

HR CUSTOMER JOURNEY



Interne Kundenbedürfnisse verstehen und Erlebnisse gestalten

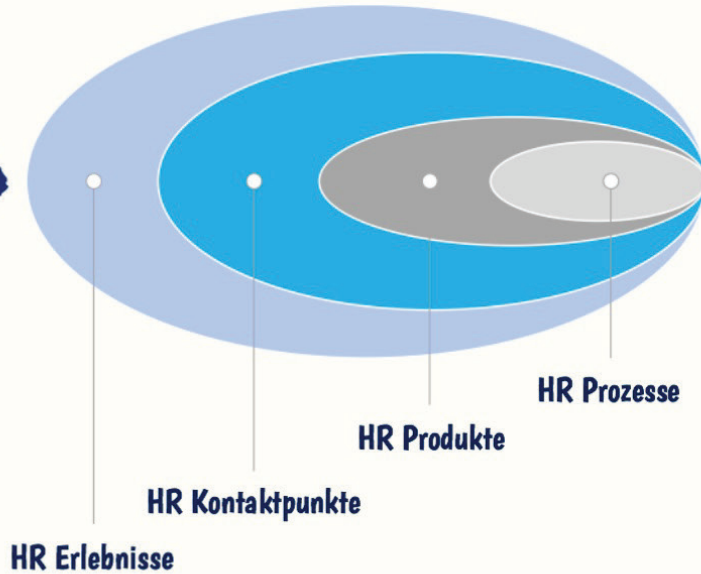
Perspektive der internen Kunden

Outside-In



HR Perspektive

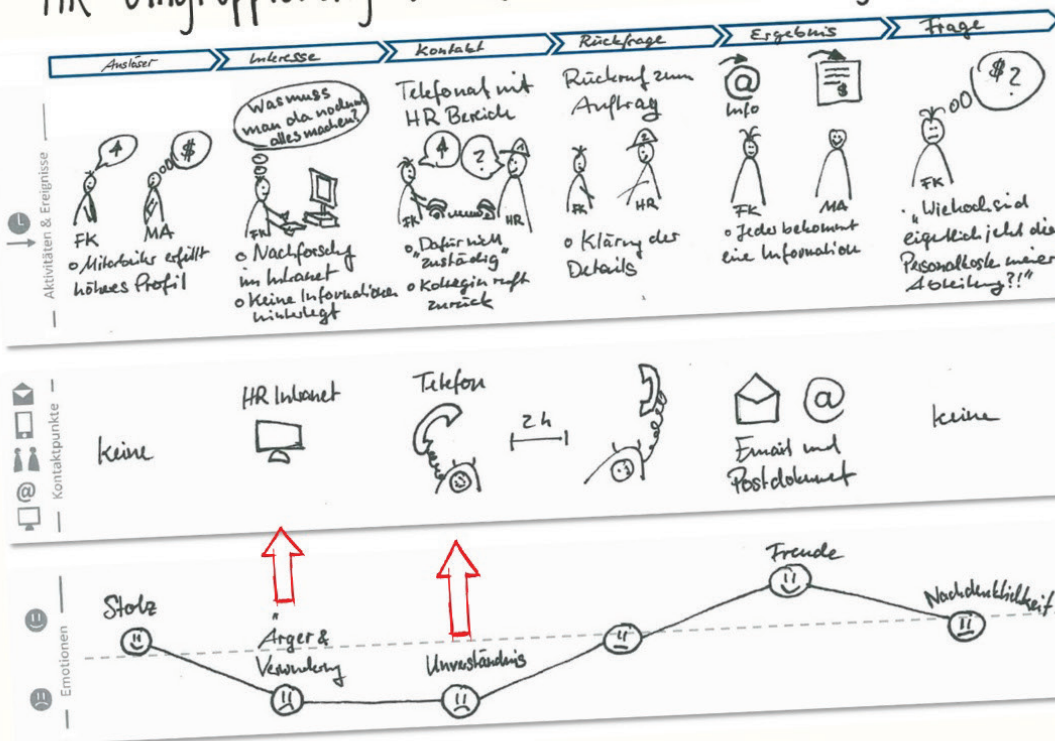
Inside-Out



Die Entwicklung bedürfnisorientierter HR Leistungen beginnt bei den internen Kunden. Durch die Analyse der wahren Bedürfnisse der HR Kunden werden die Kontaktpunkte, Produkte und Prozesse so gestaltet, dass sie ein hervorragendes Kundenerlebnis bieten.

Eine HR Customer Journey macht die einzelnen Schritte, die der Kunde in der Interaktion mit HR erlebt, transparent. Sie visualisiert die Emotionskurve entlang der HR Kontaktpunkte. Der interne Kunde, seine Emotionen und sein individuelles Erleben werden ins Zentrum der Betrachtung gerückt.

HR Umgruppierung aus Sicht einer Führungskraft



Die HR Customer Journey beschreibt die Erlebnisse mit HR aus Sicht des Mitarbeiters

Die HR Customer Journey hilft die Emotionen der Mitarbeiter zu verstehen

Der HR Wertbeitrag wird in Form der Kundenzufriedenheit sichtbar

HR Produkte und Prozesse werden an die echten Bedürfnisse angepasst

Die Kundenkontaktpunkte werden optimiert und orchestriert