόδια από ποτέ άλλοτε, τα οποία μας επιτρέπουν να λαμβάνουμε εμπειριστατωμένες αποφάσεις στη βάση συγκεκριμένων δεδομένων. Αυτό οφείλεται κυρίως στα People Analytics & Insights που αξιοποιούν δεδομένα μέσα από ολόκληρο τον κύκλο εργασιών του ανθρώπινου δυναμικού.

Ενισχύεται η ανάγκη για λήψη αποφάσεων στη βάση δεδομένων

Η πανδημία του COVID-19 «υποχρέωσε» τις ηγεσίες και τα Διοικητικά Συμβούλια οργανισμών να λαμβάνουν κρίσιμες αποφάσεις με ταχύτητα, ώστε ν' ανταποκρίνονται αμέσως σε αλλαγές, αστάθμητους παράγοντες και εξελίξεις. Σε μια τέτοια περίοδο -εν μέσω σημαντικών αλλαγών- τα τμήματα Ανθρώπινου Δυναμικού δεν μπορεί να περιορίζονται σε συντονιστικό ρόλο. Αντιθέτως, σήμερα είναι αναγκαία η εξασφάλιση δεδομένων και πληροφοριών που να συνδέονται με τις στρατηγικές προτεραιότητες του οργανισμού, όπως επίσης και ο συσχετισμός της γνώσης αυτής με επιχειρηματικά αποτελέσματα. Εξίσου αναγκαία κρίνεται και η προώθηση του μετασχηματισμού μέσω μιας **ανθρωποκεντρικής και βασισμένης στα δεδομένα, κουλτούρας**.

Αξιοποιώντας τη δύναμη των People Analytics & Insights

Η αξιοποίηση των γνώσεων του ανθρώπινου δυναμικού δίνει τη δυνατότητα στη Διεύθυνση να λαμβάνει τις κατάλληλες αποφάσεις στη βάση αξιόπιστων δεδομένων. Για παράδειγμα, υπάρχει ουσιαστική διαφορά όταν μεταφέρουμε στη Διεύθυνση ότι οι «ανταμοιβές μας δεν παρέχουν ουσιαστικό κίνητρο στους ανθρώπους μας», σε σχέση με το να μεταφέρουμε το μήνυμα ότι «σύμφωνα με το 75% των ανθρώπων μας, μια συγκεκριμένη πρακτική ανταμοιβής που κοστίζει στην εταιρεία 20,000 ευρώ τον χρόνο, δεν έχει γι' αυτούς πραγματική αξία».

Ένα ακόμη συγκριτικό πλεονέκτημα που προκύπτει από την αξιοποίηση των People Analytics & Insights, είναι ότι φέρνουν στην επιφάνεια ζητήματα που πιθανόν να μην είχαμε καν εντοπίσει. Χαρακτηριστικό παράδειγμα, το γεγονός ότι σε μια φαρμακευτική εταιρεία, η ανάλυση των δεδομένων των ανθρώπων της, οδήγησε στην αναγνώριση της ανάγκης για δημιουργία νέου Συστήματος Διαχείρισης Απόδοσης (Performance Management System) και, κατά συνέπεια, στην παροχή μιας πιο εξατομικευμένης εμπειρίας στο ανθρώπινο δυναμικό. Μετά την υιοθέτηση του, το 95% των ανθρώπων της δήλωσε ότι προτιμά την εμπειρία που προσφέρει το νέο αυτό σύστημα, ενώ αυξήθηκαν τα ποσοστά εκείνων που θεωρούν ότι έχουν σήμερα πιο ουσιαστικούς στόχους (+33%), ότι λαμβάνουν καλύτερη ανατροφοδότηση που εστιάζει περισσότερο στην ανέλιξή τους (+29%), καθώς και όσων αισθάνονται ότι η συμβολή τους ανταμείβεται και τυγχάνει αναγνώρισης (+22%). Είναι προφανές ότι χωρίς σωστή πληροφόρηση δεν υπάρχουν «σωστές» αποφάσεις. Με τη χρήση όμως των People Analytics & Insights, δεν υποθέτεις, γνωρίζεις.

Από τη γνώση στην πρόβλεψη και στην λήψη αποφάσεων

Λαμβάνοντας υπόψη τα πιο πάνω, σε συνδυασμό με τις προοπτικές που προσφέρουν οι γνώσεις των ανθρώπων κάθε οργανισμού, το κρίσιμο ερώτημα που προκύπτει κατά τη λήψη μιας απόφασης είναι: Τι θα κάνατε αν είχατε στη διάθεσή σας όλα τα δεδομένα που χρειάζεστε για να πάρετε μια απόφαση; Αν γνωρίζατε όχι μόνο κατά πόσο οι άνθρωποι σας αποδίδουν καλύτερα ή όχι, αλλά και τι είναι αυτό που θα ενίσχυε την απόδοση και τη δέσμευσή τους και πώς αυτό θα επηρέαζε τις στρατηγικές προτεραιότητες του οργανισμού; Αν μπορούσατε να υποστηρίξετε τις στρατηγικές σας αποφάσεις με τη γνώση που σας προσφέρει το σημαντικότερο κεφάλαιό σας; οι άνθρωποι σας;

Οι υπηρεσίες ανθρώπινου δυναμικού έχουν στιγματιστεί στο παρελθόν για τη λήψη αποφάσεων που βασίζονταν σε υποθέσεις. Ωστόσο, σήμερα καλούνται να λειτουργήσουν με βάση την ικανότητα τους να προσφέρουν απτά στοιχεία και να υποστηρίξουν πρωτοβουλίες στη βάση δεδομένων σε τομείς κρίσιμης σημασίας, όπως η κουλτούρα, οι αναγκαίες ικανότητες, οι δεξιότητες και ο εξορθολογισμός των διαδικασιών. Με τον τρόπο αυτό διασφαλίζουν παράλληλα τη βιωσιμότητα και τον επιτυχή μετασχηματισμό του οργανισμού.

Εμπειρία ή δεδομένα; Και τα δύο!

Στη διαδικασία λήψης αποφάσεων, ίσως να μην υπάρχουν «σωστές αποφάσεις», είναι όμως εφικτό οι οργανισμοί να λαμβάνουν αποφάσεις που βασίζονται σε δεδομένα και πληροφορίες. Άλλωστε, ποτέ δεν θα αντικαταστήσουμε την ανθρώπινη διαίσθηση και εμπειρία. Μπορούμε όμως να την ενισχύσουμε με γνώσεις που αποκτούμε από τους ανθρώπους μας, ώστε να λαμβάνουμε καλύτερες και ταχύτερες αποφάσεις που βασίζονται σε δεδομένα.

Τα μικρά βήματα οδηγούν στην επίτευξη του ευρύτερου οράματος

Ο μετασχηματισμός ενός οργανισμού με ανθρωποκεντρική προσέγγιση αποτελεί σήμερα μία τεράστια πρόκληση. Ωστόσο, η δημιουργία βάσεων δεδομένων και καναλιών που επιτρέπουν τη συλλογή και την ανάλυση ουσιαστικών δεδομένων αποτελεί ένα σταθερό βήμα προς αυτή την κατεύθυνση.

Ανδρέας Παπαδόπουλος

People & Business Transformation

Συμβουλευτικές Υπηρεσίες

PwC Κύπρου

Το περιεχόμενο αυτό προορίζεται για γενική ενημέρωση, και δεν μπορεί να αντικαταστήσει την εξειδικευμένη επαγγελματική συμβουλή.

© 2022 PricewaterhouseCoopers Λτδ. Με επιφύλαξη όλων των νομίμων δικαιωμάτων.

Ο όρος PwC αναφέρεται στην PwC Κύπρου και σε ορισμένες περιπτώσεις πιθανόν να αναφέρεται στο δίκτυο της PwC. Ο κάθε ένας οργανισμός-μέλος αποτελεί ξεχωριστή νομική οντότητα. Για περισσότερες πληροφορίες παρακαλώ επισκεφθείτε την ιστοσελίδα www.pwc.com/structure.