



# KPMG QuercusApp Performance - Puterea Feedback-ului

KPMG în România

28 aprilie 2020





# Munca la distanță - preocupări



Sănătatea și siguranța angajaților



Modificarea practicilor de lucru care să permită  
lucrul la distanță



Noi instrumente de lucru, noi tehnologii



Comunicarea cu angajații și păstrarea lor  
conectați și motivați

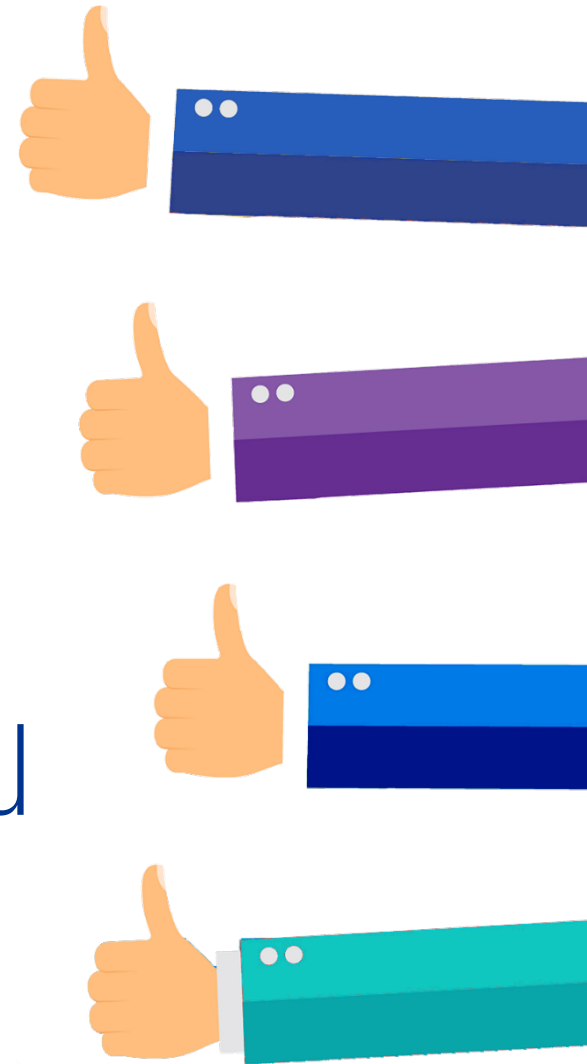
# Comunicarea organizațională

## Comunicarea individuală

### Feedback continuu

### Tehnologie

### Simplitate



# KPMG QuercusApp Performance

Digitalizează  
procesul, făcându-l  
mai **eficient**

**Intuitiv** și simplu

**Feedback** continuu



Mai multă  
**flexibilitate**

**Analitice** în timp real

**Cloud** rapid de implementat



# KPMG QuercusApp Performance demo



# KPMG QuercusApp Performance în acțiune

# Primii pași în feedback

## CONTEXT

210 anajați la sediul central.  
600 angajați blue collar în țară.  
Managementul Performanței anual, în Excel.

## OBIECTIVE

Organizația și-a propus să introducă Feedbackul continuu ca un instrument de comunicare continuă cu angajații și de dezvoltare a acestora.

Nu exista o cultură a feedbackului, însă cu un an în urmă organizația a implementat un proces de feedback 360.



## QuercusApp în acțiune

Implementare a modului de feedback QuercusApp pentru angajații de la sediul central.

Strategia de comunicare a inclus comunicări scrise, workshopuri de lansare și training de dezvoltare a abilităților de a da/primi feedback.

Feedback-ul folosit pentru scop de dezvoltare exclusiv, fără legătură cu evaluarea performanței.



## VALOARE ADĂUGATĂ

- ▶ Rezistența inițială la feedback gestionată prin comunicare și lansarea unui proces de planificare a dezvoltării individuale și prin clara separare a feedbackului continuu de evaluarea performanței.
- ▶ Calificativele inițial mari, încep să devină mai realiste în timp.
- ▶ Crește interesul pentru procese digitalizate de HR și compania decide digitalizarea Managementului Performanței.

# Consolidarea culturii feedback-ului

## CONTEXT

850 angajați white collar, în 5 locații.

Exista un instrument de Management al Performanței, folosit global.

Proces anual de evaluare, cu check-in și feedback la jumătate de an.

Studiile de opinie arătau nevoia de mai mult feedback.

## OBIECTIVE

Organizația căuta un instrument intuitiv și ușor de folosit care să ajute managerii să ofere mai mult feedback.

De asemenea urmărea să motiveze angajații să ceară feedback proactiv și să își asume propria dezvoltare.



## QuercusApp în acțiune

Implementare a modului de feedback QuercusApp inițial pentru un birou local, apoi extins la nivelul întregii organizații.

Legătură cu procesul de Management al Performanței - feedback-ul analizat în întâlnirile anuale de calibrare a calificativelor.

Planul de comunicare acoperă acțiuni în primele 6 luni (comunicări scrise, workshop-uri, training, implicarea leadershipului).



## VALOARE ADĂUGATĂ

- ▶ Adopție mare la nivelul biroului pilot.
- ▶ Exemplul personal al leaderilor devine element cheie pentru susținerea adopției pe termen lung.
- ▶ Quercus este acum parte din limbajul organizațional și este folosit ca instrument de feedback continuu și pentru identificarea nevoilor de dezvoltare.
- ▶ Feedback-ul multi-sursă devine un element important în discuțiile de calibrare, aducând o imagine mai obiectivă pentru a susține evaluarea performanței.
- ▶ Solicitarea de feedback devine un comportament așteptat.



# Digitalizarea Managementului Performanței (MP)

## CONTEXT

284 angajați white collar.  
Nu exista un software pentru MP.  
Evaluare trimestrială pentru forța de vânzări și anuală pentru restul organizației.  
Abordare Balanced scorecard cu obiective pe 4 arii.

## OBIECTIVE

Organizația urmărea să digitalizeze MP pentru a standardiza procesul și a-l face mai eficient.  
Transformarea procesului în direcția unui management al performanței continuu.



## QuercusApp în acțiune

Implementare a modulelor de Feedback și MP din QuercusApp.

Revizuirea procesului MP susținută de Quercus: revizuire model de competențe, introducere feedback continuu, check-ins trimestriale pentru toți (fără calificativ), introducere obiective de dezvoltare personală.

Planul de comunicare a inclus comunicări scrise, workshop de lansare pentru management și sesiuni adiționale facilitate de HR.



## VALOARE ADAUGATĂ

- ▶ Standardizarea procesului și asigurarea unei abordări unitare.
- ▶ Crește rata de finalizare a procesului.
- ▶ Se ușurează efortul administrativ.
- ▶ Întâlnirile de check-in trimestriale facilitează discuțiile dintre manageri și angajați pe marginea obiectivelor, revizuirea progresului și schimbul de feedback.
- ▶ Obiectivele de dezvoltare din Quercus ajută organizația în planificarea dezvoltării și monitorizarea progresului.



Q&A



Contact:



**Madalina Racovitan**

Partner, Head of People Services  
mracovitan@kpmg.com



**Claudia Stan**

Senior Manager, People Services  
cstan@kpmg.com



**Noemi Forro**

Markets & Business Coordinator  
nforro@kpmg.com



[kpmg.com/socialmedia](https://kpmg.com/socialmedia)



[kpmg.com/app](https://kpmg.com/app)

The information contained herein is of a general nature and is not intended to address the circumstances of any particular individual or entity. Although we endeavour to provide accurate and timely information, there can be no guarantee that such information is accurate as of the date it is received or that it will continue to be accurate in the future. No one should act on such information without appropriate professional advice after a thorough examination of the particular situation.

© 2020 KPMG Romania S.R.L., a Romanian limited liability company and a member firm of the KPMG network of independent member firms affiliated with KPMG International Cooperative (“KPMG International”), a Swiss entity. All rights reserved.

The KPMG name, logo and “cutting through complexity” are registered trademarks or trademarks of KPMG International.