

BusinessConnect

A New Era of Smart

Nov/19/2014

Encuesta de Opinión de Empleados en DHL Express y Kenexa

Tecnología al servicio de la estrategia del
negocio



Datos básicos del negocio y EOS

- Visión DHL Express: *“Bulding the greatest international express company in the World”*
- Presencia en 220 países y territorios
- DP DHL: 95.000 empleados en todo el mundo + colaboradores del negocio
- 4.500 instalaciones en el mundo
- En DHL Express España:
 - 2.500 empleados + colaboradores
 - 40 instalaciones propias
 - Perfil : Operaciones, Comercial, Atención al Cliente, Técnicos y Management



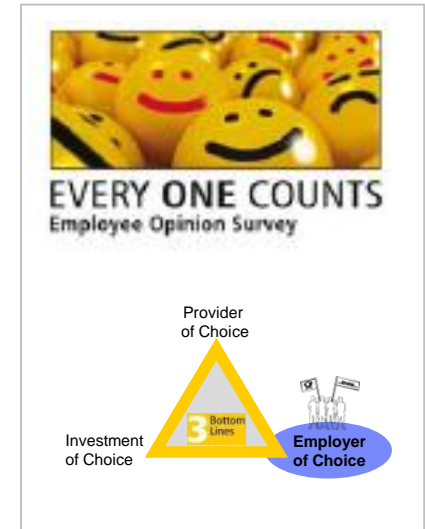
Estrategia de negocio, EOS y tecnología

- 3 Metas: “Employer of Choice, Provider of Choice, Investment of Choice” vs Compromiso del Empleado
- EOS es nuestro principal medidor de “**Employer of Choice**”
- Foco en la gestión y resultados EOS en toda la organización Global y Regional
- Mejoras continuas en los indicadores EOS (KPIs)
- Ciclo EOS: 1 / **Preparación**; 2 / **Administración**; 3 / **Reporting y Comunicación**; 4 / **Acciones de Mejora**

Facts & Figures

The survey reaches more than 475,000 employees in more than 220 countries

The same 40 questions are used throughout the group; provided in 46 languages online or on paper



Ciclo EOS y tecnología (Kenexa)

Preparación



- Definición de nuestra estructura organizativa y de reporting
- Introducción del censo
- Selección del método (paper, web, password letters)

Admón. y seguimiento

- Emails + comunicación lanzamiento
- Seguimiento participación
- Recordatorios

Tecnología



- Orgmapper
- Survey Ordering
- Historical Mapping
- Pre-generated Reports
- Data protection in reporting
- Survey Ordering
- Survey Response Rate Tool

(Servicio Help Desk)



EVERY ONE COUNTS
Employee Opinion Survey



Ciclo EOS y tecnología (Kenexa)

Reporting y comunicación

- Por unidades y subunidades organizativas (Global, Regional y País)
- Por criterios demográficos
- Por colectivos funcionales

Acciones de mejora

- Globales y Regionales
- País (horizontales y unidad)



Tecnología

- Data Protection in Reporting
- Reporting System (pdf, ppt, xls)

(Servicio Help Desk)



EVERY ONE COUNTS
Employee Opinion Survey



Claves tecnológicas de soporte al proceso EOS

- ✓ Estándar para el Grupo DP DHL
- ✓ Capacidad de gestión en entorno multinacional e interdivisional
- ✓ Opciones web + password letters y papel
- ✓ Seguimiento online de la participación web
- ✓ Versatilidad en el Reporting
- ✓ Opciones de trazabilidad de los resultados
- ✓ Confidencialidad de los datos
- ✓ Seguridad en la información

