

# ОТЧЕТ ПО КОРПОРАТИВНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

**ICL**  
SERVICES

Бизнес – это всегда  
ответственность перед обществом



2019

# СОДЕРЖАНИЕ

стр. 03 КОМПА-  
НИЯ

стр. 04 ИСТОРИЯ  
КОМПАНИИ

стр. 06 ICL SERVICES  
В ЦИФРАХ  
—  
ГЕОГРАФИЯ  
РАБОТЫ

стр. 07 ПОЛИТИКА  
В ОБЛАСТИ  
СОЦИАЛЬНОЙ  
ОТВЕТСТВЕН-  
НОСТИ

стр. 11 ФАКТЫ О  
СОТРУДНИКАХ  
—  
СТРУКТУРА  
ICL SERVICES

стр. 13 УЧАСТИЕ  
В РАЗВИТИИ  
СООБЩЕСТВА

стр. 22 ТРУДОВАЯ  
ПРАКТИКА

стр. 30 ПРАВА  
ЧЕЛОВЕКА

стр. 37 ДЕЛОВЫЕ  
ПРАКТИКИ

стр. 41 ВОЗДЕЙСТВИЕ  
НА ОКРУЖАЮ-  
ЩУЮ СРЕДУ

стр. 48 ЗАБОТА  
О КЛИЕНТЕ

стр. 54 УПРАВЛЕНИЕ  
ОРГАНИЗАЦИЕЙ





**24/7/365**

Поддержка клиентов на английском, немецком французском и русском языках



Работа по международным стандартам качества:

- ▶ ISO 9001
- ▶ ISO/IEC 20000
- ▶ ISO/IEC 27001



**80 крупных клиентов**

в 30 странах мира



Входит в рейтинг IAOP\*

**TOP-100**

ICL Services – российская компания, предоставляющая клиентам управляемые ИТ-сервисы мирового уровня. Мы являемся ИТ-сервисной компанией в группе компаний ICL и работаем на международном рынке ИТ-аутсорсинга с 2006 года.

**ICL Services обеспечивает:**

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;

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;

трансформацию и модернизацию ИТ-инфраструктуры, используя эффективные технологии;

рост показателей эффективности бизнеса за счет надежных и стабильных ИТ-услуг.

\*IAOP – International Association of Outsourcing Professionals.

# 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.

# 2006

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

# 2007

Становление Application Services (AS) и Test and Validation (T&V) – в последующем Workplace Services (WS). За счет экспертизы в логистике и ритейле в 2014 году, AS было сформировано в Business Application Services.

# 2008

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

# 2012

Открыто подразделение Fujitsu Russia GDC в Воронеже.

# 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.

# 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.

# 2015

Компания ICL Services впервые входит в ТОП-100 крупнейших поставщиков аутсорсинга по версии IAOP, а также удостоивается российской награды – премии «Время инноваций-2015» в номинации «Технологическая инновация года» в сфере информационных технологий.

# 2016

Численность персонала превышает 1000 человек. Открывается первый зарубежный офис ICL Services в Белграде (Сербия). Компания во второй раз входит в ТОП-100 крупнейших поставщиков аутсорсинга в мире по версии IAOP, а также в ТОП-30 рейтинга «ТехУспех».

# 2017

В 2017 году HR-команда ICL Services победила в номинации «Первые шаги» премии IT Awards за программу для новичков Buddy. «Время инноваций-2017» назвала «Продукт года» в категории «IT и цифровые технологии» решение ICL Workspace. Третий год подряд наша компания входит в рейтинг Global Outsourcing100, подготовленный Международной ассоциацией профессионалов аутсорсинга (IAOP).

# 2018

В 2018 году компания расширила партнерские отношения в азиатском регионе (Япония, Сингапур). Активно развивает компетенции в области IoT, машинного обучения и роботизации. В июне ICL Services стала обладателем 5 уровня сертификации Huawei. Директору ICL Services Сергею Соловьеву присвоено почетное звание «Заслуженный работник информатизации и связи Республики Татарстан». Год завершился с 30% увеличением объемов сервиса.

*Открытие нового офиса в Усадах, Казань.*





# ICL SERVICES В ЦИФРАХ ГЕОГРАФИЯ РАБОТЫ

14 000

серверов на поддержке

>1600

сотрудников

250 бизнес-приложений на поддержке

>80 крупных клиентов в 30 странах мира

>1000

рабочих мест создано в Республике Татарстан

13

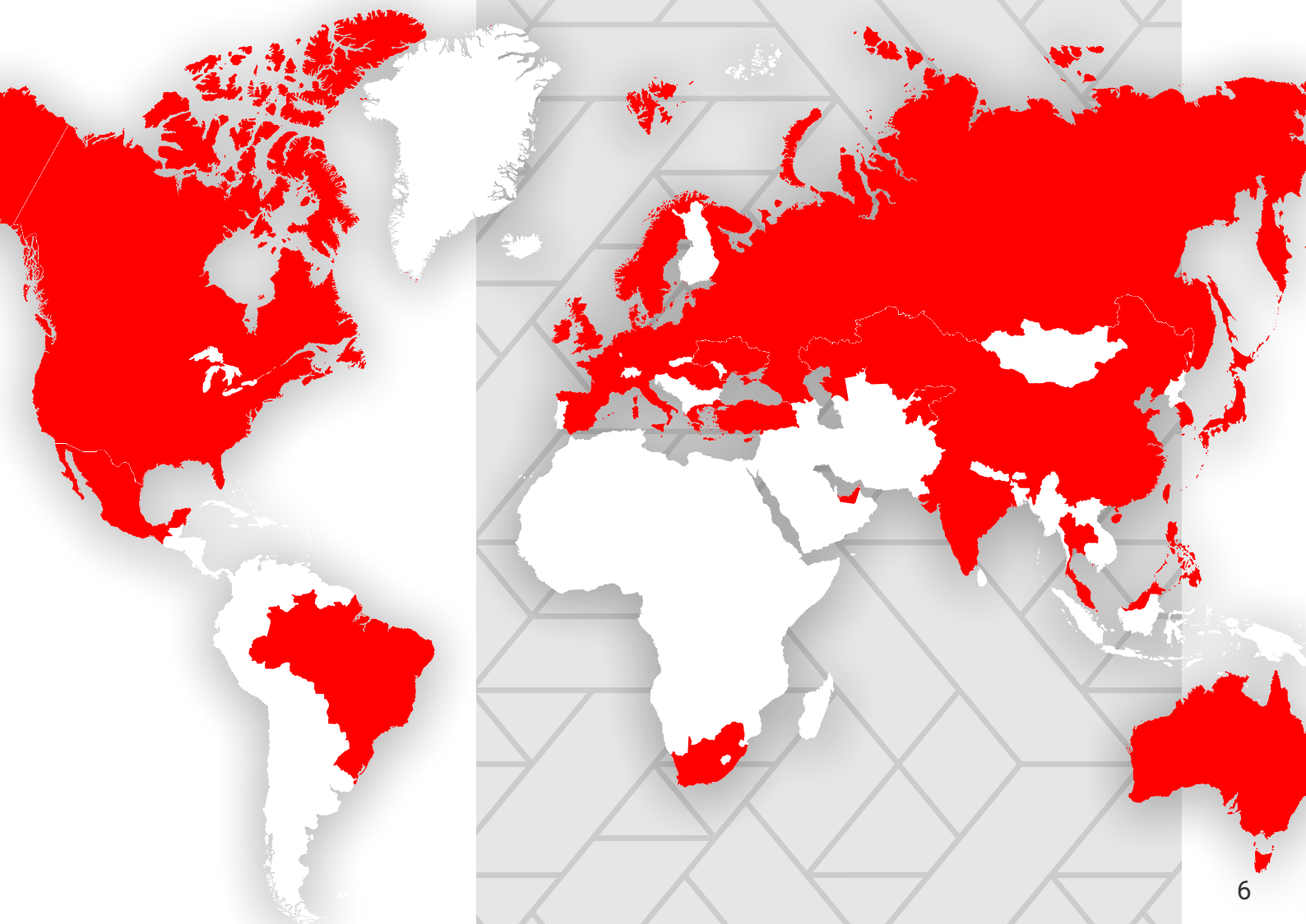
PBytes хранилищ данных и 8000 DBase общим объемом 6,45 PBytes

99,3%

уровень соблюдения SLA по поддержке инфраструктуры\*

60 000

ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ПО ВСЕМУ МИРУ



# ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ



## ЦЕЛИ

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

---

Повышение лояльности сотрудников за счет их большей вовлеченности в решение социально-значимых вопросов.

---

Создание дополнительного фактора конкурентоспособности компании за счет формирования положительной репутации на внутреннем и международных рынках.

---

Влияние на устойчивое развитие общества на территориях, где компания ведет бизнес.

## ЗАДАЧИ

Компания ставит перед собой следующие задачи в области КСО:

---

Интеграция принципов корпоративной социальной ответственности в деятельность компании.

---

Создание механизмов определения и учета 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 ее бренда.

---

Контроль и управление уровнем репутационного риска компании в части вопросов, относящихся к области корпоративной социальной ответственности.

---

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.

## 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.

ПРОЗРАЧНОСТЬ

01

Компания стремится раскрывать в понятной и полной форме и в 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 конфиденциальной информации, предоставление которой может повлечь нарушение обеспечения безопасности и неприкосновенности частной жизни или юридических и коммерческих обязательств.

ЭТИЧНОЕ  
ПОВЕДЕНИЕ

02

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

УВАЖЕНИЕ ИНТЕРЕСОВ  
ПРИЧАСТНЫХ СТОРОН

03

Компания ведет 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.







## СОБЛЮДЕНИЕ ЗАКОНА И МЕЖДУНАРОДНЫХ НОРМ ПОВЕДЕНИЯ 04

Компания предпринимает меры по выявлению и изучению применимых к ней законов и нормативных актов, соблюдает их, а так же информирует сотрудников об их ответственности и способствует принятию соответствующих и своевременных мер по обеспечению соблюдения закона во всех юрисдикциях, где осуществляет деятельность компания.

## ПОДОТЧЕТНОСТЬ 05

Компания осознает необходимость регулярной отчетности о воздействии своей деятельности на общество, экономику и окружающую среду. Компания рассматривает конструктивную критику как источник совершенствования своей деятельности и будет отвечать на такую критику, включая принятие мер, направленных на предотвращение 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 (Таб. 1).

## СОБЛЮДЕНИЕ ПРАВ ЧЕЛОВЕКА

# 06

1. 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.



С целью организации управления взаимоотношениями с заинтересованными сторонами, компания фокусирует свою деятельность в сфере корпоративной социальной ответственности на приоритетах, приведенных в Таблице 2.

ТАБЛИЦА 1

Определение и классификация основных заинтересованных сторон

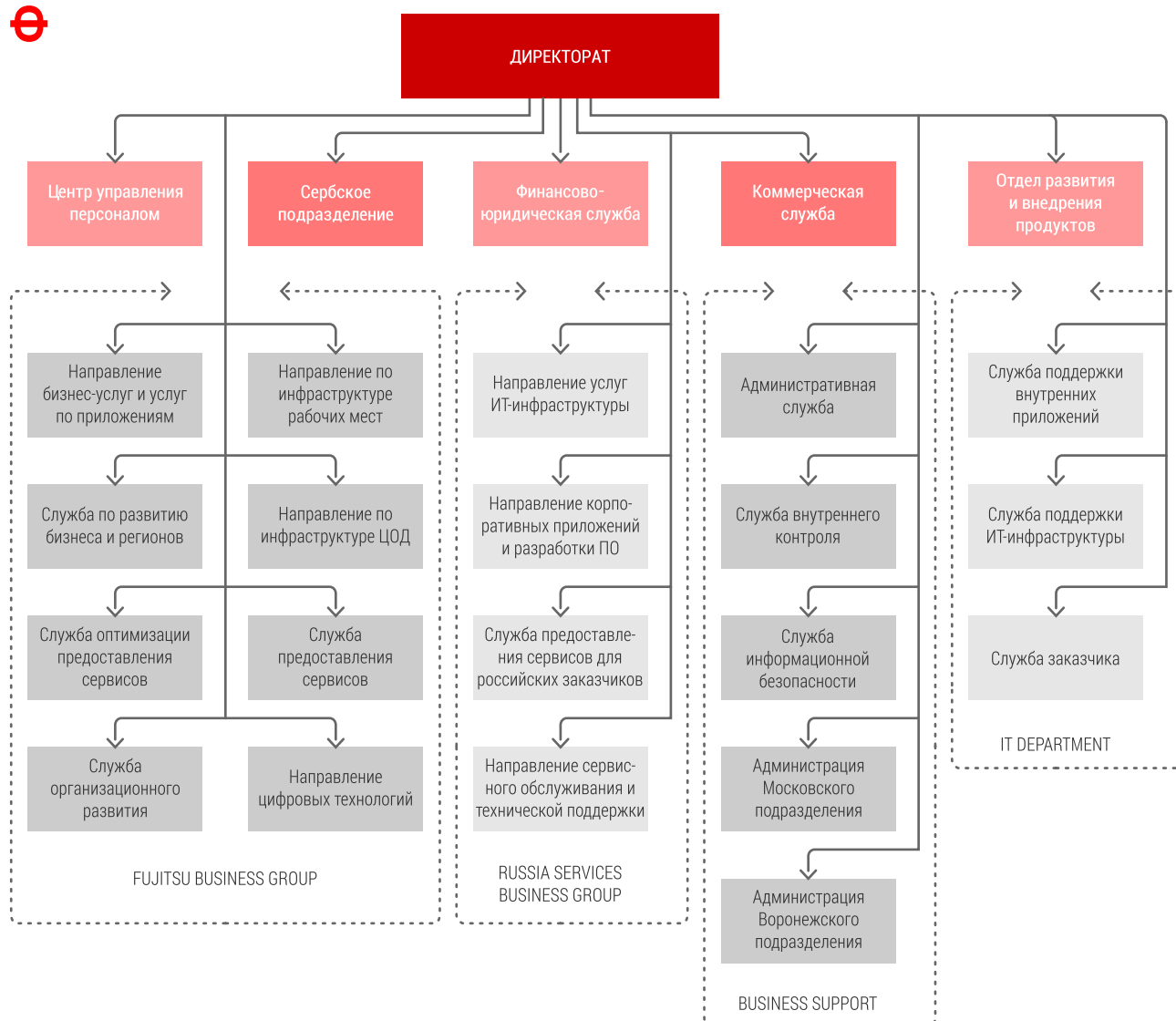
Группа	Обоснование
Заказчики	Заказчики являются потребителями услуг компании. От их предпочтений существенно зависит устойчивость бизнеса компании.
Сотрудники	Компания является крупным работодателем. Сотрудники – её основной актив, они работают с заказчиками и формируют репутацию компании, обеспечивают реализацию стратегических и бизнес-задач.
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 партнером компании.

ТАБЛИЦА 2

Приоритеты компании в области корпоративной социальной ответственности

Заинтересованные стороны	Приоритеты корпоративной социальной ответственности
Заказчики	Обеспечение качества услуг, продуктов и 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.

# ФАКТЫ О СОТРУДНИКАХ СТРУКТУРА ICL SERVICES





## ЦЕННОСТИ

Добиваться наилучшего результата для клиентов, обеспечивать развитие компании и каждого ее специалиста помогают Ценности, которые разделяют сотрудники ICL Services:



### ПРАВИЛА

# 01

— совместно накопленные знания и опыт, помогающие нам в работе и общении

### РЕЗУЛЬТАТ

# 02

— итог совместных усилий, полностью удовлетворяющий нас и клиентов

### ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

# 03

— способность и готовность отвечать за результат

### РАЗВИТИЕ

# 04

— постоянное совершенствование для решения задач и достижения новых целей

### ДОВЕРИЕ

# 05

— уверенность в ответственности и надежности друг друга

# УЧАСТИЕ В РАЗВИТИИ СООБЩЕСТВА

Благотворительность  
и социальные проекты:  
нужно ли это бизнесу?

Ответ ICL Services

Все больше медийных персон, крупных международных и российских компаний занимаются благотворительностью, развивая свои и поддерживая чужие социальные проекты. Благотворительные марафоны в соцсетях, акции по сбору средств, даже развлекательные мероприятия делают акцент на помощи социально незащищенным слоям населения. Уже не редкость, когда при оплате электронного билета на бизнес-конференцию или спортивное соревнование всплывает предложение поддержать благотворительный фонд или пожертвовать на лечение конкретного ребенка.

Зачем компании, за которыми стоит сильная маркетинговая стратегия, идут на это? На примере ICL Services, крупной международной ИТ-компании, мы ответим на этот вопрос.





ЧТОБЫ  
СОЗДАТЬ  
ПОЛОЖИТЕЛЬ-  
НЫЙ ИМИДЖ

1

ЧТОБЫ НАЙТИ  
ТАЛАНТЛИВЫХ  
СОТРУДНИКОВ

2

ЧТОБЫ ПОМОЧЬ  
БУДУЩИМ  
СПЕЦИАЛИСТАМ  
НАЙТИ СВОЙ  
ПУТЬ

3

ГЛАВНАЯ  
ЦЕЛЬ

4



Благодаря социальным проектам компания усиливает положительный имидж в глазах клиентов и партнеров. Прежде всего, это инвестиции в морально этической сфере. ICL Services успешно предоставляет сервис более чем 80 клиентам из 30 стран, с каждым годом увеличивая объем услуг. Многие клиенты – это зарубежные и глобальные компании из финансового и промышленного сектора, ритейла.

Их корпоративная этика положительно оценивает социально ответственных партнеров. Кроме того, есть и экономический аспект. Чем чаще упоминают благотворительные проекты компании, тем привлекательнее она как партнер, ведь ресурсы на социальные проекты можно найти, только если у компании все хорошо с бизнесом (вспомним эпизод с обсерваторией в «Титане» Т. Драйзера!).



ЧТОБЫ  
СОЗДАТЬ  
ПОЛОЖИТЕЛЬ-  
НЫЙ ИМИДЖ

1

ЧТОБЫ НАЙТИ  
ТАЛАНТЛИВЫХ  
СОТРУДНИКОВ

2

ЧТОБЫ ПО-  
МОЧЬ БУДУЩИМ  
СПЕЦИАЛИС-  
ТАМ НАЙТИ  
СВОЙ ПУТЬ

3

ГЛАВНАЯ  
ЦЕЛЬ

4

Донорство крови



Имидж компании, которая занимается благотворительными проектами, важен молодым людям, которые выбирают работу. Представители поколения Y, а тем более поколения Z, стремятся найти работодателя, который поможет повлиять на мир и активно проявить себя в роли волонтера или руководителя социального проекта, а не просто выполнять ежедневные задачи.

Они находят такую работу в ICL Services. Главными инициаторами благотворительных и социальных проектов здесь являются сами сотрудники. Они придумывают идею проекта и реализуют ее с командой коллег-волонтеров. Только за 2018 и первую половину 2019 года было реализовано около 30 социальных проектов с общим охватом около 1000 человек.

## СОЦИАЛЬНЫЕ ПРОЕКТЫ ICL SERVICES

Опыт ICL Services в социальных проектах действительно масштабен. Среди них:

---

поддержка ветеранов труда (подарки к 9 мая, организация встреч ветеранов, экскурсии);

---

помощь приюту для животных в Столбищах, Татарстан;

---

день донора 2 раза в год;

ЧТОБЫ  
СОЗДАТЬ  
ПОЛОЖИТЕЛЬ-  
НЫЙ ИМИДЖ

1

ЧТОБЫ НАЙТИ  
ТАЛАНТЛИВЫХ  
СОТРУДНИКОВ

2

ЧТОБЫ ПО-  
МОЧЬ БУДУЩИМ  
СПЕЦИАЛИС-  
ТАМ НАЙТИ  
СВОЙ ПУТЬ

3

ГЛАВНАЯ  
ЦЕЛЬ

4

помощь детским домам и домам престарелых (новогодние подарки для дома престарелых, визиты в детский приют «Дуслык», помощь коррекционной школе в Дербышках, г. Казань);

спонсорская поддержка социальной столовой в Казани;

благотворительная ярмарка в гимназии №19, г. Казань;

и десятки других акций.

Ежегодно компания проводит акции к Новому году для детских домов и домов престарелых. В офисах вывешиваются на новогодней елке записки с заветными желаниями подопечных. Сотрудники выбирают одну из них и покупают подарок. В 2018 году прошло две таких акции: сотрудники ICL Services выполнили желания 100 обитателей дома престарелых и 100 детей из детского дома. Координатор акции со стороны компании – один из инженеров.

Популярными и уже традиционными стали акции в помощь животным, придуманные добровольцами из отдела маркетинга. У них шуточное название – «Вкусняшки для котяшки» – но серьезное содержание. Сотрудники-волонтеры готовят дома сладости и приносят их в офис на ярмарку выпечки.



ЧТОБЫ  
СОЗДАТЬ  
ПОЛОЖИТЕЛЬ-  
НЫЙ ИМИДЖ

1

Стоимость «вкусняшек» нефиксированная, а все вырученные средства идут на помощь приюту для животных в Столбичах (Татарстан). В 2018 году приюту передали 30000 рублей, 120 кг корма и гигиенические средства по уходу за животными. Живая помощь – уборка вольеров и выгул собак – также очень популярна у сотрудников и полезна приюту, где всегда не хватает помощников.

ЧТОБЫ НАЙТИ  
ТАЛАНТЛИВЫХ  
СОТРУДНИКОВ

2

Инициаторами акций становятся не только рядовые сотрудники, но и руководители компании. Так, исполнительный директор ICL Services Руслан Вагизов в марте 2019 года пробежал марафонскую дистанцию в поддержку детей из Татарстана, которые проходят курс реабилитации от ДЦП. Платформа Sdelai.Org помогла привлечь внимание к его поступку, и за полтора месяца в помощь детям удалось собрать 320 000 рублей. Многие из 195 благотворителей, участвовавших в сборе – сотрудники ICL Services и даже клиенты или партнеры компании.

ЧТОБЫ ПО-  
МОЧЬ БУДУЩИМ  
СПЕЦИАЛИС-  
ТАМ НАЙТИ  
СВОЙ ПУТЬ

3



ГЛАВНАЯ  
ЦЕЛЬ

4

**ЭТО ВОЗМОЖНО  
В ICL SERVICES**

Социальные проекты – это не только прямая помощь тем, кто в ней нуждается. Лучше «дать людям не рыбу, а удочку»: поддержать их в обучении и выборе профессии.

Поэтому ICL Services ведет бесплатные обучающие программы для студентов, школьников и даже детей дошкольного возраста. Сотрудничество с ведущими вузами, бесплатные образовательные проекты, стипендии для талантливых студентов и поддержка студенческих ИТ-соревнований развивают потенциал молодежи в регионе.



ЧТОБЫ  
СОЗДАТЬ  
ПОЛОЖИТЕЛЬ-  
НЫЙ ИМИДЖ

1

## ИТ-ПАЗЛЫ ДЛЯ ДО- ШКОЛЬНИКОВ

Сотрудники компании разработали пазл о профессиях в ИТ. Это уникальный проект, который рассказывает детям – в игровой форме и доступным языком – кем работают их родители. Пазлы вышли тиражом в 1000 штук и показали, что ИТ-сфера не ограничивается программистами, а включает в себя множество других профессий:



ЧТОБЫ ПО-  
МОЧЬ БУДУЩИМ  
СПЕЦИАЛИС-  
ТАМ НАЙТИ  
СВОЙ ПУТЬ

3

ГЛАВНАЯ  
ЦЕЛЬ

4

системный инженер, дизайнер, менеджер по информационной безопасности, специалист техподдержки, руководитель проектов и другие. Компания надеется, что это поможет кому-то сделать удачный выбор будущего профессионального пути еще со школьной скамьи.

## ПРОЕКТ 19

В 2018 году компания запустила проект по профориентированию школьников 9 и 10 классов на базе казанской гимназии №19. Цель «Проекта 19» – показать разнообразие ИТ-направлений и сориентировать школьников в их будущей профессии. Сотрудники ICL Services в рамках учебной программы читают курсы по информационной безопасности, технической поддержке, ITIL, бережливому производству, HR-процессам, машинному обучению, системному администрированию и введению в ИТ, организуют экскурсии в офис компании, проводят презентации, деловые игры и встречи с сотрудниками.



ЧТОБЫ  
СОЗДАТЬ  
ПОЛОЖИТЕЛЬ-  
НЫЙ ИМИДЖ

1

ЧТОБЫ НАЙТИ  
ТАЛАНТЛИВЫХ  
СОТРУДНИКОВ

2

ЧТОБЫ ПО-  
МОЧЬ БУДУЩИМ  
СПЕЦИАЛИС-  
ТАМ НАЙТИ  
СВОЙ ПУТЬ

3

ГЛАВНАЯ  
ЦЕЛЬ

4



## УНИВЕРСИТЕТЫ

Компания сотрудничает с ведущими вузами региона:

---

организует бесплатные образовательные курсы на базе КФУ и КНИТУ-КАИ;

---

ежегодно спонсирует конкурс студенческих проектов I-TEAM (КНИТУ-КАИ) и олимпиаду по информационной безопасности (КНИТУ-КАИ);

---

участвует в вузовских мероприятиях (ярмарки вакансий в КФУ, КНИТУ-КАИ, «День программиста» ИВМИИТ-ВМК КФУ), встречах с родителями и абитуриентами, чтобы подсказать, в каком направлении развиваться, чтобы получить высокооплачиваемую и перспективную работу в будущем.

Так ICL Services вносит вклад в развитие компетенций студентов, а значит, в развитие региона в целом.

## ШКОЛЫ ICL SERVICES

Школы ICL Services – это бесплатные кратковременные образовательные проекты для студентов последних курсов, выпускников, а также специалистов, которые решили сменить сферу деятельности на ИТ. Цель проекта – за короткий срок (от 3 недель до 2 месяцев) дать молодых специалистов базовые знания по ИТ, достаточные для начала работы по специальности. Преподаватели – специалисты-практики ICL Services, способные поделиться со студентами знаниями и опытом по востребованным технологиям.

ЧТОБЫ  
СОЗДАТЬ  
ПОЛОЖИТЕЛЬ-  
НЫЙ ИМИДЖ

1

ЧТОБЫ НАЙТИ  
ТАЛАНТЛИВЫХ  
СОТРУДНИКОВ

2

ЧТОБЫ ПО-  
МОЧЬ БУДУЩИМ  
СПЕЦИАЛИС-  
ТАМ НАЙТИ  
СВОЙ ПУТЬ

3

ГЛАВНАЯ  
ЦЕЛЬ

4



9 различных  
направлений  
профессио-  
нальной  
подготовки



13 школ



>50%  
трудоустроенных



200+  
слушателей

За 2018-2019 гг. было организовано 13 Школ по различным направлениям: Service Desk, Project Management, UNIX, информационная безопасность, инфраструктура рабочих мест и др. На них обучились более 200 молодых людей. Обучение в Школах не накладывает обязательств по трудоустройству. После обучения студенты могут пойти в ICL Services или, получив сертификат, найти работу в другой компании. Однако, > 50% слушателей школ приходят на оплачиваемую стажировку или устраиваются в ICL Services.

## ОБУЧЕНИЕ ДЛЯ ПЕНСИОНЕРОВ

ICL Services не ограничивает учебную работу молодежной аудиторией. Сейчас команда волонтеров ICL Services готовит проект по обучению пенсионеров компьютерной грамотности. Они научатся работе с компьютером и интернетом, а также защите от мошенников, которые часто используют недостатки ИТ-знаний у пенсионеров для финансовых преступлений и кражи персональных данных.

## ГЛАВНАЯ ЦЕЛЬ

# 4

Любая компания – это прежде всего люди, которые в ней работают. ICL Services стремится собрать в свою команду лучших людей в отрасли – и по профессиональным, и по человеческим качествам. А лучшим людям свойственно стремление сделать мир вокруг себя светлее и помочь окружающим просто потому, что они нуждаются в помощи.

Социальные и благотворительные проекты понемногу меняют мир для тех, на кого направлены: детей и пожилых людей, школьников и студентов, людей, которым нужна донорская кровь, и даже спасенных с улиц животных. Именно поэтому сотрудники-волонтеры вкладывают в них время и силы, а компания поддерживает их усилия.

ЧТОБЫ ПО-  
МОЧЬ БУДУЩИМ  
СПЕЦИАЛИС-  
ТАМ НАЙТИ  
СВОЙ ПУТЬ

# 3

ЧТОБЫ НАЙТИ  
ТАЛАНТЛИВЫХ  
СОТРУДНИКОВ

# 2

ЧТОБЫ  
СОЗДАТЬ  
ПОЛОЖИТЕЛЬ-  
НЫЙ ИМИДЖ

# 1





## БОРЬБА ЗА СОТРУДНИКОВ

### Чем компании вооружаются, чтобы победить на рынке труда?

Каждая компания – своего рода планета, где действуют свои законы и силы гравитации. Чтобы не быть выкинутым в открытое пространство за пределы рынка трудоустройства, компании идут на многое. В первую очередь стараются сделать все, чтобы сотрудникам было комфортно работать. ICL Services в течение 13 лет использует лучшие трудовые практики, внедряя новые процессы и заменяя то, что уже неактуально.

## ПЕРВЫЙ КОНТАКТ

Первый контакт с работодателем происходит еще до того, как кандидат решает трудоустроиться. На студенческих мероприятиях (Дни открытых дверей, ярмарки вакансий и т.д.) сотрудники компании отвечают на вопросы об условиях труда, обучении, рабочем месте, дают рекомендации о том, как получить работу и полезные знания. Это снимает страх перед первым работодателем и облегчает вход в компанию. ICL Services спонсирует студенческие мероприятия (олимпиада по информационной безопасности, студенческий конкурс I-TEAM, олимпиада по программированию ICL совместно с КНИТУ-КАИ), активно работает с абитуриентами, родителями и студентами: только за 2018-2019 год компания приняла участие в 40+ мероприятиях для талантливой молодежи.

Многие студенты проходят в компании производственную практику, пишут дипломные работы под руководством специалистов ICL Services. После успешной защиты дипломов многие молодые люди остаются и продолжают свой карьерный путь.

Кроме того, в ICL Services можно пройти оплачиваемую стажировку. Для молодых специалистов это преимущество на рынке труда: без опыта работу найти непросто. За стажерами закрепляется руководитель, который дает практические и учебные задачи, помогает с адаптацией. Стажировка длится 3-6 месяцев, и, если она была успешной, предлагается работа в штате.

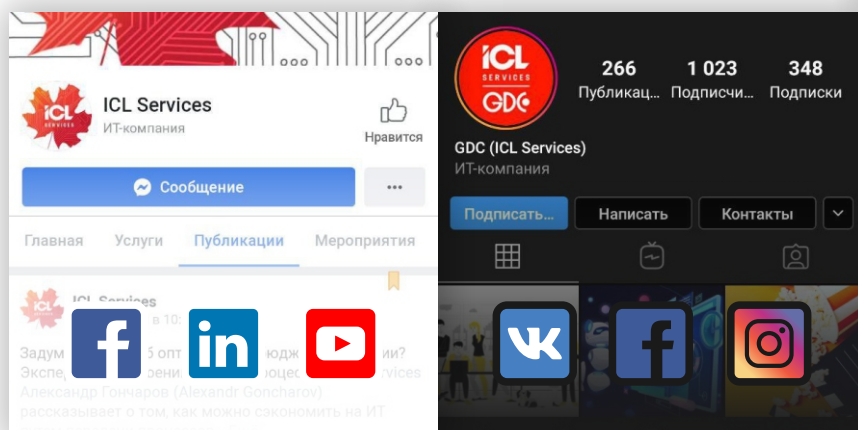
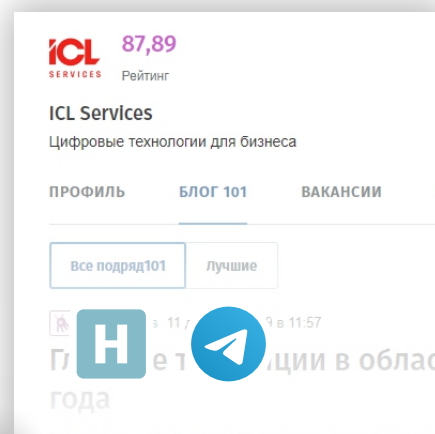


Уникальное направление поддержки талантливой молодежи – школы ICL Services для студентов и выпускников. На региональном рынке труда недостаточно кандидатов с нужными бизнесу знаниями. В ответ на этот вызов руководство компании приняло решение обучать таким технологиям бесплатно, используя все ресурсы ICL Services: от оборудованных классов до привлечения опытных специалистов к чтению курсов. В результате в 2018-2019 годах прошло 13 школ, которые посетили 200+ слушателей; более 50% из них трудоустроились в компанию.

Плюс таких школ – актуальные технологии по разным ИТ-направлениям: Service Desk, Project Management, системное администрирование, базы данных, которым не учат в вузах, а также гибкий график обучения по вечерам и быстрое освоение программы.

## НА ОДНОЙ ВОЛНЕ

Сегодня, когда границы между работодателем и кандидатом/сотрудником весьма условны, важно использовать все возможные каналы коммуникации и быстро отвечать на запросы. Это дает конкурентное преимущество перед другими компаниями и создает прозрачность на всех уровнях взаимодействия с сотрудниками:



Оценить экспертизу будущих коллег можно в профессиональном сообществе [Хабр](#).

Сейчас пилотируется бот, который помогает службе HR провести первичный отбор.

У компании есть бизнес-аккаунты на [Facebook](#), [LinkedIn](#) и [YouTube](#), где можно прочитать и посмотреть про успехи, инновации и планы компании.

Есть страницы, направленные на корпоративную культуру в [VKontakte](#), [Facebook](#) или [Instagram](#). Их цель - не только показать, чем живут сотрудники, но и стать ближе к подписчикам, оперативно отвечая на их вопросы.

Широко представлена сеть внутренних коммуникаций для существующих сотрудников:

новостной портал



850 новостей за 2018 год



кнопка «Спасибо»



встречи с топ-менеджментом 3 раза в год



возможность связаться с руководителем любого ранга.



## «ПОЛЕТ НОРМАЛЬНЫЙ»:

Адаптация идет по плану.

Когда новичок приходит в компанию, все сделано для быстрого ввода его на должность и максимально комфортной адаптации.

Программа наставничества, когда за новым сотрудником закрепляют наставника-buddy, отличный пример такого подхода. Наставничество длится 3 месяца и помогает новичку социализироваться в коллективе. Рядом с ним всегда есть человек, который ответит на рабочие и околорабочие вопросы. Программа получила престижную премию [IT HR Awards](#).



---

Электронный план адаптации показывает, какие тренинги должен пройти сотрудник, и что его ждет впереди.

---

Вводный тренинг Induction открывает новичку все подразделения компании. Также он узнает о бережливом производстве, волонтерстве и может лично задать любые вопросы директорам компании.

---

«Оценка 360» в конце испытательного срока (самооценка плюс оценка коллег и руководителя) позволяет оценить эффективность новичка.

---

3 раза в год компания проводит Strategy update - крупные мероприятия с участием директоров, где обсуждаются все аспекты работы компании. Средний показатель посещаемости таких мероприятий 500+ человек, а количество вопросов, на которые отвечают руководители - более 50.



500+

человек - средний показатель посещаемости Strategy update



руководители отвечают

>50

на вопросов за каждое мероприятие



В ХОРОШЕМ  
ОФИСЕ – ХОРОШАЯ  
АТМОСФЕРА



Помимо выстроенных процессов коммуникации, оценки персонала и программ признания немаловажную роль играет и современный офис ICL Services – Технопарк. Он вошел в число участников конкурса Best Office Awards 2018.

Офис с современным дизайном, в разработке которого принимали участие сами сотрудники, отвечает всем современным требованиям: он экологичен, оборудован игровыми комнатами, зонами отдыха, современными переговорными комнатами, рабочими местами и отказоустойчив в случае сбоев в электропитании. Рабочие места в формате опен-спейс сконструированы так, что шумоизоляционные перегородки позволяют спокойно работать в окружении коллег. А контейнеры для сбора батареек, отдельного сбора мусора – дополнительный бонус для компании в глазах экологически ответственных сотрудников.







## РАЗВИТИЕ, КОМПЕНСАЦИИ И ПРИЗНАНИЕ

Принципы работы в компании прозрачны для всех сотрудников. Оценка происходит на основе KPI, которые обговариваются с руководителем и самим сотрудником. KPI зависят от занимаемой должности и отдела. Как правило, полагается поощрение за выполнение сверхзадач и высокое качество работы. Система автоматизирована, что защищает от «человеческого фактора». Помимо зарплаты для всех сотрудников доступен достойный соцпакет.

## 01

### Обучение за счет компании.

ICL Services вкладывается в развитие сотрудников и дает возможность учиться на внутренних технических и навыковых курсах, проходить обучение иностранным языкам в рамках рабочего времени в офисе или онлайн. Международная сертификация и обучение на дорогостоящих внешних курсах за счет компании – также весомый плюс работодателя. Около 90% сотрудников ежегодно проходят те или иные курсы и сертификации.

Компания поддерживает развитие сотрудников в рамках индивидуальных планов и программы подготовки руководителей (кадровый резерв), получение сотрудником опыта в новых ролях, таких как внутренний тренер, медиа-эксперт или TechLead.



# 02

Социальная поддержка.  
Здоровье

—  
Материальная помощь

Компания уделяет особое внимание не только рабочим моментам, соблюдая все требования ТК РФ, но и здоровью сотрудников. Ежегодный медосмотр, флюорография, вакцинация, лекции о профилактике офисных заболеваний, борьбе со стрессом, расширенный пакет ДМС для сотрудников и членов семей – вот основные действия компании в этой сфере.

Дополнительно компания компенсирует затраты на абонементы в фитнес-клубы, арендует спортивные площадки для игры в футбол, волейбол, хоккей, настольный теннис, 2 раза в год проводит наборы в беговой клуб, частично компенсирует участие в спортивных мероприятиях (Казанский марафон, «Гонка героев», «Национальный полумарафон», «Белградский марафон» и др.)



Компания компенсирует расходы по ипотечным кредитам, предоставляет особые условия при покупке жилья в ИТ-поселке для сотрудников и новых жилых комплексах рядом с офисом.

Финансовая помощь к важным событиям в жизни сотрудника – реальный бонус, который позволяет получить беспроцентную ссуду от компании, финансовую поддержку при рождении ребенка, свадьбе или в случае потери близкого родственника.

Программа релокации включает в себя помощь иногородним с поиском жилья, а также финансовую помощь при переезде на первое время.

# 03

## Баланс работы и отдыха

В компании проводят 80+ мероприятий в год, не считая командообразующих ивентов. Направления разные: от развлекательных (дни рождения компании, профессиональные праздники и т.д.) до социальных (экозабеги, поддержка домов престарелых и приютов для животных и др.).

Бонус к отпуску, дополнительный выходной для работающих мам и дополнительные дни отдыха для инвалидов также входят в список возможностей, доступных сотрудникам.

# 04

## Программы признания

Ежегодные награждения по итогам года среди всех коллег, премия «Professional» в каждом отделе, награждение в программах волонтеров, кадрового резерва, получение оценок от заказчиков командами – лишь малая часть программ признания в ICL Services.



## ЕСЛИ ПУТИ РАСХОДЯТСЯ

Прирост компании за счет новых сотрудников в 2018 году составил 300+ человек. Тем не менее, есть и те, кто решает покинуть компанию. ICL Services работает и с ними.

HR-менеджеры беседуют с уходящим сотрудником, чтобы понять причины увольнения. Если есть возможность, компания предлагает другое решение: переход в другой отдел, на новую должность или иной формат работы. Причины ухода фиксируются, чтобы отработать проблемы и улучшить условия для остальных сотрудников.

Отличительной чертой компании является и то, что ICL Services поддерживает контакт с бывшими коллегами. У них остаётся возможность посещать корпоративные мероприятия, рекомендовать новых сотрудников и получать бонус за рекомендацию – и, возможно, вернуться в компанию, что не редкость для ICL Services. Ведь всегда хочется вернуться туда, где хорошо.

>2 200 000

Walmart



4 ПРИНЦИПА ICL SERVICES

Корпоративная этика в эпоху вызовов правам человека

В 2018 году Всеобщей декларации прав человека исполнилось 70 лет. Но, как [отметил](#) генеральный секретарь Amnesty International Салил Шетти, никто в мире не может рассчитывать на безусловное соблюдение своих прав. Даже если оставить в стороне самые чудовищные события последних лет – вооруженные конфликты, этнические чистки, репрессии и ограничение свобод – права человека встретились с десятками разнообразных вызовов даже в сравнительно благополучных обществах.

Наши дни – это время нарастающих фобий и реакционных изменений после либеральных преобразований прошлых десятилетий, борьбы за равноправие и толерантность, открытых и смелых заявлений о массовых преступлениях против личности (#MeToo) и т.д. Кажется, что эти вызовы касаются только двух сторон: самого человека и государства как гаранта его прав и свобод, – а бизнес обязан просто следовать законам. Но вправе ли корпоративная этика ограничиваться этим?

В американской сети супермаркетов Walmart работает более 2 200 000 человек. Если бы Walmart был страной, то обогнал бы по населению 98 других стран мира. У крупнейшего частного работодателя в России – ПАО «Магнит» – 270 000 сотрудников. Это больше, чем все население Великого Новгорода. Крупный бизнес вовлекает в свою орбиту колоссальное количество сотрудников, а также их близких. В такой ситуации корпоративная этика может (и должна) стать локомотивом улучшения ситуации в сфере прав человека.

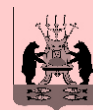
270 000

ПАО «Магнит»



224 297

Великий Новгород





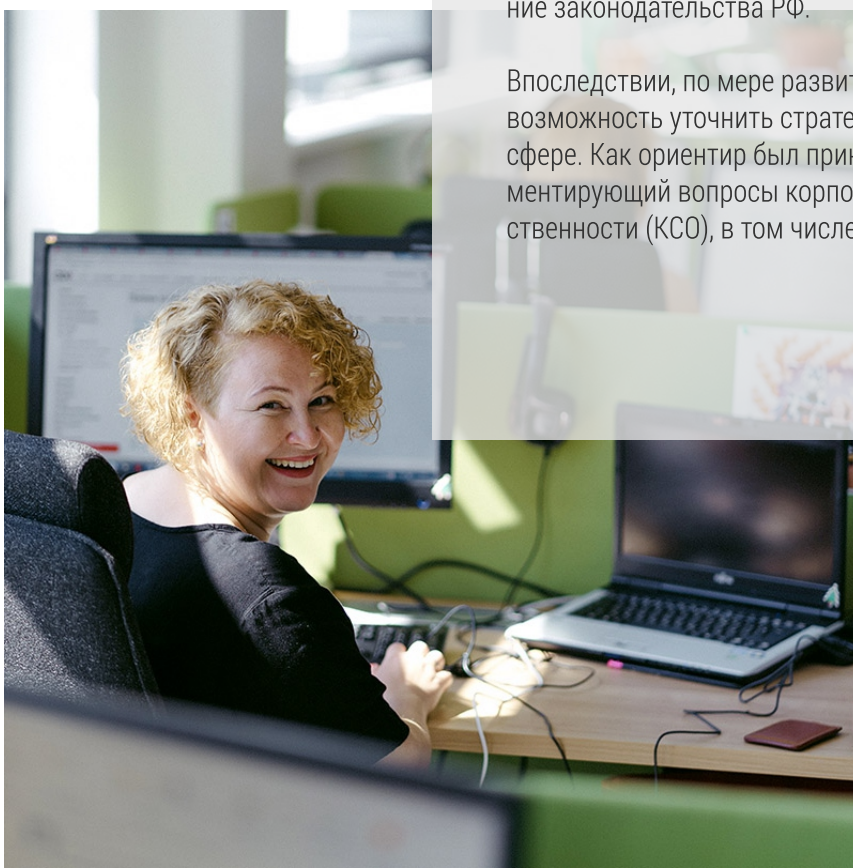
Понимая свою ответственность, крупнейшие компании ведут активную работу в социальной сфере. Nestle первой из глобальных корпораций выпустила «Белую книгу» – отчет о соблюдении прав человека. L'Occitane предоставляет постоянную достойно оплачиваемую работу 11 000 женщин в бедных регионах Буркина Фасо (Африка). Глава Unilever Пол Полман назвал среди принципов процветания своей компании уважение и соблюдение прав человека. Есть и другие достойные примеры. И пусть бизнес не может решить наиболее критичные вопросы, в эпоху вызовов любой вклад в дело обеспечения прав человека – даже сравнительно небольшой – приобретает особую ценность.

Чтобы сделать такой вклад, компании не обязательно быть транснациональным гигантом. Более того, это не требует чрезмерных ресурсов. Как показывает опыт компании ICL Services, достаточно просто выстроить ежедневную работу в соответствии с 4 простыми принципами, чтобы добиться определенных улучшений в области прав на здоровье, социальное обеспечение, образование и развитие и др.

ICL Services – ИТ-сервисная компания, где работает 1800 сотрудников. Она входит в топ-100 мировых аутсорсеров и работает для клиентов из 30 стран, но 90% сотрудников находятся в России.

На первом этапе развития и роста компании в области прав человека был выделен единственный приоритет: соблюдение законодательства РФ.

Впоследствии, по мере развития ICL Services, появилась возможность уточнить стратегическое планирование в этой сфере. Как ориентир был принят стандарт [ISO 26000](#), регламентирующий вопросы корпоративной социальной ответственности (КСО), в том числе вопросы о правах человека.



СНАЧАЛА –  
КОМПАНИЯ,  
ПОТОМ –  
СОТРУДНИКИ

1

БОЛЬШЕ ОТВЕТ-  
СТВЕННОСТИ  
В РАБОТЕ С  
КОНТРАГЕНТАМИ

2

ПРОЦЕСС,  
А НЕ ПРОЕКТ

4

СЛЕДОВАТЬ  
НЕ ТОЛЬКО  
БУКВЕ, НО И  
ДУХУ ЗАКОНА

3

О соблюдении прав человека в компании можно говорить, если этому принципу следуют все или абсолютное большинство сотрудников. Но чтобы требовать этого от персонала, компания сначала должна сама:

Чтобы решить эти задачи, вопросы соблюдения прав человека были закреплены в корпоративной Политике КСО, а на внутреннем портале ICL Services доступны контакты комплаенс-менеджера, HR-директора и директора компании, с которыми можно связаться в сложных случаях.  
Пример формулировок Политики:

---

четко установить приоритеты в ситуациях, когда соблюдение прав человека конфликтует со скоростью действий или сиюминутными экономическими результатами;

---

понятно и недвусмысленно объяснить их сотрудникам и при этом предоставить канал для оперативных консультаций;

*«Компания уважает права человека, понимая, что они нераздельно применимы в странах 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».*

---

дать пример желаемого поведения на уровне руководителей и лидеров мнений;

---

четко сформулировать свои цели и желаемый образ результата.

СНАЧАЛА –  
КОМПАНИЯ,  
ПОТОМ –  
СОТРУДНИКИ

1

БОЛЬШЕ ОТВЕТ-  
СТВЕННОСТИ  
В РАБОТЕ С  
КОНТРАГЕНТАМИ

2

СЛЕДОВАТЬ  
НЕ ТОЛЬКО  
БУКВЕ, НО И  
ДУХУ ЗАКОНА

3

ПРОЦЕСС,  
А НЕ ПРОЕКТ

4

Сфера влияния успешного бизнеса далеко превышает круг сотрудников и их близких. В нее также входят партнеры и контрагенты, а отчасти даже и клиенты компании. В идеале зона ответственности бизнеса в вопросах соблюдения прав человека должна соответствовать зоне его влияния.

Представим ситуацию, которая, увы, вполне возможна. Предприятие №1 выпускает качественный недорогой продукт, соблюдая права сотрудников и клиентов. Предприятие №2 поставляет для первого дешевое сырье, втайне используя детский труд. Первое предприятие, заслужив хорошую репутацию, развивается и закупает больше сырья. В результате второе предприятие нанимает больше детей и увеличивает их смены. Первое предприятие строго соблюдает законы, но поощряет их нарушение партнерами. Для того, чтобы подобных ситуаций не происходило, первому предприятию следует расширить зону своей ответственности: проявить интерес к нюансам работы контрагентов и убедиться в том, что они соблюдают основные права человека.

Для решения этой задачи в ICL Services применяется [Кодекс для поставщиков и деловых партнеров](#). Прежде чем начать работу с компанией, контрагенты обязаны подписать его и соблюдать в своей деятельности.



СНАЧАЛА –  
КОМПАНИЯ,  
ПОТОМ –  
СОТРУДНИКИ

1

В соответствии с буквой закона, от компании требуется соблюдать российские и международные документы в сфере прав человека.

Дух закона можно трактовать в более широком смысле: предоставить настолько полные гарантии в этой сфере, насколько позволяют возможности компании. ICL Services стремится поддерживать сотрудников в реализации следующих прав:

БОЛЬШЕ ОТВЕТ-  
СТВЕННОСТИ  
В РАБОТЕ С  
КОНТРАГЕНТАМИ

2

ПРОЦЕСС,  
А НЕ ПРОЕКТ

4

90–95%

сотрудников компании пользуется образовательными возможностями каждый год

СЛЕДОВАТЬ  
НЕ ТОЛЬКО  
БУКВЕ, НО И  
ДУХУ ЗАКОНА

3

## ПРАВО НА ОБРАЗОВАНИЕ

ICL Services оплачивает сотрудникам внешнее обучение и сертификацию, предоставляет возможность проходить технические, навыковые и языковые внутренние курсы. Образовательными возможностями каждый год пользуется 90-95% сотрудников компании.

## ГЕНДЕРНОЕ РАВЕНСТВО

С одной стороны, отсутствие гендерной дискриминации – требование законодательства (которое, разумеется, соблюдается). С другой, здесь также есть возможности для улучшения. Так, в сфере ИТ гендерный баланс смещен, начиная с довузовской и вузовской подготовки: математические и ИТ-специальности традиционно считаются «мужскими». ICL Services реализует в школах и вузах профориентационные и учебные программы, которые призваны показать девушкам возможности в этой сфере и поддержать их при выборе этого профессионального пути. Кроме того, проводятся встречи студенток и стажеров с сотрудницами ICL Services, которые работают руководителями и старшими специалистами в технической сфере. Личный опыт, который обсуждается на этих встречах, мотивирует и поддерживает девушек к дальнейшему развитию в ИТ.

СНАЧАЛА –  
КОМПАНИЯ,  
ПОТОМ –  
СОТРУДНИКИ

1

БОЛЬШЕ ОТВЕТ-  
СТВЕННОСТИ  
В РАБОТЕ С  
КОНТРАГЕНТАМИ

2

ПРАВО НА ОХРАНУ ЗДОРОВЬЯ  
И МЕДИЦИНСКУЮ ПОМОЩЬ

Для сотрудников действует ДМС, включая стоматологию, ежегодная бесплатная вакцинация и флюорография. Офисные здания оснащены медкабинетами. Компания частично компенсирует покупку спортивных абонементов, предоставляет сотрудникам спортивные площадки для игровых видов спорта и поддерживает участие в спортивных событиях (марафоны, спартакиады, «Гонка героев» и т.д.).

СЛЕДОВАТЬ  
НЕ ТОЛЬКО  
БУКВЕ, НО И  
ДУХУ ЗАКОНА

3

ПРОЦЕСС,  
А НЕ ПРОЕКТ

4

100%

сотрудников участвовали  
в пилоте системы

Также существуют меры поддержки для семей сотрудников – например, частичная компенсация санаторного лечения детям, бонусные выплаты к свадьбе, рождению детей и т.д.

ПРАВО НА РАЗВИТИЕ  
И СПРАВЕДЛИВУЮ  
ОЦЕНКУ

Существующие в ICL Services возможности роста и развития связаны с одним из социально-экономических прав человека – правом на социальное обеспечение, а также с психологическими потребностями в признании и самоактуализации.

Корпоративная система оценки эффективности была создана совместно с сотрудниками компании: 100% сотрудников участвовали в пилоте системы и дали комментарии, в соответствии с которыми ее позже доработали. Автоматическая оценка по открыто опубликованным правилам гарантирует прозрачность и объективность. И наконец, подбор сотрудников на старшие позиции в первую очередь производится внутри компании, чтобы обеспечить справедливые возможности для роста.

СНАЧАЛА –  
КОМПАНИЯ,  
ПОТОМ –  
СОТРУДНИКИ

1

БОЛЬШЕ ОТВЕТ-  
СТВЕННОСТИ  
В РАБОТЕ С  
КОНТРАГЕНТАМИ

2

СЛЕДОВАТЬ  
НЕ ТОЛЬКО  
БУКВЕ, НО И  
ДУХУ ЗАКОНА

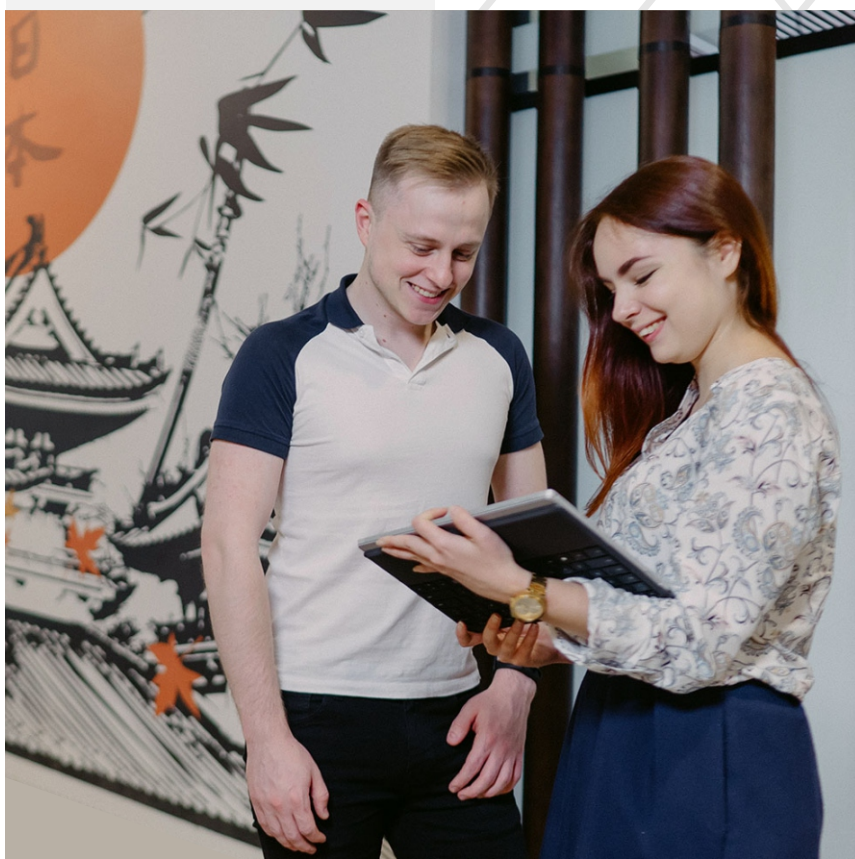
3

ПРОЦЕСС,  
А НЕ ПРОЕКТ

4

Соблюдение прав человека – не разовый проект, а постоянный процесс. Он требует вовлеченного участия компании в целом и каждого отдельного сотрудника – от стажера до генерального директора – в частности. При этом задача компании заключается в том, чтобы предоставить сотрудникам базу: официально заявленную позицию, а также средства для следования ей.

Опыт ICL Services показывает, что построить такую платформу вполне реально, причем без сверхзатрат со стороны компании. И поэтому хочется надеяться, что все больше компаний будут принимать на себя постоянную и ежедневную ответственность за соблюдение прав человека.





### Опыт российской ИТ-сервисной компании

В 2018 году в России доля материального ущерба, причиненного преступлениями коррупционной направленности, составила порядка 46 млрд. руб., об этом в [интервью изданию «Коммерсант»](#) рассказал генеральный прокурор Российской Федерации Юрий Чайка. Также в интервью он отметил, что при этом коррупционерами добровольно возмещено только 8,5 млрд. руб. Самыми распространенными преступлениями являются: предоставление недостоверных или неполных сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера, немало инцидентов с получением взяток и присвоением активов. Несмотря на активную борьбу с коррупцией масштабы данного явления растут не только в России, но и по всеми миру.

Для предотвращения экономических преступлений проводятся различные профилактические мероприятия не только на федеральном и региональном уровнях, но и в компаниях, в частности. Многолетний международный опыт сотрудничества ICL Services с заказчиками показывает, что применение антикоррупционных мер в компании – необходимое условие современной мировой рыночной системы.

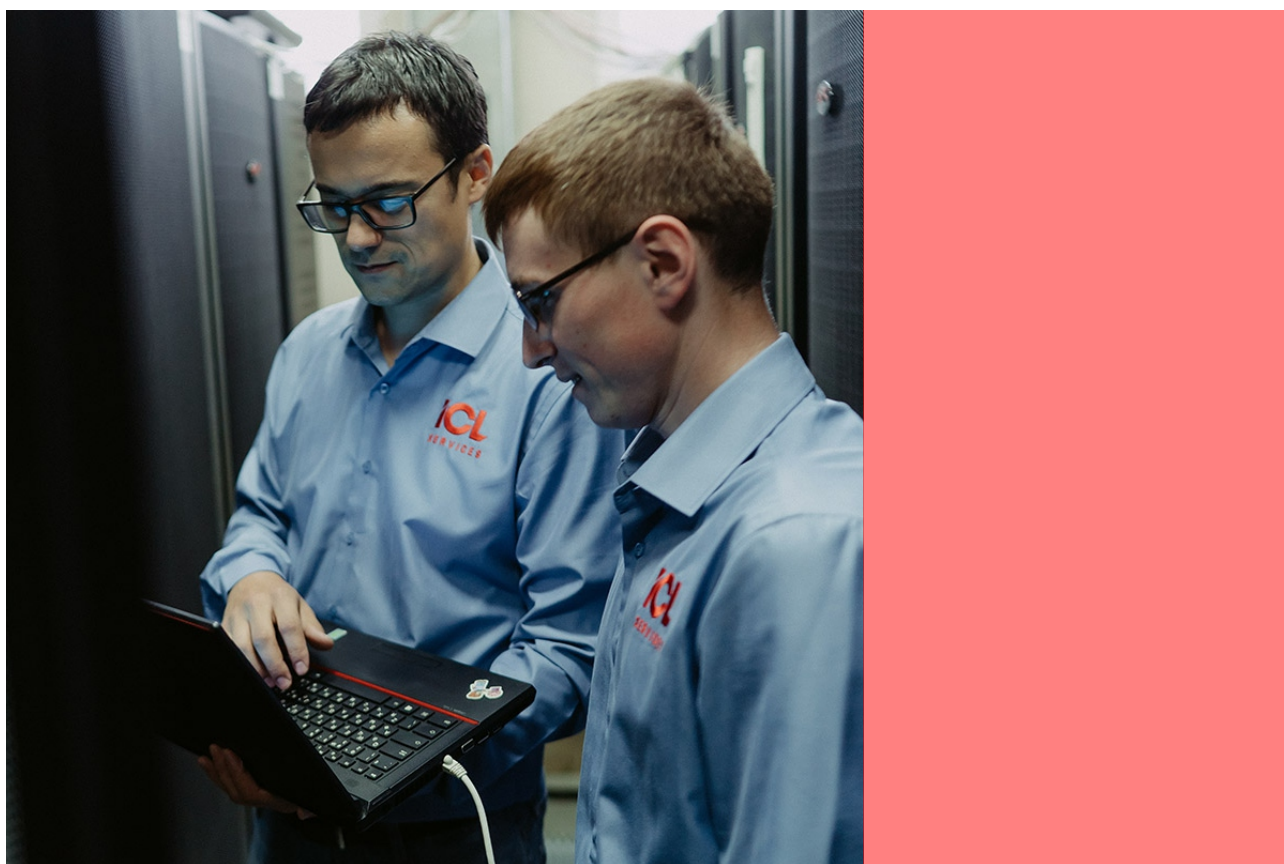


Компания ICL Services является одним из ведущих ИТ-аутсорсеров мира, поэтому ориентация на лучшие мировые практики лежит в основе работы организации с первых дней ее существования.

Компания всегда ведет открытую и честную борьбу за клиентов, география которых представлена более чем 30 странами мира. Именно мировой опыт в области предоставления ИТ-сервисных услуг поспособствовал формированию единого подхода к соблюдению сотрудниками компании антикоррупционного законодательства России и других стран присутствия заказчиков. Также с связи с этим, одним из ключевых направлений в политике социальной ответственности бизнеса стала работа по противодействию коррупции.

Разработанная внутри компании и обязательная к исполнению антикоррупционная политика содержит нормы, принципы, процедуры взаимодействия с государственными структурами, политическими партиями и объединениями. Политика также регулирует деятельность компании в благотворительной сфере.

Международный опыт в борьбе с незаконной экономической деятельностью стал основой в формировании политики нулевой терпимости взяточничества и коррупции. Комплаенс-менеджер (Compliance Manager), назначенный в компании, ведет надзорную деятельность по противодействию незаконным практикам, а также обеспечивает функционирование системы внутреннего контроля и управления рисками.



ПРЕДУПРЕЖДЁН  
– ЗНАЧИТ  
ЗАЩИЩЁН

Уровень экономических преступлений набирает все большие обороты: 66% респондентов заявили о том, что их компании в 2018 году столкнулись с различного рода мошенничеством.

По результатам опроса PwC, руководители компаний все чаще обращают внимание на такой вид мошенничества как киберпреступления. Это связано с тем, что за последние два года значительно увеличилось количество компаний, разработавших операционные планы по защите от киберпреступлений (с 26% в 2016 году до 62% в 2018 году). К тому же, как отмечается [в исследовании PwC](#), растет доля руководителей высшего звена среди внутренних правонарушителей: в 2016 году их было 15%, а в 2018 стало 39%.

КОНКУРЕНЦИЯ,  
КАК ГАРАНТ  
СОБЛЮДЕНИЯ АНТИ-  
КОРРУПЦИОННОГО  
ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА

Последствия мошеннических действий в первую очередь измеряются финансовыми убытками, однако нельзя забывать и о других потерях для бизнеса: влияние на имидж компании в лице клиентов, конкурентов, а также морально-психологический климат в организации. Именно поэтому в своей работе ICL Services придерживается принципа недопустимости коррупции и обязательно включает в контракты пункт соблюдения норм действующего антикоррупционного законодательства. Ведь открытость в вопросах выявления фактов мошенничества и информирование заинтересованных сторон о мерах предосторожности помогает минимизировать или вовсе исключить наносимый ущерб.

Осознавая все угрозы, которые могут потенциально возникнуть вследствие экономических преступлений, компания ICL Services занимается формированием корпоративной культуры не только среди сотрудников компании, но и среди партнеров.

Для создания честной конкуренции компанией ежегодно проводится внутренний аудит поставщиков, с которыми ICL Services имеет право вести свой бизнес. В рамках данного аудита выявляется соответствие компаний-партнеров заявленным критериям: соотношение качество-цена, репутация, а также способность соблюдать все соответствующие требования антикоррупционного законодательства.

«Коррупционный риск представляет собой реальную угрозу для бизнеса, поэтому мы принимаем всевозможные меры для его предотвращения. Такие действия имеют для нас стратегическое значение»

Сергей Соловьев,  
директор ICL Services







## КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА

Обеспокоенность о возможном факте взяточничества или коррупции в российских компаниях в 2018 году выразили 15% респондентов, когда как в мире этот показатель значительно ниже – 12%. Как отметили респонденты, в будущем экономические сферы станут носить все более сложный характер, поэтому так важно создать механизмы по контролю за рисками экономических преступлений.

В ICL Services внимательно следят за соблюдением антикоррупционной политики и деловой этики. Все сотрудники проходят обучающие программы противодействия коррупции, которые обязательно предусматривают блок тестирования. К тому же каждый сотрудник компании информируется о таком понятии как «конфликт интересов».

На корпоративном портале ICL Services реализован инструмент по уведомлению о любых замеченных или предполагаемых экономических преступлениях: сообщение о нарушениях отправляется ответственному лицу - комплаенс-менеджеру. При этом антикоррупционная политика гарантирует защиту сотрудникам от возможных угроз и преследований. Соблюдение ICL Services принципов антикоррупционной политики делает компанию надежным партнером для заказчиков на международном и российском ИТ-рынках.

# ВОЗДЕЙСТВИЕ НА ОКРУЖАЮ- ЩЮЮ СРЕДУ

## ЭКОЛОГИЧЕСКОЕ ВОСПИТАНИЕ

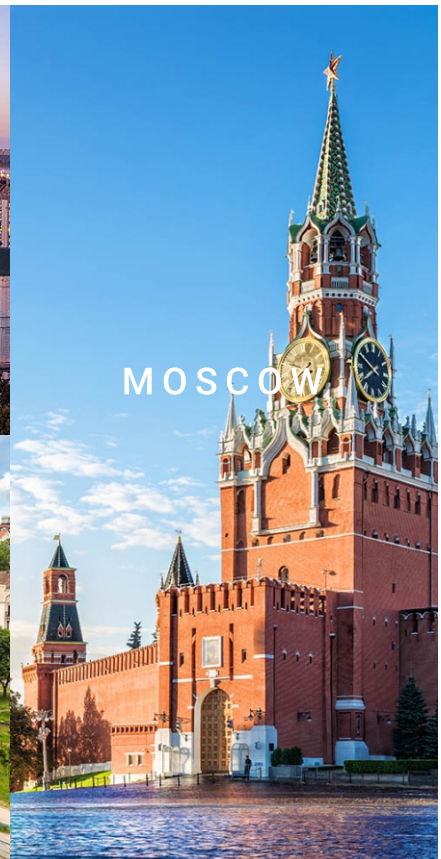
### Как ICL Services прививает сотрудникам любовь к природе

Проблемы экологии встают перед обществом все сильнее. Пожары по вине человека, потеря уникальных природных достояний, загрязнение пластиком – уже не призрачная угроза будущего, а печальная реальность сегодняшнего дня. Чтобы бороться с этими проблемами необходимо прививать экологичное поведение с детства: в семье, школе, кружке, вузе. Но что делать, если взрослые люди в свои 30, 40, 50 лет не имеют подобного воспитания и четко выстроенной системы ценностей? Ответ есть: заниматься развитием «экологического мышления» на месте работы.

Экологическое воспитание – часть нравственного воспитания, которое состоит из двух частей: осознанность и поведение. Мы расскажем, как это работает на примере ICL Services.

Компания ICL Services предоставляет ИТ-сервисы более чем 80 клиентам из 30 стран мира. В штате более 1800 человек; офисы расположены в Москве, Казани, Воронеже и Белграде.

Эко-активности в компании полностью добровольные, при этом большая часть сотрудников и руководства компании заинтересовано в них и осознает их ценность. Среди всех возможных вариантов развития эко-инициатив компания выбрала поддержку инициативных сотрудников. Схема такая: сотрудник заявил эко-инициативу – компания предоставила необходимую поддержку – другие сотрудники присоединились к инициативе.



## ВВЕДЕНИЕ В ЭКОЛОГИЮ



Экологические ценности в ICL Services декларируются уже на входе в компанию. Многие соискатели отмечают, что для них дополнительным плюсом при выборе ICL Services стала описанная в вакансии корпоративная культура, включающая в себя благотворительные, экологические проекты и волонтерские программы.

В первый день работы сотрудник получает welcome-набор, который показывает, что в ICL Services бережно относятся не только к новичкам, но и к природе.

У сотрудника появляется возможность первого эко-шага – пить из своей чашки и не использовать одноразовые пластиковые стаканы. К слову, оставленные кружки сотрудников, решивших покинуть компанию, также используют экологично: в них высаживают цветы и таким образом озеленяют офис.

При организации мероприятий компания старается отходить от традиционных решений к более экологичным: заменять пластик на бумажные стаканы с маркировкой переработки, пластиковые контейнеры – на пакеты из крафт-бумаги, отказываться от соломинок для напитков и малогабаритной тары, заказывать экологичные сувениры для сотрудников и партнеров.

Это работает на положительный имидж компании как работодателя, а также позволяет находить новых клиентов, выделяя компанию среди конкурентов.





Штаб-квартира ICL Services в Технопарке в с. Усады отвечает лучшим мировым эко-практикам, и именно она была отобрана в качестве участника конкурса Best Office Awards 2018.

## ЗЕЛЕНАЯ ОФИСНАЯ ЖИЗНЬ

Экологичные строительные материалы, огромная зеленая зона вокруг здания, система очистки воды без использования кулеров, пункты по разделному сбору мусора, сбору батареек, повторное использование черновиков, напоминание о том, что нужно выключить компьютер перед отпуском в целях экономии энергии – это лишь малая часть эко-преимуществ офиса. Сегодня для большинства сотрудников они стали частью ежедневной деятельности на работе. Работа в привлекательной и комфортной эко-среде помогает перейти к экологической осознанности безболезненно и быстро, без какого-либо сопротивления.

## ПРОСВЕЩЕНИЕ

Сотрудники ежеквартально проводят открытые встречи и мероприятия по экологичному воспитанию. Например, в первые дни в компании для новичков проводится вводный тренинг, включающий блок про экологические инициативы, к которому может присоединиться каждый желающий. Коллеги-экоактивисты рассказывают о направлениях экологической и социальной работы и даже проводят тренинг по разделному сбору мусора.





Облагораживание территории Технопарка

## Мероприятия

Когда сотрудник освоился со своими рабочими задачами, есть время принять участие в корпоративной жизни компании.

Одни из самых популярных событий в ICL Services – это посадка деревьев на территории офиса, экологические мастер-классы и мероприятия.

### За 2018-2019 года волонтеры-активисты:

---

провели серию мастер-классов «Академия», рассказывающих о том, как в повседневной жизни минимизировать свое отрицательное воздействие на окружающую среду;

---

озеленили и продолжают озеленять территорию Технопарка, где находится офис. Высадили уже более 100 голубых елей, лиственных растений и кустарников, избавили территорию от сорняков;

---

приняли участие уже в третий раз во всероссийской экологической акции «На работу на велосипеде» (около 50 сотрудников из Казани и Воронежа отказались на неделю от поездок на автомобилях, пересев на велосипеды);

---

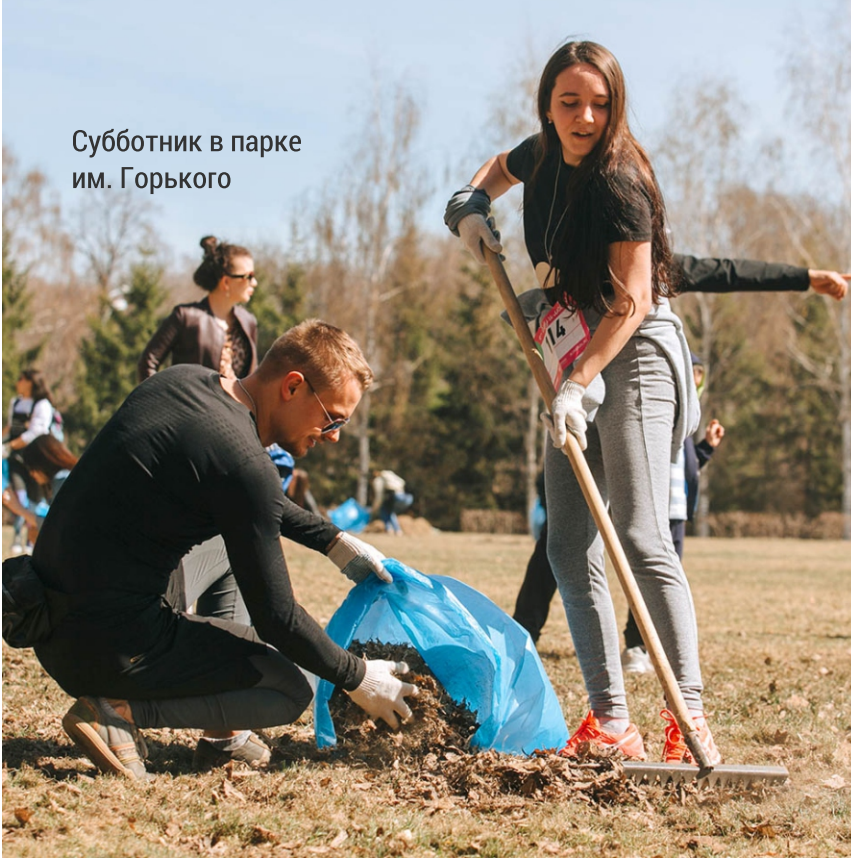
провели тренинги по раздельному сбору мусора, лекции о вегетарианстве и разумной покупке одежды;

---

организовали городскую акцию «Эко-забег» с участием всех желающих в парке Горького (г. Казань) с последующей уборкой территории;



Субботник в парке  
им. Горького



---

приняли участие в городских субботниках в парках города;

---

организовали традиционный велопробег на 50+ участников с экскурсией в Казанскую Обсерваторию. Продолжили работу над мобильным приложением на платформе android для внутрикорпоративного car sharing. Оно помогает сотрудникам, живущим поблизости, подвозить друг друга на работу и домой, таким образом уменьшая количество автомобилей на дороге.

Велоаезд







На работу на велосипеде



КАК ПРИНЯТЬ  
УЧАСТИЕ В  
ЭКОПРОЕКТЕ?

Каждый сотрудник ICL Services может предложить идею экологического проекта и возглавить его, а также присоединиться как волонтер к существующей инициативе. Для этого достаточно открыть страницу на внутреннем портале и посетить встречу волонтеров.

Под каждую инициативу набирается команда единомышленников, а коллеги из HR-департамента и административной службы помогают с организационными вопросами.





Такие мероприятия достаточно популярны, так как это не только возможность помочь природе, но и отличная площадка для общения и тимбилдингов, а также возможность активно и с пользой провести время.



## БЕЗ ПРАВИЛ

Экологическое воспитание – это не свод правил поведения, а культура, неотъемлемая часть единой системы воспитания, которую можно построить, лишь объяснив и показав на примерах, почему это важно. Это необходимый компонент формирования и развития личности, который способен решить задачи следующих поколений. Именно поэтому экологическому воспитанию придается столь важное общественное значение по всему миру и в отдельной компании, в частности. ICL Services своим примером показывает, что достичь этого не так и сложно, главное – отдавать инициативу самим сотрудникам и поддерживать их начинания.



Подарки волонтерам



## Стандарт ICL Services по управлению информационной безопасностью сервисных проектов

Инциденты информационной безопасности могут сильно навредить бизнесу. Как считает 60% директоров и руководителей финансовых департаментов и организаций, кибербезопасность является одним из самых серьезных рисков (исследование компании «АССА»), а ответственность за нее зачастую ложится только на ИТ-специалистов.

Для установления единых требований к управлению информационной безопасностью коммерческих проектов и определения типовых мер ИБ, направленных на обеспечение соответствия требованиям и снижение рисков ИБ в сервисных проектах, в ICL Services был создан специальный Стандарт управления информационной безопасностью. Стандарт был создан на базе ISO 27001, признанного международного стандарта управления ИБ.

Пользователями Стандарта стали сотрудники Компании на руководящих должностях в сервисных проектах. В основу Стандарта управления ИБ лег риск-ориентированный подход. Он предполагает, что на каждом проекте проводится анализ рисков ИБ и требований заказчика, после чего на проекте внедряются меры по обеспечению ИБ. Способ внедрения одних и тех же мер ИБ для разных проектов может различаться.

Для того, чтобы оценить уровень зрелости процесса управления ИБ на том или ином проекте, а также для дальнейшего совершенствования процессов управления ИБ на проекте, в ICL Services была разработана 4-х уровневая модель зрелости:

<b>УРОВЕНЬ 4</b>	4-й уровень – самый высокий. Не всегда такой уровень нужен.
<b>УРОВЕНЬ 3</b>	3-й уровень – целевой. Задача проектов 3-го уровня поддерживать его.
<b>УРОВЕНЬ 2</b>	2-й уровень – минимально допустимый. Задача проектов 2-го уровня достигнуть 3-го.
<b>УРОВЕНЬ 1</b>	1-й уровень – самый низкий. Является риском ИБ. Задача проектов 1-го уровня зрелости достигнуть как минимум 2-го уровня зрелости.



Уровень зрелости присваивается по итогам внутреннего аудита ИБ на проекте и фиксируется в отчете по аудиту. Параметры, по которым оценивается уровень зрелости: соответствие требованиям заказчика в области ИБ, управление рисками ИБ в рамках проекта, коммуникации, осведомленность команды, управление доступом и другие.

Стандарт управления информационной безопасностью был разработан в 2015 году. За 4 года работы он был внедрен на многих российских и международных проектах компании. Как отмечают проектные руководители, благодаря внедрению Стандарта управления ИБ на этих проектах значительно снизились риски ИБ, и как следствие, снизилось количество инцидентов и эскалаций, а также повысилась удовлетворенность заказчиков.



### Чат-боты, RPA и ML на службе бизнеса

Цифровая трансформация — это естественный, эволюционный и рыночный процесс. Многие прорывные инновации обладают значительными перспективами и способны радикально изменить экономические и социальные аспекты жизни общества. Это давно поняли крупные компании, которые уже разработали стратегии трансформации, а ведущие системные интеграторы определили стек необходимых для этого технологий, которые могут вывести компании на новые рынки или обеспечить конкурентные преимущества. Как правило, речь идет о больших данных, искусственном интеллекте, Интернете вещей и роботизации процессов.

Какие могут быть варианты применения инновационных технологий для пользы бизнеса рассмотрим на кейсах международной ИТ-сервисной компании ICL Services.



## Автоматический инцидент-координатор

Проекты заказчиков имеют сложную структуру: команд на проекте может быть множество. И одной из главных задач является качественное распределение инцидентов как между командами, так и внутри команд – при назначении инцидентов на определенного инженера. Одним из таких кейсов стал проект с 11 командами (суммарно ~50 инженеров), когда эксперты ICL Services смогли распределить инциденты в проекте заказчика с точностью более 90%.

Для реализации такого механизма разработчики решения построили целую архитектуру, которая содержит несколько моделей обучения, и все это отлажено и связано между собой. В итоговой реализации программа имеет следующий функционал:

---

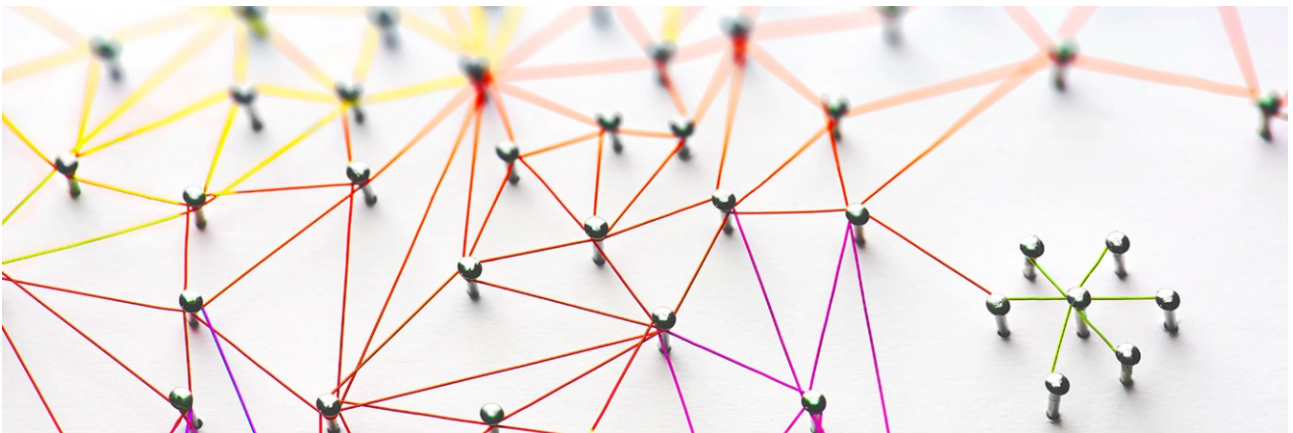
Выбор наиболее компетентного инженера очереди для решения инцидента, согласно оценке модели;

---

Распределение инцидентов из «неправильной» очереди в правильную с помощью интеллектуальной оценки;

---

Распределение инцидентов из общей очереди в очередь команды, которая наиболее подходит для решения инцидентов.



Команда разработчиков использовала (помимо основных результатов предсказания модели) систему калькуляции. Это необходимо для правильного качественного и количественного распределения инцидентов среди инженеров.

С системой калькуляции модель стала учитывать не только компетенции инженера, но и реальное положение дел: присутствует инженер или в отпуске, перегружен он или наоборот – недогружен.

На данный момент приложение работает полностью в автоматическом режиме. Программа ежедневно обучается, чтобы следить за изменениями в проектной деятельности и принимать наиболее правильное решение. Программное решение вышло из фазы пилотирования и сейчас находится в полноценном продуктиве.

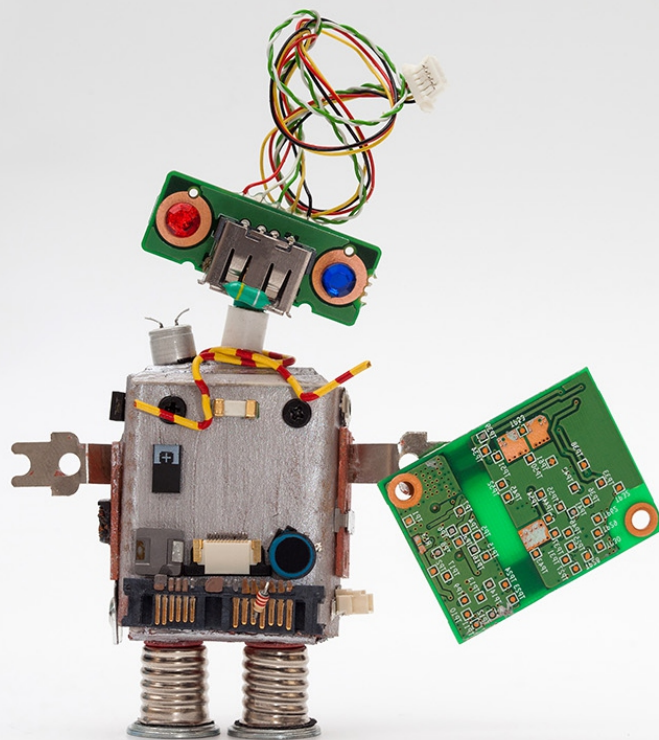


Эта автоматизация экономит

**1800** рабочих часов

в год, что составляет 22% сервисного времени и 11 FTE

Данное решение сейчас внедряется во всех крупных проектах, а в ближайшем будущем станет частью стандарта по предоставлению услуг сервисной поддержки.



Инженер в роли «инцидент-координатора» может «выдохнуть» и заняться более важными делами, а остальным инженерам команды остается больше времени на решение инцидента, так как координатор не тратит его на выяснение обстоятельств случившегося.

## РОБОТ «ГОША»

Пилот по внедрению робота «Гоши» для обработки запросов на стороне ITSM-системы успешно завершился в ICL Services в декабре 2018 года. Затем следовали доработки, дообучение робота, дополнение его функционала. Он был создан с целью повышения автоматизации в обработке заявок пользователей. В результате робот:

---

мониторит новые запросы в очереди на поддержку;

---

выставляет «Услугу» и «Тип запроса»;

---

определяет доступность агентов по статусу Skype for Business;

---

назначает запросы на агентов;

---

часть запросов передает на 3 линию поддержки.

В планах проекта обучение робота самостоятельной обработке некоторых запросов. Предполагается передать ему те, для которых есть шаблоны типового решения, когда для решения не потребуется коммуникация с заявителем или сбор дополнительной информации. Эти возможности робота позволят снизить нагрузку на агентов-поддержки и сократить среднее время нахождения запроса в стеке. А снижение нагрузки на агентов, в свою очередь, позволит высвободить время для обучения. В первую очередь — это прием знаний от 3 линии поддержки по обработке более сложных запросов. Чем меньше вовлечение разработчиков в поддержку, тем больше времени остается на разработку.

## Machine Learning в поддержку ИТ-департамента

Внедрение искусственного интеллекта в работу департамента информационных технологий — это сокращение времени на обработку запросов и снижение загрузки агентов.

В ICL Services работают два ключевых интеллектуальных проекта:

---

робот для обработки запросов на стороне ITSM-системы;

---

chat-bot для общения с пользователями.

## ЧАТ-БОТ

Чтобы исключить затраты в части обращений на которые имеются типовые ответы, команда разработчиков ICL Services создала чат-бот. Он помогает сотрудникам компании решать часто встречающиеся проблемы, такие как настройка звука в наушниках или смена устаревшего пароля. В настоящее время в ICL Services данный пилотный проект уже начал свою работу. Бот отправляет ссылки на существующие инструкции или дает рекомендации сотрудникам из своей базы знаний. К боту можно будет обратиться через Teams, предварительно добавив его из магазина приложений.

### В планах развития возможностей чат-бота:

---

сбор дополнительной информации по проблеме;

---

уточнение проблемы и предложение решения;

---

если знаний о решении нет - создание запроса в ITSM-систему;

---

сохранение всей собранной информации в запросе для последующей обработки агентом.

Важным результатом внедрения всех инноваций является повышение эффективности бизнеса, качества оказываемых услуг, положительное влияние на показатели экономического развития, а также на получение преимуществ перед конкурентами. Современные инновационные решения в области цифровых технологий как нельзя лучше справляются с этими ключевыми задачами любого бизнеса.

## Delivery Excellence: культура постоянного улучшения

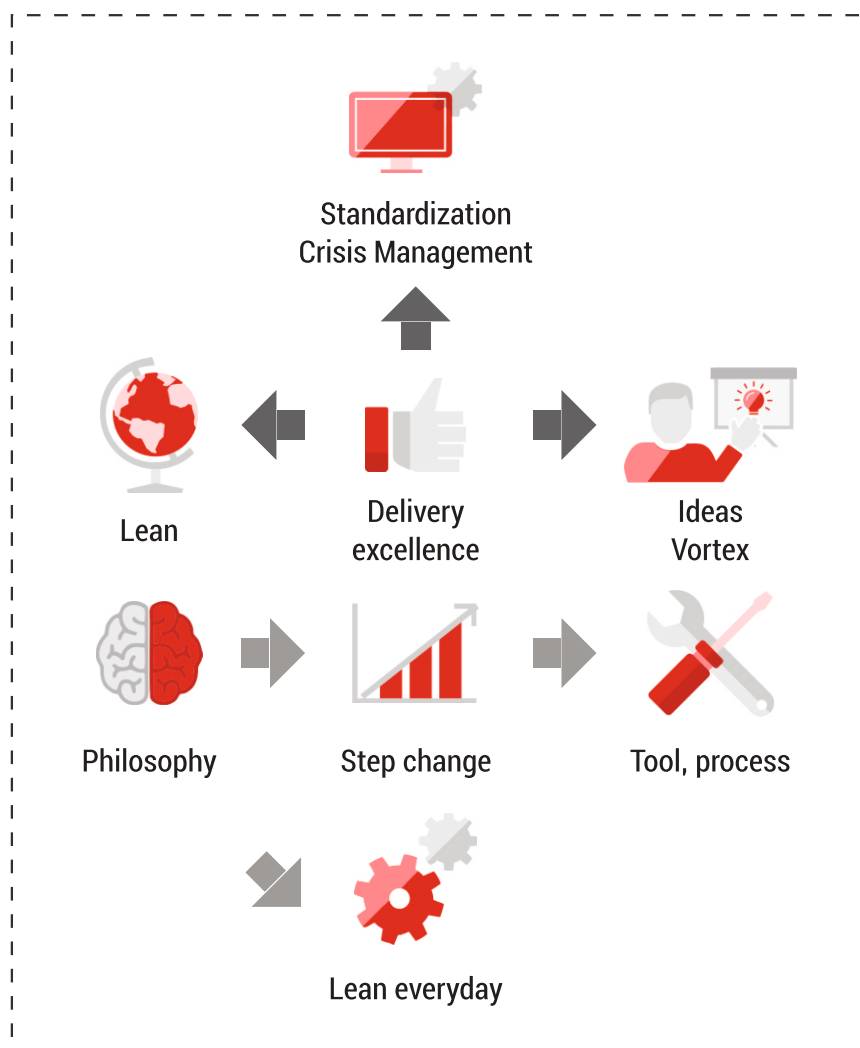
Постоянное улучшение – основа успеха любого бизнеса. Перебегающая конкурентов стратегия развития, оптимальное бюджетное планирование, партнерские отношения с заказчиками напрямую зависят от предлагаемых и внедряемых внутри компании инноваций. Этот процесс, поставленный на поток, может принести в короткие сроки качественное изменение бизнеса. И такие примеры уже есть. Например, крупная ИТ-сервисная компания ICL Services даже создала внутреннее подразделение Delivery Excellence, основной целью которого как раз является привнесение в практику работы компании инновационных изменений.

### DELIVERY EXCELLENCE

Чтобы оставаться конкурентоспособными, соответствовать и превосходить ожидания клиентов, компаниям приходится держать руку на пульсе и гибко реагировать на изменения. Такие методологии и фреймворки, как Agile, 6-sigma, SCRUM, SAFe и другие обеспечивают компании такую гибкость и быстроту в принятии решений. Однако сейчас этого уже недостаточно. Бизнес стремится создавать процессы, которые обеспечат непрерывный процесс внедрения инноваций.

Подразделение Delivery Excellence было создано в ICL Services в 2018 году. Его главной целью стало развитие внутри компании культуры постоянного улучшения и реализация идей по оптимизации бюджетов для сокращения расходов на проектах. Для этого команда проекта спроектировала систему работы (Рис.1).

Главными векторами работы подразделения Delivery Excellence являются такие направления, как Lean и Ideas Vortex. Вместе они формируют процесс развития и внедрения инновационных проектов.







Основа Lean-подхода – глубокое понимание потребностей клиента и своевременное, даже проактивное реагирование на их запросы. Использование инструментов и техник бережливого производства меняет образ мышления команд в компании, формируется «customer centric mindset», когда команда учится быстрее справляться с изменениями ожиданий клиента.

Lean в командах внедряется поэтапно, начиная с создания площадки для обсуждения качества работы команды. Затем к этой площадке добавляются инструменты бережливого производства. Первые успехи в работе видны уже через несколько недель, что побуждает использовать Lean-техники уже на сложных задачах.

Команда Delivery Excellence выстраивает системную работу по развитию культуры постоянного улучшения, вовлекая все уровни компании в данный процесс и внедряя инструменты оптимизации. Итогом такой работы являются улучшения с измеримыми результатами. Они могут быть Indirect (влияют на удовлетворенность клиента, повышают качество, но только косвенно влияют на снижение затрат) или Direct (напрямую влияют на снижение затрат).

Lean в ICL Services фокусируется на трех составляющих:

---

сотрудники компании;

---

клиенты;

---

культура постоянного улучшения.



Это значит, что (1) все сотрудники компании должны направить свои действия на (2) предоставление лучших сервисов Клиентам и (3) постоянно искать возможность усовершенствовать имеющиеся услуги и бизнес-процессы. Внедрение Lean – культурное изменение. Без участия каждого сотрудника компании здесь не обойтись.

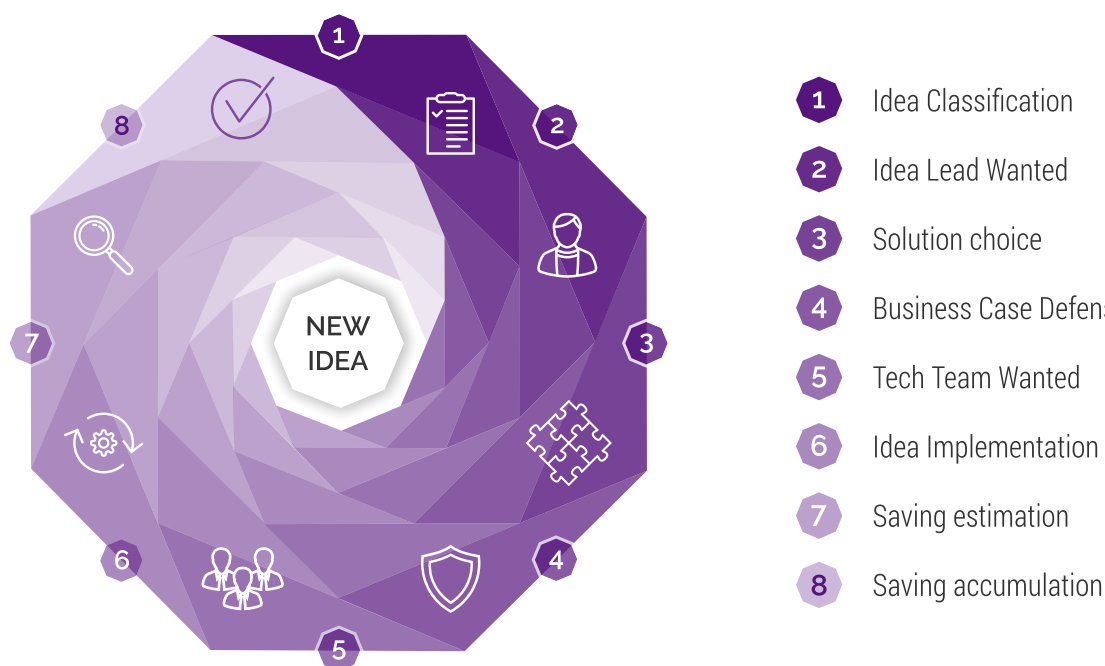
В результате, Lean помогает на 20% снизить количество инцидентов, на 28% повысить выработку в компании и более 30% высоких оценок качества услуг от клиентов напрямую связаны с применением инструментов этой философии.

## IDEAS VORTEX

Ideas Vortex представляет из себя портал по сбору идей и инициатив по улучшению сервиса, работы и автоматизации, которые требуют существенных трудозатрат и не могут быть реализованы проектной командой самостоятельно. Цель направления – реализация проектов по автоматизации и оптимизации, а также тиражирование успешных кейсов конкретных команд. Результатом таких проектов является подтвержденная компанией экономия.

Ideas Vortex был впервые запущен 29 ноября 2018. С тех пор сотрудниками компании было подано порядка 200 идей. На данный момент 6 инициатив уже приносят компании экономию, еще 12 будут внедрены в ближайшее время; 90 идей в процессе рассмотрения и порядка 50 – на согласовании. Идеи, которые не прошли оценку тоже имеются – они отправляются в архив.

Таким образом, прошедшие через Delivery Excellence инновационные проекты, помогают постоянно повышать качество услуг и выполнять требования клиентов. Опыт ICL Services показывает: компаниям, которые стремятся добиться больших результатов с помощью качественных изменений, стоит присмотреться к развитию прогрессивных методологий.





Россия, 422616, РТ, Лаишевский район, с. Усады,  
ул. Дорожная, д.42, корп.2.

+7 800 333 98 70

[icl-services.com/eng/](http://icl-services.com/eng/)

[pr@icl-services.com](mailto:pr@icl-services.com)

 [www.facebook.com/ICLServices](http://www.facebook.com/ICLServices)

 [www.linkedin.com/company/icl-services](http://www.linkedin.com/company/icl-services)

 [www.youtube.com/c/ICLServicesLive](http://www.youtube.com/c/ICLServicesLive)