



ОТЧЁТ ПО
КОРПОРАТИВНОЙ
СОЦИАЛЬНОЙ
ОТВЕТСТВЕННОСТИ

2016

Бизнес – это всегда ответственность
перед обществом





1. КОМПАНИЯ	4
История компании	5
ICL Services в цифрах	6
География работы	6



2. ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ	7
Цели	7
Задачи	7
Ключевые принципы в области корпоративной социальной ответственности	8



3. ЛУЧШИЕ СТАНДАРТЫ УПРАВЛЕНИЯ	11
Структура ICL Services	11
Факты о сотрудниках	11
Что делает компанию комфортной для сотрудника?	12



4. ДЕЛОВЫЕ ПРАКТИКИ	21
Этика международного бизнеса	21
Честная конкуренция во всём	22
Знать должен каждый	23



5. ОКРУЖАЮЩАЯ СРЕДА	24
Когда мы задумались об экологии?	24
Волонтёрство как преимущество	25
Примеры	25



6. С ЗАБОТОЙ О КЛИЕНТЕ	26
Lean в интересах клиента	26
Изменение подходов к жизненному циклу ИТ-инфраструктуры	27
Управление релизами	28
Интеллектуальная автоматизация	30
Доступность информации	31
Безопасность бизнеса клиента	32
Работа в профессиональных сообществах	33
Поддержание высокого уровня удовлетворённости клиентов	34



7. ОБЩЕСТВЕННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ И РАЗВИТИЕ 35

Спонсорская поддержка научных и учебных мероприятий	35
Проекты, фонды и realpolitik	36
Найти возможность улучшить мир – это легко!	37
Фундаментальное образование: labs и магистратура	38
Поиск талантов: турнир по программированию и олимпиады	39
Корпоративные стипендиальные программы	40
Стажировки	40
Специализация: «заточить» навыки за 3 недели	41



8. ОСНОВА БИЗНЕСА – ЛЮДИ..... 42

Здоровье: медицина	42
Wellness и спорт	43
Поддержка со стороны компании – уверенность сотрудника	45



9. КОНТАКТЫ 46

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.



Входит в

ТОП-100

рейтинга IAOP*



Поддержка

24/7/365

на английском, французском,
немецком и русском языках



Работа строится на международных стандартах качества, контроля и безопасности:

- ▶ ISO 27001
- ▶ ISO 20000
- ▶ ISO 9001



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

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 счёт надёжных и стабильных ИТ-услуг.

*IAOP - International Association of Outsourcing Professionals

ИСТОРИЯ КОМПАНИИ

2015

Компания ICL Services вошла в рейтинг ТОП-100 крупнейших поставщиков ИТ-аутсорсинга в мире по версии International Association of Outsourcing Professionals (IAOP), удостоилась престижной российской награды – премии «Время инноваций – 2015» в номинации «Технологическая инновация года» в сфере информационных технологий. Всё это стало возможным благодаря нашей квалифицированной команде.

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 удалённого 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 счёт 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 ICL – КПО ВС 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



>850 рабочих мест
создано в Респуб-
лике Татарстан



250 бизнес
приложений
на поддержке



99,8% уровень
соблюдения
SLA*

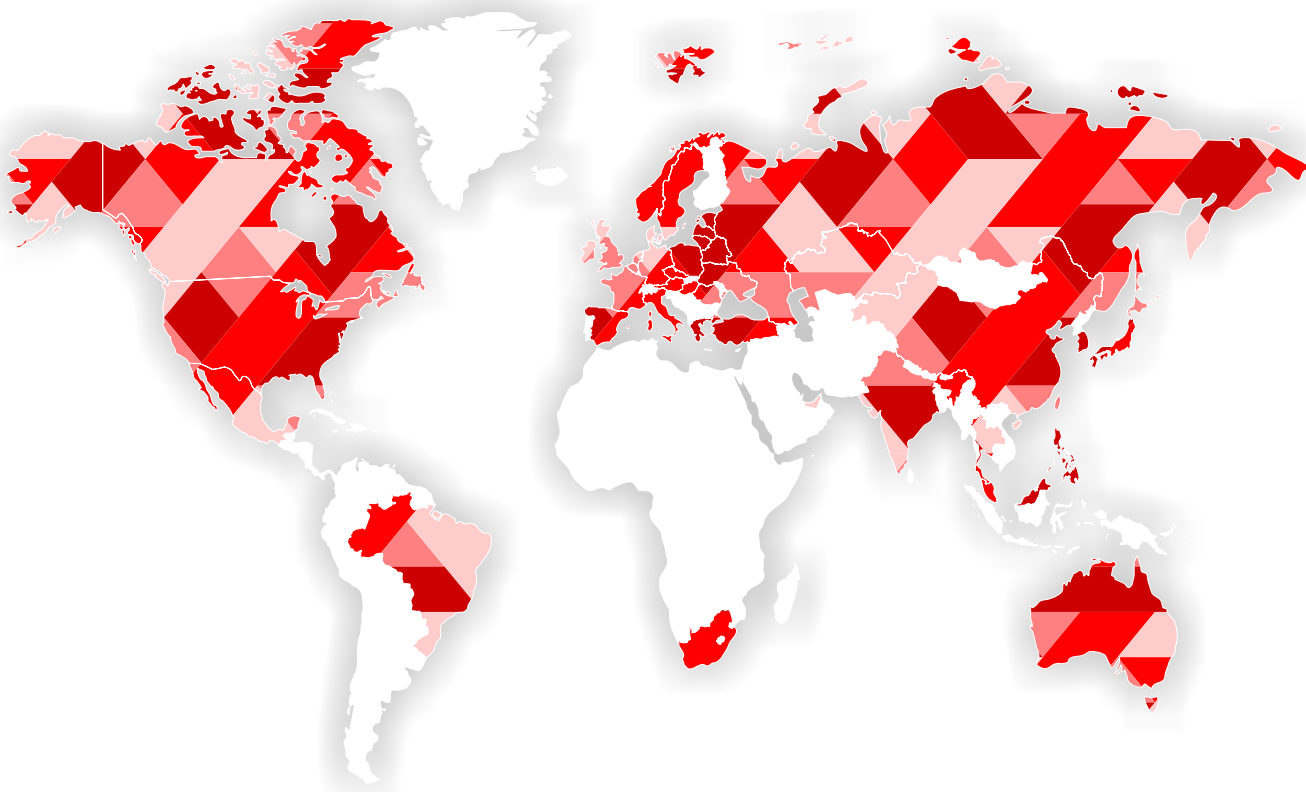


>1000
сотрудников



60 000
пользователей

ГЕОГРАФИЯ РАБОТЫ



ЦЕЛИ

Компания ставит перед собой следующие цели в области корпоративной социальной ответственности:



Повышение лояльности сотрудников за счёт их большей вовлечённости в решение социально-значимых вопросов.



Создание дополнительного фактора конкурентоспособности Компании за счёт формирования положительной репутации на внутреннем и международных рынках.



Влияние на устойчивое развитие общества на территориях, где Компания ведёт бизнес.

ЗАДАЧИ

Компания ставит перед собой следующие задачи в области корпоративной социальной ответственности:

- ▶ Интеграция принципов корпоративной социальной ответственности в деятельность Компании.
- ▶ Создание механизмов определения и учёта в деятельности Компании интересов причастных 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 её бренда.
- ▶ Повышение качества управления деятельностью Компании в сфере корпоративной социальной ответственности за счёт организации системной работы. Организация процесса планирования деятельности в области корпоративной ответственности, повышение эффективности затрат на её 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, определённых международным стандартом ISO 26000:

01

Принцип этичного поведения

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

02

Принцип уважения интересов причастных сторон

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

03

Принцип подотчётности

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*).

04

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.

05 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.

06 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.

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

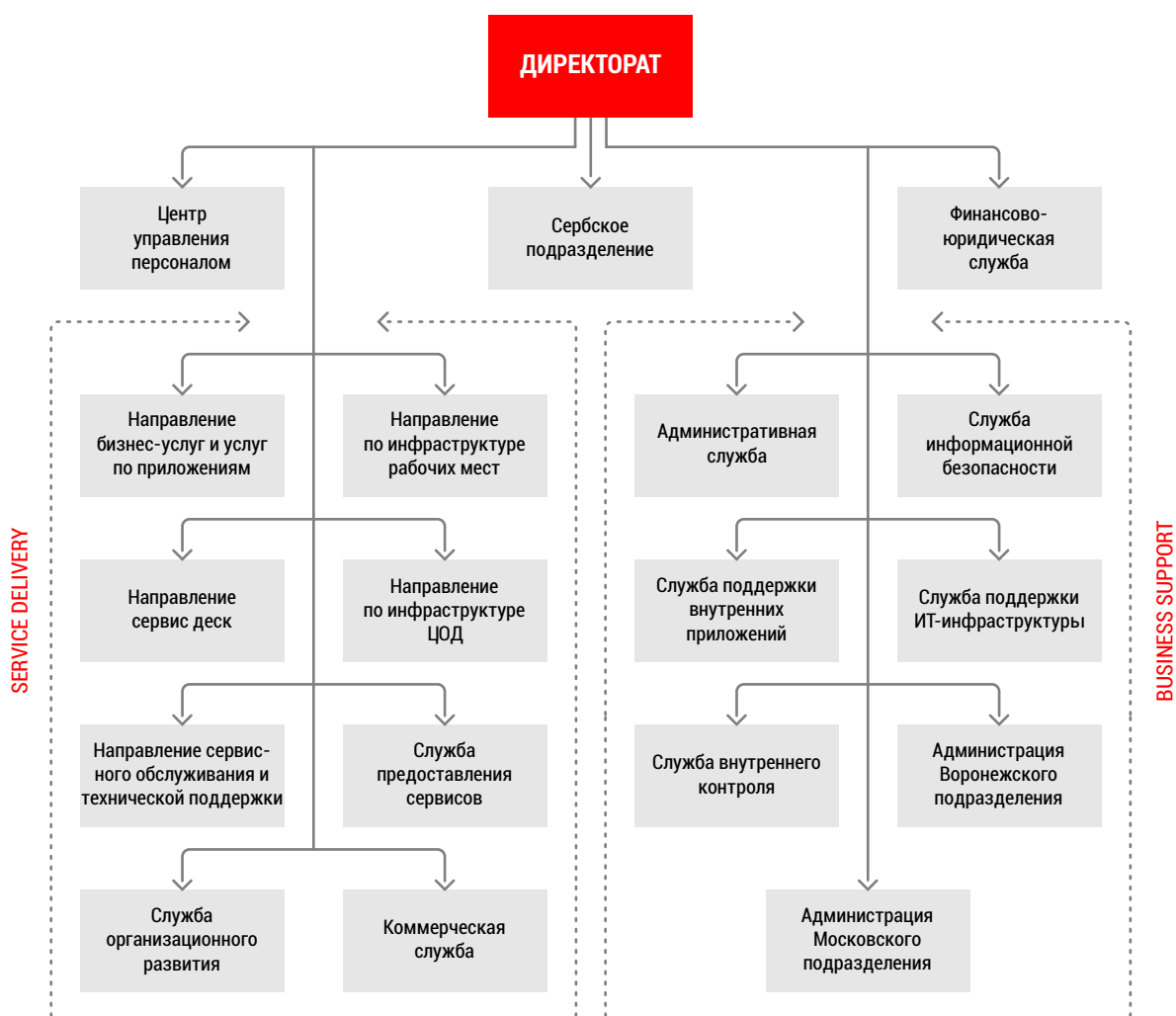
Группа	Обоснование
Заказчики	Заказчики являются потребителями услуг Компании. От их предпочтений существенно зависит устойчивость бизнеса Компании.
Сотрудники	Компания является крупным работодателем. Сотрудники – основной актив Компании, они работают с заказчиками и формируют репутацию Компании, обеспечивают реализацию стратегических и бизнес-задач Компании.
Общество (местные сообщества)	Компания активно взаимодействует с обществом (местными сообществами). Её 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 ведёт свою деятельность.



СТРУКТУРА ICL SERVICES



ФАКТЫ О СОТРУДНИКАХ ICL SERVICES

ОБЩАЯ ЧИСЛЕННОСТЬ = 1064 ЧЕЛОВЕК



Мужчин
713



Женщин
351



Управленческий персонал
138



Инженерно-технический персонал
926



Средний возраст
32 года

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



РЕЗУЛЬТАТ – итог совместных усилий, полностью удовлетворяющий нас и клиентов



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



ДОВЕРИЕ – уверенность в ответственности и надёжности друг друга



ОТВЕТСТВЕННОСТЬ – способность и готовность отвечать за результат



РАЗВИТИЕ – постоянное совершенствование для решения задач и достижения новых целей

ЧТО ДЕЛАЕТ КОМПАНИЮ КОМФОРТНОЙ ДЛЯ СОТРУДНИКА?

ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ РУКОВОДИТЕЛЕЙ.

Не секрет, что сотрудникам важно знать о состоянии и перспективах компании, результатах своего труда. В сообществе менеджеров E-Executive считают, что это даже повышает производительность на 10-30%. Не менее важно иметь возможность в сложных случаях обратиться напрямую к руководителю, в том числе высокого уровня. Поэтому в ICL Services организованы двусторонние каналы коммуникации:

- ▶ в корпоративном интранете регулярно публикуются новости о жизни компании;
- ▶ директор и исполнительный директор компании каждые 3 месяца проводят встречу с коллективом, где рассказывают о стратегическом состоянии компании и отвечают на вопросы сотрудников. В таких встречах обычно участвуют 40-50% коллектива – лично или через онлайн-трансляцию;
- ▶ у каждого сотрудника есть право написать лично своим руководителям вплоть до директора компании.

1.

Единые для всех правила игры. Рабочие процессы регламентированы корпоративными политиками, общедоступными и обязательными для соблюдения всеми сотрудниками. В нестандартных ситуациях принято ориентироваться на корпоративный Кодекс, созданный самими сотрудниками и утверждённый руководством. А в критических ситуациях, связанных с несоблюдением законов и корпоративных политик, репутационными и финансовыми угрозами компании, можно нажать «Красную кнопку». Это конфиденциальный онлайн-сервис, который позволяет мгновенно привлечь к проблеме внимание комплаенс-менеджера и руководства компании.



БОЛЕЕ 50%

сотрудников на протяжении 6 месяцев работали над содержанием Кодекса корпоративной этики

В компании отлажена двусторонняя коммуникация «сотрудник-менеджер». Наиболее интересный её канал – между сотрудниками и директоратом. В этом канале два ключевых компонента.

Во-первых, ежеквартально топ-менеджеры проводят встречу с сотрудниками – Strategy update. Они 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, - 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.

ПОНЯТНАЯ ОЦЕНКА ТРУДА

Самая частая причина увольнения сотрудников – низкая оценка результатов работы или непрозрачные критерии оценки. Поэтому в ICL Services оценка построена на основе системы KPI, которые декомпозируют стратегические бизнес-цели до уровня каждого отдельного сотрудника. Грубо говоря, KPI отвечают на вопрос: «А как лично я влияю на результаты компании?» Оценка автоматизирована, чтобы убрать субъективность, а ее критерии известны и руководителям, и оцениваемым сотрудникам.

Принципы, на которых построена система, хорошо видны на примере учета разовых, нерегулярных задач. Такие задачи:

- ▶ могут приходиться от руководителя и коллег, из своего или другого подразделения (например, менеджер по продажам может попросить ИТ-специалиста помочь в подготовке презентации для клиента);
- ▶ в среднем занимают от 20% до 60% рабочего времени сотрудника (у ИТ-инженеров – меньше, у менеджеров и специалистов поддерживающих служб – больше);
- ▶ могут быть бизнес-критичными (как названная презентация для клиента);
- ▶ при всем этом их выполнение трудно оценивать в классической системе KPI.

Поэтому в систему оценки труда ICL Services был включен функционал «SMART-задачи». Каждый сотрудник может поставить задачу любому коллеге через онлайн-форму. Как и следует из названия, при этом нужно четко описать необходимый результат с критериями оценки и сроками. Задача станет обязательной, когда ее согласует руководитель исполнителя, а сам исполнитель подтвердит, что может выполнить ее в срок. Затем автоматическая система напомнит исполнителю вовремя выполнить задачу, а автору – оценить результат.

С точки зрения сотрудников и руководителей, это удобная и прозрачная система оценки затраченных усилий и полученных результатов.



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. «Облака» для молодёжи

Отечественное высшее образование в сфере ИТ даёт прочную теоретическую базу, но иногда в ущерб практике. Выпускники не имеют опыта работы с современными технологиями, что замедляет становление в профессии.

Ресурсы для изменения ситуации есть только у крупных ИТ-компаний. ICL Services, например, построила продуманную систему развития молодых кадров:

- ▶ фундаментальное практикоориентированное образование на базе Fujitsu Labs – учебных лабораторий, интегрированных в учебный процесс ведущих ИТ-вузов Татарстана;
- ▶ краткосрочные курсы по ИТ-специализации (IT Security, Network и т.д.);
- ▶ стажировки в ICL Services, где студенты закрепляют полученные знания на материале реальных бизнес-задач;
- ▶ выявление одарённых студентов-«айтишников» в ходе турниров и олимпиад и поддержка в рамках стипендиальной программы.

Позиция компании относительно развития молодых специалистов ярко проявилась в 2015 году, когда на рынок вышла облачная платформа ICL Cloud – стратегически важная разработка компании. Только начиная заключать первые контракты на работу с ней, компания уже предоставила студентам Казанского федерального университета доступ к «облаку» в учебных целях. Таким образом, они максимально быстро стали получать опыт «на переднем крае» современных технологий.

Двери компании открыты для молодых специалистов, и ICL Services стала для молодежи привлекательным работодателем: на начало 2016 года в компании работали или стажировались около 50 студентов. Но ни со стипендиатов, ни со студентов не берут обязательств по трудоустройству в ICL Services: цель компании – не ранний рекрутинг, а развитие ИТ-рынка.



”

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.



**>50% СТАЖЁРОВ И
>60% ВЫПУСКНИКОВ**

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

Этап 2. Корпоративное обучение

Сотрудник делит с компанией ответственность за свое развитие. Задача ICL Services – предоставить возможности:

- ▶ учиться на внутренних курсах (технических, soft skills, по иностранным языкам);
- ▶ учиться на внешних курсах (более 50 провайдеров) и пройти сертификацию;
- ▶ разработать индивидуальный план развития;
- ▶ пользоваться корпоративной библиотекой деловой литературы;
- ▶ попасть на корпоративные программы подготовки менеджеров (кадровый резерв), TechLeads (ИТ-специалисты высокого уровня), тренеров, ораторов и др.

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



95%

сотрудников проходят обучение



84%

сотрудников ежегодно сдают
сертификационные экзамены



98-100%

сотрудников учатся онлайн

В обучение ежегодно инвестируется до 2,5% фонда оплаты труда, и компания оплачивает все нужные курсы и сертификации.

Возможностями развития ежегодно пользуются более 90% сотрудников. Их ответственность при этом – добиться в учебе ожидаемых результатов. Она закрепляется договорами на обучение.

4.

ВЫСОКИЙ ПОТЕНЦИАЛ – УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ

Созданная система 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.
- ▶ 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.
- ▶ 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.
- ▶ Высокая компетентность сотрудников сделала ICL Services востребованным поставщиком услуг среди европейских клиентов. Это обусловило необходимость открыть дополнительный офис в Европе.

- ▶ 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.



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.

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.

«ПЕРВЫЙ ВЗГЛЯД»: ПОИСК ВАКАНСИИ, СОБЕСЕДОВАНИЕ И РЕЛОКАЦИЯ

Отношение компании к потенциальному сотруднику считается с первого взгляда. Уже на этапе поиска работы и собеседования соискатель может оценить объективность оценки со стороны работодателя, а также доступность – информационную и, в случае переезда, географическую. Компания стремится отвечать ожиданиям соискателей, принимая следующие меры:

- ▶ Чтобы гарантировать объективную, прозрачную для соискателя и для компании оценку, в ICL Services в собеседованиях участвуют HR, технические специалисты и будущий руководитель. Оценка получается всесторонней и взвешенной.
- ▶ Информационная открытость достигается за счёт того, что ICL Services доступна по всем основным каналам поиска работы (сайты, соцсети, ярмарки вакансий, дни карьеры в вузах и т.д.). HR поддерживают контакт с соискателем и держат его в курсе принятых решений.
- ▶ Для обеспечения географической доступности компания оплачивает иногородним кандидатам 50% стоимости проезда на собеседование, а при трудоустройстве предоставляет на первое время жилье, помогает зарегистрироваться и познакомиться с городом.



7.

ДРУГИЕ АСПЕКТЫ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

Компенсационный пакет призван повысить качество жизни в 4 внерабочих сферах жизни.

- ▶ Здоровье (ежегодный медосмотр и вакцинация, ДМС для сотрудников, компенсация санатория для детей сотрудников) и активный образ жизни (компенсация спорта, бесплатные площадки для игровых видов спорта, корпоративные скидки в фитнес-клубах и бассейнах). Работающим матерям предоставляется ежемесячный детский день, а сотрудникам-инвалидам – дополнительные дни к отпуску.
- ▶ Отдых и развлечения (бонус к отпуску, яркие корпоративные мероприятия для сотрудников и их семей, корпоративная база отдыха, спортивные турниры внутри компании, корпоративные скидки в 25+ магазинах, туркомпаниях и др.).
- ▶ Поддержка в чрезвычайных случаях, радостных и горестных (беспроцентные ссуды по личным причинам, финансовая помощь к свадьбе и рождению ребенка, а также при похоронах близких родственников).
- ▶ Жильё (коттеджный посёлок для сотрудников, компенсация процентов по ипотечным кредитам).

Что же касается рабочего времени, то сотрудникам гарантированы удобные офисы (с парковками, душевыми, медкабинетами, спортплощадками, office kitchen, корпоративной столовой) и хорошо оборудованные рабочие места (безопасность проверяется независимыми экспертами).



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 ведёт 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 ведётся 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.

”

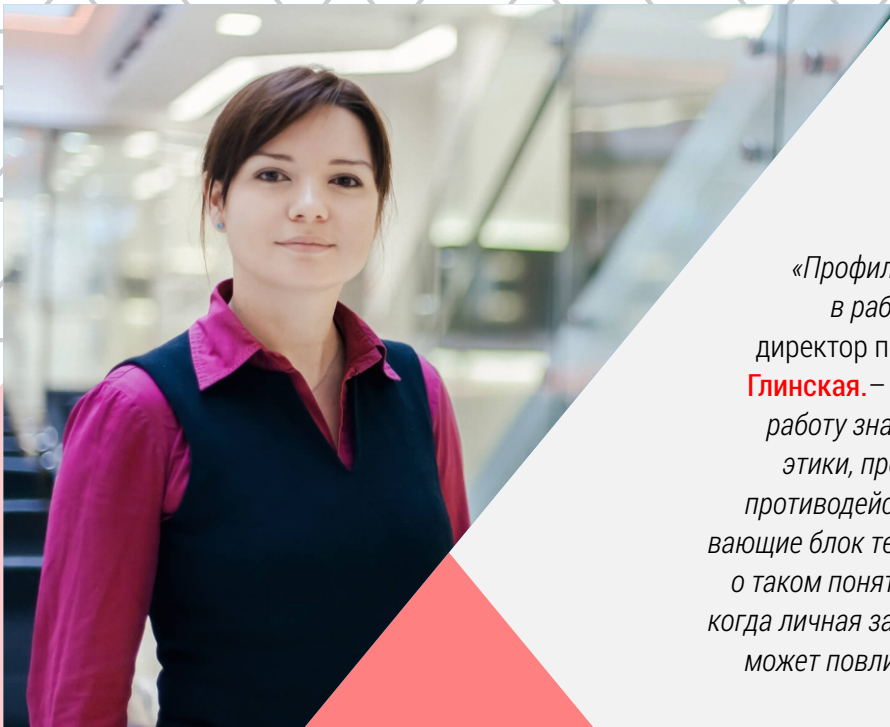
Антикоррупционная политика компании ICL Services направлена на формирование корпоративной культуры не только в отношении собственных сотрудников, но и среди партнеров. *«Бизнес должен принимать непосредственное и активное участие в противодействии коррупции, иметь четкие позиции по данному вопросу»*,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



ЧЕСТНАЯ КОНКУРЕНЦИЯ ВО ВСЁМ

Соблюдение норм этики партнёрами и поставщиками оказывает непосредственное влияние на формирование положительного имиджа компании. Поэтому при работе с партнёрами, 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.



”

«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».



Антикоррупционная политика компании гарантирует защиту сотрудникам от преследований и угроз

ЗНАТЬ ДОЛЖЕН КАЖДЫЙ

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.

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, их готовность участвовать в экологических инициативах.

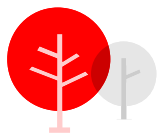
Например, сотрудники компании ICL Services регулярно участвуют в 4 экоинициативах:



01. СБОР И УТИЛИЗАЦИЯ БАТАРЕЕК



03. ОЧИСТКА ПРИГОРОДНЫХ ОЗЁР И ЛЕСОВ



02. ОЗЕЛЕНЕНИЕ ГОРОДА



02. ЭКОНОМИЯ ЭЛЕКТРОЭНЕРГИИ И ВОДЫ В ОФИСАХ КОМПАНИИ

В разработке – отдельный сбор мусора и сбор макулатуры.

В компании сложилась нетипичная схема внедрения «зелёных» решений: их иницируют сотрудники-волонтёры, а компания – поддерживает. Для сотрудников это способ самореализации и даже нематериальный мотиватор, а компания решает «зелёные» вопросы с минимальным привлечением профильных служб.



ВОЛОНТЁРСТВО 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 её 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.

ПРИМЕРЫ

Вот несколько примеров инициатив, успешно реализованных в ICL Services.

- ▶ **«Зелёные» развлечения** – ежегодный летний велопробег с уборкой берегов пригородного озера и пикником (весело и полезно). Первый раз его организовала HR-служба компании, и сотрудники с удовольствием поучаствовали в «покатушках». Потом пробег стал традиционным, и организацию взяли на себя сотрудники-волонтеры. Набравшись опыта, они стали включаться и в другие экоинициативы, в том числе внекорпоративные.
- ▶ **«Делаем для себя»**. Один из офисов компании расположен за городом. Сотрудники любят гулять по приофисной территории в обед, и потому многие откликнулись на приглашение её озеленить. Как и велопробег, посадка деревьев стала регулярным мероприятием. Первую и вторую итерацию организовала HR-служба. Начиная с третьей, задачу вместе с налаженным организационным процессом переняли сотрудники-добровольцы, и озеленение за счёт компании выходит из собственных офисов в город и пригородные парки.
- ▶ **«Делай как я»**. Административная служба ICL Services совместно с HR организовала постоянный сбор использованных батареек. Сотрудники охотно сдают батарейки в офисе вместо того, чтобы выбрасывать с бытовым мусором; компания ежегодно отправляет на утилизацию до 100 кг токсичных отходов. Когда возникла идея организовать отдельный сбор и утилизацию мусора, опираясь на знакомый опыт по сбору батареек, к ней оказалось легко привлечь волонтеров.

LEAN В ИНТЕРЕСАХ КЛИЕНТА

Lean не требует больших инвестиций на внедрение и дальнейшее поддержание. Он активизирует потенциал сотрудников, но важно и активное участие руководства для демонстрации с их стороны положительной оценки вклада каждого. Также понятно, что такой подход даст хорошие результаты, если вся деятельность в части внедрения Lean будет направлена именно на долгосрочную перспективу. Lean не даёт быстрых результатов, ведь подход основан на небольших улучшениях «маленькими шагами» («кайдзен»).

Подход Lean, как стандартная бизнес-практика, позволяет компании гарантировать предоставление сервиса высочайшего качества. И после двухлетнего проекта внедрения и развития Lean появляются следующие выгоды:



каждый месяц
компания
получает

ДО 7

достижений команд в части
улучшения показателей по
предоставлению сервисов



БОЛЕЕ 30%

высоких оценок качества услуг
от клиентов напрямую связаны
применением инструментов Lean



БОЛЕЕ 80%

сотрудников оценят пользу Lean-
подхода для улучшения уровня
предоставляемых сервисов

В результате, с уверенностью можно сказать, что инструменты Lean помогают построить эффективную развивающуюся среду, которая позволяет компании оказывать качественные сервисы для своих клиентов – важное условие выживания и сбалансированного развития на высококонкурентных рынках.

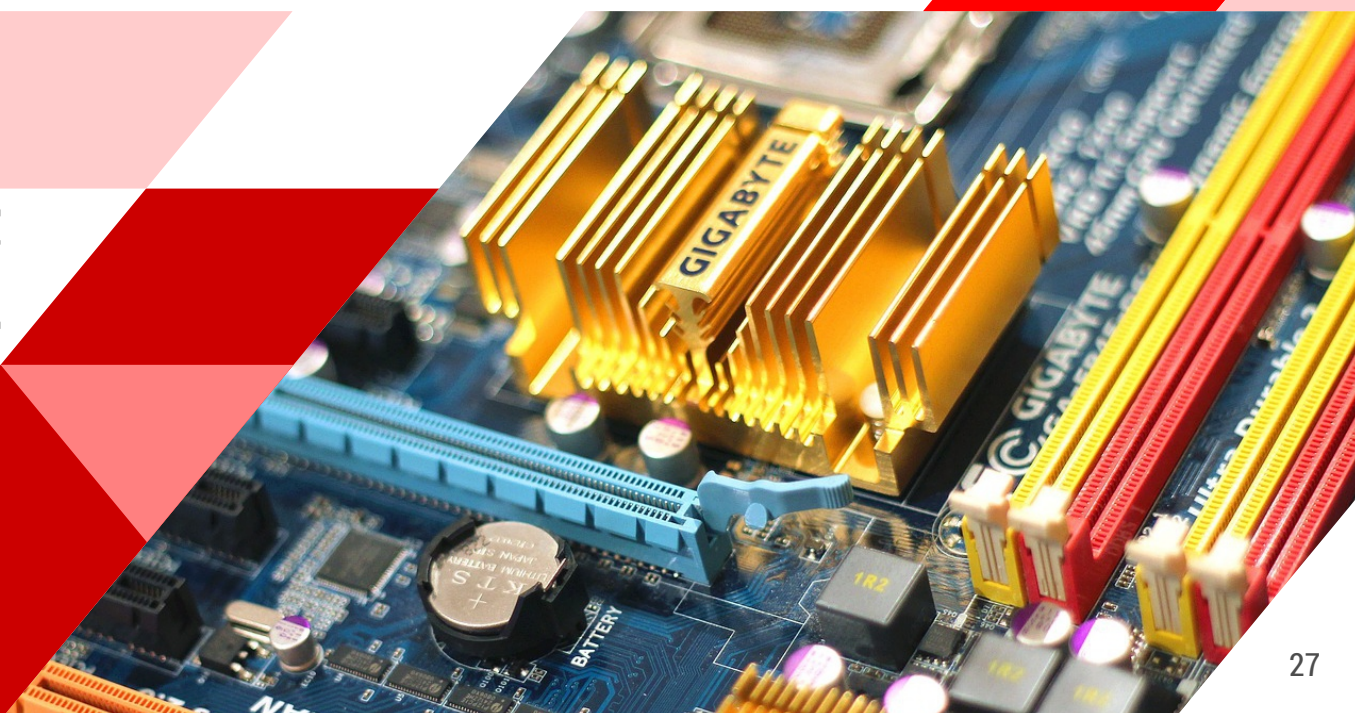
ИЗМЕНЕНИЕ ПОДХОДОВ К ЖИЗНЕННОМУ ЦИКЛУ ИТ-ИНФРАСТРУКТУРЫ

Для управления инфраструктурой серверов ICL Services разработало решение – Server Automation Tool (SAT) – с целью обеспечения клиентов мощным, адаптивным инструментом для поддержки и изменения их ИТ-сред.

SAT включает в себя SaltStack, наиболее мощное средство автоматизации, расширенное элементами собственной разработки и интегрированное с другими инструментами для достижения требуемой функциональности. Инструмент оказывает помощь во всех основных аспектах управления инфраструктурой: развёртывание, обслуживание, обновление и внесение изменений.

Задачи можно запускать как на отдельных, так и на многочисленных (тысячных) хостах. Более того, инфраструктура может быть гибридной, а также содержать части, базирующиеся на различных публичных облачных сервисах (Amazon Webservices, Microsoft Azure, Google Cloud Platform), в частных облаках (на базе OpenStack, VMWare vCloud). Кроме того, SAT поддерживает модный ныне подход «инфраструктура как код».

Состояние – базовый термин, это описание того, как должна выглядеть наша инфраструктура. Подход, заключающийся в декларативном описании состояний, является фундаментальным отличием SaltStack (и SAT) от классических (императивных) средств автоматизации, устанавливающих, «что и как должно быть сделано» вместо «что мы хотим получить».



Другое существенное отличие – управляемые событиями реакции. Они позволяют реализовать, в частности, автоматизацию обработки инцидентов. SAT может быть интегрирован с решениями для мониторинга и управления ИТ-услугами (ITSM). Основным результатом подобной интеграции может являться снижение простоев и увеличение производительности поддерживающего инфраструктуру персонала.

SAT поддерживает такие наиболее популярные серверные платформы как Linux (не ограничиваясь каким-либо дистрибутивом) и Windows Server. Более экзотические варианты включают Solaris и AIX.

Таким образом, использование решения Server Automation Tool помогает не только сократить время выполнения задач и управлять состояниями ИТ-инфраструктуры, но и реализовать автоматическую реакцию на события. Например, клиенту требовалось выполнять однотипные задачи на каждом из нескольких сотен серверов. Эта работа занимала несколько дней работы инженера. После внедрения SAT выполнение этих задач стало занимать не более получаса (включая предварительную подстройку параметров) и это, в конечном итоге, позволило компании уменьшить стоимость услуг и получить выгодные преимущества на высококонкурентном рынке.



НА 30%

снизились прямые затраты на поддержку серверов благодаря автоматизации

УПРАВЛЕНИЕ РЕЛИЗАМИ

С 2009 команда отдела по разработке решений и продуктов ICL Services начала трудиться над решением по управлению задачами и бизнес-процессами для сервиса разработки инсталляционных пакетов и корпоративных образов ОС (Colibri tracker).

Решение Colibri tracker позволяет управлять процессом подготовки приложений к развертыванию, а также поддерживать проекты по миграции операционных систем, приложений и т.д. Помимо трекинга задач (программ/пакетов) по жизненному циклу, в данной утилите реализована конвейерная автоматизация и интеграция с ITSM системами, системами развертывания (SCCM / Altiris) и другим ПО, которая позволяет сократить временные издержки на 45% и предложить оптимальные цены для клиентов за счёт слаженности, гибкости, синергии в управлении работами.

Colibri Tracker – качественный продукт, заточенный под нужды управления релизами, разработанными людьми, которые выступали в разное время в разных ролях, непосредственно участвуя в процессах в качестве пользователей, менеджеров и клиентов.

Одним из ключевых отличий продукта от конкурентов является возможность быстро адаптироваться систему практически под любые требования клиента, а также обширные встроенные инструменты для автоматизации.

Используя данное инновационное решение, можно сократить время развёртывания системы до 2-х дней, что существенно сокращает время мобилизации. Кроме того, решение имеет мощную систему отчётности и уведомлений, широкий спектр инструментов для автоматизации, а также, что особенно важно, высокий уровень доступности, защищённости и надёжности системы для максимального удобства пользователей.

Так, например, с помощью данного комплекса были реализованы проекты автоматизации и развёртывания приложений для рабочих станций всех заводов одного из крупнейших европейских производителей шин и табачной компании из мирового ТОП-3. Это позволило в кратчайшие сроки мобилизоваться, организовать работу и процесс для многочисленных команд, а также автоматизировать операции на самом начальном этапе проекта, что, в итоге, способствовало общему успеху проекта.



ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНАЯ АВТОМАТИЗАЦИЯ

Анализ работы службы поддержки крупного индустриального 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 проведённых 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:

01 поддержку облачных СХД;

02 услуги по содержанию и ремонту оборудования;

03 сетевые и телекоммуникационные сервисы;

04 удалённую поддержку ИТ-инфраструктуры;

05 автоматизированную базу данных управления конфигурациями.

Основной целью органического развития технологической платформы является усовершенствование системы путём внедрения собственных разработок 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.



60%

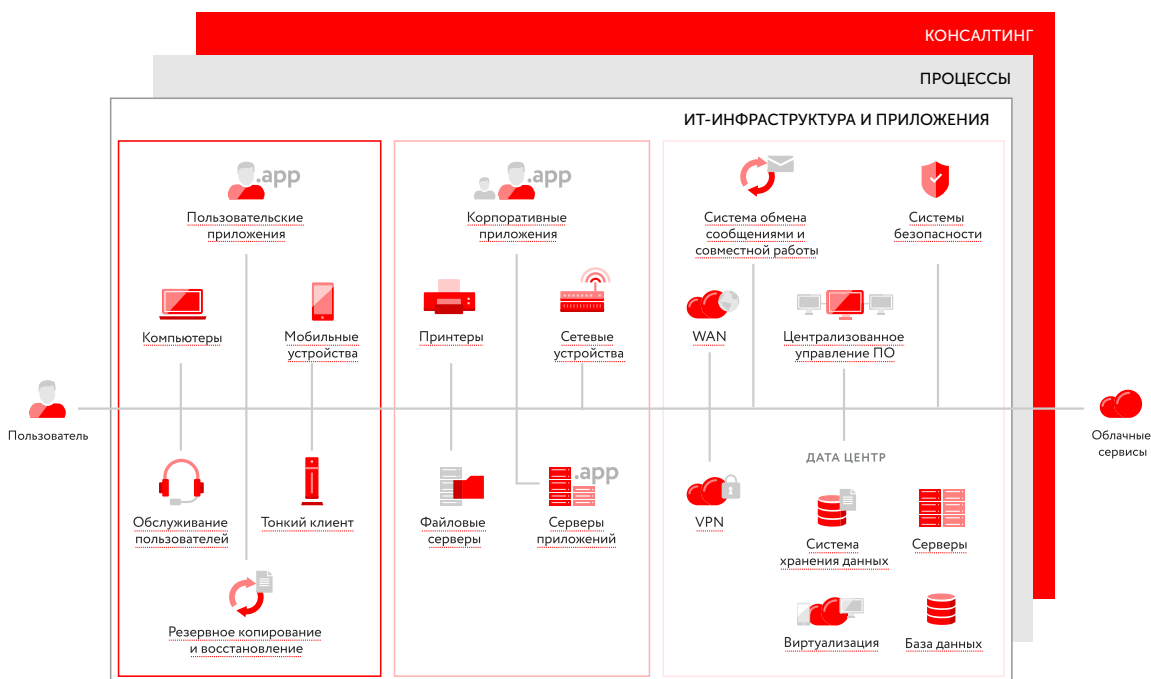
инцидентов могут быть автоматизированы за счет когнитивной архитектуры



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)».



ISO/IEC 27001

работа по международному стандарту качества и безопасности

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.

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 IT-аутсорсинге за счёт постоянного обмена опытом, полученным в работе с международными проектами.



ПОДДЕРЖАНИЕ ВЫСОКОГО УРОВНЯ УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ КЛИЕНТОВ

Отслеживать показатели удовлетворённости 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).



9,5 ИЗ 10

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

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.

ОБЩЕСТВЕННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ И РАЗВИТИЕ

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 состоялась XIX международная научно-практическая конференция «ИТ в машиностроении, металлургии, ТЭК, химии и ритейле». Она имела большое значение для обмена опытом в сфере разработки и производства наукоемкой техники и создания библиотеки передового отечественного и международного опыта информатизации бизнес-процессов. Компания являлась ее спонсором.

ПРОЕКТЫ, ФОНДЫ И REALPOLITIK

Если присмотреться к примерам корпоративной социальной ответственности, можно увидеть три частых принципа организации благотворительных инициатив.



Поддержка благотворительного фонда или долгосрочного проекта – внешнего («Альфа-Банк» 10 лет поддерживает фонд «Линия жизни») или внутреннего (ТДК уже 28 лет поощряет сотрудников стать донорами и сдать кровь и костный мозг).



Создание собственного фонда, который постоянно занимается благотворительностью. Ассоциация благотворительных организаций «Все вместе» приводит примеры российских компаний, выбравших такой подход – это бизнес-гиганты, как «РусАл» и «Уралсиб».



Разовые акции и краткосрочные проекты, содержание которых зависит от потребностей локального или глобального сообщества. По аналогии с одним из видов политического курса назовём этот подход Realpolitik – «реальной политикой». Так действует страховая компания «Наско».

Компания постоянно поддерживает ветеранов труда, помогает СПИД-центру РТ оплачивать коммунальные услуги, спонсирует социальную столовую в Казани и регулярно включается в благотворительную акцию в пользу детей «Миллион мелочью». Она шефствует над казанской средней школой №15 – при необходимости снабжает её мебелью и оборудованием, ремонтирует учебные классы. По несколько раз в год проводятся и разовые акции. Примеры навскидку – отправка компьютерного оборудования школьникам Беслана (2004), адресная помощь больному ребенку (2011) или покупка 200 новогодних подарков юным пациентам психоневрологического диспансера, написавшим письма с заветными желаниями (2015).

Сотрудники анонимно сдают деньги на благотворительность. Средства идут на помощь в решении самых срочных проблем. Например, в 2015 году собранные сотрудниками 75000 рублей перевели организации «Мама Казани», которая заботится о детях-сиротах, лежащих в больницах.

«Дому Роналда Макдоналда» в Казани мы оказываем помощь в обслуживании офисной ИТ-техники. Мы ежемесячно проводим профилактический осмотр и ремонт, приезжаем по срочным вызовам в режиме 24/7.

НАЙТИ ВОЗМОЖНОСТЬ УЛУЧШИТЬ МИР – ЭТО ЛЕГКО!

Среди других примеров участия ICL Services в жизни общества можно назвать:

01 спонсорскую поддержку студенческой спортивной команды;

02 внутренние ярмарки, когда сотрудники сами готовят hand-made изделия и продают их коллегам, передавая всю выручку на благотворительные цели;

03 озеленение города, а также прилежащих к офису компании территорий цветами и деревьями;

04 поддержка ветеранов труда;

05 финансовая поддержка одной из городских социальных столовых, которая обеспечивает горячей едой граждан, оказавшихся в трудном положении;

06 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: LABS И МАГИСТРАТУРА

Хороший вариант сотрудничества с вузами – интегрировать практическое изучение современных технологий, которое курирует ИТ-компания, с базовой программой.

В 2011 году ICL Services открыла в КФУ учебные лаборатории Fujitsu Labs. Это совместный проект с партнером – Fujitsu, направленный на фундаментальное образование с углубленной подготовкой по востребованным ИТ-специальностям. Студенты 2-4 курса проходят специализацию по инфраструктурным направлениям, разработке и тестированию: изучают технологии, применяемые в ICL Services, и получают опыт на практике. Дипломы пишутся в рамках реальных проектов. Занятия ведут ИТ-специалисты 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!».*

6 ОСНОВНЫХ ЛАБОРАТОРИЙ

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

Java Lab (Java-разработка)

iOS Lab (разработка мобильных приложений)

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

Testing Lab (подготовка в области тестирования)

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.

С КНИТУ-КАИ создан совместный проект на базе магистратуры. Акцент тоже сделан на практику, преподают сотрудники ICL. К моменту окончания университета магистры получают расширенную подготовку в рамках университетской программы и бесценный опыт.

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

ПОИСК ТАЛАНТОВ: ТУРНИР ПО ПРОГРАММИРОВАНИЮ И ОЛИМПИАДЫ

Каждый год под эгидой компании проходят студенческие и школьные олимпиады по программированию.

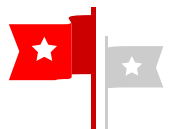
Главное состязание – ежегодный **Турнир ICL**, который проводится совместно с главными ИТ-вузами региона (Казанским федеральным университетом – КФУ, Казанским национальным исследовательским техническим университетом – КНИТУ-КАИ).

Турнир ICL проводится с 2000 года, а с 2013 он стал международным. В 2016 году в отборочном туре было 170 команд из 7 стран, а в основном – 45. Есть два зачета – школьный и студенческий. В школьном соревнуются преимущественно региональные команды, в студенческом – команды ведущих ИТ-вузов страны, включая МФТИ, ИТМО и СПбГУ.

Олимпиады поменьше проводятся 2-3 раза в год совместно с ИТ-вузами. Турнир решает 3 главных задачи:



Поддерживает у талантливых молодых людей интерес к ИТ, дает шанс проявить себя. Это вклад в развитие ИТ в масштабах страны.



Выявляет «звёзд». Потом компания поддерживает их стипендиями, помогает развиваться на стажировках и образовательных программах (об этом ниже).



Усиливает бренд ICL в профессиональной среде. Не все участники турнира приходят работать в компанию, но все узнают и помнят ее.

КОРПОРАТИВНЫЕ СТИПЕНДИАЛЬНЫЕ ПРОГРАММЫ

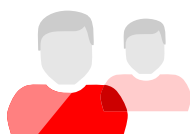
Еще одна форма поддержки талантливой молодежи – именные корпоративные стипендии. Именные стипендии ICL ежегодно присуждаются 10 талантливым студентам профильных вузов (КФУ, КНИТУ-КАИ, Иннополиса, КГЭУ). Стипендиаты учатся на корпоративных тренингах и работают над собственными ИТ-проектами. В 2016 году 6 из 10 стипендиатов дополнительно прошли стажировку в компании.

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

СТАЖИРОВКИ

ICL Services регулярно приглашает студентов на стажировку в качестве junior-сисадминов, тестировщиков и разработчиков в течение 1-6 месяцев.

Стажеры знакомятся с полным циклом работы в ИТ-компании, вплоть до руководства проектом. В итоге они превращаются в компетентных молодых специалистов с весомой строчкой в резюме.



БОЛЕЕ 50%

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



СПЕЦИАЛИЗАЦИЯ: «ЗАТОЧИТЬ» НАВЫКИ ЗА 3 НЕДЕЛИ

ICL Services регулярно проводит короткие – 30-100 часов – интенсивные курсы по ИТ-специализации (тестирование, системное администрирование, сервис деск и т.д.), чтобы подготовить слушателей для работы на конкретных проектах.

На курсах преподают сотрудники компании. Учебный материал основан на реальных кейсах. Занятия проводятся в вузах (если курс организован совместно с ними) или в корпоративном учебном центре. Триггер для старта курсов – наличие junior-вакансий в одном из проектов ICL Services, так что курсы нацелены на подготовку и найм персонала.

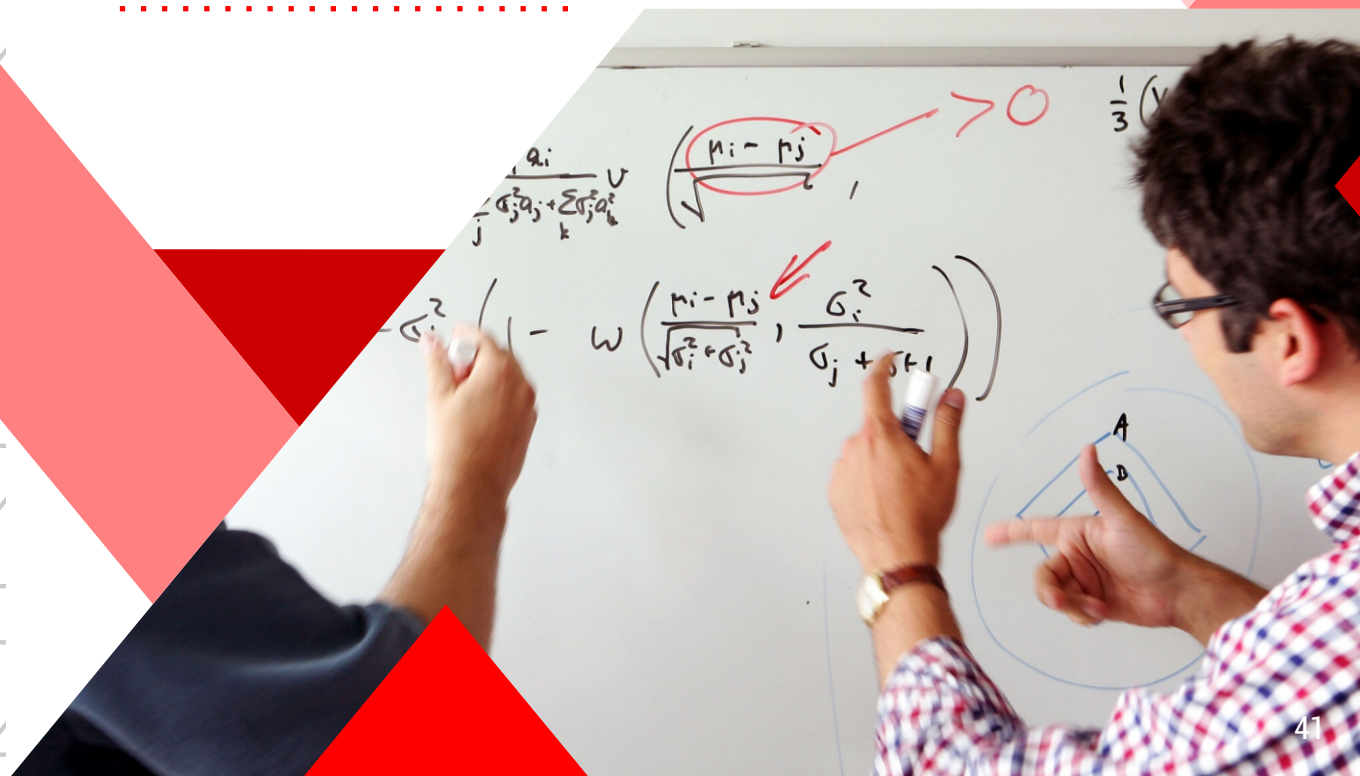
Программа курсов «затачивается» под конкретную область деятельности. На ее изучение отводится около 70% учебного времени, а остальное посвящается ИТ-стандартам (обычно ITIL) и soft skills, необходимым для взаимодействия с заказчиками.

За 6 месяцев 2016 года ICL Services провела 3 коротких курса, среди них 4-недельные вечерние занятия по инфраструктуре рабочих мест. На них заявилось 59 человек, 10 прошли конкурс, 6 в итоге были приняты на работу, 2 – на стажировку. Сходное соотношение количества заявок, студентов и приглашений на работу характерно и для остальных коротких курсов.



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.

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».

2.

Программа ДМС меняется ежегодно, и каждое изменение основывается на оценке 20+ факторов. Ключевые – это:



оценка клиник, входящих в ДМС, сотрудниками и страховщиком;



размер страховых взносов;



посещаемость клиник и востребованность медицинских услуг среди сотрудников;



отзывы и пожелания сотрудников.

По ДМС застрахованы более 900 сотрудников компании – это значительная, репрезентативная выборка.

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).

Вот ряд действий, предпринятых ICL Services за первое полугодие 2016 года.

- ▶ Сотрудникам компенсируется часть стоимости спортивных абонементов.
- ▶ В компании есть несколько футбольных команд, и проводится внутренний турнир; в обособленном подразделении в Воронеже, где не хватает людей на 4 команды, необходимых для внутреннего первенства, собрана одна команда. Для неё проводятся тренировки и оплачены взносы для участия в городских турнирах.
- ▶ 63 сотрудника участвуют в Global Corporate Challenge-2016 – международной корпоративной программе по поддержанию здорового образа жизни. ICL Services оплачивает до 70% оргвзноса, а GCC мотивирует участников больше ходить пешком, плавать и ездить на велосипеде. По данным GCC, у 40% участников повышается продуктивность, 41% – меньше времени проводят на больничном.

- ▶ Аренда футбольной, баскетбольной и волейбольной площадок, чтобы сотрудники могли после работы бесплатно играть друг с другом.
- ▶ HR-служба организует партнёрские программы с фитнес-центрами и бассейнами: сотрудники получают скидки, а центры – клиентов. В 2016 году партнёрами компании стали 2 современных фитнес-центра и бассейн мирового уровня, ранее принимавший соревнования Универсиады-2013.
- ▶ Очень доступные и эффективные решения можно найти и внутри компании. Это, например, спортивные площадки на территории офисов или охрана здоровья и самочувствия некурящих сотрудников в сочетании с поддержкой отказа от вредных привычек.
- ▶ Яркий пример – «Казанский марафон-2016» (масштабное спортивное событие, в рамках которого желающие бежали дистанцию от 3 до 42 км). Сотрудник-активист предложил компании идею организованного участия. HR-служба организовала сбор желающих, и компания оплатила оргвзносы за них. В итоге 55 сотрудников занялись беговыми тренировками и приняли участие в марафоне.
- ▶ Весной для желающих была организована посадка за городом 30 голубых елей, причём многие сотрудники приехали вместе с семьей. «На волне популярности» эко-активности в корпоративном интранете появилась информация об акциях по озеленению, проходящих в городе. В итоге ряд коллег провели целую серию активных и полезных выходных на свежем воздухе.



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 GСС.

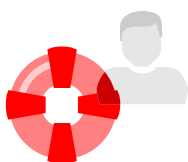
Результат налицо: например, в 2015 году каждый десятый сотрудник ICL Services принимает участие в GСС, а флаг компании побывал вместе с сотрудниками-энтузиастами даже на горе Эльбрус и пике Ленина.

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 счёт компании компенсировать проценты по ипотечному жилищному кредитованию. Нужно отметить, что средний возраст сотрудников – 32 года и для многих остро стоит вопрос о покупке жилья для молодой семьи. Компания реализует и собственную программу по строительству жилья для сотрудников.



55%

сотрудников-респондентов оценили поддержку компании как важное преимущество

67%

как важное отличие от конкурентов.



ПИОНЕРЫ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
ИТ-АУТСОРСИНГА В РОССИИ

КОНТАКТЫ

420029, г. Казань, Сибирский тракт 34, корпус 1

Тел. 8 800 333 98 70

Web: www.icl-services.com

E-mail: pr@icl-services.com

 www.facebook.com/ICLServices

 www.linkedin.com/company/icl-services

 www.twitter.com/icl_services