

РАЗВИТИЕ ЦИФРОВЫХ СЕРВИСОВ ДЛЯ РАБОТНИКОВ

Путилова Е.В.

*Уральский государственный университет путей сообщения,
eputilova81@gmail.com*

Автоматизация управления персоналом и кадрового делопроизводства – важное направление развития современной компании. Использование новых информационно-коммуникационных технологий позволяет освободить работников кадровых служб от решения рутинных задач и выстроить эффективное взаимодействие с «внутренним» клиентом – персоналом, в удобной цифровой среде. Особенно важна цифровая трансформация деятельности HR-блока для крупных компаний, где создается большой объем кадровой документации и риск совершить ошибку или не подготовить какой-либо документ вовремя возрастает.

Уже на протяжении многих лет российские организации используют автоматизированные программы кадрового учета, такие как 1С: Зарплата и управление персоналом, Контур.Персонал, SAP HCM и т.д. Данные программные продукты позволяют повысить скорость реализации кадровых функций и в целом увеличить производительность труда сотрудников HR-служб, избежать ошибок, снизить объем бумажного документооборота, сократить путь доступа к персональным данным работников для принятия управленческих решений и т.д.

Однако в условиях формирования цифровой зрелости бизнес- и управленческих процессов, распространения удаленной занятости особо востребованными становятся платформы электронного взаимодействия между работодателем и работниками по кадровым вопросам. Эти платформы – это специальные интерфейсы, предоставляющие удобный доступ к сервисам самообслуживания. Во-первых, они позволяют избежать сотрудникам необходимости личного посещения службы управления персоналом, что особенно актуально в период антиковидных мер, и доступны в режиме 24/7. Во-вторых, сервисы предоставляют работникам необходимый набор функциональных возможностей для решения самых распространенных задач. Стандартный вариант включает в себя доступ к анкетно-биографическим данным работника с возможностью их корректировки; адресную книгу; запрос справок, копий кадровых документов; подачу заявлений; формирование информации о личных доходах, отпусках; оформление льгот и т.д. Современные цифровые платформы ориентированы не только на кадровое администрирование, но и становятся площадкой для обучения, деловой оценки, коммуникации.

О создании сервисных порталов, личных кабинетов работников заявляют такие компании как Государственная корпорация по атомной энергии «Росатом», ОАО «РЖД», ПАО «НК «Роснефть», ПАО «СИБУР Холдинг», ПАО «ФосАгро» и др.

Одной из первых российских компаний, начавших оказывать HR-услуги своим работникам в дистанционном формате, является ОАО «РЖД». В 2017 году в компании был создан сервисный портал для работников, вход в который сегодня доступен как со стационарного компьютера, так и с мобильных устройств (смартфона или планшета), как во внутренней сети ОАО «РЖД», так и из Интернета.

Функционал портала очень широк, это:

- получение 16 самых популярных справок и копий документов;
- подача заявлений социально-кадрового характера, их последующее согласование и подписание руководителем посредством электронной подписи;
- осуществление мониторинга формирования своих доходов;
- отражение лимита отпуска;
- просмотр графиков отсутствий/ отпусков коллег;
- доступ к производственному календарю;
- подача заявок на получение некоторых льгот (например, путевки в санаторий или детский лагерь);
- подача заявки на обучение в Корпоративном университете РЖД или на прохождение онлайн-обучения;
- просмотр результатов оценки компетенций сотрудника;
- прохождение онлайн-опросов и др. [2].

Сервисный портал решает не только прикладные задачи, но вносит ощутимый вклад в достижение амбициозных целей. С.Ю. Саратов, начальник департамента управления персоналом ОАО «РЖД» отмечает, что цифровая трансформация ОАО «РЖД» ставит перед HR-блоком компании две большие задачи: 1) стать проводниками новой культуры и развивать цифровые навыки работников; 2) повышать эффективность собственной работы за счет цифровых инструментов [4, с. 251]. Проект «Сервисный портал работника ОАО «РЖД»» получил высокую оценку не только у пользователей (персонала предприятия), но и у экспертного сообщества. Так, данный проект был признан лучшим в номинации «Digital Solutions» бизнес-премии «WOW!HR 2020».

Другие компании также разрабатывают подобные цифровые решения и с учетом запроса пользователей совершенствуют их. ПАО «НК «Роснефть» в своем отчете об устойчивом развитии за 2020 год заявляет, что компания работает над развитием «Личного кабинета работника» (ЛКР). В 2020 г. он был дополнен новым для пользователей функционалом по оформлению служебных командировок. Личный кабинет работника также позволяет работникам оперативно заказывать и получать разного рода справки, формировать график отпусков, просматривать свои персональные данные и подавать заявки на их корректировку [3].

В ПАО «СИБУР Холдинг» в 2020 году началось внедрение удобных цифровых сервисов для работников. Запущен новый сервис «Личный кабинет работника», доступный 50 тысячам работников. Сервис объединил 20 функций,

в том числе массовые: отпуска, командировки, справки, перевод, «мой доход». Средняя оценка пользователей – 4,7 балла из 5 [1].

Рассмотрев корпоративную практику функционирования сервисных порталов, даже на примере всего нескольких организаций, приходим к выводу, что в современных условиях это необходимый инструмент для предоставления стандартного набора самых необходимых кадровых услуг работникам в крупных компаниях.

Преимущества использования данных цифровых сервисов очевидны как для самой компании, так и для службы управления персоналом и работников. Рассмотрим основные из них более подробно:

Для компании:

- увеличение скорости принятия кадровых решений;
- сокращение затрат на расходные материалы для предоставления кадровых и социальных услуг (канцелярские товары, организационная техника и т.д.);
- повышение лояльности персонала к организации как внедряющей современные информационные технологии;
- формирование на внутреннем и внешнем рынке труда имиджа привлекательного работодателя, проявляющего заботу о персонале.

Для службы управления персоналом:

- снижение нагрузки на работников социально-кадрового блока;
- увеличение скорости обработки большого массива данных;
- уменьшение количества ошибок, опечаток, неточностей;
- снижение объема бумажной документации.

Для работников:

- обеспечение индивидуального подхода к запросам на решение возникающих в процессе трудовой деятельности проблем;
- сокращение времени на получение HR-услуги;
- удобный доступ к информации в формате 24/7;
- решение вопросов в удаленном режиме, без необходимости очного присутствия в организации или в конкретном структурном подразделении.

Помимо преимуществ электронных сервисных порталов, стоит обратить внимание и на те трудности, с которыми можно столкнуться в процессе их внедрения и эксплуатации. Во-первых, это достаточно большие финансовые затраты на разработку и дальнейшее техническое обслуживание. Во-вторых, надо быть готовым к постоянной актуализации функциональных опций, так как на этапе разработки все нельзя предусмотреть. В-третьих, это возможные сбои в работе платформы в периоды максимальной нагрузки. В-четвертых, это необходимость обеспечения безопасности информации, в частности персональных данных работников. В-пятых, это возможное сопротивление со стороны персонала и в связи с этим необходимость проведения разъяснительной работы и обучающих мероприятий.

Однако, несмотря на наличие некоторых сложностей, которые неизбежно возникнут в процессе внедрения новых высокотехнологичных продуктов в практику управления персоналом, сервисные порталы – это необходимое

цифровое решение, которое отвечает, прежде всего, вызовам современности и потребностям молодого поколения работников.

Список использованных источников

1. Единый отчет ПАО «СИБУР Холдинг» за 2020 год. – URL: https://www.sibur.ru/sustainability/social_report/SIBUR_CR2020_RUS.pdf (дата обращения: 04.02.2022). – Режим доступа: свободный.
2. Как РЖД создала и развивает сервисный портал для сотрудников. – URL: <https://hr-tv.ru/articles/kak-rzhd-sozdala-i-razvivaet-servisnyj-portal-dlja-sotrudnikov.html> (дата обращения: 04.02.2022). – Режим доступа: свободный.
3. Отчет ПАО «НК «Роснефть» в области устойчивого развития за 2020 год. – URL: https://www.rosneft.ru/upload/site1/document_file/Rosneft_CSR2020_RUS.pdf (дата обращения: 04.02.2022). – Режим доступа: свободный.
4. Саратов С.Ю. Цифровизация HR-подразделения: цифровая среда для работников. Опыт ОАО «РЖД»// Управление развитием персонала. 2021. – № 4. – С. 250-260. – DOI: 10.36627/2619-144X-2021-4-4-250-260.