

Веретельникова Татьяна Юрьевна
Магистрант ИрГУПС г.Иркутск
+7(9140142011), maryaver@inbox.ru
+7(9501375216),
Герасимова Надежда Георгиевна
к.п.н доцент ИрГУПС г.Иркутск
gerasimova-n1982@mail.ru

Veretelnikova Tatyana Yurievna
Master student of IrGUPS Irkutsk
+7(9501375216), maryaver@inbox.ru
Gerasimova Nadezhda Georgievna
Ph.D., Associate Professor of IrGUPS

СЕРВИСНЫЙ ПОРТАЛ КАК ИНСТРУМЕНТ КАДРОВОГО МЕНЕДЖМЕНТА

SERVICE PORTAL AS A PERSONNEL MANAGEMENT TOOL

Введение

Переход на электронный кадровый документооборот – одна из ключевых задач крупных компаний в России. Особенно остро звучит вопрос там, где у большинства сотрудников нет постоянного доступа к компьютеру. Еще в 2019 г. эксперты Deloitte рассказали, что компании уже успешно переводят работу с персоналом в электронный вид. При этом максимальный интерес к цифровизации HR-процессов и кадрового документооборота проявляют крупные компании с численностью персонала свыше 2500 сотрудников. Большинство из них работают на местах, которые территориально удалены от главного офиса. Кадровый документооборот в таких компаниях — это огромные расходы на оформление, согласование, подписание и доставку бумаг. Цифровизация HR-процессов для них становится отличным способом сэкономить [1].

Теоретико-методологической основой исследования являются концептуальные теоретические положения по проблеме корпоративной культуры, представленные в современных работах ученых, таких как: А. П. Егоршин, А. Я. Кибанов, М.Б. Курбатова, А.И. Новопашин, А.Г. Папирян, А.Д. Чудновский, Л.В. Иванковская и других.

Методы исследования – в ходе исследования применялись методы сбора, обобщения и систематизации, анализ и синтез.

Результаты исследования

ОАО «Российские железные дороги» (ОАО «РЖД») – российская государственная вертикально интегрированная компания, владелец инфраструктуры общего пользования и крупнейший перевозчик российской сети железных дорог. ОАО «РЖД» входила в тройку крупнейших транспортных компаний мира. ОАО «РЖД» внедряет новые технологии для улучшения обслуживания пассажиров и условий труда работников. Наряду с личным кабинетом для покупки билетов, в компании было запущено соответствующее приложение ОАО «РЖД», а также специально для сотрудников ОАО «РЖД» была создана цифровая платформа, которая получила название «сервисный портал» (My rzd ru). My rzd ru – портал представляющий собой современный формат предоставления работнику различных услуг, льгот, гарантий и информации. За порталом закреплено доменное имя – my.rzd.ru (вход на портал лучше осуществлять с персонального компьютера работника РЖД). Перед первым использованием сервис потребует авторизоваться – ввести свой уникальный логин и пароль. Пройдя процедуру идентификации, пользователь увидит заполненный профиль, в котором отражены основные данные, хранящиеся в личном деле.

Регистрация осуществляется исключительно через отдел кадров компании. Сотрудник получает логин и пароль по соответствующему запросу. Лица, не работающие в «Российских Железных Дорогах», получить доступа не смогут. Главная цель приложения сервисного портала, разработанного для работников ОАО «РЖД», это улучшить коммуникацию между руководством и сотрудниками, расширить возможности в плане повышения квалификации, предоставлении социальных услуг для трудящихся компании. К Сервисному portalу My rzd ru возможен доступ, как со стационарного компьютера, так и с мобильных устройств (смартфона или планшета), как во внутренней сети ОАО «РЖД», так и из интернета. При этом сервис отвечает всем современным требованиям безопасности и может стабильно работать даже при высоких пиковых нагрузках: одновременном нахождении на портале свыше 1,5 млн. пользователей [2].

Сегодня цифровые сервисы, глубоко проникшие в нашу повседневную жизнь (такие как Госуслуги, онлайн-банк, заказ такси через мобильное приложение и проч.), формируют запросы работников на комфортное и быстрое получение услуг уже внутри компании. Сотрудники ждут, что работодатель предоставит им корпоративные услуги в таком же удобном и дистанционном формате. Именно поэтому в системе управления персоналом РЖД появляются новые проекты, формирующие единую информационную кадровую среду.

Еще одной предпосылкой создания Сервисного портала можно считать особенность нашей компании – широкий географический охват и рассредоточенность подразделений по территории России от столичных центров до самых дальних станций, вокруг которых нет развитой социальной инфраструктуры. На таких территориях, как правило, нет кадровых служб, и ждать ответа на запрос, касающийся личных данных или трудовой деятельности, приходится долго.

Благодаря новому сервису любой сотрудник, независимо от местоположения (но при наличии интернета) может скорректировать сведения о себе, также сервис позволит оформлять железнодорожный билет по личным надобностям и получать виртуальное транспортное требование прямо на портале.

Инициатором разработки сервиса и основным функциональным заказчиком является Департамент управления персоналом. При этом в проработке методологии, а также на этапе пилотного запуска каждого нового функционала активно включаются заинтересованные и причастные к разработке подразделения.

Для эффективной реализации проекта было важно создать команду, которая объединит внутреннюю экспертизу и компетенции, которых, возможно, нет в компании. Со стороны «РЖД» мы собрали большую команду методологов – экспертов из разных подразделений – от информационной безопасности до финансов. В команду разработки вошли аналитики, дизайнеры и архитекторы из двух внешних организаций. В группу поддержки пользователей вошли сотрудники Главного вычислительного центра ОАО «РЖД».

В первую очередь было проведено исследование для определения самых востребованных для автоматизации процессов. В опросе участвовали сотрудники центрального аппарата, функциональных филиалов, полигонов железных дорог – владельцы процессов и исполнители.

В результате был определен состав сервисов, которые войдут в MVP: оформление личного профиля и возможность мониторинга формирования своих доходов, адресная книга по всем сотрудникам компании, новостная лента, возможность заказа справок и копий документов, оформление льготного проезда на железнодорожном транспорте [3].

Далее количество автоматизируемых сервисов увеличивалось и растёт до сих пор. Уже и сами заинтересованные подразделения проявляют инициативу и предлагают к реализации свои процессы. За три года работы над проектом реализовано 35 сервисов, направленных на информирование работников, организацию безбумажного документооборота, предоставление новых возможностей для профессионального роста и карьерного развития.

В силу очевидной пользы продукта и благодаря масштабной коммуникационной кампании сотрудники ждали запуска портала. И порой спрос на подключение к portalу опережал наши возможности. Можно сказать, что это была основная сложность, с которой мы столкнулись.

Изначально участие в пилотировании MVP принимали около 200 сотрудников центрального аппарата, и на этом этапе мы отработали первые пользовательские замечания и устранили многие шероховатости.

Далее началось подключение новых сервисов, появились новые пользователи с полигонов железных дорог, филиалов и структурных подразделений компании. В целом, первую реакцию можно назвать положительной, а идею реализации проекта – успешной и своевременной.

Обратная связь, собранная после запуска Сервисного портала, показала, что крайне востребованными сервисами стали: адресная книга, раздел «Мой доход» с информацией о заработной плате, заказ в один клик виртуального транспортного требования для поездки в отпуск, а также различных справок, таких как справка с места работы, 2-НДФЛ (рис. 1).

В личном кабинете также возможен просмотр графика отпусков по подразделению (в этом году появится функция онлайн-планирования отпусков) и адресной книги, которая позволяет найти информацию о любом сотруднике и узнать его телефон, создать свой список контактов.

Получение расчетных листков о заработной плате. Теперь на портале их можно просмотреть за каждый месяц. Они формируются по запросу и доступны в любое время, что существенно экономит время как работников, так и сотрудников бухгалтерии.

На сегодняшний день на Сервисном портале уже почти 530 000 зарегистрированных пользователей. В последнее время набирают популярность сервис «Спасибо» – возможность поблагодарить коллегу, просмотр графиков отпусков/отпусков коллег, разделы, связанные с обучением и развитием персонала, электронная библиотека бизнес-литературы [4].

Обсуждение результатов.

Проект реализуется с 2017 г. и находится на стадии активного развития (учитывая масштабы и численность компании). За это время мы реализовали ряд самых востребованных сервисных опций:

На портале можно заказать 16 различных видов справок, включая 2-НДФЛ и справку с места работы. Когда документ будет готов, работник получит уведомление с указанием, где и когда его забрать. Некоторые справки загружаются прямо на портал. В личном кабинете также возможен просмотр графика отпусков по подразделению (в этом году появится функция онлайн-планирования отпусков) и адресной книги, которая позволяет найти информацию о любом сотруднике и узнать его телефон, создать свой список контактов.

Сервис позволит оформлять железнодорожный билет по личным надобностям и получать виртуальное транспортное требование прямо на портале.

Получение расчётных листков о заработной плате. Теперь на портале их можно просмотреть за каждый месяц. Они формируются по запросу и доступны в любое время,

что существенно экономит время как работников, так и сотрудников бухгалтерии. Кроме того, работник через личный кабинет может оставить обращение по социально-кадровой тематике. Вопрос поступает к оператору на «горячую линию»: если он типовой, ответ даётся сразу, если индивидуальный – ответ формируют причастные подразделения.

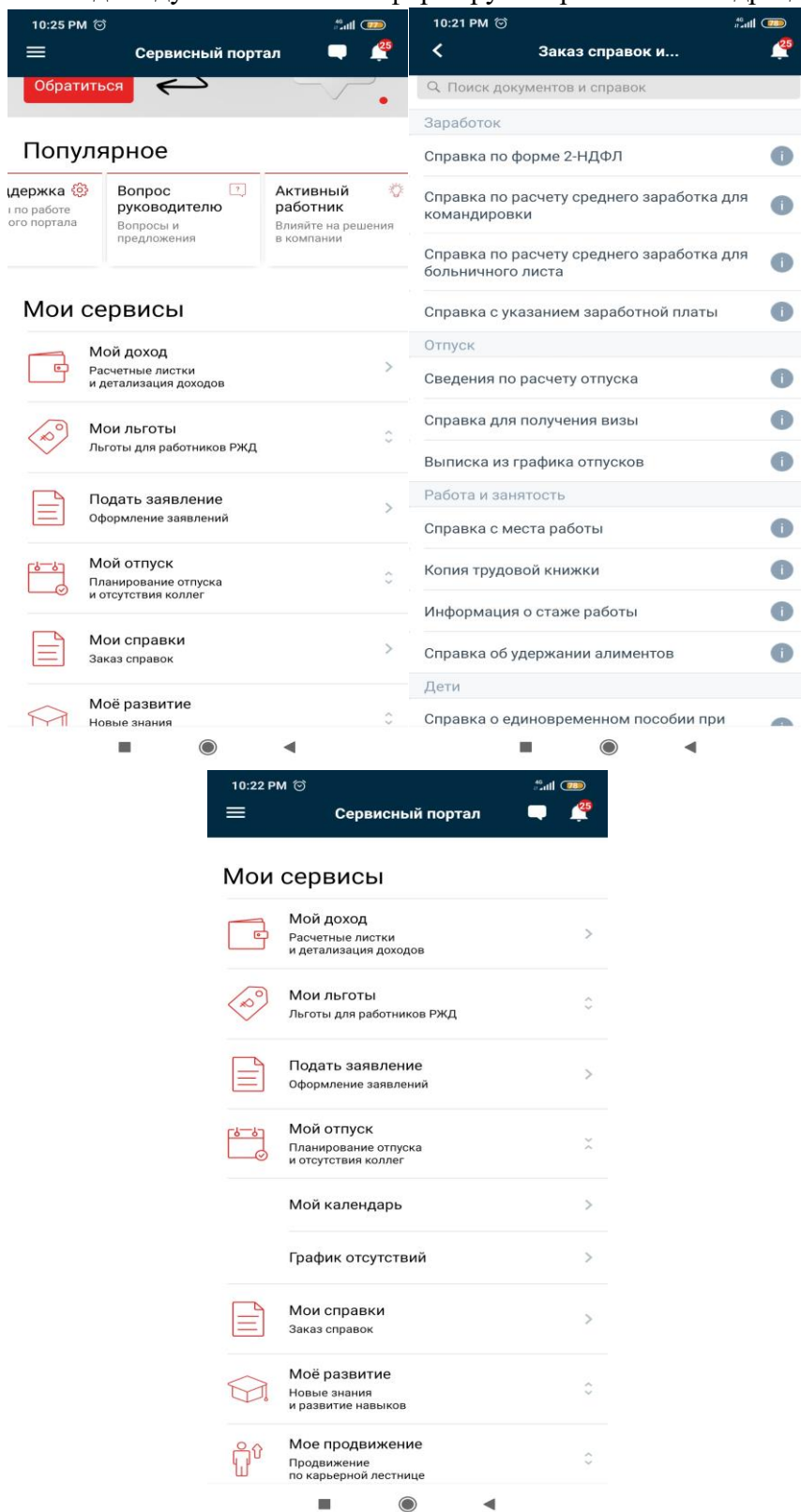


Рисунок 1 – Функционал сервисного портала My rzd.ru

Заключение

ОАО «РЖД» удалось создать удобный сервис, который экономит время людей, позволяя удаленно и с любого мобильного устройства решать множество вопросов.

Кроме того, цифровые сервисы позволяют по-новому, более эффективно выстраивать кадровую работу и экономить на затратах – как временных, так и финансовых.

Таким образом, резюмируя вышеизложенное, стоит отметить, что Сервисный портал – это та платформа, которая позволяет компании поэтапно переводить весь кадровый документооборот в электронный вид. ОАО «РЖД» стандартизирует и автоматизирует рутинные операции, тем самым высвобождает время специалистов по управлению персоналом для решения действительно важных и сложных задач – для работы с людьми.

Список использованных источников

1. Кадровые сервисы, или как перевести всех сотрудников в цифру. – URL: <https://esm-journal.ru/material/Kadrovye-servisy-ili-Kak-perevesti-vsekh-sotrudnikov-v-cifru> (дата обращения 26.03.2022).
2. Как РЖД создала и развивает сервисный портал для сотрудников Об этом сообщает «Рамблер». – URL: https://news.rambler.ru/other/44621241/?utm_content=news_media&utm_medium=read_more&utm_source=copylink (дата обращения 26.03.2022).
3. Каштанова Е.В. Роль внутренней корпоративной программы обучения персонала в развитии компании // Вестник университета. – 2016. – №3. – С. 203-210.
4. Краснов С.В. Управление эффективностью работы высококвалифицированных специалистов / С.В. Краснов, Н.О. Куралесова, К.В. Садова // Вестник Волжского университета им. В.Н. Татищева. – 2015. – №1 (23).
5. Ломакин В.В. Алгоритм повышения степени согласованности матрицы парных сравнений при проведении экспертных опросов / В.В. Ломакин, М.В. Лифиренко // Фундаментальные исследования. – 2013. – №11-19. – С. 1798-1803.
6. Ломакин В.В. Оценка инновационных проектов с использованием системы поддержки принятия решений «Решение» / В.В. Ломакин, М.В. Лифиренко // Материалы Всероссийской научно-практической конференции с международным участием: «Воспроизводство интеллектуального капитала в системе высшего профессионального образования». - Белгород: ИД «Белгород» НИУ «БелГУ», 2013. – С. 267-270.
7. Приложение РЖД для пассажиров и сервисный портал для сотрудников. – URL: <https://karta-rzhd.ru/prilozhenie-rzhd-dlya-passazhirov-i-servisnyy-portal-dlya-sotrudnikov/> (дата обращения 26.03.2022).
8. Сервисный портал ОАО «РЖД» ввел новые функции. – URL: https://gudok.ru/content/social_policy/1463270/ (дата обращения 26.03.2022).
9. Функциональные возможности «БОСС-Кадровик» // Сайт «БОСС. Кадровые системы». 2018. – URL: <https://boss.ru/products/bk-about/functionality/> (дата обращения 10.03.2022)
10. Шаршун Т. Автоматизация HR процессов в России и Море - обзор практик // Сайт компании AXES Pro. 2015. – URL: https://axes.pro/news/2015/01/15/Avtomatizaciya_HR_processov_v_Rossii_i_Mire_-_obzor_praktik (дата обращения 09.03.2022)