

ОТЧЕТ ПО КОРПОРАТИВНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

Бизнес — это всегда ответственность перед обществом

СОДЕРЖАНИЕ

	стр. 07 ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ	стр. 28 ПРАВА ЧЕЛОВЕКА
		стр. 33 ДЕЛОВЫЕ ПРАКТИКИ
стр. 03 КОМПАНИЯ	стр. 13 УЧАСТИЕ В РАЗВИТИИ СООБЩЕСТВА	стр. 37 ВОЗДЕЙСТВИЕ НА ОКРУЖАЮЩУЮ СРЕДУ
стр. 04 ИСТОРИЯ КОМПАНИИ		стр. 44 ЗАБОТА О КЛИЕНТЕ
стр. 06 ICL SERVICES В ЦИФРАХ/ ГЕОГРАФИЯ РАБОТЫ		стр. 52 УПРАВЛЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИЕЙ
	стр. 20 ТРУДОВАЯ ПРАКТИКА	

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.



Входит в
TOP-100
рейтинга IAOP*



Поддержка
24/7/365
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

Компания ICL Services обеспечивает:

гарантированную доступность ИТ-инфраструктуры и приложений, а также полное соответствие соглашению об уровне предоставления услуг (SLA);

рост показателей эффективности бизнеса за счет надежных и стабильных ИТ-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;

минимизацию и разделение рисков управления ИТ-инфраструктурой компании с заказчиком услуг;

трансформацию и модернизацию ИТ-инфраструктуры, используя эффективные технологии;

*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 ритейл 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 вошла в рейтинг Global Outsourcing100, подготовленный Международной ассоциацией профессионалов аутсорсинга (International Association of Outsourcing Professionals, IAOP).



2018

Расширение на азиатские рынки (Япония, Сингапур). Активное развитие компетенций в области [Интернета Вещей](#), машинного обучения и роботизации. В июне ICL Services получила 5 уровень сертификации Huawei. Директор компании Сергей Соловьев награжден титулом «Заслуженный работник информатизации и связи Республики Татарстан».

*Открытие нового офиса
в Усадах, Казань*

ICL SERVICES В ЦИФРАХ/ ГЕОГРАФИЯ РАБОТЫ

>1533
сотрудников

>900
рабочих мест создано
в Республике Татарстан

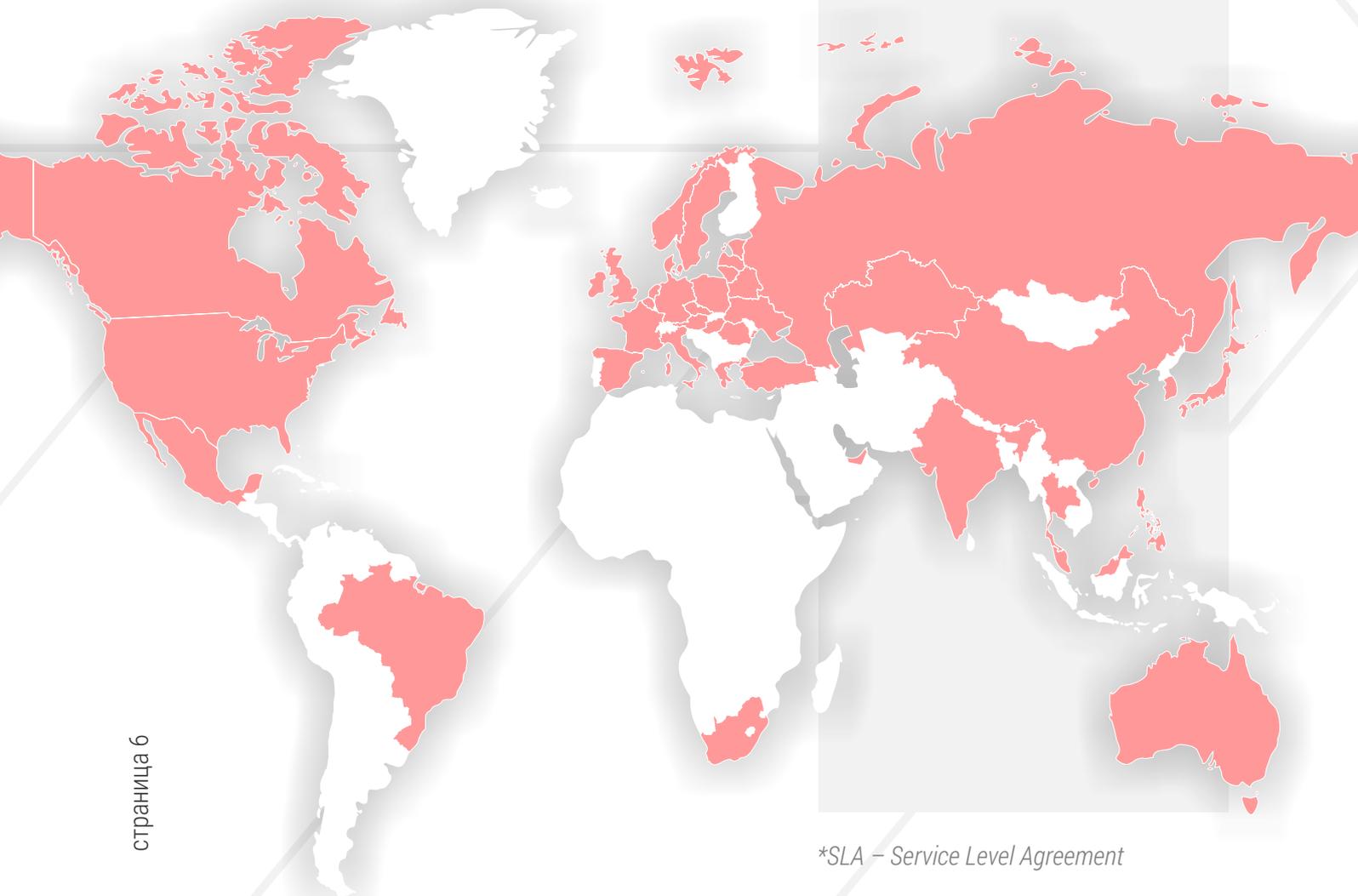
14 000
серверов на поддержке

250 бизнес-приложе-
ний на поддержке

>80 крупных клиентов
в 30 странах мира

13 Петабайтов хранилищ
данных и 8000 баз
данных общим
объёмом 6,45 ПБ

99,3%
уровень соблюдения SLA по
поддержке инфраструктуры*



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 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 прозрачности.

Компания стремится раскрывать в полной форме и в достаточной степени политику, решения и деятельность, за которые она несет ответственность, включая их 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.

03 Принцип соблюдения верховенства закона и международных норм поведения.

Компания соблюдает все применимые к ней законы и нормативные акты, 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.

04

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*).

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 этичного поведения.

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

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.



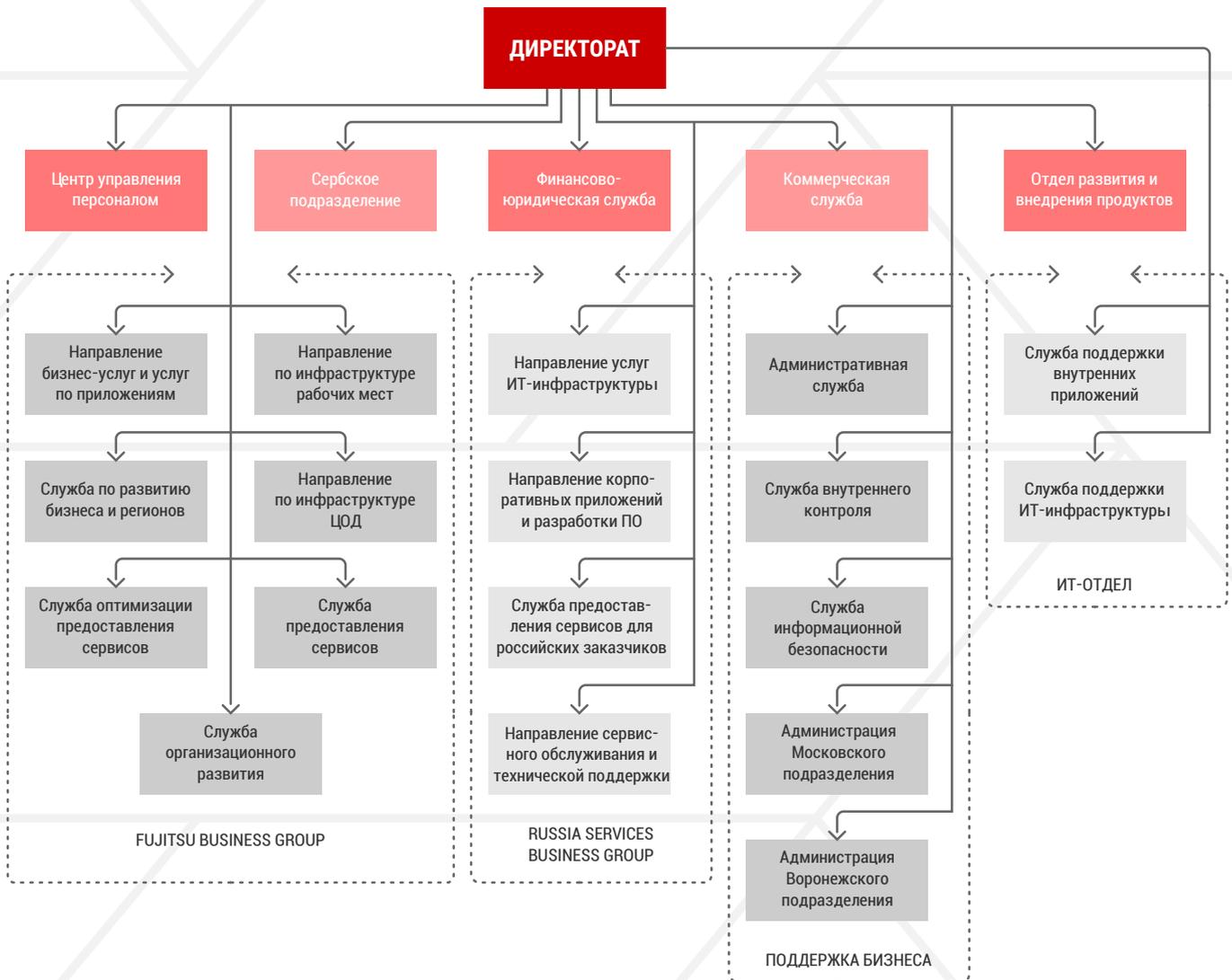
Таблица 1. Определение и классификация основных заинтересованных сторон

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.

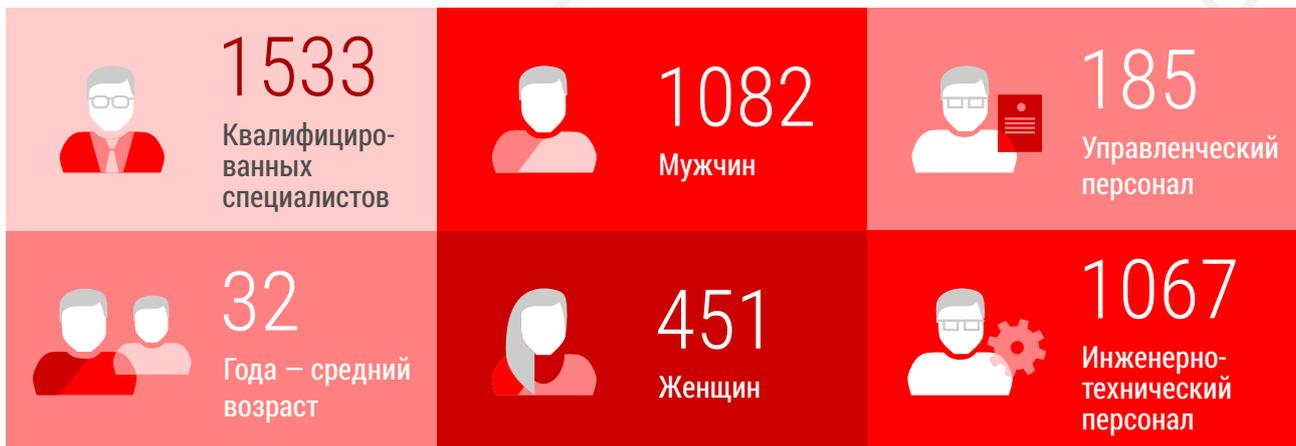
Таблица 2. Приоритеты компании в области корпоративной социальной ответственности

ГРУППА ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН	ПРИОРИТЕТЫ КОРПОРАТИВНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ
Заказчики	Обеспечение качества и доступности услуг и продуктов.
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.

СТРУКТУРА ICL SERVICES



ФАКТЫ О СОТРУДНИКАХ ICL SERVICES



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

ICL Services: антикризисная модель благотворительности Кризис помогает?

За последние 4 года Россия переживает волны экономического шторма, связанные с непростой экономической и политической ситуацией в стране. Около 50% компаний, принявших участие в [опросе](#) исследовательской группы «Циркон», Price Waterhouse Coopers, Форума доноров и CAF «Россия», прекратили поддержку благотворительных организаций или минимизировали свое финансовое участие в благотворительных акциях.

Несмотря на это, число граждан и компаний, активно принимающих участие в сфере благотворительности, постепенно растет. По данным исследования Британского благотворительного фонда CAF за январь 2016 года, Россия из 24 стран вошла в топ-10, заняв восьмое место по объему частных пожертвований в благотворительные организации по отношению к размеру ВВП – 0,34%. Многие российские компании нашли иную модель поведения в экономический кризис. Уменьшив свои бюджеты в доли благотворительного сектора, компании сделали акцент не на прямых денежных пожертвованиях, а на мотивации к участию самих сотрудников. К такой практике присоединялась международная ИТ-компания ICL Services.



Как мотивировать к благотворительности?

ICL Services, как один из лидеров в своем сегменте рынка, помимо основной роли крупнейшего ИТ-аутсорсера региона, осуществляет весомый вклад в социальное и экологическое благополучие общества и придерживается принципов, определенных международными стандартами. ICL Services показывает, что благотворительные проекты — это не только прямая денежная инвестиция, но и активная социальная жизнь сотрудников компании.

Каждый из них может найти то социальное направление, которое ему интересно, т.к. в компании реализуются:

01/ множество небольших мероприятий по поддержке специальных детских учреждений;

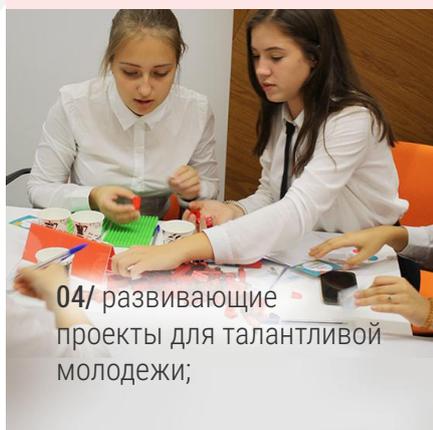
02/ экологические проекты;



03/ региональные социальные проекты;

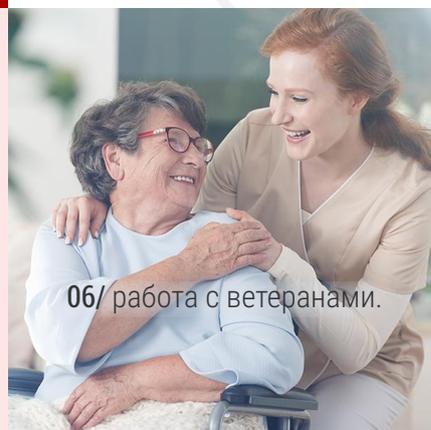
Только за 2017–2018 года ICL Services организовала и приняла участие в

50+ благотворительных мероприятий, объединив 1400 равнодушных сотрудников



04/ развивающие проекты для талантливой молодежи;

05/ проекты, направленные на здоровый образ жизни сотрудников и спорт;



06/ работа с ветеранами.

Руководят проектами около 20 коллег-волонтеров, которые еженедельно обсуждают инициативы и реализуют ежеквартальные планы по реализации социальных проектов. Когда очередная инициатива спланирована, в интранете публикуется новость о мероприятии, и под каждый проект набирается команда волонтеров из сотрудников, желающих присоединиться.

Каждый сотрудник может также выдвинуть свой собственный проект и реализовать его. Компания поддерживает подобные инициативы и показывает, что быть организатором легко и приятно.

Особая благотворительность

ICL Services выступает за непрерывное развитие, реализуемое не только в рабочих процессах и результатах, но и в социальной жизни компании и региона в целом. Компания противодействует возможному нарушению прав человека, поддерживает максимально прозрачную политику во взаимоотношениях с партнерами и поощряет инновации и желание сотрудников сделать свой вклад в жизнь общества, выполняя свою работу или принимая активное участие в социальной жизни.

Корпоративная культура ICL Services, совместившая в себя западную и российские модели ввиду исторических особенностей компании, накладывает отпечаток на всю ее деятельность, включая благотворительность. Вот какие принципы и решения стали для компании особенно успешными в благотворительном секторе.

Разовые акции VS долгосрочные

За последние 10 лет фокус корпоративной благотворительности смещался как на разовые акции ([передача компьютеров](#) бесланским школьникам в 2004, помощь больным детям в 2011-2017, покупка новогодних подарков пациентам психоневрологического диспансера и т.д.), так и на постоянную спонсорскую поддержку детских домов и домов

престарелых Республики Татарстан, работу с ветеранами труда (организацию встреч и спонсорскую помощь), исполнение новогодних желаний детей и многое другое. Однако предпочтение отдается разовым кратковременным акциям. Это связано во многом с желанием сотрудников получить быстрый результат — помочь нуждающимся и

получить психологическую отдачу от доброго дела здесь и сейчас. А также с тем, что у разных акций разная аудитория с разными интересами. Для компании же таким образом легче мотивировать сотрудников и найти волонтеров на проекты, используя множество информационных поводов.

Деятельность компании простирается от сбора одежды для нуждающихся (2017), озеленения и очистки города (акция «Аллея памяти», озеленение территории в Усадах, уборка городских парков на субботниках) до постоянных офисных мероприятий по сбору и утилизации батареек, переработке макулатуры с последующим выделением средств на благотворительные проекты.

Озеленение территории в селе Усады (2018 г.)

**Только за 2017 год
волонтеры компании:**

собрали

300 кг макулатуры

Средства, вырученные от переработки бумаги, пошли на поддержку «Фонда Анжелы Вавиловой».

организовали сбор одежды в помощь нуждающимся и

60+ кг одежды

на Фримаркет и на благотворительный склад «Хорошие руки».

доставили

30 кг корма

в питомники для бездомных собак.

Адресная помощь

Наши сограждане отдают приоритет помощи конкретным организациям и людям, с которыми знакомы лично. Согласно опросу Центра исследований гражданского общества и некоммерческого сектора НИУ ВШЭ, 57% россиян не верят в бескорыстные мотивы большинства благотворительных организаций. 43% считают, что благотворительность – это лишь форма пиара. 39% уверены, что благотворительные организации прикрывают недобросовестный бизнес. И, наконец, лишь 5% допускают, что очень богатые люди могут просто пожертвовать какие-то средства бескорыстно.

Поэтому неудивительно, что сотрудники лично знакомятся с адресатами «добра» и предлагают помощь тем, кто рядом и хорошо известен им:

- участие в акции «Миллион мелочью»: сбор средств, помощь с логистикой, инкассация пожертвований и внутренняя информационная кампания;

- сбор средств для организации «Мамы Казани», которая заботится о детях-сиротах;

- участие в «Ярмарке добра», которая из инициативы казанской гимназии №19 превратилась в общегородское мероприятие;

- сдача крови для донорских фондов 2 раза в год;

- посещение детских домов, коррекционных школ, домов престарелых.





Участники образовательного проекта в 19 гимназии г. Казани (2017 г.)

Развитие

Компания участвует в совместных учебных программах с ИТ-вузами, инвестирует средства в образовательные проекты, стипендиальные программы, стажировки и образовательные курсы. Занимается профессиональной ориентацией юного поколения, поддерживает профессиональное развитие молодежи и помогает талантливым студентам сделать первые шаги по карьерной лестнице в перспективной и быстроменяющейся ИТ-сфере. Компания не обязывает участников подобных кампаний к обязательному трудоустройству, не требует взносов за участие в программах.

За последний год компания приняла участие в 30+ ярмарках вакансий, проектах и мероприятиях для студентов и школьников, направленных на популяризацию ИТ-направления в регионе. Защита дипломов на предприятии, производственная практика, стажировка являются частью хорошо отлаженного механизма взаимодействия между студентами и компанией.

Анонимность

Интересно заметить, что сотрудники компании нередко выступают против того, чтобы их имена и фото фигурировали в корпоративных СМИ, особенно когда речь идет о прямых денежных пожертвованиях. При этом активно поддерживают личное участие в мероприятиях и натуральную прямую помощь. Можно предположить, что это связано с российским менталитетом и что о добрых делах говорить не принято.

Рост

Подъем частной благотворительности в ICL Services в период кризиса можно связать с желанием конкретных сотрудников помочь в непростые времена тем, кому нужнее, сделать доброе дело. Задача компании поддерживать такие инициативы, давать им ход. Что же касается корпоративной благотворительности, где инициатива исходит от компании, это отличный инструмент для мотивации сотрудников, возможность направить их энергию в правильное русло, оценить эффективность конкретных программ и выбрать действенные методы для реализации «социальных программ» руками инициативных сотрудников.

Радует, что с каждым годом таких рук становится все больше и больше, что говорит о стабильном росте компании даже в такие непростые времена.



Рабочие процессы в ICL Services: 5 этапов для наилучшего результата

Каждый год мы проводим внутреннее исследование вовлеченности сотрудников. По самым свежим результатам, 85% сотрудников готовы рекомендовать ICL Services как работодателя.

Косвенным образом это подтверждает эффективность политики корпоративной социальной ответственности, принятой в компании. Один из компонентов такой политики – рабочие процессы, спроектированные и выстроенные как система, максимально учитывающая интересы сотрудника и работодателя. Они обеспечивают возможность комфортной, эффективной работы и устойчивого развития для обеих сторон.

Точка отсчета. Когда начинаются взаимоотношения сотрудника и компании?

Мы убеждены, что отношения сотрудника и компании будут максимально устойчивыми и плодотворными в том случае, если они выходят за границы собственно трудового договора. Вот высокоуровневая схема организации этапов работы в ICL Services.

Обучение

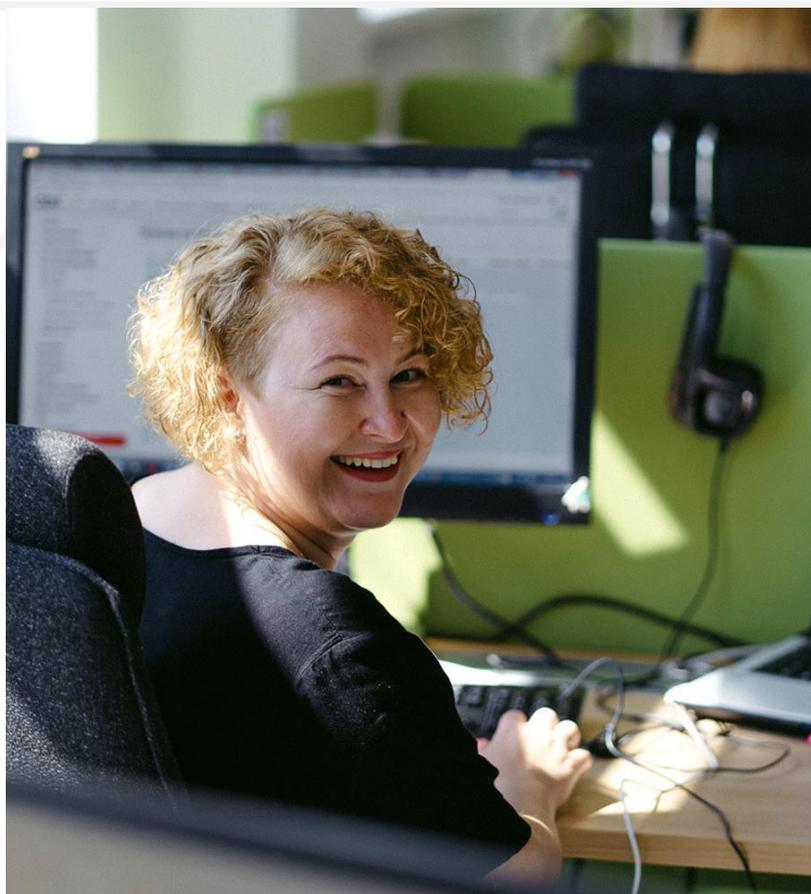
Приём на работу

Адаптация

Работа

Расставание.
Держим контакт!

**Период трудоустройства
в ICL Services**



01

Профессиональное обучение

Возможности крупной ИТ-компании позволяют дополнить теоретический вузовский курс по ИТ-специальностям практикой. Как отмечают сами студенты, для них ценна не только возможность прокачать свои знания и навыки, но и опыт процессной и проектной работы в реальной ИТ-команде. Как правило, именно его особенно недостает в условиях вуза или малых региональных компаний, где часто начинают карьеру молодые специалисты.

Мы выстроили следующую систему подготовки для молодежи:

профориентация и базовые элементы ИТ-специализации в некоторых школах;

короткие «ИТ-спецкурсы» (Database, IT Security и т.д.) на базе компании;

фундаментальное обучение на базе ИТ-вузов;

стажировки для студентов с работой над реальными проектами.

ICL Services принципиально не требует обязательств по трудоустройству. Тем не менее, многие стажеры или выпускники курсов приходят в компанию. Остальные вливаются в локальное ИТ-сообщество, принося с собой полученные в ICL Services знания и повышая его уровень.



02

Трудоустройство

Основная задача компании и потенциального кандидата на этапе трудоустройства – взвешенно оценить перспективы сотрудничества. Однако не менее важно, чтобы процесс отбора был комфортен для соискателя.

Это не только повышает вероятность успешного найма, но и влияет на имидж компании на рынке труда, а также на адаптацию и дальнейшую эффективность сотрудника.

Вот основные принципы, которых ICL Services придерживается при приеме соискателей на работу:

Информационная доступность компании. ICL Services присутствует на сайтах и ярмарках вакансий, в соцсетях и на других площадках поиска работы и обеспечивает быстрый ответ соискателям.

Комфорт и забота. Например, ICL Services оплачивает соискателям из другого города 50% стоимости проезда на интервью, а при трудоустройстве помогает с жильем и регистрацией.

Объективная, понятная соискателю оценка. В собеседовании с соискателем участвуют HR, технические эксперты и будущий руководитель. Это снижает риск человеческих ошибок при оценке и гарантирует объективность.

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.



04

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 регулярно дорабатывается по методологии LEAN.

Комфортное место работы. В 2018 году группа компаний ICL построила Технопарк – современный бизнес-центр, куда переехала часть подразделений ICL Services. Восемьэтажный офис площадью почти 13 тысяч кв.м располагается в экологичной загородной зоне в 20 минутах езды от центра Казани, недалеко от аэропорта. Поблизости проходят автодороги, проложена сеть автобусных маршрутов, есть остановка электрички. В здании есть зоны тихого и активного отдыха, спортивные площадки, столовая и кафе, система питьевого водоснабжения и т.д. Для повышения комфорта и продуктивности используются современные шумоизоляционные материалы – звукопоглощающий потолок, настенные панели, акустические перегородки для рабочих станций. Высокоскоростной wi-fi позволяет работать в любой точке офиса (activity based) – например, в рабочих зонах с комфортными диванами или на столах для работы стоя;

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;

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 внутреннее или внешнее обучение проходят 90% сотрудников, 84% хотя бы раз в год сдают сертификационные экзамены. Услуги внешнего обучения сотрудникам предоставляют более 50 провайдеров. Это важно, поскольку ICL Services предоставляет услуги в высокотехнологичной и быстро меняющейся сфере ИТ;

Расширенный компенсационный пакет:

- ▶ забота о здоровье (ДМС для 100% сотрудников, профилактические медицинские осмотры, вакцинация, компенсация санаториев для детей сотрудников, компенсация спорта и скидки на популярные фитнес-центры, 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).

Философия компании как в области предоставления услуг заказчикам, так и во внутренних процессах основывается на принципе постоянного улучшения:

Искать

(что улучшить в компании)

Найти

(источник основных проблем)

улучшить

Ключевой инструмент постоянного улучшения — коммуникации, в частности, каналы обратной связи. Сотрудники могут задать вопрос на интересующую тему и получить ответ (если нужно, то и от топ-менеджеров), а также влиять на события в компании, предлагая улучшения и изменения.



В ICL Services 13 каналов обратной связи, например:

Консультации специалистов – ответы сотрудников профильных служб (HR, административной и т.п.) на обращения сотрудников;

Инфомат – автомат для сбора обратной связи о качестве блюд в корпоративной столовой и др.

Ежегодный всеобщий опрос. По его итогам принимается годовой план действий, в соответствии с которым улучшаются все аспекты работы в компании – от развития компетенций до административно-хозяйственных вопросов;

iC-SAT – internal Customer SATisfaction – опрос для быстрой оценки качества работы внутренних служб;

Сервис «Изменение процессов» – позволяет предложить и обосновать желаемые изменения во всех процессах компании, работы с заказчиками до оформления отпуска;

По данным внутреннего опроса,

95% сотрудников не испытывают проблем с информацией в компании.

«Красная кнопка» – способ мгновенно сообщить о нарушениях конфиденциальности, репутационном риске для компании и другой критической ситуации;

Strategy Update – личная встреча руководителей компании с желающими сотрудниками;

77% уверены, что могут связаться с топ-менеджерами, несмотря на ступени должностной иерархии.

05

Завершение рабочих отношений и последующее взаимодействие

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

Отлаженные рабочие процессы, учитывающие интересы компании и работающих в ней специалистов, — не единственный фактор, определяющий устойчивость бизнеса и вовлеченность сотрудников. Тем не менее, это один из ключевых признаков социально ответственной компании.



И более того: правильный подход к организации рабочих процессов создает основу для иных компонентов «социальной платформы» компании — например, повсеместной реализации принципа соблюдения прав человека или для плодотворного взаимодействия с локальным сообществом.

4 шага к социально ответственному бизнесу: опыт ICL Services

В 2018 году странно выглядят вопросы «Должен ли бизнес быть социально ответственным?» и «Для чего это бизнесу?». Опыт сотен компаний, от «Газпрома» до Nestle, показывает: ответственность перед обществом — обязательное условие долгосрочного устойчивого успеха.

Более актуален вопрос: «Сложно ли внедрить принципы корпоративной социальной ответственности (КСО) в жизнь компании?». Или, если угодно: «С чего начать?». Если ваша компания также стоит на пути внедрения практик КСО, вам может быть полезен наш опыт.



МЫ – ИТ-СЕРВИСНАЯ КОМПАНИЯ ICL SERVICES.
ВХОДИМ В ТОП-100 МИРОВЫХ АУТСОРСЕРОВ,
ПРЕДОСТАВЛЯЕМ УСЛУГИ 80+ ЗАКАЗЧИКАМ В
30 СТРАНАХ И РАСПОЛАГАЕМ 6 ОФИСАМИ, ГДЕ
РАБОТАЕТ 1500+ СОТРУДНИКОВ.

Ранее мы уже неоднократно делились опытом в области корпоративной социальной ответственности — например, рассказали о принципах

[Realpolitik в КСО](#) и о [запуске внутренних экоинициатив](#). А сейчас перейдем к вопросу внедрения практик по соблюдению

прав человека в ежедневную работу компании. Чтобы добиться прогресса в этой сфере, мы сделали 4 основных шага.

Шаг 1. Зафиксировать отношение компании к правам человека

Если вы ожидаете, что сотрудники будут разделять позицию компании относительно прав человека, то как минимум должны:



определить точку зрения компании;

так сформулировать точку зрения, чтобы она была понятна и декомпозировалась до ежедневных практик каждого сотрудника;

явным образом выстроить иерархию ценностей компаний (например, четко показать, что важнее — «соблюдать основные права человека» или «выполнить задачу любой ценой»);

зафиксировать всё это в обязательном для исполнения и общедоступном документе.

В ICL Services принцип уважения и соблюдения прав человека, а также недопустимости получения выгоды ценой их ущемления, закреплён в одной из корпоративных Политик. Это верхнеуровневый внутренний документ, обязательный для исполнения.

Любое распоряжение, противоречащее действующей Политике, может и должно быть оспорено. У сотрудников есть право в любой момент эскалировать вопросы по соблюдению Политик к комплаенс-менеджеру или напрямую к топ-менеджерам компании. Всё это гарантирует, что позиция компании ясна сотрудникам, и в работе созданы условия для её выполнения.

Шаг 2. Превосходить требования

Существуют обязательные требования в области прав человека: ТК РФ, другие российские и международные законы и акты. Это «буква закона». Но «дух закона», как мы его понимаем, заключается в ином: увеличить набор государственных базовых гарантий до максимальных разумных пределов, реалистичных с точки зрения бизнеса. Вот, например, некоторые предпринятые нами шаги:

Право на здоровье и хорошее самочувствие.

ICL Services предоставляет сотрудникам ДМС со стоматологией, обеспечивает регулярную вакцинацию и флюорографию. Наши сотрудники бесплатно занимаются игровыми видами спорта на специально арендованных площадках и получают частичную компенсацию расходов на спортивные абонементы.

Право на признание

и самореализацию. 15+ программ признания в разных сферах (от рабочих достижений до волонтерства и менторства) позволяют реализоваться, занимаясь самой интересной для себя деятельностью.

Право на профессиональное развитие.

Компания оплачивает внешнее обучение и сертификацию, необходимые для выполнения профессиональных обязанностей, и предоставляет бесплатные внутренние курсы (технические, soft skills, языковые). До 90% сотрудников ежегодно используют возможность повысить свою квалификацию.



Шаг 3. Выбрать партнеров, которые разделяют ваши идеи

Работа с партнерами, которые не разделяют принципов КСО, опасна в трех отношениях. Во-первых, она может повредить имиджу компании. Во-вторых, если ваши сотрудники систематически наблюдают, как партнер нарушает принципы КСО, они могут перенять его модель поведения. В-третьих, выбирая контрагента, который нарушает права человека, вы поддерживаете его и мотивируете к дальнейшим нарушениям.

На наш взгляд, у ситуации есть простое решение – Кодекс для поставщиков и деловых партнеров. У нас есть [такой документ](#), и мы требуем, чтобы наши партнеры соблюдали его. Если в своей деятельности они следуют базовым принципам КСО в области экологии, работы с сообществами и прав человека, это не требует от них дополнительных усилий и потому не встречает сопротивления. Но если контрагент отказывается следовать Кодексу, то это тревожный сигнал и причина прекратить сотрудничество.



Шаг 4. Перевести проект в процесс

Внедрение практик КСО в деятельность компании — это проект. Но он обязательно должен перейти в процесс, действующий на постоянной основе для всех сотрудников. Для этого необходимо обеспечить принципам КСО надежную основу в виде твердой и ясной позиции компании, а также:

контролировать ее соблюдение на всех уровнях корпоративной иерархии;

создать каналы обратной связи для консультаций, эскалаций и улучшения процессов;

выделить ресурсы на поддержку следования принципам КСО как корпоративного процесса.

Эти четыре несложных шага помогли нам встроить систему практик по соблюдению прав человека в работу нашей компании. Возможно, этот опыт будет полезен и вам.

ICL Services предоставляет услуги клиентам из 30 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.

Антикоррупция: реагирование и профилактика

Согласно [обзору](#) экономических преступлений в России за 2018 год, подготовленному одной из крупнейших в мире консалтинговых компаний PwC (PricewaterhouseCoopers), самым распространенным видом экономических преступлений является незаконное присвоение активов. На втором месте идет взяточничество и коррупция, а на третьем – мошенничество в сфере закупок. Борьба с этими явлениями происходит повсеместно, но пока снизить уровень преступных действий не получается. Эта тенденция характерна не только для России, но и для мира в целом.

Для снижения влияния негативных факторов компании усиливают свою работу по реагированию и профилактике. Многолетний международный опыт работы компании ICL Services показывает, что применение антикоррупционных мер может стать не только номинальным следованием букве закона, но и философией рыночной деятельности.



Этика международного бизнеса

Занимая одно из ведущих мест на ИТ-рынке России на протяжении многих лет, компания ICL Services ведет честную и открытую борьбу за клиентов, предоставляя высокий уровень сервиса, применяя полученный опыт и используя мировые практики в области предоставления ИТ-сервисных услуг. География клиентов ICL Services, представленная 30 странами мира, способствовала формированию единого подхода к соблюдению сотрудниками компании антикоррупционного законодательства России и других стран присутствия, и на настоящий момент работа по противодействию коррупции занимает важное место в политике социальной ответственности компании.

В компании разработана собственная, обязательная к исполнению антикоррупционная политика, которая содержит нормы, принципы, процедуры взаимодействия с государственными структурами, политическими партиями, деятельностью в сфере благотворительности.



Изучив международные подходы к борьбе с незаконной деятельностью и руководствуясь опытом глобальных партнеров, компания работает в соответствии с политикой нулевой терпимости взяточничества и фактов коррупции. В компании назначен комплаенс-менеджер (Compliance Manager), в обязанности которого входит противодействие незаконным практикам и обеспечение функционирования системы внутреннего контроля и управления рисками, связанными с коррупцией.

56%

опрошенных компаний увеличили свои расходы на борьбу с экономическими преступлениями за последние два года. Это связано, прежде всего, с тем, что количество преступлений в России резко увеличилось.

на 11%

(с 30% до 41%) вырос уровень взяточничества и коррупции по сравнению с 2016 годом.

25%

от общего числа экономических преступлений составляет уровень коррупции в мире.

Но чем так страшна коррупция? В первую очередь, ущерб связан с финансовыми потерями и утратой активов. Во-вторых, не соблюдение норм антикоррупционной этики партнерами и поставщиками оказывает непосредственное влияние на формирование положительного имиджа компании. Поэтому при работе ICL Services придерживается принципа недопустимости коррупции и включает в контракты пункт соблюдения норм действующего антикоррупционного законодательства. Среди других нематериальных последствий экономических преступлений можно отметить: упадок морального состояния сотрудников, деловых отношений, а также взаимодействие с регулирующими органами.

Честная конкуренция во всем

Антикоррупционная политика компании ICL Services направлена на формирование корпоративной культуры среди партнеров. *«Коррупционный риск представляет собой реальную угрозу для бизнеса, поэтому мы принимаем всевозможные меры реагирования для его предотвращения. Такие действия имеют для нас стратегическое значение»*, — говорит директор компании ICL Services Сергей Соловьев.



Компанией ежегодно проводится внутренний аудит поставщиков, с которыми ICL Services имеет право вести свой бизнес, в ходе которого применяются критерии качества и цены, репутации, а также способности соблюдать все соответствующие требования законодательства.

Корпоративная культура

15% респондентов в России и 12% в мире [полагают](#), что столкнутся с коррупцией и взяточничеством в будущем. Этот прогноз подчеркивает важность создания механизмов контроля рисков взяточничества и коррупции, а также развития корпоративной культуры.

В целом, любой сотрудник компании имеет возможность уведомить комплаенс-менеджера о замеченных им нарушениях. На корпоративном портале ICL Services реализован специальный раздел для уведомления о деятельности, имеющей коррупционную составляющую, и других незаконных практиках коллег. Антикоррупционная политика при этом гарантирует защиту сотрудникам от преследований и угроз. Работа ICL Services на антикоррупционных принципах — это базовый принцип работы компании, который способствует ее успешному развитию, как на международных ИТ-рынках, так и в России.

«Каждый сотрудник нашей компании знаком с правилами деловой этики и соблюдает ее ежедневно в своей работе, — отмечает заместитель директора по персоналу ICL Services Евгения Солонина. — Все проходят обучающие программы противодействия коррупции, предусматривающие блок тестирования и информируются о таком понятии, как “конфликт интересов”».



ВОЗДЕЙСТВИЕ НА ОКРУЖАЮЩУЮ СРЕДУ

Экология как часть корпоративной культуры. Экоинициативы в ICL Services

2017 год в России был объявлен годом экологии. Государство поставило в приоритет вопросы, связанные с экологией. Благодаря этому по всей стране стало появляться все больше экошкол, экоинициатив и экодобровольцев, а люди стали лучше разбираться в вопросах экологии и сохранения окружающей среды. То есть корпоративные экоактивности соответствуют экологической политике страны.

Бизнес — действительно эффективный инструмент в приобщении людей к экологичной жизни. Его влияние распространяется на самих сотрудников, их семьи, а затем на местное и даже глобальное сообщество.



На наш взгляд, в экомотивации бизнеса преобладают два мотива.

01

Решение проблем без прямой экономической выгоды: или потому, что «Земля – наш дом», или в PR-целях. Так чаще бывает с непроизводственными компаниями: аудиторскими, юридическими, ИТ и т.д. Как правило, ресурсы на экозадачи ограничены по объективным причинам: их приходится изыскивать.

02

Потенциальная экономия или прибыль после внедрения экостандартов (например, сбережение ресурсов на заводе, фабрике и т.д.). В этом случае «экозадачи» = «бизнес-задачи», и компания вкладывается в них.



Наша ИТ-сервисная компания ICL Services принадлежит ко второму типу. Но мы развиваем обширную программу в области корпоративной социальной ответственности, включая экологию, и на своем опыте убедились:

Для развития экоинициатив не нужны крупные вложения или материальная мотивация;

Чтобы поддерживать постоянную экоактивность, достаточно экоактивистов из числа сотрудников.

Главное в организации внутренних экоинициатив – привлечь внимание сотрудников к проблеме, заинтересовать их и поддержать их действия;



Как зародилось наше экодвижение

Сейчас у нас действует команда «зеленых» активистов: 20+ постоянных участников и до 150 волонтеров, которые подключаются к интересным для них акциям. А начиналось всё 5 лет назад с двух сотрудников, 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 потом вывозить их на утилизацию.

Оба предложения в компании поддержали: объявили об инициативах по «официальным» каналам, помогли с организацией. Другие неравнодушные сотрудники, заметив поддержку, тоже стали предлагать идеи: озеленения, сбора макулатуры, одежды, пластиковых бутылок и т.д. Так и сложилось ядро эоактивистов — ребят, которых вдохновляет забота об экологии, благотворительность и спорт. Команда растет благодаря «сарафанному радио»: после некоторых мероприятий к ней присоединяются новые коллеги. А раз состав обновляется, то количество и разнообразие эоинициатив растет.

Проще – лучше, или Как мы поддерживаем и развиваем наше «зеленое» движение

Тайм-менеджмент учит: если ты прокрастинируешь выполнение задачи – разберись, что тебе в ней неприятно. Когда устранишь препятствие, взяться за нее будет легко. Мы применили этот же подход в организации экоактивностей. Сотрудники с радостью включаются в них, потому что компания делает участие простым, например:

закупает и привозит деревья и инструменты для озеленительных акций;

ставит боксы для сбора макулатуры и батареек в офисах;

предоставляет транспорт при выезде за город и так далее.

Инициатор экомероприятия может переложить самые громоздкие оргвопросы на плечи ивент-менеджеров HR и сотрудников административной службы. А участникам достаточно вовремя быть на месте события.

«Зеленый» офис

На выездные активности время есть не у всех. Поэтому по инициативе сотрудников в офисах компании появились контейнеры для макулатуры, пластика и ненужной одежды. Они легкодоступны, так что активности по экоутилизации стали у нас самыми массовыми – 200+ участников ежемесячно.

Мы собираем батарейки с 2014 года. Попав на свалку, они загрязнили бы землю, воду и воздух токсичными веществами. А из урн в офисе экоактивисты вывозят их на безопасную утилизацию. Некоторые коллеги так прониклись этой акцией, что даже приносят батарейки от родственников и друзей, чтобы те не выбросили их с бытовым мусором! За первое полугодие 2018 мы вывезли более 100 кг батареек.

ПЭТ-бутылки из специальных контейнеров вывозит на переработку наша административная служба. Это яркий пример, когда экоинициативу поддерживают внутренние службы компании.

Также летом-2018 мы впервые провели в офисах акции по сбору макулатуры и одежды, а вырученные средства направили на благотворительность.

В планах до конца года установить на территории офиса контейнеры для раздельного сбора мусора.

Летом-2017 эооактивисты установили контейнеры и для ненужной одежды. Вещи в хорошем состоянии мы отправляем на эоооаркетты или развозим по приютам. Сильно поношенное отвозим на утилизаацию: перерабатывать вещи эооологичнее, чем делать новую одежду из сырья.

Очень важно, чтобы эоооинициативы входили в практику как можно большего числа компаний и местных жителей. Для того, чтобы в той или иной локации появились точки переработки мусора, одежды, батареек и т.д., нужна критическая масса людей, готовых воспользоваться ими. Одной компании, даже крупной, не под силу сформировать ее в одиночку. Другое дело, если примерно в одно и то же время эоооактивности запустят сразу несколько бизнесов.

Промежуточный итог: затраты и результаты

В данный момент ICL Services инвестирует в эоооактивности:

поощрение эоооактивистов – ежегодные награждения лучших волонтеров и эооо-активистов компании, отличительный знак на внутрикорпоративном портале, регулярные тимбилдинги внутри группы единомышленников. Важный момент: речь не идет о доплатах или материальном поощрении. Компания в данном случае не требует от эоооактивистов решать коммерческие-задачи, а скорее становится рядом с ними, чтобы сообща делать мир лучше;

1 час рабочего времени 8–10 постоянных членов «зеленой» команды еженедельно (на отчетно-плановую встречу, мониторинг активностей в городе и организацию мероприятий);

2–4 часа рабочего времени 1–4 сотрудников HR и административной службы еженедельно (на оргподдержку эоооинициатив);

незначительные средства – по необходимости (закупка урн для батареек, трансфер к месту посадки деревьев на корпоративном микроавтобусе и т.д.).

Результаты – это:

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

развитие корпоративной культуры. Благодаря эко-активностям сотрудники больше общаются друг с другом, знакомятся с коллегами из других подразделений и принимают участие в большем количестве мероприятий компании;

билет в клуб «экокомпаний». На рынке труда всё больше представителей поколения Y, и на подходе Z. Многие из них при прочих равных условиях предпочитают пойти на работу в «зеленую» компанию.



Мы поддерживаем эко- и благотворительные инициативы потому, что считаем: формирование национального экологичного мышления и образа жизни начинается с малого – с примера отдельных людей и компаний, как мы. Нам нравится видеть, как мир становится добрее, зеленее и чище. Мы подаем хороший пример другим, а это заряжает и мотивирует окружающих на новые подвиги и инициативы.



Вот что мы сделали за 2018 год:

Озеленили территорию в Усадах — поселке, где расположен новый офис нашей компании. Акция по озеленению стала уж традиционной (как правило, мы каждый раз выбираем для посадки новые территории). Но в этом году мы впервые попробовали «малые формы» — многолетние кустарники вместо деревьев. Это более гибкий в реализации вариант, хотя и не менее полезный для местных жителей.



Разработали и провели серию тренингов «Экологичная жизнь», где рассказали коллегам о правилах и преимуществах сортировки отходов и показали, как легко и быстро начать сортировку в обычной жизни.

Организовали для 70+ коллег велопробег на 85 км с «зеленой» экскурсией в Обсерваторию. Компания обеспечила коммуникации и оплатила входные билеты. А еще мы показали, что даже дальние поездки не обязательно совершать на автомобиле.

Разработали и запустили мобильное приложение на платформе android для внутрикорпоративного car sharing. Оно помогает сотрудникам, которые живут поблизости, подвозить друг друга на работу и домой. Подвез коллегу — уменьшил количество автомобилей на дороге: и для экологии хорошо, и для сотрудников экономия на бензине.



Экология — не единственное направление наших социальных активностей. Так, мы организовали регулярный «День донора» — несколько десятков коллег совместно выезжают сдавать кровь и плазму в Центре крови РТ. Также мы организовали сбор канцтоваров для школьников-детдомовцев, провели благотворительную ярмарку в пользу приюта для животных и т.д. Тем не менее, следует отметить, что именно экологические акции собирают максимум участников, включая семьи наших сотрудников.

Присоединились к все-российской акции «На работу на велосипеде». В этот день 50+ сотрудников отказались от поездки на работу на личном автомобиле и приехали на велосипедах.

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

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 (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:

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);

сервис (насколько компания достигает целевого уровня сервиса, реактивность и проактивность в решении проблем).

ресурсы (насколько профессиональны при предоставлении услуг);

стратегия (насколько ICL Services делает лучше и эффективнее компанию клиента);

проекты (эффективное управление);

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.

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.

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.

Инновационные решения для автоматизации и контроля бизнеса

Новые технологии используются компаниями, которые стремятся к росту своего бизнеса, повсеместно. Информации становится больше, нужно быть гибким и уметь быстро меняться: менять не только набор своих услуг для клиентов, но и трансформировать внутренние процессы в компании, делая их более мобильными и динамичными.

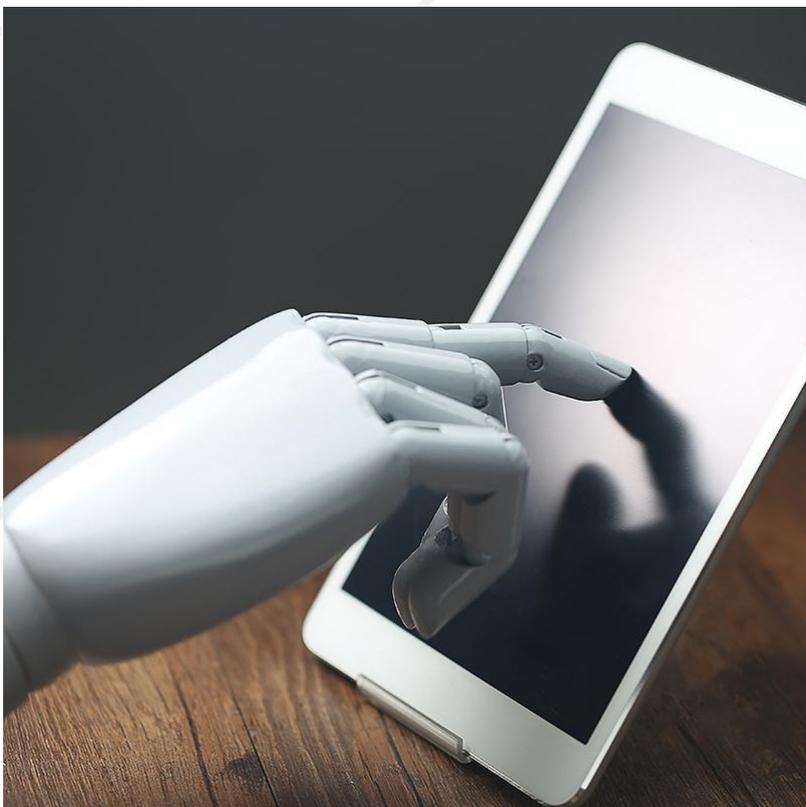
Все это позволяет бизнесу быть в тренде и предоставлять высокий уровень ИТ-сервиса своим сотрудникам и клиентам. Однако для его постоянного улучшения, отмечают эксперты, компаниям требуются новые ИТ-решения. Компания ICL Services реализовала ряд инновационных проектов, внедрение которых улучшает производительность сервисных команд.

Прием заявок за несколько секунд

Несмотря на то, что часто целевое время решения в SLA может измеряться часами, любые инциденты надо устранять максимально быстро. Ключевым элементом решения инцидента является первичная диагностика и правильное определение группы решения.

Данная обязанность обычно лежит на первой линии Сервис Деск, что приводит к небольшим задержкам, как минимум, в несколько минут, даже если заявка подробно и тщательно описана. Как свести к минимум такую потерю времени?

В ICL Services уже несколько месяцев наряду с агентами первой линии работает система автоматической классификации инцидентов и запросов на обслуживание — робот, который с помощью машинного обучения и алгоритмов обработки и понимания естественного языка, определяет область проблемы, назначает задачу на специалистов и подсказывает пути решения проблем.



На текущий момент у работа получается назначать

15–20%

заявок полностью автоматически.

У этого «роботизированного» подхода есть несколько положительных моментов.

В-третьих,

автоматическая классификация открывает возможности для полностью автоматического решения.

Во-вторых,

сглаживается и уменьшается нагрузка на агентов первой линии, которые даже во время пиков обращений делают меньше ошибок и лучше отрабатывают запросы.

Во-первых,

существенно снижается средняя потеря времени на классификации — с 4-5 минут до 21 секунды.

Таким образом, технологии машинного обучения и искусственного интеллекта на проектах повышают долю автоматизации для дальнейшего сокращения времени решения инцидентов и запросов на обслуживание.



Автоматическое назначение ИТ-специалистов на выезд к заказчику

Любая крупная компания с большим количеством офисов или магазинов по всей России обладает глобальной ИТ-инфраструктурой, которую нужно постоянно поддерживать, обновлять и улучшать. От этого напрямую зависят уровень и качество предоставляемых ею услуг. Для быстрого решения задач и проблем в работе ИТ-инфраструктуры таких крупных клиентов, компанией ICL Services совместно с партнером был разработан и внедрен инструмент для управления выездами инженеров.



Она создана для того, чтобы реагировать на обращения компаний-заказчиков максимально быстро. Система имеет структуру, которая позволяет обрабатывать заявки, поступающие от клиентов, и назначать выезды специалистов, если это необходимо, почти автоматически. Уже сейчас повышение производительности и эффективности специалистов технической поддержки приближается к 30%.

Система имеет несколько частей: интерфейсы диспетчера и выездного сотрудника, аппаратная часть и обширная база данных, содержащая всю необходимую для успешной работы информацию о клиенте, его объектах, SLA.

На практике это работает следующим образом. С помощью интерфейса диспетчер получает сообщения напрямую от заказчиков, создает записи о новых обращениях и на их основе принимает решение: нужен ли выезд сотрудника на объект? Если выезд необходим, то создается соответствующая задача для выездного специалиста – наряд. Он содержит в себе всю необходимую информацию о цели, месте выезда и даже документы, которые могут понадобиться, например, акты выполненных работ или инструкции по ним.

При выборе сотрудника учитываются: компетенция, доступность, наличие необходимых инструментов и расстояние до места выезда. Как результат – на работы отправляется только тот сотрудник, который точно справится с работой и доберется до объекта максимально быстро.

Наряд «находит» своего адресата благодаря интерфейсу выездного сотрудника, который установлен на мобильное устройство сотрудника. С помощью приложения на телефоне, инженер получает своевременное оповещение о новом выезде и исчерпывающую информацию по заявке. Также в приложении предусмотрена функция отслеживания времени работы, времени в пути, что поможет впоследствии рассчитать трудозатраты.



Отчетность по KPI и SLA в режиме реального времени

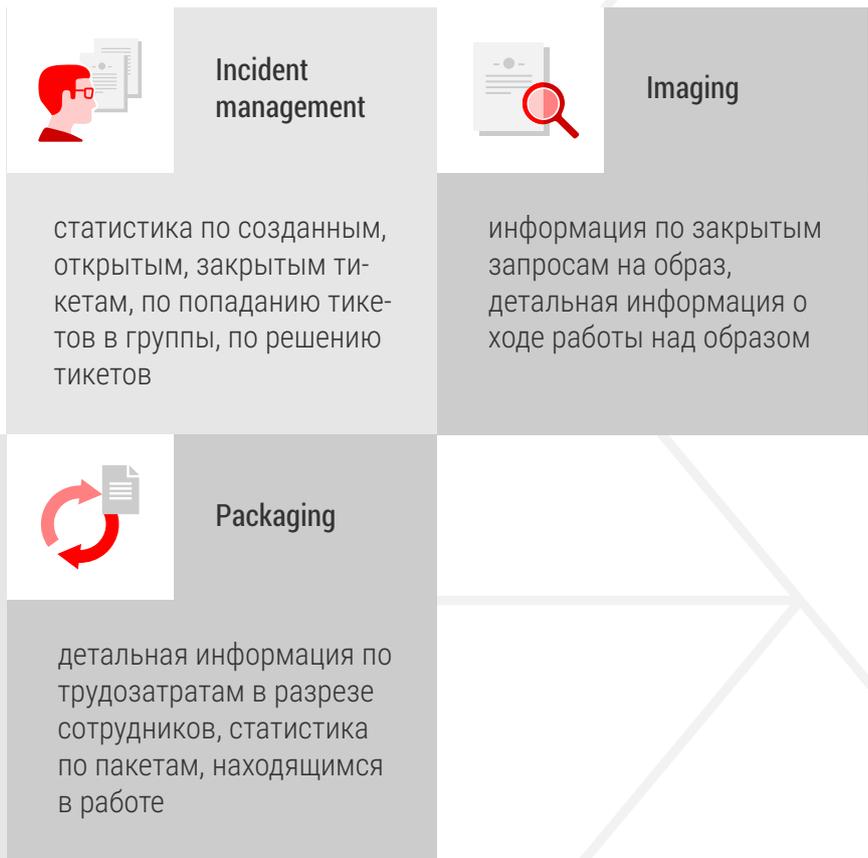
Отчетность по KPI и SLA в режиме реального времени можно собирать с помощью системы Pulse. Она была разработана в рамках стратегического проекта компании ICL Services, с целью автоматизации отчетности и процесса мониторинга стеков по всем коммерческим проектам.

Система Pulse собирает данные из различных ITSM-систем и строится на OLAP-кубах — многомерных массивах данных по которым можно получать информацию (например, в разрезе по людям, дням и т.д.).

С ее помощью у компании появляется возможность быстро получать отчетность по работе компании без временных затрат на ручной сбор данных, проводить анализ деятельности и принимать управленческие решения.



На данный момент в системе представлена статистика по четырем предметным областям:



Таким образом система Pulse позволяет создать единые для всех проектов критерии оценки работы как инженеров, так и менеджеров на проекте, создать разного рода отчеты в сжатые сроки, поддерживать функции контроля за исполнением процессов предоставления услуг, контрактных обязательств и внутренних стандартов Компании, позволяет понять, чем и в каком объеме заняты сотрудники, оценить их производительность, быстро обрабатывать эскалации, принимать решения об отгуле, отпуске, а также выстроить ценовую модель на основе реальной статистики.

Работа в профессиональных сообществах

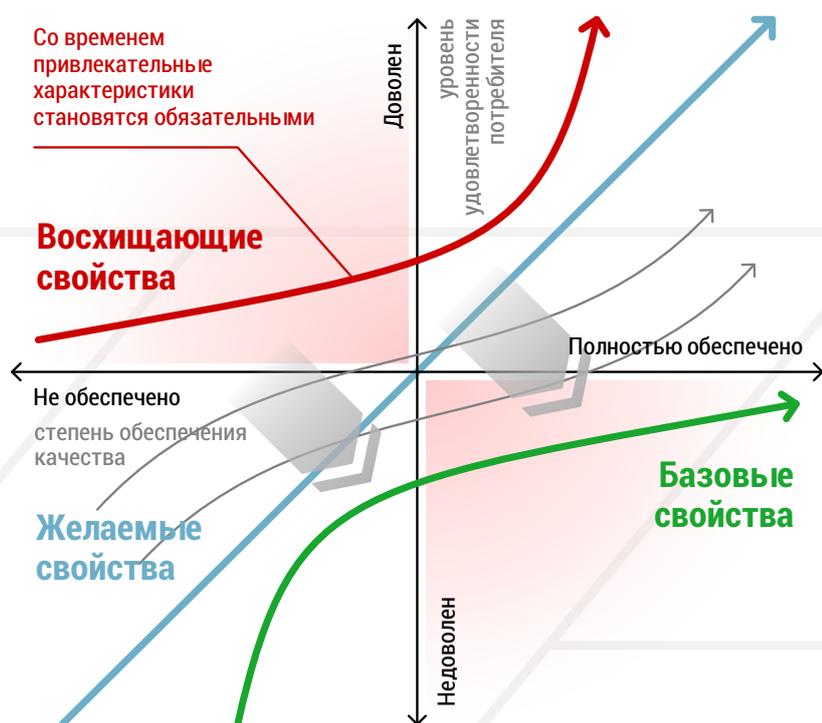
ICL Services входит в ряд профессиональных сообществ, в частности, Некоммерческое партнерство «РУССОФТ» и Ассоциацию стратегического аутсорсинга «АСТРА».

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.

Постоянное улучшение: как применять Lean в управлении ИТ

В 80-х годах профессор Нориаки Кано разработал модель, которая показывает взаимосвязь между свойствами товара и радостью от его потребления. Он сгруппировал свойства товара в три категории: базовые, желаемые и восхищающие. А дальше показал, как присутствие тех или иных свойств увеличивает или уменьшает радость от использования товара.

Наблюдения из этой модели такие – со временем ценность свойств продукта для потребителя меняется. Свойства переходят из одной категории в другую. Что изначально создавало WOW-эффект и было желаемой характеристикой, постепенно становится неотъемлемым атрибутом этого товара или услуги. Вспомним первые смартфоны: какой восторг вызвала камера и цветной дисплей. Теперь эти опции по умолчанию ожидаются в каждом смартфоне.



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. У себя в ICL Services для этих целей мы используем инструменты и техники бережливого производства – Lean.

Сердцевина нашего Lean-подхода – глубокое понимание потребностей клиента и своевременное, даже проактивное реагирование на их запросы.



Как это работает

Использование инструментов и техник бережливого производства меняет образ мышления команды, формируется «customer centric mindset». Lean предлагает фокусироваться на ликвидации деятельности, не приносящей ценности клиенту. Используя определенные техники, команда учится быстрее справляться с изменениями ожиданий клиента.

Новая философия

Новый способ работы — это изменение, с которым столкнется каждый сотрудник. Команде нужно время, чтобы перестроиться и использовать новые инструменты. Поэтому Lean в командах мы внедряем поэтапно. Начинаем с создания площадки, где обсуждаем, насколько хорошо работает команда. Затем один за другим добавляем к этой площадке инструменты бережливого производства. Через несколько недель команда уже видит первые успехи использования нового подхода. Это побуждает ее использовать Lean-техники уже на сложных задачах.

Первый этап

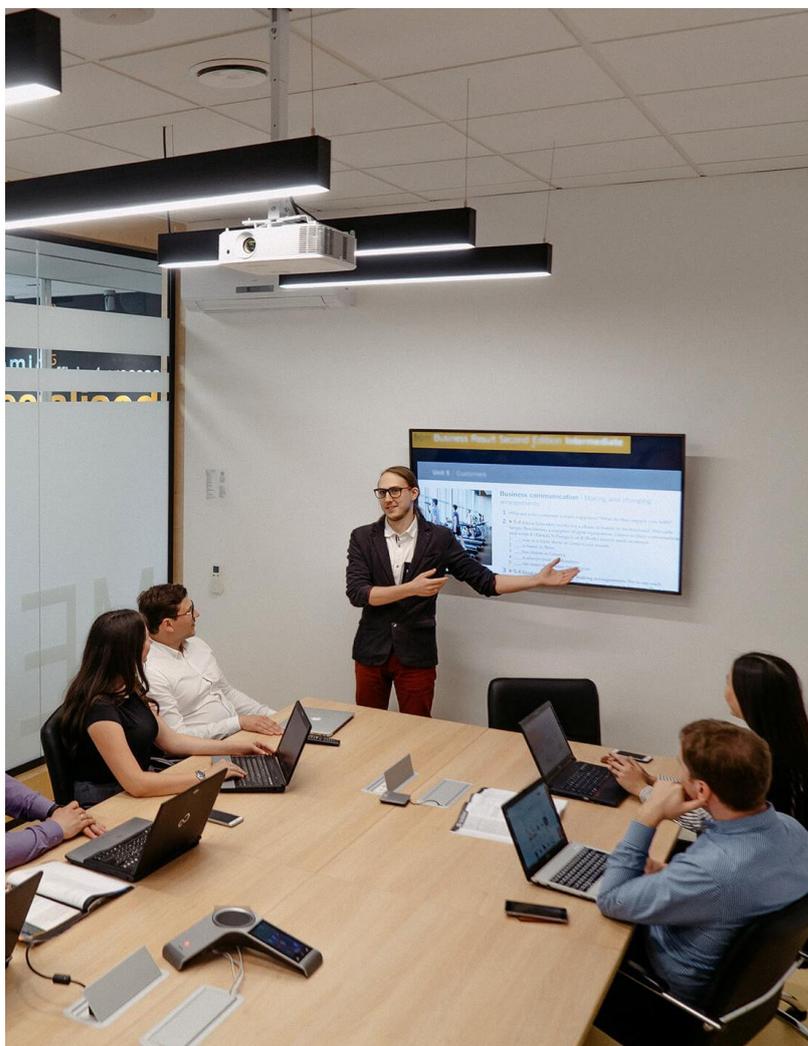
Этапы

Рассмотрим четыре этапа, которые команда проходит на пути становления Lean в нашей компании.

Первый этап: команда знакомится с базовыми инструментами. Погружается в идею концепции постоянных улучшений. Создается площадка для быстрой диагностики текущего уровня производительности команды.

Пример: команда встречается очно раз в неделю. Такие встречи для сотрудников — возможность высказать свои идеи и предложения по улучшению работы. После первой встречи сформировали план по улучшениям, после выполнения которого у команды увеличилась производительность. Возросло доверие к подходу бережливого производства.

Как это происходит у нас: команда выделяет время для оценки своей работы, например, 1 час в неделю. На встречах команда смотрит на текущую ситуацию, определяются и фиксируются зоны для улучшения. На этом этапе сотрудники озвучивают моменты, мешающие продуктивно работать, создается план по устранению проблем. Сотрудники видят, что их проблемы решают, растет доверие внутри коллектива. Вырабатываются общие правила по взаимодействию в команде.

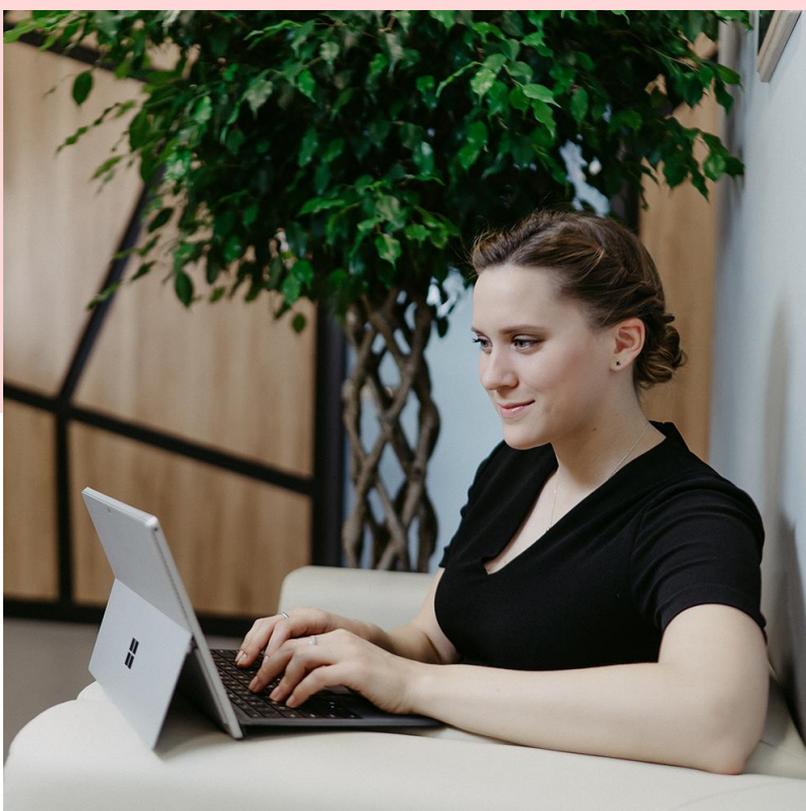


Второй этап

Второй этап: команда оценивает свою работу с учетом ценности для заказчика. Ключевая персона тут — клиент: и его потребности. На данном уровне требования трансформируются в

показатели, которые отслеживает команда. Команда усиливает те зоны, которые увеличивают удовлетворенность клиента, и знакомится с комплексным подходом по решению проблем.

Как это происходит у нас: команда постоянно держит руку на пульсе ожиданий клиента. Его обратная связь переходит в новые показатели эффективности работы команды. В результате команда на одной волне с клиентом.



Пример: На одной из встреч команда проанализировала текущие запросы клиента и его ожидания: ключевой момент — скорость реакции. Выявили слабое место в перекрытии смен. На дополнительной встрече детально изучили проблему и выявили корневые причины. Запланировали действия, которые помогут устранить причины и решат проблему. Перераспределили рабочие задачи среди сотрудников и ввели новую позицию, что позволило решить проблему с перекрытием смен, снизило нагрузку на сотрудников, повысило качество работы.

Третий этап

Третий этап: команда добавляет новые Lean-инструменты в свою работу, вся деятельность стандартизируется, из процессов и процедур убираются неэффективные шаги. Расширяются области, по которым команда измеряет свою работу.

Как это происходит у нас: команда хорошо выстраивает свою работу в зависимости от запросов клиента. Все улучшения в работе стандартизируются, соблюдается выполнение договоренностей внутри команды.



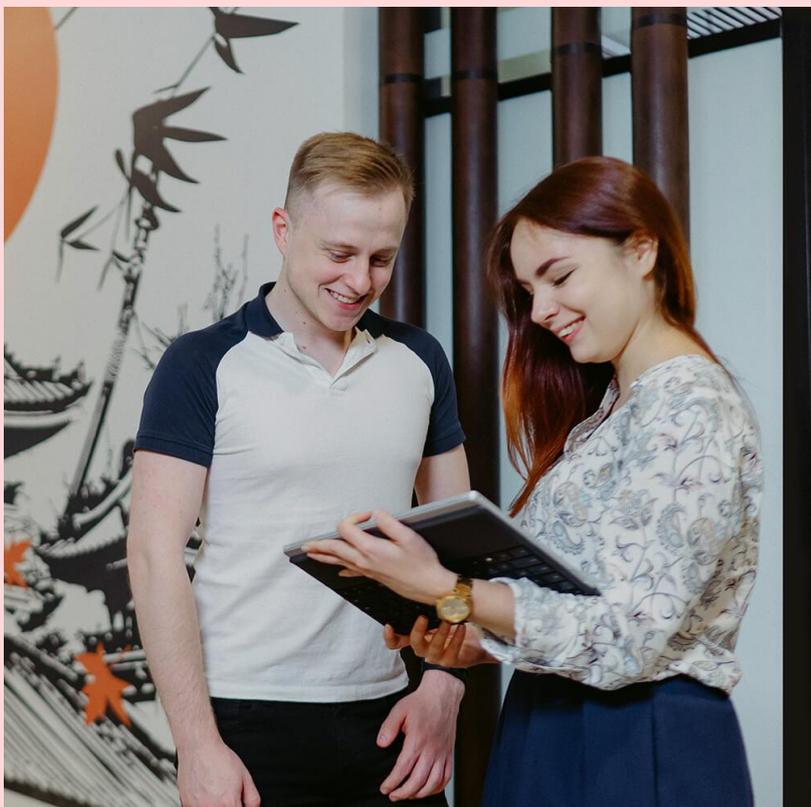
Пример: команда перешла к планомерному улучшению текущих рабочих процессов. Специальная рабочая группа детально разобрала один процесс – убрали лишние шаги, выстроили эффективную коммуникацию среди других команд и подразделений. Высвободилось до 5000 человеко-часов в год на данном проекте.

Четвертый этап

Четвертый этап: команда работает над улучшением сервиса, акцент на проактивную работу. Пересматриваются цели, ставятся новые «вызовы». Команда сдвигает фокус внимания с того, что уже делается отлично, на то, что еще улучшить.

Как это происходит у нас: команда работает «на опережение»: клиент еще не захотел, а мы уже это делаем.

Пример. Команда провела аудит своего проекта и взялась за оптимизацию основных рабочих процессов. Начали с процессов классификации и назначения обращений на инженеров. Провели несколько сессий в команде по поиску новых решений, составили план действий. Как результат, автоматизировали анализ обращений с помощью машинного обучения и последующий процесс назначения обращений на инженеров. Время решения обращений сократилось почти в 2 раза, что очень быстро заметил клиент. Ресурсы, которые высвободились в ходе этой оптимизации, инвестировали в новые задачи проекта.



Важные наблюдения по внедрению Lean в командах:

03

Заинтересованность менеджеров играет ключевую роль в успехе внедрения инструментов. Чем лучше менеджер понимает какую выгоду для команды принесет новый подход — тем быстрее эти изменения внедряются.

01

Не стоит ожидать невероятных успехов за короткий срок. Поэтапное внедрение дает стабильные результаты с хорошей вовлеченностью сотрудников.

04

Техники Lean приносят в работу команды структуру, лучший мировой опыт и полезные инструменты.

02

Ответственность за улучшения работы передается всей команде, что создает почву для генерации новых идей и большей вовлеченности сотрудников.

Про улучшения

Улучшения в Lean-подходе не обязательно заключаются в полном пересмотре процессов команды. Гораздо важнее непрерывность процесса улучшений. Внося пусть и небольшие, но постоянные улучшения в деятельность, команды нарабатывают запас прочности для гибкого реагирования на меняющуюся действительность.

Часто приходится ставить под сомнения привычные способы работы. Для команды это непривычно, особенно когда показатели в «зеленой зоне». Но каждый день по чуть-чуть улучшая свою работу, ICL Services приходит к тому, что наша команда готова к новым вызовам, соответствует и даже превосходит ожидания клиентов.

420029, г. Казань, Сибирский тракт 34, корпус 1
Тел. 8 800 333-98-70
Web: <http://icl-services.com/>
E-mail: pr@icl-services.com



 www.facebook.com/ICLServices

 www.linkedin.com/company/icl-services