




ОТЧЕТ ПО КОРПОРАТИВНОЙ
СОЦИАЛЬНОЙ
ОТВЕТСТВЕННОСТИ

2015



Бизнес – это всегда ответственность
перед обществом

	1. КОМПАНИЯ стр. 3
	История компании стр. 4
	ICL Services в цифрах стр. 5
	География работы стр. 5
	2. ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ стр. 6
	Ключевые принципы в области КСО стр. 6
	3. ЛУЧШИЕ СТАНДАРТЫ УПРАВЛЕНИЯ стр. 9
	Структура ICL Services стр. 9
	Факты о сотрудниках стр. 9
	5 основных ценностей стр. 10
	7 примеров ответственного отношения к трудовым практикам стр. 10
	4. ДЕЛОВЫЕ ПРАКТИКИ стр. 17
	Этика международного бизнеса стр. 17
	Честная конкуренция во всем стр. 17
	Знать должен каждый стр. 18
	5. ОКРУЖАЮЩАЯ СРЕДА стр. 19
	Когда мы задумались об экологии? стр. 19
	Волонтерство как преимущество стр. 19
	Примеры стр. 20
	6. С ЗАБОТОЙ О КЛИЕНТЕ стр. 21
	Lean в интересах клиента стр. 21
	Мониторинг состояния ИТ-инфраструктуры стр. 22
	Системный подход стр. 22
	Интеллектуальная автоматизация стр. 23
	Доступность информации стр. 23
	Безопасность бизнеса клиента стр. 24
	Работа в профессиональных сообществах стр. 25
	Поддержание высокого уровня удовлетворенности клиентов стр. 26
	7. ОБЩЕСТВЕННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ И РАЗВИТИЕ стр. 27
	Спонсорская поддержка научных и учебных мероприятий стр. 27
	Помощь детям стр. 27
	Найти возможность улучшить мир – это легко! стр. 28
	Фундаментальное образование на базе вузов стр. 28
	Олимпиады для студентов стр. 29
	Корпоративные стипендиальные программы стр. 30
	Стажировки стр. 30
	Специализация. Краткосрочные курсы стр. 31
	8. ОСНОВА БИЗНЕСА - ЛЮДИ стр. 32
	Здоровье: медицина стр. 32
	Wellness и спорт стр. 33
	Поддержка со стороны компании – уверенность сотрудника стр. 34

ICL Services – пионеры профессионального ИТ-аутсорсинга в России.

Мы являемся ИТ-сервисной компанией в Группе компаний ICL и работаем на международном рынке ИТ-аутсорсинга с 1991 года.



7 место в рейтинге крупнейших поставщиков услуг ИТ-поддержки 2014 (*по данным CNews Analytics)



Более **50** крупных клиентов из **26** стран мира



Поддержка **24/7/365** на английском, французском, немецком и русском языках.



Работа строится на международных стандартах качества, контроля и безопасности:

- ▶ ISO 27001
- ▶ ISO 9001-2011

КОМПАНИЯ ICL SERVICES ОБЕСПЕЧИВАЕТ:

- ▶ комплексное обслуживание всех компонентов ИТ-инфраструктуры от дата-центров и рабочих станций пользователей до комплексных критических бизнес-приложений с использованием современных методологий и гибких сервисных моделей
- ▶ гарантированную доступность ИТ-инфраструктуры и приложений, а также полное соответствие соглашению об уровне предоставления услуг (SLA)
- ▶ минимизацию и разделение рисков управления ИТ-инфраструктурой компании с заказчиком услуг
- ▶ трансформацию и модернизацию ИТ-инфраструктуры, используя эффективные технологии
- ▶ рост показателей эффективности бизнеса за счет надежных и стабильных ИТ-услуг



ИСТОРИЯ КОМПАНИИ

2014 В этом году, когда количество сотрудников превысило 800 человек, а глобальных клиентов стало более 50, Russia GDC выходит на российский рынок под брендом ICL Services.

2013 Для реализации на рынке России самостоятельной стратегии развития, Группа компаний ICL выходит из состава группы компаний Fujitsu. При этом Russia GDC продолжает сотрудничество с компаниями группы Fujitsu в статусе «Fujitsu's preferred supplier of Services».

2012 Открыто подразделение Fujitsu Russia GDC в Воронеже.

2008 Становление Infrastructure Services. Начало предоставления услуг удаленного администрирования ИТ-инфраструктуры клиентов.

2007 Создание центра компетенций по комплексным решениям для автоматизации розничной торговли и логистики. Становление Application Services (AS) и Test and Validation (T&V) - в последующем - Workplace Services (WS). За счет экспертизы в логистике и ритейл в 2014 году AS было сформировано в Business Application Services.

2006 Образование Fujitsu Russia GDC (впоследствии ICL Services) в качестве отдельного подразделения ICL – КПО ВС.

1997 Группа компаний Fujitsu выкупает компанию International Computers Limited (ICL) и проводит ее ребрендинг в Fujitsu Services. Разрабатывается новая модель бизнеса, формируется команда квалифицированных менеджеров. С этого момента ICL-КПО ВС входит в группу компаний Fujitsu.

ICL SERVICES В ЦИФРАХ

6,45 PByte
хранилищ
данных

**более
14 000** серверов
и сетевых
устройств

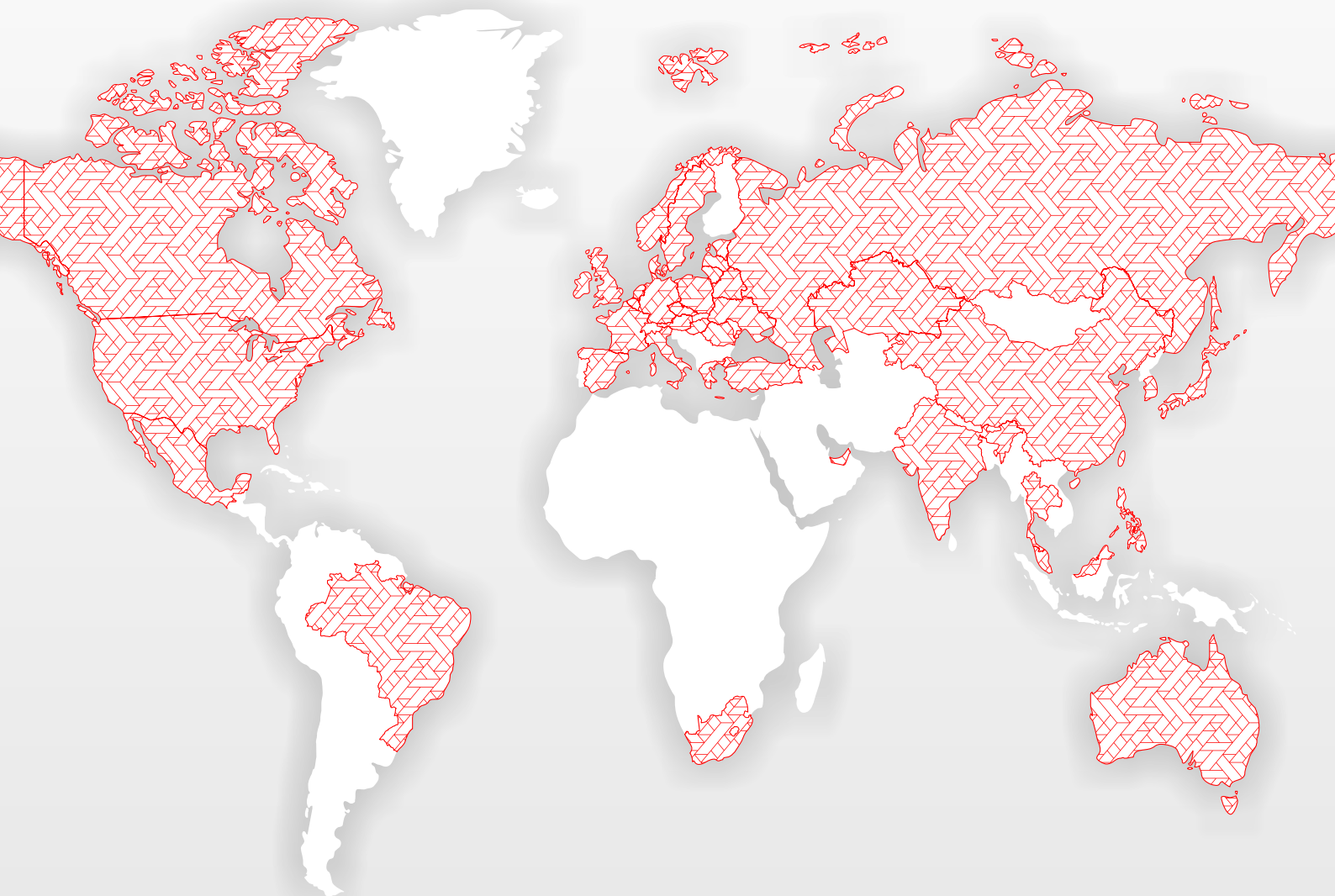
250 бизнес-
приложений
на поддержке

60 000
пользователей

5 лет- средняя
продолжительность
типовых сервисных
контрактов компании

99,8% уровень
соблюдения
SLA*

ГЕОГРАФИЯ РАБОТЫ



ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

Компания ставит перед собой следующие **ЦЕЛИ** в области корпоративной социальной ответственности:

- ▶ Повышение лояльности сотрудников за счет их большей вовлеченности в решение социально-значимых вопросов.
- ▶ Способствование устойчивому развитию общества на территориях, где Компания ведет бизнес.
- ▶ Создание дополнительного фактора конкурентоспособности Компании за счёт формирования положительной репутации на внутреннем и международных рынках.

ЗАДАЧИ Компании в области Корпоративной Социальной Ответственности:

- ▶ Интеграция принципов Корпоративной Социальной Ответственности в деятельность Компании.
- ▶ Создание механизмов определения и учёта в деятельности Компании интересов заинтересованных сторон, а также информирования заинтересованных сторон о результатах деятельности Компании в области социальной ответственности.
- ▶ Получение дополнительного положительного эффекта от социальных активностей Компании и увеличение стоимости ее бренда.
- ▶ Повышение качества управления деятельностью Компании в сфере Корпоративной Социальной Ответственности за счет организации системной работы. Организация процесса планирования деятельности в области Корпоративной Ответственности, повышение эффективности затрат на ее реализацию.
- ▶ Контроль и управление уровнем репутационного риска Компании в части вопросов, относящихся к области Корпоративной Социальной Ответственности.

КЛЮЧЕВЫЕ ПРИНЦИПЫ В ОБЛАСТИ КОРПОРАТИВНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ



Компания осознает свою ответственность за экономические, социальные и экологические последствия своей деятельности и придерживается следующих принципов, определенных международным стандартом ISO 26000:

Принцип этичного поведения

Компания рассматривает в качестве этичного такое поведение своих сотрудников, которое соответствует Миссии Компании и ее ценностям.

Принцип уважения интересов заинтересованных сторон

Компания ведёт постоянный диалог с заинтересованными сторонами, на регулярной основе выявляет, оценивает и принимает во внимание ожидания и интересы заинтересованных сторон с помощью встреч, интервью, опросов, анализа обращений.

Принцип соблюдения прав человека

Компания уважает права человека, понимая, что они нераздельно применимы в стране присутствия Компании, любых культурах и при любых обстоятельствах, предпринимает меры по их соблюдению, полагает недопустимым получение выгоды от ситуаций, когда законодательство или его применение не обеспечивает соразмерной защиты прав человека.

Принцип соблюдения верховенства закона и международных норм поведения

Компания соблюдает все применимые к ней законы и нормативные акты, предпринимает меры по выявлению и изучению применимых к ней законов и нормативных актов, информирует сотрудников об ответственности за их соблюдение и способствует принятию соответствующих и своевременных мер по обеспечению соблюдения закона во всех юрисдикциях, где Компания осуществляет свою деятельность.

Принцип прозрачности

Компания стремится раскрывать в понятной, точной и полной форме и в разумной и достаточной степени политику, решения и деятельность, за которые она несет ответственность, включая их известное и вероятное воздействие на общество, экономику и окружающую среду. Принцип прозрачности не подразумевает раскрытия Компанией конфиденциальной информации или информации, предоставление которой может повлечь нарушение юридических и коммерческих обязательств, обязательств обеспечения безопасности и неприкосновенности частной жизни.

Принцип подотчетности

Компания осознаёт необходимость регулярной отчётности о воздействии своей деятельности на общество, экономику и окружающую среду. Компания рассматривает конструктивную критику заинтересованных сторон как источник совершенствования своей деятельности и будет отвечать на такую критику, включая принятие мер, направленных на предотвращение повторения негативных воздействий. Сферой применения и объектом управления Корпоративной Социальной Ответственности являются взаимоотношения Компании с основными заинтересованными сторонами. В целях реализации настоящей Политики Компания выделяет основные заинтересованные стороны и их классы (*Таблица 1*).

С целью организации управления взаимоотношениями с заинтересованными сторонами, Компания фокусирует свою деятельность в сфере Корпоративной Социальной Ответственности на приоритетах, приведённых в *Таблице 2*.

Таблица 1. Определение и классификация основных заинтересованных сторон

Группа	Обоснование
Заказчики	Заказчики являются потребителями услуг Компании. От их предпочтений существенно зависит устойчивость бизнеса Компании.
Сотрудники	Компания является крупным работодателем. Сотрудники - основной актив Компании, они работают с заказчиками и формируют репутацию Компании, обеспечивают реализацию стратегических и бизнес-задач Компании.
Общество (местные сообщества)	Компания активно взаимодействует с обществом (местными сообществами). Ее деятельность неразрывно связана с социальной и экологической средой, в которой она работает.
Учредители и инвесторы	Компания заинтересована в прозрачных и открытых взаимоотношениях со своими учредителями и инвесторами.
Государство	Компания является основным подразделением крупного налогоплательщика. Государство является важным партнёром Компании.

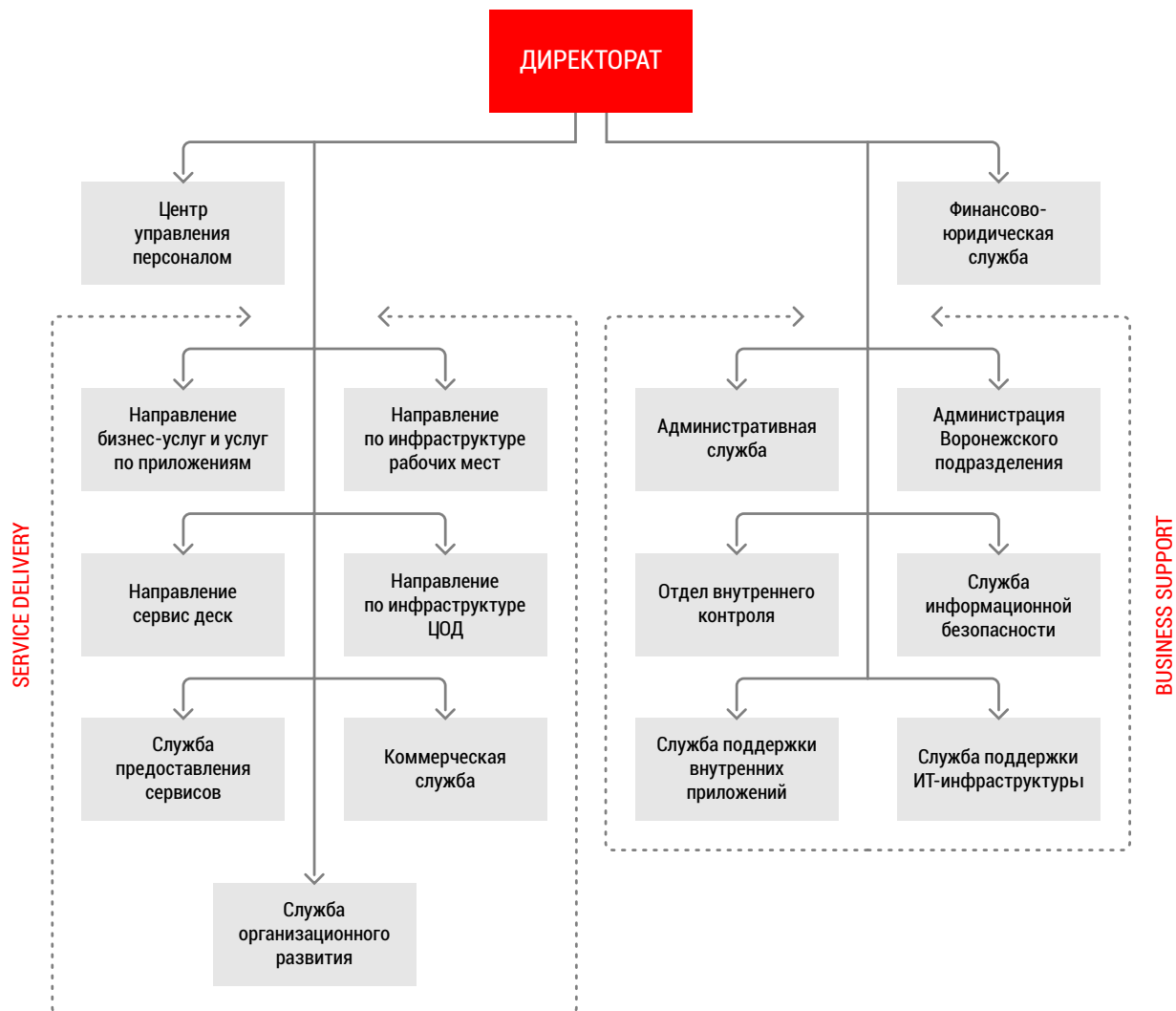
Таблица 2. Приоритеты Компании в области Корпоративной Социальной Ответственности

Группа заинтересованных сторон	Приоритеты Корпоративной Социальной Ответственности
Заказчики	Обеспечение качества услуг и продуктов. Обеспечение доступности услуг.
Сотрудники	Инвестиции в человеческий капитал. Поддержка института семьи.
Общество (местные сообщества)	Благотворительность и спонсорство. Минимизация негативного воздействия на экологию.
Учредители и инвесторы	Ответственное корпоративное поведение.
Государство	Содействие экономическому развитию регионов, где Компания ведет свою деятельность.



ЛУЧШИЕ СТАНДАРТЫ УПРАВЛЕНИЯ

СТРУКТУРА ICL SERVICES



ФАКТЫ О СОТРУДНИКАХ ICL SERVICES

ОБЩАЯ ЧИСЛЕННОСТЬ = 840 ЧЕЛОВЕК



Для получения эффективного результата важны не только профессиональные знания и навыки. Важно, какие **ценности** разделяют сотрудники Компании.



ПРАВИЛА – совместно накопленные знания и опыт, помогающие нам в работе и общении



РАЗВИТИЕ – постоянное совершенствование для решения задач и достижения новых целей



РЕЗУЛЬТАТ – итог совместных усилий, полностью удовлетворяющий нас и клиентов



ДОВЕРИЕ – уверенность в ответственности и надежности друг друга



ОТВЕТСТВЕННОСТЬ – способность и готовность отвечать за результат

7 ПРИМЕРОВ ОТВЕТСТВЕННОГО ОТНОШЕНИЯ К ТРУДОВЫМ ПРАКТИКАМ

1. Compliance и связь с первыми лицами компании

Сотрудникам необходима уверенность в том, что их мнение учитывается и влияет на ситуацию в компании, а также чувство защищенности. В ответ на эти ожидания у нас сформирована своя система.

- ▶ Основные рабочие процессы регламентируются процессными документами, которые находятся в общем доступе. Они позволяют с уверенностью принимать решения в сложных ситуациях.
- ▶ В сложных нерегламентированных ситуациях тоже есть ориентир – Кодекс корпоративной этики. Над его содержанием на протяжении 6 месяцев непосредственно работали более 50% сотрудников (формат – личные обсуждения и общие опросы), периодически подводя предварительные итоги, представляя их на суд всех сотрудников и внося коррективы. Кодекс действительно стал носителем корпоративного духа.

- ▶ Каждый сотрудник может конфиденциально сообщить о нарушениях внутренних и внешних требований в масштабах компании. Это «красная кнопка» – средство мгновенного онлайн-уведомления ответственных сотрудников (compliance-менеджера, топ-менеджеров) о нарушениях в сфере прав человека, законодательства в целом, репутационных угроз компании, а также грубого нарушения корпоративных ценностей.



БОЛЕЕ 50%

сотрудников на протяжении 6 месяцев работали над содержанием Кодекса корпоративной этики

- ▶ В компании отлажена двусторонняя коммуникация «сотрудник-менеджер». Наиболее интересный ее канал – между сотрудниками и директоратом. В этом канале два ключевых компонента. Во-первых, ежеквартально топ-менеджеры проводят встречу с сотрудниками – Strategy update. Топ-менеджеры рассказывают всей команде ICL Services об основных событиях и достижениях компании; сотрудники могут публично задать самые важные вопросы, внести предложения и получить ответ от первых лиц. Если кто-то не может посетить встречу лично, он может посмотреть онлайн-трансляцию или, позже, просмотреть видеозапись события. Во-вторых, это специальные адреса e-mail для конфиденциальных вопросов (по зарплате, для вопросов топ-менеджерам и др.). Доступы к ним имеют только ответственные лица. А в неотложных случаях каждый сотрудник имеет право напрямую обратиться к директору и исполнительному директору компании.

2. Ответственность в области оценки профессиональной эффективности

В компании разработана автоматизированная система оценки эффективности на основе KPI (ключевые показатели эффективности). Ее основные принципы:

- ▶ прозрачность – все критерии оценки известны всем участвующим сторонам (и сотрудникам, и их руководителям);
- ▶ объективность – высокая степень автоматизации защищает от ошибок из-за человеческого фактора;
- ▶ обоснованность – KPI каждого сотрудника подобраны так, чтобы отражать его вклад в бизнес-результаты компании.

Отметим, что во время ввода этой системы она в течение 9 месяцев проходила «альфа-тестирование» (примерно 15% сотрудников) и «бета-тестирование» (100% сотрудников работали с системой оценки и давали обратную связь, необходимую для ее настройки и улучшения). Это еще один из примеров открытости и ответственности Компании перед своими сотрудниками.



100%

сотрудников участвовали в тестировании автоматизированной системы оценки эффективности



3. Ответственность в вопросах корпоративного обучения

В нашей компании действует корпоративная система обучения и развития. Ее концепция напоминает Lifelong learning: сотрудникам предоставляются возможности для непрерывного профессионального развития, ориентированные и на их интересы, и на бизнес-потребности компании.

Этап 1. Предварительная подготовка

Многие сотрудники начинают учиться в ICL Services задолго до поступления на работу.

- ▶ ICL Services участвует в фундаментальном высшем образовании, работая совместно с КФУ и КНИТУ-КАИ – ведущими вузами, обучающими по ИТ-специальностям. Основа образования – проект Fujitsu Labs, организованный при участии давнего партнера ICL Services, корпорации Fujitsu. Студенты в течение 2-3 семестров проходят специализацию. Занятия у них ведут ИТ-специалисты ICL Services, и теоретический университетский курс дополняется практикой на базе реальных бизнес-задач компании. ICL Services также сотрудничает с КФУ в рамках специальных проектов (например, по искусственному интеллекту), а с КНИТУ-КАИ – совместных образовательных программ.
- ▶ Компания проводит олимпиады для студентов. Они выявляют талантливых молодых людей, чтобы затем содействовать их развитию в ИТ-сфере.
- ▶ Стипендиальные программы ICL Services поддерживают молодых ИТ-специалистов.
- ▶ Многие студенты и молодые специалисты проходят стажировки в компании. ICL Services сотрудничает при этом с вузами и вендорами.
- ▶ Наконец, проводятся краткосрочные курсы по ИТ-специализации. Одни – для студентов профильных вузов, другие – для всех желающих молодых специалистов. Для многих такие курсы, завершающиеся получением сертификата об окончании, становятся способом повышения квалификации.



Андрей Крехов, заместитель директора по специальным программам ICL Services, отмечает: *«Одна из целей компании – развивать рынок труда в сфере ИТ, а также готовить молодых специалистов для нужд компании»*. Описанная система предварительного образования служит достижению этих целей.



БОЛЕЕ 50%

стажеров и

БОЛЕЕ 60%

выпускников краткосрочных курсов пришли на работу в ICL Services в 2015 году*

*Однако ни в каком случае от студентов не требуется обязательство по трудоустройству.

Этап 2. Профессиональное развитие – совместная ответственность сотрудника и компании

Направление **Training & Development (T&D)** отвечает за организацию и поддержку обучения и сертификацию сотрудников, а также их профессиональное и карьерное развитие.

Для сотрудников ICL Services открываются еще более впечатляющие перспективы. Система T&D в компании построена так, чтобы предоставить максимальные возможности сотрудникам, заинтересованным в своем развитии.

Основные направления T&D – это:

- ▶ Внутреннее обучение силами корпоративных тренеров. Проводятся и тренинги по soft skills, и семинары, исследовательские проекты и курсы по ИТ-специальностям. Внутреннее обучение ежегодно проходят 95% сотрудников. Почти все пользуются корпоративной библиотекой с наиболее современной профессиональной и бизнес-литературой.
- ▶ Внешнее обучение. Компания полностью оплачивает его, заключая с сотрудником «ученический договор». Более 50 провайдеров обучают наших сотрудников по технологиям и стандартам Microsoft, Cisco, Oracle, Citrix, Linux, VmWare, EMC, IBM, Red Hat, ITIL, Prince2, CA Technologies, Oracle Solaris и т.д. Также специалисты компании участвуют в ключевых ИТ-мероприятиях и конференциях по всему миру. Ежегодно 70% сотрудников проходит внешнее обучение.
- ▶ 84% сотрудников ежегодно сдают сертификационные экзамены, которые также оплачиваются компанией.

- ▶ Обучение на внутренних и внешних онлайн-курсах. Кроме того, наши сотрудники имеют неограниченный доступ к iLearn – учебному portalу Fujitsu. iLearn содержит сотни курсов по soft skills, ИТ-стандартам и специальностям и позволяет получать знания в любой момент времени и из любой точки мира. Эти возможности исключительно востребованы, и каждый год 98-100% сотрудников компании учатся онлайн.
- ▶ Языковое обучение. ICL Services – одна из немногих в России (и, возможно, единственная в своем регионе) ИТ-компания, где есть внутренняя школа иностранных языков. Кроме того, сотрудники проходят обучение у нескольких внешних провайдеров обучения.
- ▶ Разработка индивидуального плана развития. Любой сотрудник может пройти обучение на семинаре и узнать, как правильно спланировать свое развитие, какие способы и методы развития будут самыми эффективными именно для него. Эксперты команды T&D составляют рекомендации по развитию нужных компетенций, включая в них проверенные на практике курсы, тренинги, методики. Успешные сотрудники делятся своим опытом саморазвития. А самые лучшие курсы, внутренние тренинги и т.д. включаются в обязательные программы развития.



95% сотрудников проходят обучение

84% сотрудников ежегодно сдают сертификационные экзамены

98-100% сотрудников учатся онлайн

Также в компании действует ряд специальных внутренних учебных программ. Две из них особенно интересны.

- ▶ Программа подготовки управленческого кадрового резерва – программа развития менеджерских компетенций. Она действует уже 4 года; в компании работает 43 сотрудника, прошедших ее. 65% из них по завершении кадрового резерва заняли руководящие позиции.
- ▶ В 2013 году T&D-специалистами была разработана уникальная программа подготовки внутренних тренеров. Пройдя 3-месячный курс, сотрудники наращивают компетенции тренера, лидера и оратора. Эти компетенции тут же применяются на практике, чтобы эффективнее проводить внутренние технические воркшопы, курсы и тренинги. Другими словами, программа подготовки внутренних тренеров повышает качество подготовки сотрудников.

Ответственность сотрудников – воспользоваться предлагаемыми возможностями.

4. Высокий потенциал – устойчивое развитие

Созданная система профессионального развития позволяет сотрудникам повысить свою профессиональную квалификацию и ценность. На практике это выразилось в устойчивом поступательном развитии компании. Оставляя в стороне количество новых проектов, запущенных ICL Services с 2006 года, отметим несколько примеров.

- ▶ Подписание контрактов с глобальными клиентами (Itella, Sanofi, Ренессанс Капитал и др.), установившими максимально высокие стандарты качества.
- ▶ Масштабные структурные изменения 2014-2015 года, когда компания сформировала новые направления по наиболее востребованным услугам (например, по инфраструктуре рабочих мест, Service Desk и др.). Для этого пришлось очень быстро сформировать/расширить команду, задействованную в предоставлении услуг. Поскольку на региональном рынке труда существовал дефицит необходимых специалистов, задача была решена благодаря внутренней системе профессионального развития.
- ▶ Непрерывное расширение штата компании (более чем в 10 раз за 9 лет), связанное с ростом количества и объема проектов и выразившееся в найме новых сотрудников даже в условиях экономических потрясений 2008 и 2014-2015 года. В итоге компания – один из крупнейших налогоплательщиков своего региона, работающих в ИТ.
- ▶ Открытие новых офисов на территории России. В настоящий момент ICL Services создала рабочие места в 6 городах России, включая Казань (головной офис), Москву и Санкт-Петербург.
- ▶ Высокая компетентность сотрудников сделала ICL Services востребованным поставщиком услуг среди европейских клиентов. Это обусловило необходимость открыть дополнительный офис в Европе.





65%

сотрудников заняли
руководящие позиции
по завершении программы
кадрового резерва

5. Ответственность в отношении условий труда

Помимо современных офисов, наличия медкабинетов, столовых и обустроенных корпоративных спортплощадок в компании проходит ежегодная аттестация рабочих мест. В рамках аттестации проводится оценка эффективности работы сотрудника в текущей должности, а также готовность выполнять работу в следующей должности.

Безопасность рабочих мест в ICL Services проверяется независимыми внешними экспертами с государственной аккредитацией. Оценка фокусируется на наличии/отсутствии вредных факторов, угрожающих здоровью сотрудников. Согласно результатам, полученным в 2015 году, условия труда соответствуют нормативным требованиям.

6. Открытость компании в вопросах найма

Компания несет ответственность по отношению к своим соискателям. Она выражается в прозрачных условиях приема на работу и объективной оценке, которая вырабатывается в ходе серии собеседований.

Еще один пример ответственности ICL Services – открытость по отношению к соискателям. Компания пользуется всем современным инструментарием рекрутинга, но особое внимание уделяет программам, которые делают ее наиболее открытой и доступной для кандидата:

- ▶ постоянное участие в ярмарках вакансий и встречах со студентами, когда соискатели могут узнать любую информацию в личном разговоре с рекрутером.
- ▶ программа рекомендаций: сотрудники приглашают на работу своих знакомых. Компания стимулирует рекомендателей через систему бонусов и философию ответственности за команду: «если вы пригласите в ICL Services правильных людей, в команде будет комфортно и мы добьемся вдохновляющих результатов». Соискатели получают от сотрудников максимально объективную оценку плюсов и минусов трудоустройства, и это дает феноменальные результаты! Например, в одной из команд по поддержке приложений почти половина сотрудников вместе учились в университете, а потом пришли в ICL Services по рекомендациям друг друга.



7. Другие аспекты ответственности

Мы стремимся учитывать обстоятельства, в которых находятся сотрудники компании. На практике это, например, означает, что:

- ▶ сотрудники, в чьей жизни произошло радостное (свадьба, рождение ребенка) или трагическое (смерть близких) событие, могут рассчитывать на дополнительный отпуск и дополнительные выплаты.
- ▶ один из родителей получает не только декретный отпуск, но и дополнительный ежемесячный выходной вплоть до совершеннолетия ребенка;
- ▶ работающим в ICL Services инвалидам предоставляются особые условия – 2 дополнительных дня к отпуску;





Многолетний международный опыт работы компании ICL Services показал: применение антикоррупционных мер может стать не только номинальным следованием букве закона, но и философией рыночной деятельности.

ЭТИКА МЕЖДУНАРОДНОГО БИЗНЕСА

Занимая одно из ведущих мест на ИТ-рынке России на протяжении многих лет, компания ICL Services ведет честную и открытую борьбу за клиентов, предоставляя высокий уровень сервиса, применяя полученный опыт и используя мировые практики в области предоставления ИТ-сервисных услуг. География клиентов ICL Services, представленная 26 странами мира, способствовала формированию единого подхода к соблюдению сотрудниками компании антикоррупционного законодательства России и других стран присутствия и на настоящий момент работа по противодействию коррупции занимает важное место в политике социальной ответственности компании.

В компании:

- ▶ разработана собственная, обязательная к исполнению антикоррупционная политика, которая содержит нормы, принципы, процедуры взаимодействия с государственными структурами, политическими партиями, деятельностью в сфере благотворительности.
- ▶ работа ведется в соответствии с политикой нулевой терпимости взяточничества и фактов коррупции.
- ▶ назначен Комплаенс-менеджер (Compliance Manager), в обязанности которого входит противодействие незаконным практикам и обеспечение функционирования системы внутреннего контроля и управления рисками, связанными с коррупцией.

ЧЕСТНАЯ КОНКУРЕНЦИЯ ВО ВСЕМ

Антикоррупционная политика компании ICL Services направлена на формирование корпоративной культуры не только в отношении собственных сотрудников, но и среди партнеров. *«Бизнес должен принимать непосредственное и активное участие в противодействии коррупции, иметь четкие позиции по данному вопросу»*, - считает директор компании ICL Services **Сергей Соловьев**



Соблюдение норм этики партнерами и поставщиками оказывает непосредственное влияние на формирование положительного имиджа компании. Поэтому при работе с партнерами, поставщиками и клиентами ICL Services:

- ▶ придерживается принципа недопустимости коррупции.
- ▶ включает в контракты нормы действующего антикоррупционного законодательства.

- ▶ проводит внутренний аудит поставщиков, с которыми имеем право вести свой бизнес, в ходе которого применяются критерии качества и цены, репутации, а также способности соблюдать все соответствующие требования законодательства.
- ▶ ожидает от своих поставщиков работы в соответствии с принципами, изложенными в «Стандартах международного бизнеса», документе, представляющим собой свод критериев оценки бизнеса и технологий и используемым на сегодняшний день всеми игроками мирового рынка в качестве эталонной основы стандартизации.

ЗНАТЬ ДОЛЖЕН КАЖДЫЙ

«Профилактика – важное направление в работе с персоналом, - отмечает директор по персоналу ICL Services **Алсу Глинская**. – Все сотрудники при приеме на работу знакомятся с правилами деловой этики, проходят обучающие программы противодействия коррупции, предусматривающие блок тестирования и информируются о таком понятии, как «конфликт интересов», когда личная заинтересованность сотрудника может повлиять на принятие им решения».

В рамках противодействия коррупции в компании действует:

- ▶ обучение персонала с обязательным тестированием знаний антикоррупционной политики и внутренних правил деловой этики, которое ежегодно проходят все без исключения сотрудники.
- ▶ возможность уведомления Комплаенс-менеджера о замеченных им нарушениях.
- ▶ возможность уведомления о деятельности, имеющей коррупционную составляющую и других незаконных практиках коллег в специальном разделе на корпоративном портале



Антикоррупционная политика компании гарантирует защиту сотрудникам от преследований и угроз.

КОГДА МЫ ЗАДУМАЛИСЬ ОБ ЭКОЛОГИИ?

Корпоративные активности по охране окружающей среды впервые появились у нас в 2012-2013 году. Основными предпосылками для них стали:

- ▶ опыт и пример клиентов (европейских, японских, австралийских, отечественных и глобальных компаний);
- ▶ интерес наших сотрудников (средний возраст 31 год), их готовность участвовать в экологических инициативах.

ВОЛОНТЕРСТВО КАК ПРЕИМУЩЕСТВО

Чаще всего в ICL Services источником новых экологических инициатив, расширяющих зону ответственности компании, выступает группа добровольцев: коллеги находят «экологическую» уязвимость в том или ином процессе и возможность ее устранения. Затем, как правило, предложение попадает в Службу организационного развития или HR-службу. Если проект крупный, он выносится на рассмотрение руководства компании и экспертов (экономисты, юристы, специалисты административной службы и так далее), защищается бизнес-кейс.

Первыми реализованными инициативами стали очистка озер, а также сбор и утилизация батареек. В обоих случаях инициаторами становились сотрудники-волонтеры, а компания оказывала проекту необходимую поддержку. Эта схема со временем стала основной.

ПРИМЕРЫ

Вот несколько примеров инициатив, успешно реализованных в ICL Services.

- ▶ **Очищение пригородных озер от мусора.** Эта инициатива стала одной из первых для компании и превратилась в ежегодную традицию. Как правило, на очистку водоемов собирается от 10 до 30 добровольцев. Компания предоставляет необходимый для уборки инвентарь, а также транспорт. Кроме того, волонтеры ICL Services поддерживают местные благотворительные инициативы по защите и восстановлению естественной природной среды.
- ▶ **Сбор и утилизация батареек.** Достаточно было просто установить специальные урны в офисах компании и обеспечить регулярный вывоз выброшенных в них батареек на пункт утилизации – сотрудники с энтузиазмом поддержали начинание. Теперь из офисов ежегодно вывозится и утилизируется более 100 кг токсичных отходов, которые иначе загрязняли бы территорию почву. Этот опыт был расширен на сбор бумаги для повторного использования (в офисах установлены ящики для макулатуры); планируется организовать также сбор и утилизацию пластика.
- ▶ **Озеленение.** За счет компании проведено озеленение территории в пригородном поселке, где находится один из офисов, осенью 2015 года. Более 30 сотрудников-добровольцев приняли непосредственное участие в посадке деревьев.
- ▶ **Экономия электроэнергии.** После анализа энергопотребления на рабочих компьютерах были разработаны улучшенные планы энергопотребления, с точной и экономной настройкой перехода в «спящий» режим. На момент публикации статьи шло внедрение этих планов. Ожидается, что они помогут снизить расход электроэнергии на 130000 кВт-ч ежегодно. Еще до 35000 кВт-ч планируется сэкономить, с помощью установки специального энергосберегающего оборудования.
- ▶ **Использование канцелярских и бытовых предметов, изготовленных из эко-материалов.** Замена офисных мусорных пакетов, пластиковых стаканчиков и т.д. на биоразлагаемые поможет уменьшить загрязнение окружающей среды.
- ▶ **Изготовление корпоративной сувенирной продукции из эко-материалов.** Возможно, это небольшой вклад собственно в охрану и защиту окружающей среды. Зато это ясная декларация «зеленых» ценностей компании.

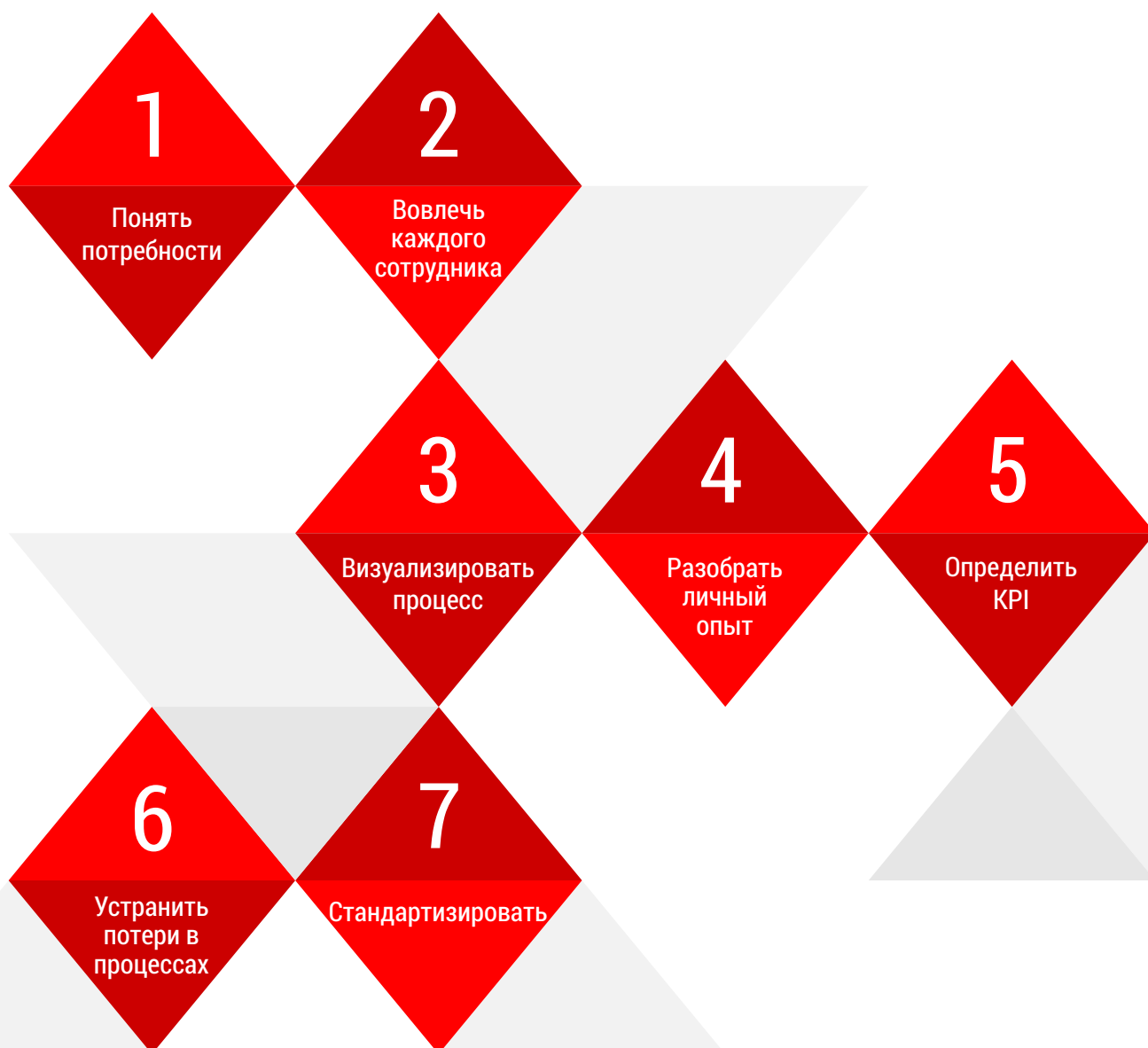


LEAN В ИНТЕРЕСАХ КЛИЕНТА

В декабре 2013 года в компании ICL Services началось внедрение инструментов бережливого производства (lean production) для постоянного улучшения в части понимания и выполнения требований клиентов через вовлечение всех сотрудников в данный процесс.

7 принципов помогают эффективнее выстраивать работу и становиться более клиентоориентированными в долгосрочной перспективе:

Таким образом, стандартной практикой в работе компании становится постоянный поиск путей улучшения процессов с вовлечением всего персонала Компании и постоянный контакт с клиентами для понимания и максимального выполнения их требований, что является первым важным шагом в клиентоориентированности.



МОНИТОРИНГ СОСТОЯНИЯ ИТ-ИНФРАСТРУКТУРЫ

В процессе предоставления сервиса проводится постоянный мониторинг ИТ-инфраструктуры заказчика с его согласия, чтобы иметь полную информацию о состоянии ИТ-инфраструктуры на любой момент времени, включая архивные данные. Это позволяет превентивно принимать решения и гарантированно поддерживать сервис на высоком уровне.

Кроме того, система мониторинга может быть интегрирована с ITSM системой. В этом случае создание инцидента по зафиксированному событию происходит автоматически и практически мгновенно. А необходимость в работе команды мониторинга вообще отпадает, что влечет за собой дополнительное снижение стоимости сервиса для заказчика.

СИСТЕМНЫЙ ПОДХОД

Работая с крупными клиентами, мы часто сталкиваемся с необходимостью выполнения однотипных, повторяющихся задач на множестве устройств, с массовыми изменениями конфигурации, с потребностью в регулярном или разовом сборе разнотипной статистики. Перечисленные задачи формируют солидную долю трудозатрат на обслуживание инфраструктуры и отнимают значительное время. Поэтому проект автоматизации большого количества поддерживаемых серверов, значительно увеличивает производительность системных администраторов. Одним из основных преимуществ решения для клиентов является отсутствие затрат на приобретение лицензий, составляющих, как правило, большую часть стоимости владения для такого рода систем.

Решение базируется на открытых, свободно распространяемых продуктах, интегрированных нами в одно целое и доработанных для решения тех задач, на которых максимально проявляются выгоды автоматизации. Оно вобрало в себя наш многолетний опыт поддержки ИТ-инфраструктур и лучшие отраслевые практики.

Важной для заказчика особенностью является возможность адаптации решения к его инфраструктуре.

Данный инструмент позволяет нам повышать удовлетворённость заказчиков путём снижения прямых затрат на поддержку серверов на 30%.



НА 30%

снижение прямых затрат
на поддержку серверов
благодаря автоматизации



ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНАЯ АВТОМАТИЗАЦИЯ

Анализ работы службы поддержки крупного промышленного предприятия показал, что в месяц поток инцидентов, возникающих в ИТ-инфраструктуре, составляет примерно в 2000 единиц. Из них примерно 60% инцидентов могут быть автоматизированы за счет гибкого и устойчивого подхода к машинному пониманию или **когнитивной архитектуре (КА)**. В результате накопленного опыта и проведенных исследований, были разработаны базовые структурные механизмы машинного понимания, достаточные для автоматической обработки до 50% инцидентов по линии Service Desk для удалённой поддержки ИТ-инфраструктур.

В ICL Services разработана и функционирует технологическая программная платформа, включающая:

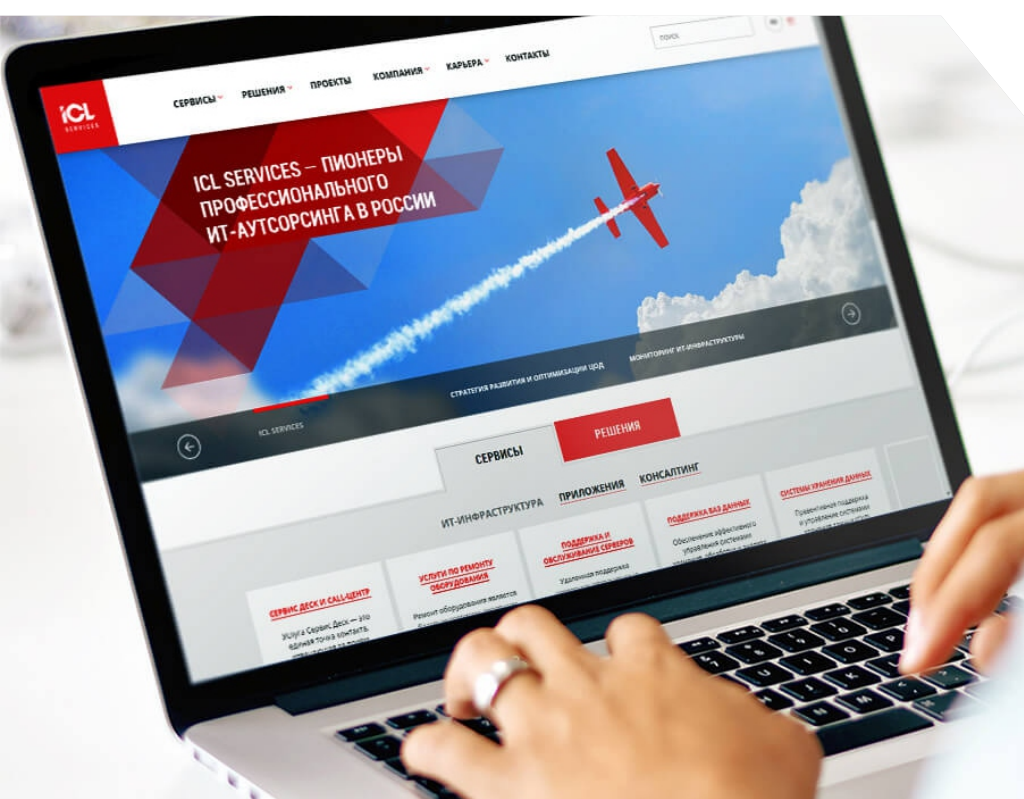
1. поддержку облачных СХД;
2. автоматизированную базу данных управления конфигурациями;
3. услуги по содержанию и ремонту оборудования;
4. сетевые и телекоммуникационные сервисы;
5. удалённую поддержку ИТ-инфраструктуры.

Основной целью органического развития технологической платформы является усовершенствование системы путём внедрения собственных наработок в области применения Искусственного Интеллекта через создание гибкой и устойчивой реализации КА. Способность к социальным взаимодействиям и автоматизированный комплекс удалённой поддержки ИТ-инфраструктур для обработки входящих инцидентов с минимальным вовлечением инженеров поддержки 1-2ых линий – ключевые требования КА.

ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ

Доступность информации формирует доверие клиентов компании и позволяет оставаться им в курсе последних событий и следить за деятельностью компании. Одним из способов получения такой информации является официальный сайт.

Сайт ICL Services был запущен в октябре 2014 года. На нем представлено широкое и подробное портфолио услуг, проектов и сервисов, ознакомившись с которым клиент может заказать презентацию, отправить вопрос эксперту или связаться с офисом компании по указанным в контактах данным.



Для удобства посетителей на сайте разработан «Помощник в выборе услуг», который является ориентиром в ИТ-инфраструктуре и сложном многообразии сервисов и решений аутсорсинга. Например, если клиенту необходима качественная и бесперебойная работа компьютеров, ему нужно выбрать иконку «Компьютер». Один клик и система сама подберет те услуги, которые помогут клиенту.

БЕЗОПАСНОСТЬ БИЗНЕСА КЛИЕНТА

Клиенты должны быть уверены на 100%, что, работая с вашей компанией, их бизнес будет защищен, не произойдет утечек информации и не будет никаких иных рисков информационной безопасности. Особенно это важно при работе с клиентами финансового сектора. Банковская сфера более щепетильно, чем любое другое направление бизнеса, относится к соблюдению требований информационной безопасности. Это обусловлено рисками и нормативными ограничениями, которые возникают в процессе передачи тех или иных ИТ-сервисов на аутсорсинг.



60%

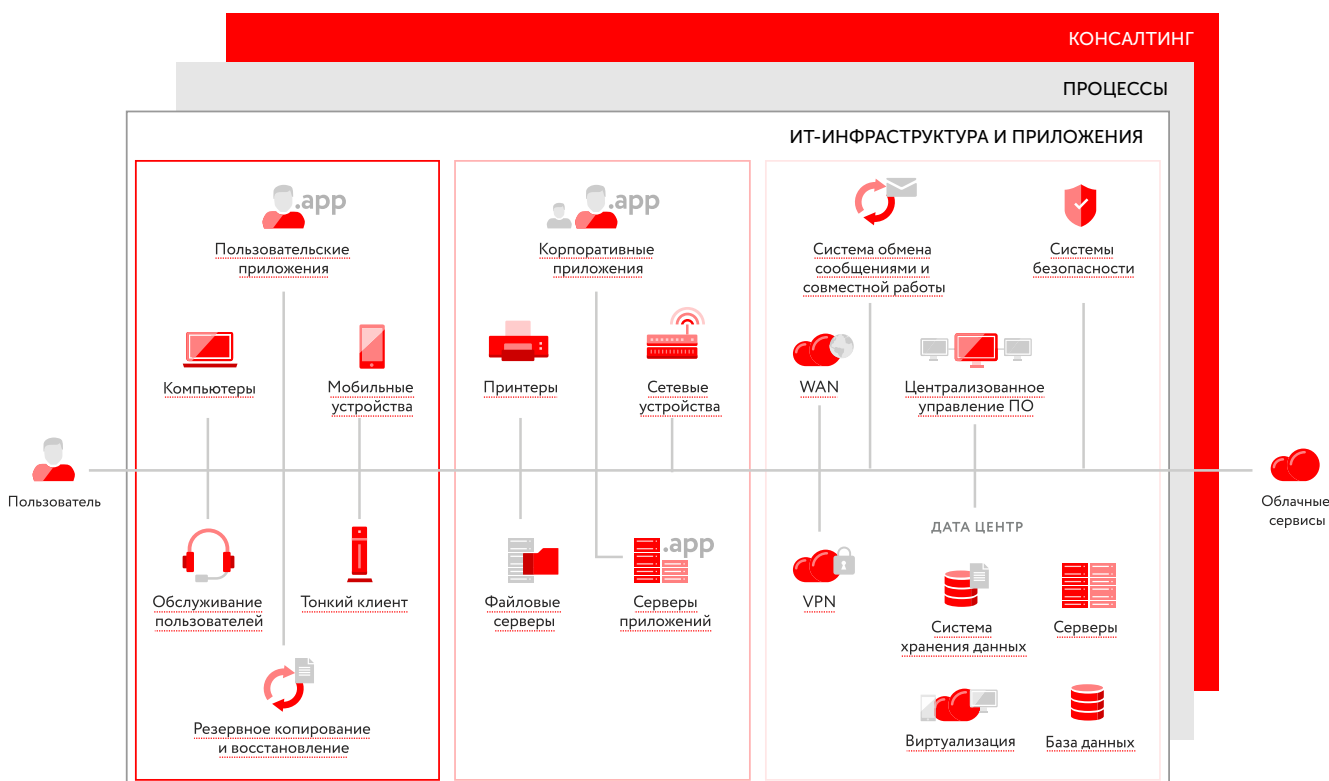
инцидентов могут быть автоматизированы за счет когнитивной архитектуры



ДО 50%

инцидентов по линии Service Desk могут быть обработаны автоматически

«Помощник в выборе услуг»



«Если банк решает передать аутсорсеру такие операции, как поддержка рабочих станций, сервис-деск или мониторинг ИТ-инфраструктуры, то риски безопасности в данном случае небольшие, - отмечает исполнительный директор ICL Services **Руслан Вагизов**. - Они достаточно просто минимизируются с помощью стандартных средств безопасности. Это, например, ограничение доступа аутсорсера к важной банковской информации (критичным серверам и приложениям), внедрение средств контроля доступа (единая точка входа, двухфакторная аутентификация, журналы регистрации) и защита каналов связи (VPN)».

Независимо от того, насколько критичными являются передаваемые на аутсорсинг ИТ-сервисы, заказчики ожидают от ИТ-аутсорсера соответствия базовому набору требований безопасности, выполнение которых позволит ему доверять и развивать с ним отношения, постепенно, переходя от простых к более сложным, а следовательно, и более рискованным сервисам. Самый простой для заказчика способ получить гарантии исполнения аутсорсером базовых требований безопасности – это наличие у аутсорсера действующего сертификата соответствия стандарту ISO/IEC 27001, выданного компетентной организацией, по результатам независимого аудита.

В целом, информационная безопасность является органической частью корпоративной культуры ICL Services. Сотрудники, как новые, так и давно работающие в компании, обязательно проходят регулярные сессии повышения осведомлённости, и ежегодное тестирование на знание правил информационной безопасности.



РАБОТА В ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ СООБЩЕСТВАХ

Членство в профессиональных сообществах позволяет компании проводить мероприятия, приглашая на них крупных заказчиков (реальных и потенциальных клиентов), организовывать мастер-классы и в целом проявлять активность по работе с клиентами «face to face».

ICL Services, являясь членом нескольких профессиональных сообществ (это, например, Некоммерческое партнерство РУССОФТ и Ассоциация стратегического аутсорсинга «АСТРА»), повышает экспертизу рынка в ИТ-аутсорсинге за счет постоянного обмена опытом, полученным в работе с международными проектами.



ISO/IEC 27001

работа по международному стандарту качества и безопасности

ПОДДЕРЖАНИЕ ВЫСОКОГО УРОВНЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КЛИЕНТОВ

Отслеживать показатели удовлетворенности ваших заказчиков нужно не раз в год, а каждый день. Для этого существует показатель уровня удовлетворенности - Customer Satisfaction (C-Sat). Так, за прошлый год, заказчики компании ICL Services оценили взаимодействие с ICL-Services и оказанные им услуги на средний балл 9,5 из 10.

Почему C-Sat так важен? Сбор обратной связи от клиентов компании проходит через проведение онлайн опросов и личных интервью с представителями заказчика. Это помогает компании узнать не просто уровень общей удовлетворенности услугами, но и отследить его по каждому аспекту деятельности компании в разрезе услуг. Например, в ICL Services разработан многоуровневый подход проведения опросов удовлетворенности, оценивающий предоставление услуг на 3-х уровнях: стратегическом, аккаунт, операционном. Сбор обратной связи помогает получить всестороннее представление о таких областях, как:

- ▶ стратегия (насколько ICL Services делает лучше и эффективнее компанию клиента);
- ▶ значимость (насколько услуги ICL Services удобны при ведении бизнеса и стоят ли они тех денег, которые заказчик за них платит);
- ▶ отношения (насколько хорошо компания понимает своего клиента, делится ли с ним своими best practices выполняет взятые на себя обязательства);
- ▶ ресурсы (насколько профессиональны человеческие ресурсы, участвующие в предоставлении услуг);
- ▶ проекты (насколько эффективно ведется управление проектами);
- ▶ сервис (насколько компания ICL Services достигает целевого уровня сервиса, реактивность и проактивность в решении проблем).

В ICL Services постоянное улучшение качества сервиса, предоставляемого клиентам, является неотъемлемой частью рабочего процесса. На всех сервисных проектах существует «План постоянного улучшения услуг» (Continuous Service Improvement Plan - CSIP), в котором регулярно фиксируются предложения по улучшению сервиса, и отслеживается их выполнение. Эти предложения могут быть направлены на повышение удовлетворенности клиента, доступности технических решений, сокращение количества инцидентов и т.п. Постоянная работа по улучшению сервиса позволяет обеспечить плановое (обычно ежегодное) снижение стоимости сервиса для клиента.



9,5 ИЗ 10

средний балл уровня удовлетворенности заказчиков компании ICL Services по оказанным им услугам



СПОНСОРСКАЯ ПОДДЕРЖКА НАУЧНЫХ И УЧЕБНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ

В число приоритетов ICL Services входит развитие локального рынка труда в сфере ИТ. Компания самостоятельно предпринимает для этого значительные усилия, а также традиционно поддерживает государственные и некоммерческие инициативы в сфере науки и образования.

- ▶ Компания стала генеральным спонсором Всероссийской олимпиады по информатике, предоставив для нее все необходимое оборудование и по окончании состязаний передав его в местные школы.
- ▶ Компания оказывает поддержку региональной государственной программе по созданию «электронной школы» – школьного образования, основанного на инновационных подходах и широком применении новых информационных технологий. Это вклад в развитие образования не только в своем регионе, но и, в случае достижения положительных результатов, по всей стране.
- ▶ В 2016 году состоится XIX международная научно-практическая конференция «ИТ в машиностроении, металлургии, ТЭК, химии в ритейле». Она имеет большое значение для обмена опытом в сфере разработки и производства наукоемкой техники и создания библиотеки передового отечественного и международного опыта информатизации бизнес-процессов. Компания является ее спонсором.

ПОМОЩЬ ДЕТЯМ

Другое важное направление социально-ориентированных инвестиций ICL Services – помощь детям.

Иногда это специальные благотворительные мероприятия, подобно отправке компьютерного оборудования школьникам Беслана после терактов 2004 года, предпринятой материнским брендом ICL Services – ICL-КПО ВС.

В других случаях – адресная помощь или участие в национальных/региональных благотворительных акциях (таких, как сбор средств для фонда «Линия жизни» или помощь Лаишевской школе-интернату). Одной из самых больших побед коллектива ICL Services стала помощь одному из сотрудников, 2-летней дочери которого был поставлен страшный диагноз – рак. В сбор средств на лечение включились десятки коллег. На срочном голосовании среди всех сотрудников единогласно (за вычетом одного ответа) было решено также отказаться от праздника в честь дня рождения компании и перевести бюджет мероприятия в пользу лечения ребенка. Спустя год непрерывной борьбы опухоль удалось удачно прооперировать, а оплатить лечение помог в том числе вклад сотрудников ICL Services.



НАЙТИ ВОЗМОЖНОСТЬ УЛУЧШИТЬ МИР – ЭТО ЛЕГКО!

Еще одной постоянной сферой ответственности ICL Services является поддержка средней школы №15. Компания традиционно шефствует над школой, по необходимости обеспечивая ее мебелью и оборудованием, помогая отремонтировать учебные классы и так далее. Среди других примеров участия ICL Services в жизни общества можно назвать:

- ▶ внутренние ярмарки, когда сотрудники сами готовят hand-made изделия и продают их коллегам, передавая всю выручку на благотворительные цели;
- ▶ спонсорскую поддержку студенческой спортивной команды;
- ▶ озеленение площадей города, а также прилежащих к офису компании территорий цветами и деревьями;
- ▶ финансовая поддержка одной из городских социальных столовых, которая обеспечивает горячей едой граждан, оказавшихся в трудном положении;
- ▶ поддержка ветеранов труда;
- ▶ ряд других социально-важных активностей на благотворительной основе.

В ICL Services точно знают: вокруг очень много возможностей улучшить мир. Главное – желание их увидеть!

ФУНДАМЕНТАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ НА БАЗЕ ВУЗОВ

Мы тесно сотрудничаем с ведущими вузами, специализирующимися на ИТ-образовании – КФУ и КНИТУ-КАИ.

С 2011 года в учебном центре ИТИС КФУ открыты Fujitsu Labs – совместный проект ICL Services с давним партнером, корпорацией Fujitsu. Не так давно состоялся набор-2015.

Студенты в течение 2-3 семестров проходят специализацию в лабораториях: изучают технологии, применяемые в ICL Services, и приобретают практический опыт по принципу «от простого к сложному». Дипломы обычно пишутся в рамках реальных проектов ICL Services. Занятия ведут ИТ-специалисты ICL Services (всего 24 курса), дополняя теоретический университетский курс реальной практикой из бизнес-задач компании.

Даниил Полях – один из студентов Labs в 2015 году – так оценивает свое образование: *«Нас обучают и дают задания, исходя из реальных задач, с которыми можно столкнуться на работе... С первых дней занятий у нас была практика, хотя обычно сначала заваливают тоннами теории. Лично для меня это огромный плюс!».*



Лаборатория облачных вычислений и Unix (подготовка в сфере современных облачных технологий и технологий Unix; на базе лаборатории выстраивается Центр облачных компетенций).

iOS Lab (разработка мобильных приложений);

Java Lab (Java-разработка)



6

ОСНОВНЫХ
лабораторий

Testing Lab (подготовка в области тестирования);

Workplace Lab (подготовка по автоматизации решений для сложных, распределенных и крупных ИТ-инфраструктур).

Retail Lab (готовит к работе в одном из самых перспективных ИТ-направлений – системах автоматизации торговли и торгового оборудования);

Заканчивая КФУ, студенты, прошедшие специализацию в лабораториях, обладают расширенной системной подготовкой в рамках университетской программы и бесценным практическим опытом.

Кроме того, ICL Services сотрудничает с КФУ по магистерским программам и специальным проектам (например, связанным с искусственным интеллектом), а также ведет совместные образовательные программы с КНИТУ-КАИ. Развивается и сотрудничество с университетом «Иннополис».

Набор кадров «для себя» – одна из трех основных задач компании. Мы верим, что ответственность крупного бизнеса – общее развитие регионального ИТ-образования и рынка труда.

ОЛИМПИАДЫ ДЛЯ СТУДЕНТОВ

В ICL Services ежегодно проводятся студенческие и школьные олимпиады по программированию, в том числе Турнир ICL (входит в список соревнований по программированию Факультета компьютерных наук Высшей школы экономики).

Цель турниров – выявление талантливой молодежи и содействие в развитии в ИТ-сфере (например, приглашение в Labs).



КОРПОРАТИВНЫЕ СТИПЕНДИАЛЬНЫЕ ПРОГРАММЫ

Еще одна форма поддержки талантливой молодежи – именные корпоративные стипендии. Как правило, их получают студенты технических факультетов профильных вузов – КФУ, КНИТУ-КАИ, Казанского государственного энергетического университета и т.д. Именные стипендии также не требуют от студентов обязательств по работе в ICL Services.

Значение таких стипендий – создание благоприятных условий для привлечения специалистов в целом в ИТ.

СТАЖИРОВКИ

ICL Services предоставляет возможности стажерам широкого круга специальностей: программистам, юристам, специалистам по контролю качества и т.д. Молодые люди на собственном опыте знакомятся с полным циклом работы в ИТ-компании – от серьезного собеседования на входе до проектного менеджмента. Стажировки длинные – 3 месяца, и на выходе специалисты нарабатывают реальные компетенции.

Одни стажировки предполагают возможность трудоустройства, другие – нет. Тем не менее, программы стажировок неизменно встречают интерес студенческой аудитории, а конкурс среди стажеров достигает 20-30 человек на место (!). В целом же более 50% стажеров, пришедших в компанию за первую половину 2015 года, остались в штате ICL Services.

В сфере стажировок мы также сотрудничаем с вузами и вендорами. Это вклад в создание единого образовательного пространства, который нельзя не приветствовать!



БОЛЕЕ 50%

стажеров, пришедших в компанию за первую половину 2015 года, остались в штате ICL Services.



СПЕЦИАЛИЗАЦИЯ. КРАТКОСРОЧНЫЕ КУРСЫ

Совместно с вузами-партнерами – КАИ и КФУ – проводятся интенсивные курсы по ИТ-специализации. Как правило, триггером для них становится потребность ICL Services (пере)подготовить студентов ИТ-специальностей для работы на конкретном проекте компании. Однако объемы курса достаточно велики (80-170 учебных часов), а программа концентрируется на стандартах и технологиях, а не на специфике конкретного проекта. Выпускникам таких программ выдается корпоративный сертификат. Поэтому часть аудитории использует такие курсы как повышение квалификации.

Такой подход к участию бизнеса в образовании полезен для всех сторон:

- ▶ выпускники и молодые специалисты повышают свою востребованность и ценность на рынке труда;
- ▶ в регионе развивается наукоемкий бизнес. Это повышает инвестиционную привлекательность региона в целом и благоприятствует развитию всех работающих в нем ИТ-компаний, от крупнейших до небольших;

- ▶ в ICL Services приходят сильные молодые специалисты, сразу после выпуска из вуза уже обладающие серьезным опытом и практическими навыками. В 2015 году, например, примерно 60% студентов-участников образовательных программ ICL Services пришли на работу в компанию.

Это пример стратегии win-win, и ICL Services стремится придерживаться его в своей деятельности.



60%

студентов-участников образовательных программ ICL Services пришли на работу в компанию



Опыт компании ICL Services показывает: широкие корпоративные гарантии поддержки здоровья и благосостояния сотрудников в конечном счете оказываются в общих интересах сотрудников и работодателя. Ниже представлен краткий обзор инициатив ICL Services по поддержке здоровья и благосостояния сотрудников и выводы об их результативности.

ЗДОРОВЬЕ: МЕДИЦИНА

Для защиты и охраны здоровья сотрудников в ICL Services действуют 3 основные меры:

- ▶ постоянно работают медкабинеты в офисах компании;
- ▶ ежегодно принимаются превентивные меры по поддержанию здоровья – медосмотр и вакцинация от гриппа без отрыва от работы;

- ▶ действует программа добровольного медицинского страхования, которая покрывает в том числе госпитализацию и вызов врачей на дом.

Этот комплекс мер успешно решает две основные задачи.

1. Уменьшается количество рабочего времени, которое сотрудники пропускают по болезни. В программу ДМС включены многопрофильные клиники в городах, где работает сотрудник. При возникновении любого рода проблем со здоровьем сотрудник имеет возможность раннего обращения к врачу и, соответственно, эффективного лечения. Кроме того, список клиник в программе ДМС ежегодно пересматривается на основе их востребованности у сотрудников и полученных отзывов. Остаются наиболее нужные и эффективные.

2. Уменьшается время, необходимое для медицинского осмотра и процедур. Благодаря тому, что медкабинеты, медосмотр и клиники ДМС в шаговой доступности от офисов превосходно решают извечную дилемму «работать или лечиться».

Кстати, существует (и весьма востребован) дополнительный бонус для сотрудников – возможность подключить к корпоративной программе ДМС близких родственников. Оплачивает подключение сам сотрудник, но по сниженному корпоративному тарифу.



WELLNESS И СПОРТ

Еще лучший способ сократить расходы, связанные с болезнью сотрудников, – помочь им поддержать здоровье. Для этого в ICL Services сформирована особая аура здорового образа жизни (wellness).

- ▶ Поощрение сотрудников к занятиям спортом через частичную компенсацию стоимости абонементов.
- ▶ Создание корпоративных команд (футбольной, баскетбольной, волейбольной), участие и победы в городских турнирах, а также проведение внутренних турниров. Разумеется, участники этих турниров – герои корпоративных СМИ.
- ▶ Аренда футбольной, баскетбольной и волейбольной площадок, чтобы сотрудники могли после работы бесплатно играть друг с другом.
- ▶ Участие в Global Corporate Challenge – международной корпоративной программе по поддержанию здорового образа жизни. ICL Services оплачивает до 70% членского взноса и проводит внутренние мотивационные кампании, популяризирующие участие в GCC.

- ▶ Мониторинг wellness-предложений в городах, где располагаются офисы ICL Services, и обеспечение специальных условий для сотрудников компании. Например, это могут быть скидки в Школу правильного бега I love running, фитнес-клубы и др.
- ▶ Создание спортивных площадок на территории офисных зданий.
- ▶ Содействие «здоровым» инициативам сотрудников – от большого спортивного проекта до совместного похода на каток. HR-служба берет на себя задачи по информированию коллег, таким образом стимулируя активных сотрудников к новым «здоровым» инициативам.
- ▶ Регулярные сообщения о спортивных достижениях сотрудников во внутренних СМИ ICL Services. Событием может быть и победа в городских соревнованиях по плаванию, и кругосветное велопутешествие (3 года назад один из сотрудников участвовал в этом проекте). Значение постоянного информационного поля трудно переоценить!

Мы точно знаем, что продвижение здорового образа жизни эффективнее всего через личный пример. Поэтому, например, исполнительный директор компании Руслан Вагизов и директор по персоналу Алсу Глинская регулярно принимают участие в GCC.



Результат налицо: например, в 2015 году каждый десятый сотрудник ICL Services принимает участие в GCC, а флаг компании побывал вместе с сотрудниками-энтузиастами даже на горе Эльбрус.

ПОДДЕРЖКА СО СТОРОНЫ КОМПАНИИ – УВЕРЕННОСТЬ СОТРУДНИКА

В ICL Services широко понимают ответственность компании перед сотрудниками. Компания должна не только справедливо оценивать и компенсировать вклад сотрудников в бизнес-результат, но и быть рядом в исключительной жизненной ситуации «за пределами офиса».

Политика социальной ответственности перед сотрудниками воплощает этот принцип надежного плеча. Когда сотрудник сталкивается с серьезным вызовом в своей жизни, он может обратиться к помощи ICL Services:

- ▶ взять значительную беспроцентную ссуду для решения временных сложностей;
- ▶ получить внеочередной отпуск и дополнительные выплаты в случае важных событий (и печальных, как смерть близких, и светлых, как рождение ребенка или свадьба);

- ▶ за счет компании компенсировать проценты по ипотечному жилищному кредитованию. Нужно отметить, что средний возраст сотрудников – 31 год и для многих остро стоит вопрос о покупке жилья для молодой семьи. Компания реализует и собственную программу по строительству жилья для сотрудников.

Кроме того, поддержка может проявляться в каждодневных действиях. Например, сотрудникам, которые работают в арендуемых офисных зданиях и не могут пользоваться услугами корпоративной столовой в штаб-квартире, компенсируется часть расходов на питание. А иногородним специалистам, которые переезжают для работы в ICL Services, предоставляется жилье или компенсация.



55%

сотрудников-респондентов оценили поддержку компании как важное преимущество

67%

как важное отличие от конкурентов.





ICL
SERVICES

Пионеры профессионального
ИТ-аутсорсинга в России

ICL-SERVICES.COM

