

Перечень показателей исследования «Новые форматы работы персонала ОЦО»

Июнь-июль 2022

1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

1. Участники исследования
2. Функции центров
3. Внедрение модели сквозных процессов (E2E)
4. Количество бизнес-единиц на обслуживании
5. Численность сотрудников в обслуживаемых бизнес-единицах

2. ПЕРСОНАЛ ЦЕНТРОВ

1. Численность сотрудников центров (без учета фронт-офисов)
2. Форматы работы персонала центров
3. Форматы работы персонала детально в разрезе центров
4. Форматы работы руководителей центров
5. Форматы работы экспертов центров
6. Форматы работы операционистов в центрах
7. Форматы работы персонала. Средние значения.
8. Планируемые изменения форматов работы сотрудников на 31.12.22г.
9. Планируемые изменения форматов работы сотрудников на 30.06.23г.
10. Планируемые изменения доли сотрудников, работающих в офисе
11. Планируемые изменения доли сотрудников, работающих на гибридном формате
12. Планируемые изменения доли сотрудников, работающих в 100% удаленном формате

3. ОРГАНИЗАЦИЯ ТРУДА

1. Система организации труда для различных форматов работы персонала
2. Виды контроля за рабочим временем сотрудника
3. Использование таймшит
4. Гибридный формат работы. Количество дней в офисе в месяц на одного сотрудника
5. Гибридный формат работы. Составление графика присутствия сотрудников в офисе.
6. Гибридный формат работы. Определение дней выхода в офис сотрудников.
7. Организация рабочих мест в офисе
8. Место работы сотрудников на удаленном режиме работы
9. Способы помощи сотруднику организовать удаленное рабочее место

10. Удаленный формат работы. Процесс обеспечения сотрудника компьютером.
 11. Удаленный формат работы. Способ возврата компьютера, в случае увольнения сотрудника
4. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРИЕМА НА РАБОТУ И ОПЛАТА ТРУДА
1. Формат проведения собеседований для соискателей
 2. Гибридный формат работы. Режим адаптации нового сотрудника.
 3. Период адаптации нового сотрудника (начало проведения несложных операций)
 4. Отличие требований к кандидату на должность операционного сотрудника в компании, между теми, кто работает удаленно и очно
 5. Средний уровень оплаты труда операционного сотрудника
 6. Средний уровень оплаты труда операциониста в центре в разбивке по федеральным округам
 7. Сравнение средних зарплат операционных сотрудников в центрах-участниках со средними зарплатами по России
 8. Показатели KPI, к которым привязана оплата труда операционного сотрудника
5. ТЕКУЧЕСТЬ ПЕРСОНАЛА И ПОКАЗАТЕЛИ ЭФФЕКТИВНОСТИ
1. Процент среднегодовой текучести персонала за 2021г.
 2. Изменение показателя среднегодовой текучести персонала по сравнению с 2020г.
 3. Изменение количества ошибок сотрудников с переходом на удаленный формат работы
 4. Изменение показателей качества по сравнению с 2020г.
 5. Изменение показателей производительности сотрудников по сравнению с 2020г.
 6. Формат работы, при котором сотрудник допускает наименьшее количество ошибок
 7. Формат работы, при котором отмечается более высокая производительность сотрудников
6. ВОВЛЕЧЕННОСТЬ И МОТИВАЦИЯ
1. Измерение уровня вовлеченности персонала
 2. Способ измерения уровня вовлеченности персонала
 3. Процент вовлеченности персонала на 31.12.21г.
 4. Формат работы сотрудников с более высоким % вовлеченности на 31.12.21г.
 5. Изменение уровня вовлеченности персонала по сравнению с 2020г.
 6. Материальные системы мотивации для удержания персонала
 7. Нематериальные системы мотивации для удержания персонала
 8. Виды корпоративных подарков для сотрудников
 9. Способы поддержания корпоративной культуры
7. ПРИМЕНЯЕМЫЕ ИТ-РЕШЕНИЯ
1. Инструменты коммуникаций внутри компании

2. Способ организации доступа для удаленных сотрудников к корпоративной ИТ-инфраструктуре
3. Комбинация способов организации доступа для удаленных сотрудников к корпоративной ИТ-инфраструктуре
4. Обеспечение защиты информации, в случае работы сотрудника на своем личном компьютере.
5. Наличие систем управления сервисной моделью ОЦО
6. Наличие шаблонных ИТ решений, которые позволяют доставить задания в работу удаленным сотрудникам
7. Применение специализированных инструментов для контроля сроков по проектам
8. Инструменты для контроля сроков по проектам
9. Применение ИТ-решений по контролю за рабочим временем сотрудников
10. ИТ-решения по контролю за рабочим временем сотрудника
11. Системы самообслуживания для сотрудников ОЦО

8. СОБСТВЕННЫЙ КЭДО

1. Наличие процессов кадрового администрирования с внедренным КЭДО
2. Наличие процессов по расчетам с персоналом с внедренным КЭДО
3. Процессы кадрового администрирования с внедренным КЭДО
4. Процессы по расчетам с персоналом с внедренным КЭДО
5. Поставщики решений КЭДО

9. ПЛАНЫ И РАЗВИТИЕ

1. Планы центров по объемам выполняемых задач и по численности сотрудников на 30.06.23г.
2. Планы центров по изменению занимаемых офисных площадей на 30.06.2023г.
3. Основные задачи ОЦО до 30.06.2023г.
4. Основные трудности, с которыми сейчас сталкивается HR в ОЦО
5. Фокусы развития HR в 2022г.