

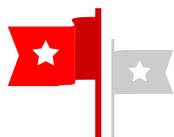


ОТЧЕТ ПО КОРПОРАТИВНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ 2017



Бизнес — это всегда
ответственность перед обществом

СОДЕРЖАНИЕ



КОМПАНИЯ

ICL Services	3
История компании	4
ICL Services в цифрах	5
География работы	5



ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

Цели	6
Задачи	6
Ключевые принципы в области корпоративной социальной ответственности	7



ЛУЧШИЕ СТАНДАРТЫ УПРАВЛЕНИЯ

Структура ICL Services	10
Факты о сотрудниках ICL Services	10
Ценности	11
Выстраивание рабочих процессов в интересах компании и сотрудника	11
Значимость корпоративного обучения	17



ДЕЛОВЫЕ ПРАКТИКИ

Бизнес-этика – основа эффективной работы компании	18
«Бережные» практики в ICL Services (LEAN)	20



ОКРУЖАЮЩАЯ СРЕДА

Примеры экоинициатив ICL Services	25
--	----



С ЗАБОТОЙ О КЛИЕНТЕ

Поддержание высокого уровня удовлетворенности клиентов	27
Безопасность бизнеса клиента	28
Работа в профессиональных сообществах	30



ОБЩЕСТВЕННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ И РАЗВИТИЕ

Корпоративные волонтерские программы	31
Поддержка образования и профессионального развития	34
Собственные образовательные проекты ICL Services	34



УВАЖЕНИЕ ПРАВ ЧЕЛОВЕКА КАК БАЗОВЫЙ ПРИНЦИП РАБОТЫ КОМПАНИИ

..... 36



КОНТАКТЫ

..... 39

КОМПАНИЯ

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



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;
- ▶ рост показателей эффективности бизнеса за счет надежных и стабильных ИТ-услуг.
- ▶ минимизацию и разделение рисков управления ИТ-инфраструктурой компании с заказчиком услуг;
- ▶ трансформацию и модернизацию ИТ-инфраструктуры, используя эффективные технологии;
- ▶ гарантированную доступность ИТ-инфраструктуры и приложений, а также полное соответствие соглашению об уровне предоставления услуг (SLA);

*IAOP – International Association of Outsourcing Professionals

ИСТОРИЯ КОМПАНИИ

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».

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.

2014 <

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

2013 <

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

2012 <

Открыто подразделение Fujitsu Russia GDC в Воронеже.

2008 <

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

2007 <

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

2006 <

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

1997

Группа компаний 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



250 бизнес-приложений
на поддержке



10 000
серверов на поддержке



>1200
сотрудников



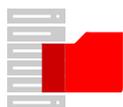
99,3% уровень соблюдения
SLA по поддержке
инфраструктуры*



>50 крупных клиентов
в 26 странах мира

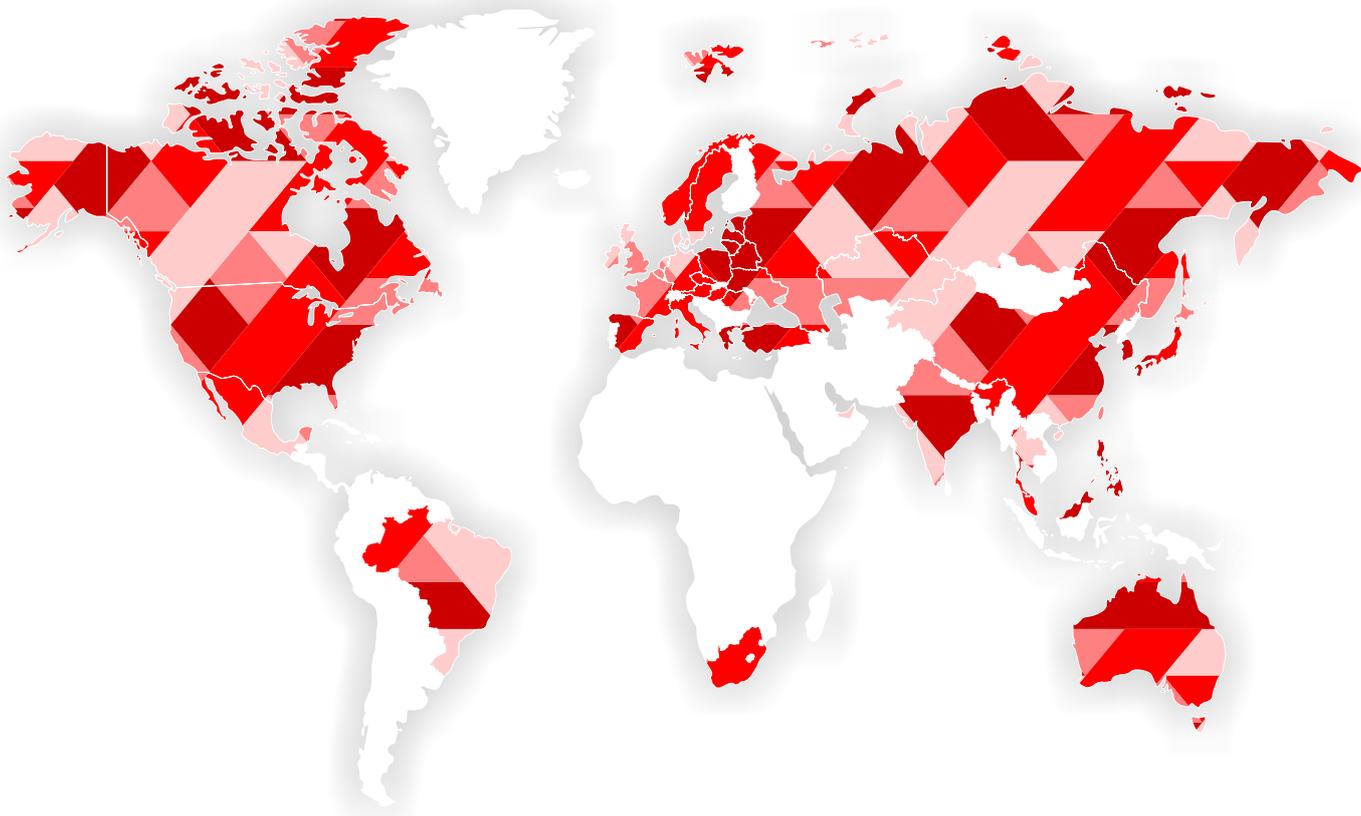


>900 рабочих мест
создано в
Республике Татарстан



13 хранилищ
данных и
8000 БД общим
объемом 4 PByte

ГЕОГРАФИЯ РАБОТЫ



*SLA – Service Level Agreement



Created by Tirachard - Freepik.com

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 корпоративной социальной ответственности:

- ▶ 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;

▶ повышение качества управления деятельностью компании в сфере корпоративной социальной ответственности за счет организации системной работы. организация процесса планирования деятельности в области корпоративной ответственности, повышение эффективности затрат на ее реализацию;

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

КЛЮЧЕВЫЕ ПРИНЦИПЫ В ОБЛАСТИ КОРПОРАТИВНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ



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

01 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.

02 ПРИНЦИП ПОДОТЧЕТНОСТИ

Компания осознает необходимость регулярной отчетности 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*).

03 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.

04 ПРИНЦИП ЭТИЧНОГО ПОВЕДЕНИЯ

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

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

05 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.

06 ПРИНЦИП УВАЖЕНИЯ ИНТЕРЕСОВ ПРИЧАСТНЫХ СТОРОН

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.

Таблица 1. Определение и классификация основных заинтересованных сторон

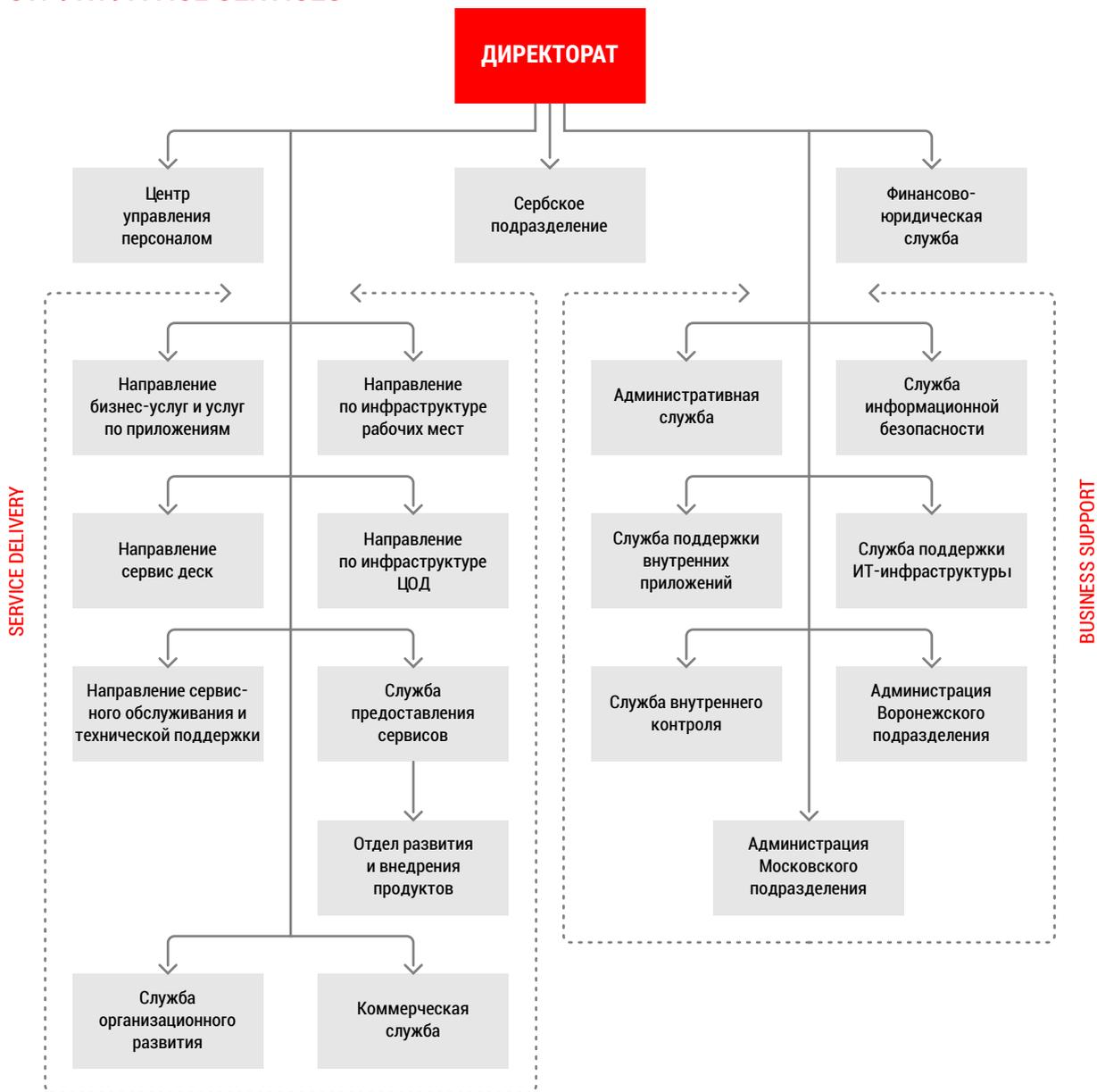
ГРУППА	ОБОСНОВАНИЕ
Заказчики	Заказчики являются потребителями услуг компании. От их предпочтений существенно зависит устойчивость бизнеса компании.
Сотрудники	Компания является крупным работодателем. Сотрудники – основной актив компании, они работают с заказчиками и формируют репутацию компании, обеспечивают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

Таблица 2. Приоритеты компании в области корпоративной социальной ответственности

ГРУППА ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН	ПРИОРИТЕТЫ КОРПОРАТИВНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ
Заказчики	Обеспечение качества услуг и продуктов. Обеспечение доступности услуг.
Сотрудники	Инвестиции в человеческий капитал. Поддержка института семьи.
Общество (местные сообщества)	Благотворительность и спонсорство. Минимизация негативного воздействия на экологию.
Учредители и инвесторы	Ответственное корпоративное поведение.
Государство	Содействие экономическому развитию регионов, где компания ведет свою деятельность.

ЛУЧШИЕ СТАНДАРТЫ УПРАВЛЕНИЯ

СТРУКТУРА ICL SERVICES



ФАКТЫ О СОТРУДНИКАХ ICL SERVICES

ОБЩАЯ ЧИСЛЕННОСТЬ = 1255 ЧЕЛОВЕК



ЦЕННОСТИ

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



ПРАВИЛА

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



РЕЗУЛЬТАТ

итог совместных усилий, полностью удовлетворяющий нас и клиентов



ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

способность и готовность отвечать за результат



РАЗВИТИЕ

постоянное совершенствование для решения задач и достижения новых целей



ДОВЕРИЕ

уверенность в ответственности и надежности друг друга

ВЫСТРАИВАНИЕ РАБОЧИХ ПРОЦЕССОВ В ИНТЕРЕСАХ КОМПАНИИ И СОТРУДНИКА

В соответствии с внутренним исследованием 2016 года, 83% сотрудников готовы порекомендовать ICL Services как работодателя. Такого результата удалось достигнуть благодаря тому, что сотрудникам обеспечена возможность комфортной и эффективной работы, а компании — возможность дальнейшего устойчивого развития. Для этого рабочие процессы ICL Services выстроены так, чтобы в максимальной степени учитывать интересы обеих сторон.

Рабочие процессы начинаются до трудоустройства

Взаимоотношения сотрудника и компании начинаются «с нулевого этапа» — еще до того, как подписан трудовой договор.

0/4 ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ подготовка

1/4 ТРУДОУСТРОЙСТВО и работа с соискателем

2/4 АДАПТАЦИЯ в первые месяцы

3/4 РАБОТА рабочие процессы

4/4 РАССТАВАНИЕ и взаимодействие с «алюмни»

Этап 0/4. Профессиональная подготовка

Крупная ИТ-компания располагает значительными возможностями для того, чтобы дать студентам опыт работы с современными технологиями. Система подготовки для молодежи, реализованная ICL Services, включает в себя:

- ▶ фундаментальное обучение на базе ИТ-вузов Татарстана;
- ▶ короткие «ИТ-спецкурсы» (Database, IT Security и т.д.) на базе компании;
- ▶ стажировки для студентов с работой над реальными проектами;
- ▶ стипендии для талантливых студентов ИТ-специальностей.

Стажеры и слушатели курсов не несут обязательств по трудоустройству в ICL Services, однако многие из них приходят в компанию. И каждый из них уже знаком с методами работы ICL Services.



Created by Freepik



Created by Ijeab - Freepik.com

Этап 1/4. Трудоустройство

Процессы взаимодействия с соискателем должны обеспечивать:

- ▶ информационную доступность компании. Поэтому ICL Services присутствует на сайтах и ярмарках вакансий, в соцсетях и на других площадках поиска работы и обеспечивает быстрый ответ соискателям;
- ▶ объективную, понятную соискателю оценку. В собеседовании с соискателем участвуют HR, технические эксперты и будущий руководитель;
- ▶ комфорт и заботу. Например, ICL Services оплачивает соискателям из другого города 50% стоимости проезда на интервью, а при трудоустройстве помогает с жильем и регистрацией.

Этап 2/4. Адаптация

После трудоустройства новичку полезна помощь в том, чтобы освоиться с работой в компании и влиться в коллектив. В ICL Services выстроены соответствующие процессы: для 100% новичков на первые 3 месяца назначается наставник (buddy). Это опытный сотрудник и «личный консультант» новичка по всем рабочим и околорабочим вопросам.



Created by Freepik

Created by Freepik



Этап 3/4. Работа

Кроме соблюдения ТК РФ, сотрудникам гарантированы:

- ▶ *понятная оценка труда*. Личные KPI декомпозируют стратегические цели компании до уровня отдельного специалиста. Автоматическая оценка устраняет субъективность. Система оценки отвечает интересам и бизнеса, и сотрудников, поскольку до внедрения прошла пилотирование силами 100% коллектива, а затем была доработана по отзывам сотрудников;
- ▶ *удобные офисы и безопасные рабочие места*, проверенные внешними экспертами;
- ▶ *возможности для обучения* – внутренние и внешние курсы (технические, soft skills, иностранного языка), сертификация вендоров, внутренняя библиотека, «Кадровый резерв» и т.д. Каждый год обучение проходят 90% сотрудников;
- ▶ *понятные «правила игры»*. Рабочие процессы зафиксированы во внутренних документах. С ними может ознакомиться каждый сотрудник, и они обязательны для всех, включая топ-менеджеров. В нерегламентированных ситуациях можно ориентироваться на Кодекс компании, а в критических (несоблюдение законов, финансовый и репутационный риск и т.д.) – обратиться к комплаенс-менеджеру и лично к директорам;



Этап 4/4. Завершение рабочих отношений и последующее взаимодействие

Компания поддерживает контакты с экс-коллегами – например, приглашает на корпоративные праздники и сообщает о новых вакансиях. «Альюмни», в свою очередь, выступают «послами бренда» и рекомендуют ICL Services знакомым, а иногда и сами возвращаются в компанию.

расширенный компенсационный пакет:

- ▶ *забота о здоровье* (ДМС, вакцинация, компенсация санаториев для детей сотрудников, компенсация спорта, бесплатные занятия футболом, волейболом и баскетболом);
- ▶ *отдых и развлечения* (выплаты к отпуску, праздники для сотрудников и их семей, корпоративная база отдыха, внутренние турниры, корпоративные скидки в 30+ кафе, магазинах, турфирмах и т.п.);
- ▶ *помощь при важных событиях* (беспроцентные ссуды, выплаты к свадьбе, рождению детей и при похоронах близких);
- ▶ *помощь с жильем* («подъемные» или корпоративная квартира при переезде из другого города, коттеджный поселок для сотрудников, компенсация процентов по ипотеке).



Created by Pressfoto - Freepik.com

Постоянное улучшение с учетом мнения сотрудников. Каналы обратной связи

Кроме отлаженных рабочих процессов, важны и десятки других факторов. Работа с этими факторами ведется по следующей схеме:



Пример фактора, напрямую не относящегося к работе, но влияющего на вовлеченность сотрудников, — коммуникации и обратная связь. Сотрудникам необходима возможность:

- ▶ задать вопрос на интересующую тему и получить ответ, если нужно — то и от руководителей компании;
- ▶ влиять на события в компании, предлагая улучшения и изменения.

То и другое решается с помощью открытых каналов обратной связи. В ICL Services их 13, например:

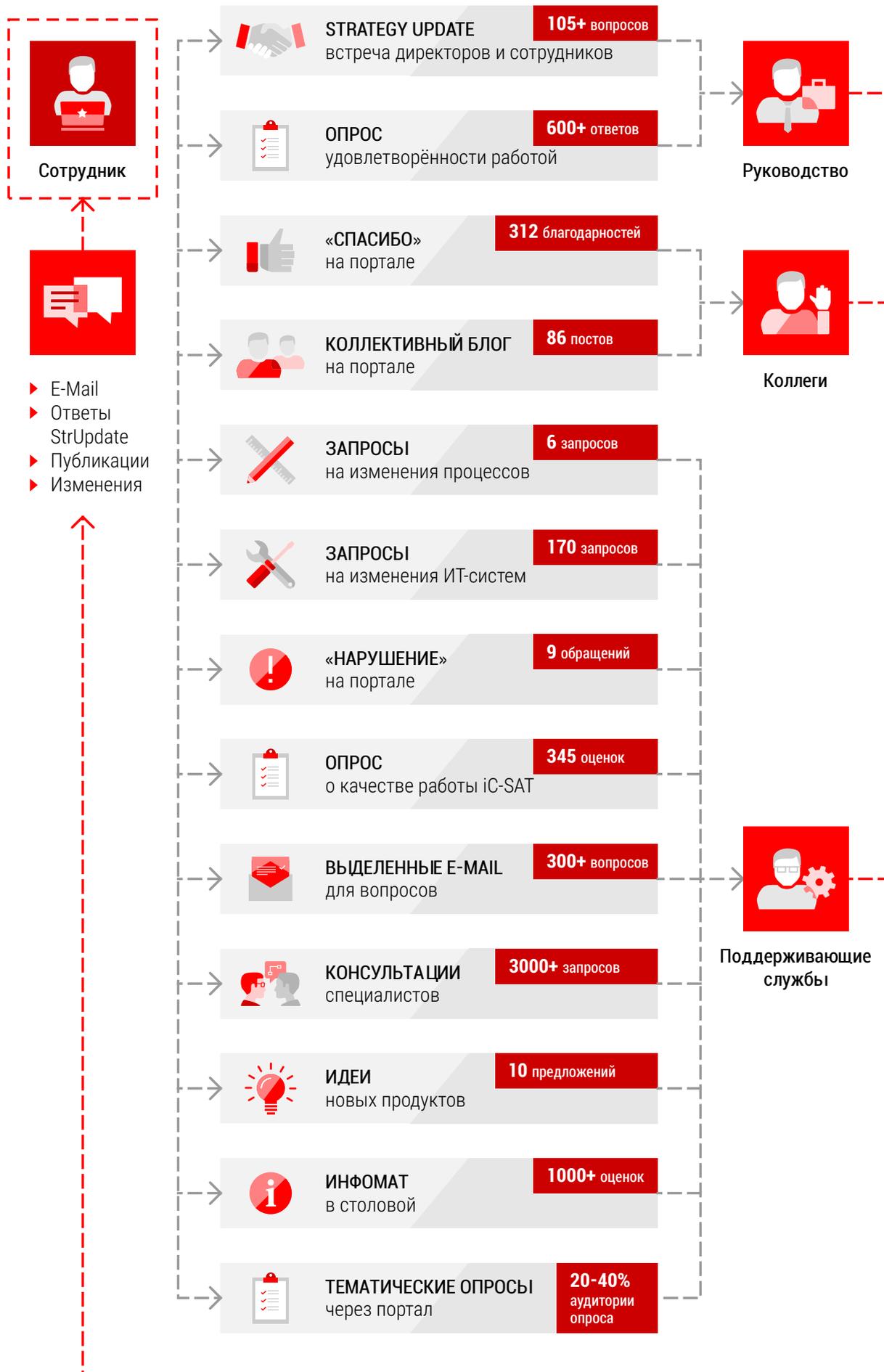
- ▶ Strategy Update — личная встреча руководителей компании с желающими сотрудниками;
- ▶ консультации специалистов — ответы сотрудников профильных служб (HR, административной и т.п.) на обращения сотрудников;
- ▶ «Красная кнопка» — способ мгновенно сообщить о нарушениях конфиденциальности, репутационном риске для компании и другой критической ситуации;
- ▶ iC-SAT — internal Customer SATisfaction — опрос для быстрой оценки качества работы внутренних служб;
- ▶ инфомат — автомат для сбора обратной связи о качестве блюд в корпоративной столовой и др.

Компания ежегодно проводит общий опрос сотрудников и постепенно решает обозначенные ими проблемы. Коммуникации, программы признания, озеленение офиса и десятки других вопросов — вот что, помимо основных рабочих процессов, улучшается, чтобы работа в ICL Services стала максимально комфортной.



РЕЗУЛЬТАТ:

по данным общего внутреннего опроса **95%** сотрудников не испытывают проблем с информацией в компании. **71%** уверены, что могут связаться с топ-менеджерами, несмотря на степени должностной иерархии.





ЗНАЧИМОСТЬ КОРПОРАТИВНОГО ОБУЧЕНИЯ

Предоставляя услуги в высокотехнологичной и динамичной сфере ИТ, ICL Services придает огромное значение обучению и развитию сотрудников. Им предоставляются возможности для непрерывного профессионального роста с учетом как собственных интересов, так и потребностей компании. В частности, компания организует внутреннее обучение и оплачивает сотрудникам нужные курсы внешних провайдеров и сертификации.

Некоторые показатели в области обучения и развития сотрудников



Количество внешних провайдеров обучения для сотрудников компании
БОЛЕЕ 50



Количество сотрудников, которые хотя бы один раз за год проходят внутреннее или внешнее обучение
БОЛЕЕ 90%



Количество сотрудников, которые хотя бы один раз за год сдают сертификационные экзамены – **84%**

ICL Services предоставляет услуги клиентам из 26 стран мира, а также занимает одну из ведущих позиций на российском ИТ-рынке. Опыт, полученный в ходе работы на международном и внутреннем рынке, свидетельствует об эффективности принципов и практик, применяемых компанией. Особое значение придается двум из них:

- ▶ расширенная антикоррупционная политика и соблюдение бизнес-этики;
- ▶ организация работы в соответствии с методологией «бережливого производства» и постоянного совершенствования.

БИЗНЕС-ЭТИКА – ОСНОВА ЭФФЕКТИВНОЙ РАБОТЫ КОМПАНИИ

ICL Services ведет честную и открытую конкурентную борьбу, привлекая клиентов благодаря высокому уровню предоставления услуг, а также применению практик мирового уровня в сфере ИТ-сервиса.

Предоставление сервисов одинаково высокого качества в 26 странах привело к формированию единого внутреннего подхода, разделяемого всеми сотрудниками, к соблюдению антикоррупционного законодательства. Меры, обеспечивающие противодействие коррупции и соблюдение бизнес-этики, являются важнейшим компонентом корпоративной политики социальной ответственности.



Нулевая терпимость взяточничества и фактов коррупции:

- ▶ является краеугольным камнем антикоррупционной политики ICL Services.

Внутренняя антикоррупционная политика:

- ▶ обязательна к исполнению;
- ▶ определяет действия всех сотрудников во всех ключевых сферах, таких как взаимодействие с клиентами, конкурентами, поставщиками и партнерами, государственными органами, благотворительность и т.д.;
- ▶ содержит общие принципы, а также нормы и процедуры взаимодействия с различными контрагентами.

Безусловное соблюдение антикоррупционной политики – один из бизнес-приоритетов компании. Поэтому в ICL Services выделен комплаенс-менеджер (Compliance Manager). Поддержка системы контроля и управления рисками в области коррупции, а также противодействие незаконным активностям входит в число основных должностных обязанностей этого сотрудника.

”

«Бизнес должен принимать непосредственное и активное участие в противодействии коррупции, иметь четкие позиции по данному вопросу»,

– считает директор компании ICL Services Сергей Соловьев



Требования к партнерам и поставщикам

Имидж компании определяется не только ее собственными действиями, но также и действиями ее партнеров и поставщиков. Поэтому в ICL Services разработан «Кодекс для поставщиков и деловых партнеров», который, в частности, определяет требования к партнерам компании в области противодействия коррупции.

На практике положения «Кодекса» реализуются в виде комплекса мер, включающего:

- ▶ соблюдение принципа нулевой терпимости коррупции во взаимодействии со всеми контрагентами;
- ▶ учет норм антикоррупционного законодательства в контрактах, заключаемых компанией;

- ▶ оценку (внутренний аудит) контрагентов по критериям не только качества и цены, но также и репутации, и готовности соблюдать требования законодательства.

Антикоррупционная политика реализуется наилучшим образом, если она интегрирована в корпоративную культуру. В таком случае незаконным практикам в определенной степени противодействует каждый сотрудник. Поэтому ICL Services создает режим наибольшего благоприятствования для формирования и поддержки такой культуры, а также ведет профилактику незаконных действий:

- ▶ при устройстве на работу каждый новичок знакомится с правилами бизнес-этики и проходит обучающие программы противодействия коррупции;

- ▶ ежегодно каждый сотрудник проходит обучение (актуализацию знаний) и обязательное тестирование в сфере бизнес-этики и антикоррупционной политики;
- ▶ действует онлайн-сервис «Красная кнопка», который позволяет сотрудникам мгновенно сообщить, если они или коллеги столкнулись с незаконными действиями или обнаружили нарушение;
- ▶ также сотрудники могут обратиться по вопросам бизнес-этики к комплаенс-менеджеру или напрямую к руководителям компании.

Антикоррупционная политика компании гарантирует сотрудникам конфиденциальность при сообщении о нарушениях, а также защиту от преследований и угроз.

.....

«БЕРЕЖНЫЕ» ПРАКТИКИ В ICL SERVICES (LEAN)

Концепция LEAN Production («бережливое производство») применяется во многих отраслях: ИТ, энергетике, торговле, услугах, здравоохранении и других. Суть LEAN – делать все возможное, чтобы понять требования клиента и постепенно убрать все лишнее, что не несет для него ценности.

ПЕРЕХОД ИЗ AS IS...

Бесполезная работа	Обязательная работа	Полезная работа
Работы, которые не добавляют ценность для конечного результата – нужно избавляться!	Работы, которые не добавляют ценность, но обязательны для выполнения – нужно минимизировать!	

...В СОСТОЯНИЕ TO BE

Полезная работа	Обязательная работа	Бесполезная работа
Работы, которые напрямую добавляют ценность для конечного результата		

Большинство подразделений ICL Services работает в соответствии с методологией LEAN. Некоторые примеры результатов, которых удалось достигнуть в том числе благодаря следованию методологии:

- ▶ отдел разработки инсталляционных пакетов и корпоративных образов ОС сократил время на работу с пакетом на **28%**.



В итоге заказ клиента выполняется намного быстрее и с неизменным качеством.

- ▶ First time fix на проекте по разработке и поддержке ПО для крупного ритейлера вырос на **32%**.



Сотрудники компании-клиента ощущают, как ускорилось решение их проблем.

- ▶ на проекте по ИТ-аутсорсингу для глобальной производственной компании стало **на 50%** меньше мониторинговых инцидентов.



У инженеров стало больше времени на дополнительные работы для клиента.

- ▶ на проекте для изготовителя энергооборудования **на 20%** снизилось число поступающих инцидентов



Клиент получил более стабильную ИТ-инфраструктуру.

На нескольких проектах после внедрения методологии стало в 2 раза меньше рутинных задач и повторяющихся запросов от пользователей. Освобождаясь от рутины, сотрудники могут развиваться, искать новые возможности для улучшения и повышать ценность сервиса для заказчика.



За десятилетия в рамках методологии LEAN создано множество направлений и практик. Версия LEAN, принятая в ICL Services, требует сосредоточиться на трех фокусах.

1. Сотрудники компании;
2. Клиенты;
3. Культура постоянного улучшения.

Это означает, 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.

Методология требует соблюдать 7 принципов:

01 ПОНИМАТЬ ПОТРЕБНОСТИ КЛИЕНТОВ

Выстроить каждый процесс с точки зрения ценности, которую он приносит для заказчика.

02 ВОВЛЕКАТЬ КАЖДОГО СОТРУДНИКА

Принцип более подробно раскрыт выше.

03 ОБЕСПЕЧИВАТЬ ПРОЗРАЧНОСТЬ

Каждый сотрудник должен понимать, как коллеги участвуют в создании ценности для клиента.

04 УЧИТЬСЯ НА ОПЫТЕ

Учиться на ошибках и на успехах, собственных и своих коллег.

05 ОТСЛЕЖИВАТЬ ЗНАЧИМЫЕ КРП

Держать в фокусе только те показатели, которые отражают создание ценности для клиентов.

06 УСТРАНЯТЬ ПОТЕРИ

«Потерями» называются лишние действия, которые требуют ресурсов, но не создают ценности для клиентов. Основные виды потерь – это ненужное ожидание, перепроизводство и т.д. Устранение потерь – это краеугольный камень LEAN.

07 СТАНДАРТИЗИРОВАТЬ

Документировать Best Practises и внедрять их во всех командах, которые занимаются данным процессом.



Базовый инструмент LEAN, применяемый в ICL Services, – это Кружки качества, еженедельные/ежедневные общекомандные встречи. Обязательный элемент таких встреч – обсудить и зафиксировать успехи и неудачи, проанализировать причины проблем и найти решения. Кружок включает в себя мониторинг ключевых KPI команды и анализ изменений. Данные и выводы фиксируются на доске, где наглядно отображается состояние проекта. Поднятые проблемы решаются к следующему Кружку. Все сотрудники команды обмениваются информацией, пересматривают рабочие процессы и сообща находят возможности для улучшения.

Кружок качества воплощает все принципы LEAN и обеспечивает комфорт работы для участвующих в нем сотрудников. Использование Кружков в комплексе с другими программами и инициативами помогает добиться значительного повышения эффективности в масштабах как отдельных проектов, так и компании в целом.

Другие эффективные практики

LEAN – не единственное решение, которое помогает нам постоянно повышать качество услуг для клиентов. Некоторые примеры других деловых практик, используемых в ICL Services:

- ▶ регулярный опрос клиентов об удовлетворенности качеством услуг ICL Services (C-SAT – Customer Satisfaction). При необходимости в работу вносятся изменения согласно ожиданиям клиента;
- ▶ введение в оргструктуру должностей, подразумевающих активное взаимодействие с клиентом – «голос заказчика» внутри ICL Services;
- ▶ разработка и внедрение технических решений (Server Automation Tool – управление инфраструктурой серверов, Colibri – управление развертыванием приложений и миграцией и т.д.) для повышения эффективности услуг.

В полной мере осознавая, что экологически ответственный бизнес может стать мощным инструментом приобщения людей к экологической активности и что его влияние распространяется на самих сотрудников, их семьи, а также на местное сообщество, ICL Services развивает обширную внутреннюю экопрограмму. Ее основным компонентом является внутреннее движение эковолонтеров.

Формирование экодвижения в компании

Сейчас в ICL Services действует команда экоактивистов: **20+** постоянных участников и **до 150** волонтеров, которые подключаются к той или иной акции. Однако у истоков движения стояло всего два сотрудника, которые обратились к руководству компании с предложениями:

- ▶ организовать для коллег активный отдых – велопробег с очисткой пригородных озер от мусора и пикником;
- ▶ поставить в офисах урны для использованных батареек, чтобы затем регулярно вывозить их на утилизацию.

Компания поддержала оба предложения: объявила об инициативах по «официальным» каналам, выделила финансирование и помогла с организацией. Другие неравнодушные сотрудники, заметив поддержку, также стали предлагать идеи: озеленения, сбора макулатуры и т.д. Постепенно сложилось ядро экоактивистов, вдохновленных заботой об экологии, благотворительностью и спортом. Нередко после очередного мероприятия к команде присоединяются новые коллеги. Поскольку состав команды обновляется, то количество и разнообразие экоинициатив растет.

Поддержка экодвижения: «проще» = «лучше»

Сотрудники более активно включаются в экомероприятия, если компания делает участие максимально простым, в частности:

- ▶ закупает и привозит деревья и инструменты для озеленительных акций;
- ▶ ставит боксы для сбора макулатуры и батареек прямо в офисах;
- ▶ предоставляет транспорт при выезде за город;
- ▶ дает инициатору экомероприятия возможность делегировать сложные оргвопросы специалистам HR и административной службы и так далее.

Примеры экоактивностей

С начала 2017 года волонтеры ICL Services:

- ▶ Договорились о корпоративном участии в региональной акции «Аллея памяти» – посадке яблонь в память о героях Великой Отечественной в парках города. Компания обеспечила инфокампанию и инструменты. В итоге на посадку пришли 30+ сотрудников.
- ▶ Организовали для 70+ коллег велопробег на 85 километров с экскурсией в дендрарий. Компания обеспечила информирование и оплатила билеты. Акция продемонстрировала, что даже дальние поездки не обязательно совершать на автомобиле.



- ▶ Разработали мобильное приложение для внутреннего car sharing. Оно поможет сотрудникам, которые живут поблизости, подвозить друг друга на работу и домой. Это уменьшит количество автомобилей на дороге, что полезно для экологии, и позволит сотрудникам экономить на бензине.
- ▶ По инициативе активистов в офисах появились контейнеры для макулатуры, пластика и ненужной одежды. Они легкодоступны, и активности по экоутилизации стали массовыми — с сотнями участников.
- ▶ ПЭТ-бутылки из специальных контейнеров вывозит на переработку административная служба ICL Services. Это яркий пример, когда экоинициативу поддерживают внутренние службы компании.
- ▶ Сбор батареек осуществляется с 2014 года. Попав на свалку, они загрязнили бы землю, воду и воздух токсичными веществами. А из урн в офисе эоактивисты вывозят их на безопасную утилизацию. Некоторые коллеги приносят батарейки от родственников и друзей, чтобы те не выбросили их с бытовым мусором. За первые 8 месяцев 2017 года было вывезено на утилизацию **100+** кг батареек.
- ▶ Летом-2017 эоактивисты установили контейнеры и для ненужной одежды. Вещи в хорошем состоянии отправляются на эокаркеты или развозятся по приютам. Сильно поношенные вещи идут на утилизацию: перерабатывать их экологичнее, чем делать новую одежду из сырья.
- ▶ Также летом-2017 в офисах была впервые проведена акция по сбору макулатуры.



Результаты

ICL Services запускает и поддерживает эко- и благотворительные инициативы, поскольку они соответствуют корпоративной культуре компании и ценностям сотрудников. Однако нельзя не отметить и глобальный объединяющий эффект таких акций.

Совместная помощь миру – мощный командообразующий фактор для всей компании. А для самих активистов это нематериальный мотиватор. Кстати, многие из них – ключевые специалисты: опытные инженеры, менеджеры по продажам и даже руководители команд и отделов.

ДРУГИЕ ПРИМЕРЫ ЭКОИНИЦИАТИВ ICL SERVICES



Летний велопробег с уборкой берегов пригородного озера и пикником.



Экономия электроэнергии и воды в офисах компании.



В разработке – отдельный сбор мусора.

ИТ-решения ICL Services помогают клиентам экономить бюджет, поддерживать безопасность бизнеса, повышать скорость работы и удовлетворенность заказчиков.

Портал самообслуживания

Портал самообслуживания позволяет получать доступ к ресурсам, сервисам компании, а также максимально быстро решать ИТ-проблемы без обращения в службу поддержки, а если поддержка все же необходима – позволяет подать соответствующую заявку. В отличие от существующих решений на рынке, портал самообслуживания ICL – универсальное решение, которое позволяет автоматизировать решения широкого спектра задач:

- ▶ самостоятельное получение доступа к принтерам, общего доступа к файлам;
- ▶ самостоятельная установка разрешенных приложений «по одному клику»;
- ▶ регистрация различных административных и ИТ-заявок;
- ▶ решение типовых технических проблем.

Инструмент всегда доступен непосредственно с рабочего места, поэтому не нужно помнить о том, куда позвонить или написать. При этом решение создано по типу «единого окна». Оно объединяет через свой интерфейс множество разнородных существующих систем, делая так, чтобы пользователь мог гарантированно найти и получить доступ к услугам без необходимости запоминать адреса/имена/названия ресурсов.

Доступ к функциям портала осуществляется либо посредством web-интерфейса, либо посредством агента в области уведомлений (system tray). Это обеспечивает непрерывный доступ к услугам самообслуживания в дороге, в офисе или дома. Web-интерфейс позволяет с легкостью встроить решение в любой корпоративный портал, сохранив стиль, принятый в компании. Конфигурация и управление автоматизацией осуществляется на стороне сервера (централизовано), что снижает себестоимость поддержки решения, а также повышает эффективность системы в целом.

За счет централизации служба поддержки системы в любой момент может выполнить ту или иную задачу удаленно, что очень важно для автоматизации операционной деятельности ИТ-отдела, особенно первой линии поддержки, и повышения First Call Resolution (решения проблем на первом же звонке). Интеграция с Microsoft System Center Manager (SCCM) позволяет пользователям самостоятельно устанавливать корпоративные приложения с использованием продвинутых механизмов согласования и разграничения прав доступа. Язык интерфейса системы полностью адаптируется под нужды пользователя, что может быть важно для компаний, работающих в СНГ и за его пределами.



По оценке экспертов ICL Services, такой инструмент позволяет пользователям самостоятельно решить **до 30%** заявок, что может обеспечить существенную экономию в бюджете ИТ-службы компании.

ПОДДЕРЖАНИЕ ВЫСОКОГО УРОВНЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КЛИЕНТОВ

Принцип постоянного совершенствования, которого стремится придерживаться в своей деятельности ICL Services, опирается в том числе и на регулярный, проводящийся на постоянной основе опрос уровня удовлетворенности заказчиков (Customer Satisfaction Survey, C-SAT). Оценки, выставленные клиентами ICL Services на протяжении прошлого года, складываются в средний балл **8,6 из 10**.



8,6 ИЗ 10

средний балл уровня удовлетворенности заказчиков ICL Services оказанными им услугами.

Компания собирает обратную связь от ключевых представителей заказчиков с помощью интервью и онлайн-опросов. Заказчик оценивает целый ряд аспектов предоставления услуг на трех уровнях — стратегическом, аккаунт, операционном. На основании этой оценки определяются успешные практики и зоны развития, а также выводится средний балл.

C-SAT предоставляет объективную всестороннюю оценку в следующих сферах:

- ▶ 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 ли взятые на себя обязательства);
- ▶ проекты (насколько эффективно ведется управление проектами);

- ▶ ресурсы (насколько профессиональны человеческие ресурсы, участвующие в предоставлении услуг);
- ▶ сервис (насколько компания ICL Services достигает целевого уровня сервиса, реактивность и проактивность в решении проблем).

Результаты C-SAT используются для постоянного улучшения качества сервиса, предоставляемого клиентам. Например, на каждом сервисном проекте создается «План постоянного улучшения услуг» (Continuous Service Improvement Plan — CSIP). В этом плане фиксируют предложения по повышению качества сервиса (сокращению числа инцидентов, повышению удовлетворенности заказчика и т.д.), а затем отмечают прогресс по их выполнению. Постоянный поиск новых возможностей и повышение качества сервиса обеспечивают возможность планового снижения стоимости сервиса для заказчика.

Программное решение на платформе Omnitracker

Ресурсы компании необходимо планировать и контролировать. Сделать это можно с помощью программного решения на платформе Omnitracker, разработанного ICL Services. Решение контролирует хранение и управление данными в сетевых устройствах, базах данных и хранилищах данных, физических и виртуальных серверах компании. С помощью него компания сможет:

- ▶ организовать и оптимизировать работы по хранению и обработке информации об активах;
- ▶ контролировать существующее состояние инфраструктуры с помощью отчетности;
- ▶ использовать единый удобный инструмент, разработанный с учетом текущих потребностей.



У каждого из элементов ИТ-инфраструктуры есть набор атрибутов, необходимых для предоставления полной и подробной информации об устройстве. Если же появляется необходимость дополнительной информации – есть возможность добавить собственные атрибуты и работать с ними. Далее создаются отчеты, конфигурируемые под потребности конкретного проекта. Таким образом достигается удобство в наблюдении за состоянием среды, и можно работать и принимать решения на более высоком уровне.

Чтобы обеспечить не только техническую возможность работы с данными, но и общее понимание того, как правильно это делать, специалисты ICL Services разработали процесс управления активами, благодаря которому становятся понятны роли и ответственность, правила и процедуры, а также необходимые действия. Этот процесс достаточно гибок, поэтому его можно внедрить «как есть» или изменить в соответствии с требованиями политик компаний.

БЕЗОПАСНОСТЬ БИЗНЕСА КЛИЕНТА

Одно из ключевых ожиданий клиента от ИТ-аутсорсеров – гарантия, что его бизнес будет защищен от утечек информации и других рисков в области информационной безопасности (ИБ).

ISO/IEC 27001. Работа по международному стандарту качества и безопасности

Нередко встречается практика, когда первоначально на аутсорсинг передаются наименее критичные сервисы. Аутсорсер получает на поддержку более сложные и рискованные сервисы лишь после того, как на практике покажет, что его услуги соответствуют основным требованиям ИБ.

Но есть и более простой способ убедиться, что аутсорсер гарантирует исполнение основных требований ИБ: проверить наличие у него действующего сертификата ISO/IEC 27001, полученного по итогам независимого аудита.



«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)».



ICL Services регулярно подтверждает соответствие требованиям стандарта ISO/IEC 27001, проходя проверку у наиболее авторитетных независимых аудиторов. Осознание важности соответствия требованиям ИБ — это часть корпоративной культуры компании, которая прививается сотрудникам с первых дней работы. Все специалисты регулярно проходят обучение и обязательное тестирование по правилам ИБ.

Информационная безопасность в финансовом секторе

100-процентная уверенность в безопасности данных особенно важна для банков и компаний финансового сектора. ICL Services успешно предоставляет услуги таким клиентам, в полной мере учитывая специфические риски и ограничения, связанные со спецификой их бизнеса.

Система управления мобильными сотрудниками

Внедрение автоматизированной системы управления мобильными сотрудниками призвано решить задачи по масштабированию бизнеса без увеличения накладных расходов и одновременно повысить производительность труда.

Рассмотрим, как это работает, на примере сервисных инженеров в компании ICL Services. Наряды на работы оперативно поступают на смартфон сервисного инженера. С помощью мобильного устройства инженер может онлайн или с небольшой задержкой отчитываться о состоянии выполненных дел, а также получать некоторую служебную информацию и сообщать о проблемах. Задача-максимум — оставить инженеру только полезную, приносящую ценность работу и сэкономить его время на отчетности и прочей бюрократии.

Кроме того, система позволяет оптимизировать планирование инженеров на наряды, исходя из их местоположения, расчетного времени на дорогу до объекта и имеющейся загрузки. По такой же системе будут работать сотрудники подрядчиков, привлекаемых для выполнения сервисных работ.

Внедрив систему управления мобильными сотрудниками, компания сможет:

- ▶ сохранить на прежнем уровне управляемость бизнеса и численность менеджеров при кратном увеличении объемов работ и штата инженеров;
- ▶ обеспечить новое качество управления и управленческой информации за счет перехода от «управления голосом» на «цифру»;
- ▶ контролировать SLA и балансировать имеющиеся мощности;
- ▶ сократить влияние человеческого фактора на задачи по координации и планированию, а также повысить трудовую дисциплину за счет использования инструментов геолокации;
- ▶ сохранить управляемость при масштабировании бизнеса;
- ▶ полностью перейти на сервисную модель и отказаться от применения закрепленных команд, что ведет к удешевлению сервиса при сохранении уровня гарантии предоставления услуг.

РАБОТА В ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ СООБЩЕСТВАХ

ICL Services входит в ряд профессиональных сообществ, в частности, Некоммерческое партнерство «РУССОФТ» и Ассоциацию стратегического аутсорсинга «АСТРА».

Обмениваясь опытом с остальными участниками таких сообществ, наша компания способствует повышению общего уровня экспертизы рынка ИТ-аутсорсинга. В частности, ICL Services может поделиться с коллегами по отрасли ценным опытом работы на международном уровне, с заказчиками из 26 стран мира.

Кроме того, членство в профессиональных сообществах открывает дополнительные возможности проведения мероприятий в формате face to face – встреч для действующих и потенциальных клиентов, тематических мастер-классов и т.д.



Сотрудники ICL Services во время посещения детского дома

КОРПОРАТИВНЫЕ ВОЛОНТЕРСКИЕ ПРОГРАММЫ – ВКЛАД В РАЗВИТИЕ МЕСТНОГО СООБЩЕСТВА

Опыт ICL Services показывает, что:

- ▶ сотрудники с готовностью становятся инициаторами и участниками волонтерских акций и целых программ;
- ▶ эта активность становится весомым социальным вкладом, если компания способна направить ее энергию в правильное русло, убрать недейственные программы и помочь сотрудникам-волонтерам добиться максимальной эффективности.

В обязанности HR-службы, Службы организационного развития и Административной службы ICL Services входит поддержка волонтерских программ. Как правило, сотрудники собирают средства в пользу местных сообществ или оказывают натуральную помощь.

- ▶ Сотрудники несколько раз участвовали в акции «Миллион мелочью». Компания помогала с логистикой, инкассацией пожертвований и внутренней информационной кампанией.
- ▶ В 2015 году сотрудники собрали 75000 рублей для организации «Мама Казани», которая заботится о детях-сиротах, лежащих в больницах.



Сотрудники ICL Services во время посещения приюта для животных

- ▶ 3 года подряд сотрудники участвуют в «Ярмарке добра». Изначально это была местная инициатива казанской гимназии №19, а сейчас — общегородское мероприятие. Компания помогает сотрудникам-участникам, проект координирует выделенный HR-специалист.
- ▶ Среди сотрудников ICL Services есть почетные доноры города и республики.
- ▶ Сотрудники регулярно выезжают в детские дома, дарят подарки, общаются и играют с детьми, готовят с ними творческие номера.
- ▶ Сотрудники-добровольцы ездят в питомники для бездомных собак, гуляют с ними, жертвуют деньги и корм. Например, за последнюю поездку было доставлено более **30** кг корма.
- ▶ В 2017 году волонтеры организовали сбор макулатуры внутри компании. Собрать удалось **300** кг. Средства, вырученные от переработки бумаги, пошли на поддержку «Фонда Анжелы Вавиловой».
- ▶ В казанском офисе ICL Services на постоянной основе организован сбор одежды в помощь нуждающимся. Летом-2017 **60+** кг собранной одежды было отправлено на «Фримаркет» и на благотворительный склад «Хорошие руки».

Как найти волонтеров-участников?

Люди с наибольшей вероятностью включатся в дополнительные активности, если это легко и просто и это их вдохновляет.

В ICL Services это учитывают.

- ▶ В компании 1200+ сотрудников. Это люди с разными интересами: одни больше хотят заботиться о людях, другие – о природе, третьи – о животных, четвертым интересно продвигать здоровый образ жизни и т.д. Поэтому вместо 2-3 крупных благотворительных акций компания поддерживает десятки разнообразных небольших ивентов на 10-30 человек. Так, в первой половине 2017 года прошло **15+** благотворительных мероприятий. Каждое из них нашло сторонников, а каждый равнодушный сотрудник нашел событие по душе.
- ▶ Участвовать в акциях может любой сотрудник, делать это легко и приятно. В начале года в интранете компании публикуется календарь мероприятий, который пополняется в течение года. У каждого мероприятия есть организатор, и от участников обычно требуется просто вовремя приехать на место событий.

Ряды корпоративных волонтеров ICL Services пополняются от события к событию не только сотрудниками, но и членами их семей. Волонтерское движение родилось из экологической инициативы и с годами разветвилось на несколько направлений: помощь незащищенным слоям населения, поддержка спорта в регионе, экология, мероприятия в поддержку семейных ценностей и многое другое.

Как найти волонтеров-организаторов?

В ICL Services процесс организации благотворительных акций прозрачен и прост.

Если у сотрудника есть инициатива, компания оценит ее, поддержит и поможет с организацией. Большинство оргвопросов, которые кажутся сложными начинающему организатору, уже отработаны сотрудниками поддерживающих служб и более опытными коллегами-благотворителями. Это снимает главный барьер на организаторском пути: опасение застрять на оргвопросах.

Прозрачность процедуры, поддержка инициатив, открытость новому и персонализация делают волонтерское движение популярным.



Итог

Сотрудниками-волонтерами движет желание помочь и решить проблему конкретных лиц, благотворительных организаций, детдомов. Благодаря компании волонтер быстрее получает отдачу и видит результат своей инициативы.

Кроме того, широкое поле благотворительной деятельности повышает вовлеченность сотрудников и активность их участия в корпоративной жизни.

ДРУГИЕ БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЕ АКЦИИ КОМПАНИИ

Компания стремится по мере возможности поддерживать местные сообщества. Вот некоторые из благотворительных инициатив, осуществленных за время существования компании:

- ▶ передача компьютеров бесланским школьникам;
- ▶ постоянная поддержка ветеранов труда (организация встреч и праздников, прямая помощь и т.д.);
- ▶ помощь СПИД-центру РТ в оплате коммунальных услуг;
- ▶ спонсорская поддержка студенческой спортивной команды;
- ▶ спонсорская поддержка социальной столовой в Казани;
- ▶ шефство над казанской средней школой №15 – при необходимости снабжение мебелью и оборудованием, ремонт классов;
- ▶ помощь «Дому Роналда Макдоналда» в Казани – профилактический осмотр, обслуживание и ремонт офисной техники, решение срочных вызовов в режиме 24/7;
- ▶ закупка и передача 200 подарков на Новый год для детей-пациентов психоневрологического диспансера и т.д.

ПОДДЕРЖКА ОБРАЗОВАНИЯ И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ

Компания ясно осознает важность поддержки образования и профессионального развития в своем регионе и стране в целом и потому неоднократно поддерживала соответствующие инициативы государственных органов и образовательных учреждений. Так, в разное время компания создала или поддержала следующие события и проекты.

- ▶ Всероссийская олимпиада по информатике. Компания предоставила необходимое оборудование, а по окончании олимпиады – передала его в местные школы.
- ▶ Корпоративные стипендиальные программы. Они развивались и менялись в соответствии с изменениями образовательной среды региона и развитием самой компании. Сейчас реализуется именная стипендиальная программа, нацеленная на поддержку студентов, которые уже работают в компании.
- ▶ Региональная государственная программа по созданию «электронной школы». Компания оказала программе поддержку.
- ▶ XIX международная научно-практическая конференция «ИТ в машиностроении, металлургии, ТЭК, химии и ритейле». Компания стала спонсором.

СОБСТВЕННЫЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ПРОЕКТЫ ICL SERVICES

Образовательные проекты ICL Services:

- ▶ предназначены для студентов профильных вузов и молодых специалистов;
- ▶ реализуются самостоятельно или совместно с ведущими ИТ-вузами региона;
- ▶ образуют систему подготовки молодежи к работе в современной динамичной ИТ-компании.

Эта система последовательно охватывает ряд этапов – от выявления талантливых студентов до предоставления им практического опыта и возможности в сжатые сроки получить востребованную ИТ-специализацию на уровне, достаточном для начала работы.



ОЛИМПИАДЫ И ТУРНИР ПО ПРОГРАММИРОВАНИЮ

Периодически компания проводит или поддерживает олимпиады по программированию для школьников и студентов. В 2000-2016 гг. компания совместно с вузами КФУ и КНИТУ-КАИ организовывала Турнир ICL, который в 2013-2016 гг. стал международным. К 2017 году цели, поставленные компанией на старте турнира (внести вклад в повышение качества ИТ-подготовки школьников и студентов, популяризацию ИТ-образования), были достигнуты, и проведение турнира было завершено.

Эти мероприятия способствуют повышению интереса талантливых школьников и студентов к ИТ и помогают выявить будущих «звезд», чтобы в дальнейшем поддерживать их на пути обучения и профессионального развития.



ЛАБОРАТОРИИ

Организация – совместно с ИТ-вузами.
Длительность обучения – несколько семестров.

Студенты получают опыт работы с современными технологиями, применяемыми ICL Services, параллельно с вузовским учебным курсом. Практикумы ведут опытные сотрудники ICL Services. Дипломные работы выполняются в рамках реальных проектов ICL Services.

Лаборатории действуют с 2011 года. В разные годы запускались лаборатории разных направлений: Cloud, Unix, Java, Testing и др.



СТАЖИРОВКИ В КОМПАНИИ

Организация – самостоятельно.
Длительность обучения – 3-6 месяцев.

Студенты могут пройти стажировку на различных позициях (системного инженера, разработчика, аналитика и т.д.) и получить бесценный опыт реальной работы в ИТ.

За прошлый год в ICL Services получили опыт **126** стажеров.



КУРСЫ ПО ИТ-СПЕЦИАЛИЗАЦИИ

Организация – самостоятельно или совместно с ИТ-вузами.
Длительность обучения – 30-100 часов.

Интенсивные курсы рассчитаны на старшекурсников, выпускников и молодых специалистов. Они готовят слушателей к работе на конкретных проектах ICL Services. Преподаватели – сотрудники компании, а учебный материал – реальные кейсы из опыта компании. Многие выпускники курсов трудоустраиваются на стартовые инженерные позиции в ICL Services.

За прошлый год на таких курсах прошли обучение **84** человека. **44** из них пришли на работу в ICL Services.

УВАЖЕНИЕ ПРАВ ЧЕЛОВЕКА КАК БАЗОВЫЙ ПРИНЦИП РАБОТЫ КОМПАНИИ



ICL Services полностью разделяет мнение о том, что *«бизнес может процветать только в обществе, в котором уважаются и соблюдаются права человека»* (Пол Полман, Unilever). Поэтому принцип соблюдения прав человека пронизывает всю деятельность компании.

Четкая позиция компании по КСО и в частности соблюдению прав человека

Выстраивая работу в соответствии с принципами корпоративной социальной ответственности (КСО), компания должна:

- ▶ четко сформулировать свои цели;
- ▶ понятно объяснить их сотрудникам, дать им возможность консультироваться;
- ▶ обозначить иерархию требований.

В ICL Services эти задачи решены за счет фиксации требований по КСО в корпоративной политике. Она доступна всем сотрудникам. Каждый знает: нарушение нормы КСО, можно оспорить с опорой на политику. В сложном случае можно обратиться к комплаенс-менеджеру, заместителю директора по персоналу или лично к директору компании.

В политику КСО компании входит основополагающий принцип соблюдения прав человека:

«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».



Created by Peoplecreations - Freepik.com

Максимальные гарантии для сотрудников

Любая компания обязана соблюдать Трудовой кодекс РФ и другие российские и международные правовые документы. Однако ICL Services стремится настолько расширить законный минимум гарантий, насколько позволяют возможности компании, и концентрируется на нескольких направлениях:

- ▶ стимулировать сотрудников к постоянному обучению и развитию;
- ▶ дать возможность признания и самореализации;
- ▶ дать возможность профессионального и карьерного роста;
- ▶ инвестировать в здоровье и хорошее самочувствие сотрудников.

Инвестиции в здоровье и хорошее самочувствие

Для сотрудников ICL Services действует программа ДМС, включая стоматологию, госпитализацию и вызов врачей на дом. Каждый год программа ДМС переоценивается по 20+ критериям, а также проводится опрос застрахованных сотрудников. По итогам оценки и опроса программа дорабатывается и улучшается.

В офисах есть медкабинеты, каждый год проходит бесплатная вакцинация и флюорография. Компания компенсирует сотрудникам стоимость спортивных абонементов, арендует для сотрудников футбольные, волейбольные и баскетбольные спортплощадки и поддерживает участие в спортивных событиях («Казанский марафон»).

В компании есть футбольные команды, которые участвуют во внутреннем турнире. Периодически в рамках партнерских программ с фитнес-центрами и бассейнами сотрудники могут приобрести абонементы по корпоративным, сниженным ценам. На территории офисов компании создаются спортивные площадки.

Эти инвестиции распространяются и на семьи сотрудников. Например, для детей сотрудников частично компенсируется стоимость санаторного лечения, проводятся мероприятия и т.д. Также сотрудники могут подключить к программе ДМС близких родственников по сниженным корпоративным расценкам.

Здоровый образ жизни поддерживается не только на уровне корпоративных решений, но и через личный пример. Так, в 2017 году исполнительный директор ICL Services Руслан Вагизов принял участие в «Казанском марафоне» вместе с другими сотрудниками компании, а сотрудники-альпинисты опубликовали во внутренних СМИ промо-фотографии с флагом компании на Эльбрусе, Килиманджаро и пике Ленина.

Обучение и развитие

ICL Services в полном объеме оплачивает сотрудникам обучение и сертификацию. Можно развивать технические навыки, soft skills и учить иностранные языки на внешних и внутренних учебных курсах. Возможностью пройти обучение ежегодно пользуются **90%** сотрудников.

Признание и самореализация

В компании действует **15+** программ признания: торжественные и неформальные, за бизнес-результаты и волонтерство, технические достижения и помощь коллегам. Это означает, что получить признание внутри компании можно, занимаясь наиболее интересной и важной для себя активностью.

Прозрачная система роста

Компания совместно с сотрудниками построила систему оценки эффективности: она была отпilotирована и доработана согласно полученным комментариям. Для объективности оценка сделана автоматической. На руководящие и старшие инженерные позиции в первую очередь рассматриваются сотрудники компании, затем внешние кандидаты. Правила оценки эффективности, аттестации и изменения позиции зафиксированы в общедоступных документах.

Готовность помочь

Стремясь реализовать право сотрудников на достойную жизнь, компания поддерживает их и вне работы. В важных жизненных ситуациях сотрудник может обратиться к помощи ICL Services:

- ▶ взять значительную беспроцентную ссуду для решения временных сложностей;
- ▶ получить дополнительный отпуск и дополнительные выплаты к важным семейным событиям (свадьба, рождение детей, смерть близких);
- ▶ за счет компании компенсировать проценты по ипотечному жилищному кредитованию (это актуально, поскольку многие молодые семьи стремятся улучшить свои жилищные условия). Также компания реализует и собственную программу по строительству жилья для сотрудников.

Процесс, в который вовлечены все участники

Корпоративная социальная ответственность требует участия и компании, и каждого сотрудника в частности — от директора до младших специалистов. Поэтому компания обеспечивает для каждого сотрудника «опору» — продуманную, документально закреплённую официальную позицию, ее последовательное соблюдение и контроль.



ICL
SERVICES

КОНТАКТЫ

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

Тел.: +7 800 333 98 70

Web: <http://icl-services.com/eng/>

E-mail: pr@icl-services.com



www.facebook.com/ICLServices



www.linkedin.com/company/icl-services



www.twitter.com/icl_services