

Vineet Nayar

EMPLOYEES FIRST, CUSTOMERS SECOND

Turning conventional management upside down



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



VINEET NAYAR

*1962

„Millions of employees walk through our organizations every day not just to get paid but to be inspired by the vision we have for them.“

- V HCLT od roku 1985
- 2007 → CEO HCLT



- EMPLOYEES FIRST, CUSTOMERS SECOND



„management by trust“



nejmodernější management na světě

 www.vineetnayar.com

HCL TECHNOLOGIES



- Indická IT společnost, založena 1976, pobočky ve 34 zemích světa, TOP 20 největších společností v Indii
- 2000 – 2005 - **růst HCL a růst konkurence**
- 2005 – 2010 – **Vineet Nayar & transformace**

EMPLOYEES FIRST, CUSTOMERS SECOND

- Management 1.0 → Management 2.0
Moderní management → Post-moderní management
Management 20. století → Management 21. století
- Základ filosofie = „**Value zone**“
= interakce zaměstnanců a zákazníků
→ spokojený zaměstnanec = spokojený zákazník
- **Cíl** → organizace podporující zaměstnance
- **Manažeři** → podporovat, nadchnout, zmocnit

4 FÁZE TRANSFORMACE

- 1. Mirror Mirror, Confronting the truth**
Podívejte se do zrcadla a přiznejte si pravdu
→ **Need for change**
- 2. Using Transparency to Build Trust**
Vytvořte důvěru skrze transparentnost
→ **Culture of trust**
- 3. Inverting the Management Pyramid**
Obráťte organizační pyramidu
→ **Structure for change**
- 4. Recasting the Office of the CEO**
Zaměstnanci jsou odpovědní za změny
→ **Transfer the responsibility for change**

1. MIRROR MIRROR, CONFRONTING THE TRUTH

- **Bod A** – realita → **Bod B** - vize budoucnosti (inspirovat & motivovat)
- Upřímná konverzace odhalující pravdu
- Zaměstnanci se dělí do tří skupin:
 - I. Transformers: iniciativní, podporují změnu
 - II. Lost Souls: neochotní přizpůsobit se změnám
 - III. Fence Sitters: zpočátku neochotní, ale přizpůsobiví

Vineet Nayar

"Mirror Mirror...is a matter of getting the members of the organization to look at themselves in the mirror and describe carefully and truthfully what they see."

2. USING TRANSPARENCY TO BUILD TRUST

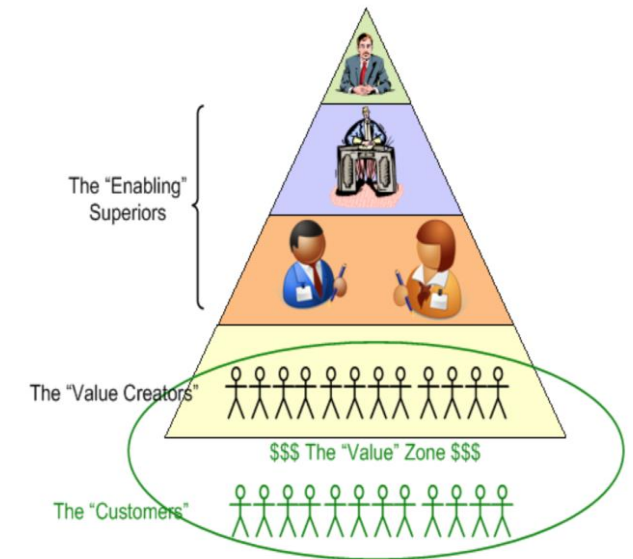
- Změna vyžaduje důvěru
- Důvěra vyžaduje věrohodnost, spolehlivost a vzájemnou blízkost
- Transparentnost finančních informací ve firmě

Vineet Nayar

"To transform a company, people must align themselves and work together toward one goal, and that will not happen without a culture of trust."

3. INVERTING THE MANAGEMENT PYRAMID

- Obrácení tradiční organizační struktury
- Zaměstnanci první linie - "value zone"
- 360° hodnocení managerů



Vineet Nayar

"What if management was accountable to the value zone and the people in it, not just the other way around? What if the organizational pyramid could be inverted?"

4. RECASTING THE ROLE OF THE CEO

- Změna firemní struktury – decentralizace moci ve firmě
- Zavedení speciálních dotazníků - Employee Passion Indicative Count

Hlavní výhody:

1. podpora vlivu ve "value zone"
2. rychlá schopnost inovace a adaptace
3. schopnost sdílení znalostí napříč společností

Vineet Nayar

"If your organization has more than a couple of hundred people in it, most of them don't know you. You know you are trustworthy, but they do not."

SYSTÉMOVÁ MANAŽERSKÁ OPATŘENÍ

TRANSPARENCY

- Intranet
- My Problems
- U&I

EMPOWERMENT

- 360 degree feedback
- Employee First councils (EFC)
- Directions

RECOGNITION

- MAD JAM
- MEME

SUPPORT

- Smart Service Desk
- MITR

KNOWLEDGE

- T2ID
- HCL SCHOLAR
- TOP GUN
- HCL-HARVARD
- iLearn

TRANSPARENCY - EMPOWERMENT - RECOGNITION - SUPPORT - KNOWLEDGE



- Intranet
- My Problems
- U&I

- 360 degree feedback
- Employee First Councils (EFC)
 - Grey Cells
 - Talent
 - Wellness
 - Sports
 - Community Service
- Directions



- MAD JAM
- MEME

A screenshot of the MEME login page. The page has a dark blue background. At the top, it says 'memes' in a white, lowercase, rounded font, with 'DECODING INDIVIDUALITY' in smaller white text below it. Below the logo is a 'Log In' button. Underneath are three input fields: 'HCL Login ID', 'HCL Password', and 'HCLTECH' with a dropdown arrow. A blue 'Log In' button is at the bottom. At the very bottom, there are links for 'Login FAQ' and 'Terms and conditions'.

A screenshot of the MEME dashboard. It features a grid of colorful tiles. The top row includes 'Groups' (green), 'Forums' (green), and 'Apps' (blue). The second row has 'Pages' (green), 'Blogs' (orange), and 'Photos' (purple). The bottom row shows '1,00,284+ Memers Including our CEO' (purple), 'Friends' (blue), and 'Events' (red).



- Smart Service Desk
- MITR

App Screenshots

The screenshots show the following screens:

- Smart Service Desk (Login):** A screen with fields for Username, Password, and Email. It includes a toggle for 'Enable Passcode Login' and a 'LOGIN' button.
- Smart Service Desk (Passcode):** A screen titled 'Enter Your Passcode' with four input boxes and 'LOGIN' and 'RESET' buttons.
- Smart Service Desk (Ticket Creation):** A screen titled 'Application, Process, Data Issue or Service Request' with a 'Create Ticket' button and a numeric keypad at the bottom showing '12' and '0'.
- Open Tickets:** A list of tickets with details such as ID (e.g., PT00680900), title (e.g., Compensation Stru...), and status (e.g., Remedy Ticket Opened).

- T2ID (Talent Transformation and Intrapreneurship Development)
 - HCL SCHOLAR
 - TOM GUN
 - HCL-HARVARD
 - iLearn

DOPADY HCL x OBLIQUITY

- Zvýšení tržní kapitalizace
- Zvýšení příjmů
- Příjmy HCLT na zaměstnance patří dnes mezi nejvyšší v Indickém IT průmyslu
- Jeden z globálně nejvíce inovativních podniků
- Business Week popsal HCLT jako jednu z nejsledovanějších formujících se společností a zároveň s nejmodernějším management na světě

O ČEM TO CELÉ
JE?

Podívejte se na video, shrnující příběh HCLT



ZDROJE

- Nayar, V. (2010). *Employees first, customers second*. Boston, Mass.: Harvard Business Press.
- *Key Concepts from Employees First Customers second*, zdroj: <https://goo.gl/BDBGqz>
- *Case Study: HCL Technologies Puts Employees First, Customers Second*, zdroj: <https://goo.gl/5pba5B>
- Employee First Customer Second. HCL Technologies [online]. Slideshare, 2009 [cit. 2017-10-20]. Dostupné z: <https://www.slideshare.net/hcl/employee-first-customer-second/29-For-more-information-visitwwwemployeeefirstin>
- EFCs. Rajeshwari Sharma [online]. Livemint, 2009 [cit. 2017-10-20]. Dostupné z: <http://www.livemint.com/Consumer/6Mjb6e2Wj4m2rFOR8h4JWL/Office-Workouts--Worklife-balance--HCL-Tech-shows-the-wa.html>
- HCL Technologies Ltd. Director Report [online]. Economicstimes, 2011 [cit. 2017-10-20]. Dostupné z: <https://economictimes.indiatimes.com/directorsreport.cms?companyid=4291&year=2011>



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



Toto dílo podléhá licenci Creative Commons
Uveďte původ – Zachovejte licenci 4.0 Mezinárodní.

