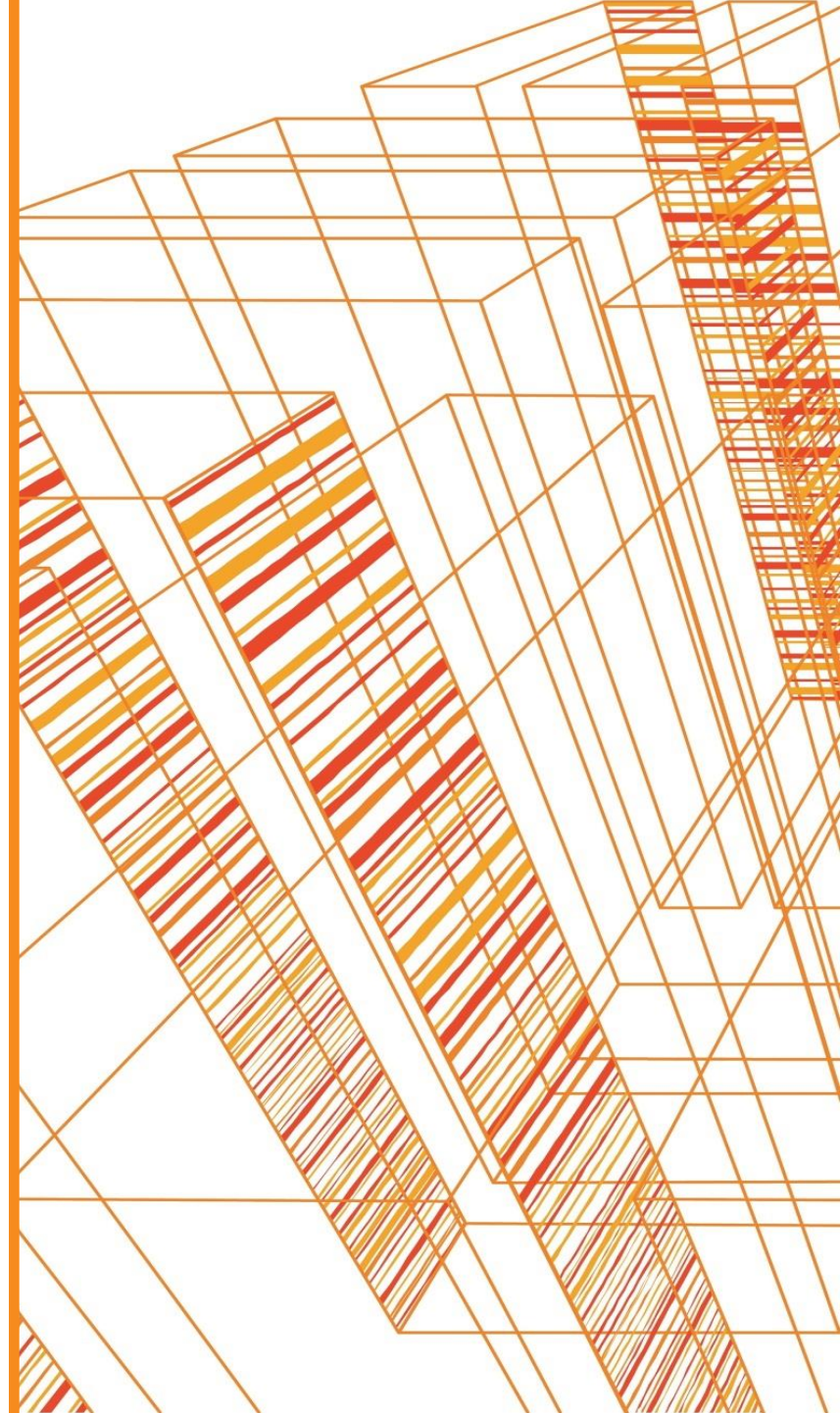


EBRAS на пути к цифровому будущему HR

Как внедрение Центра Сервисных Решений
улучшает аналитику и клиентский опыт для
сотрудников Компании

Апрель 2017



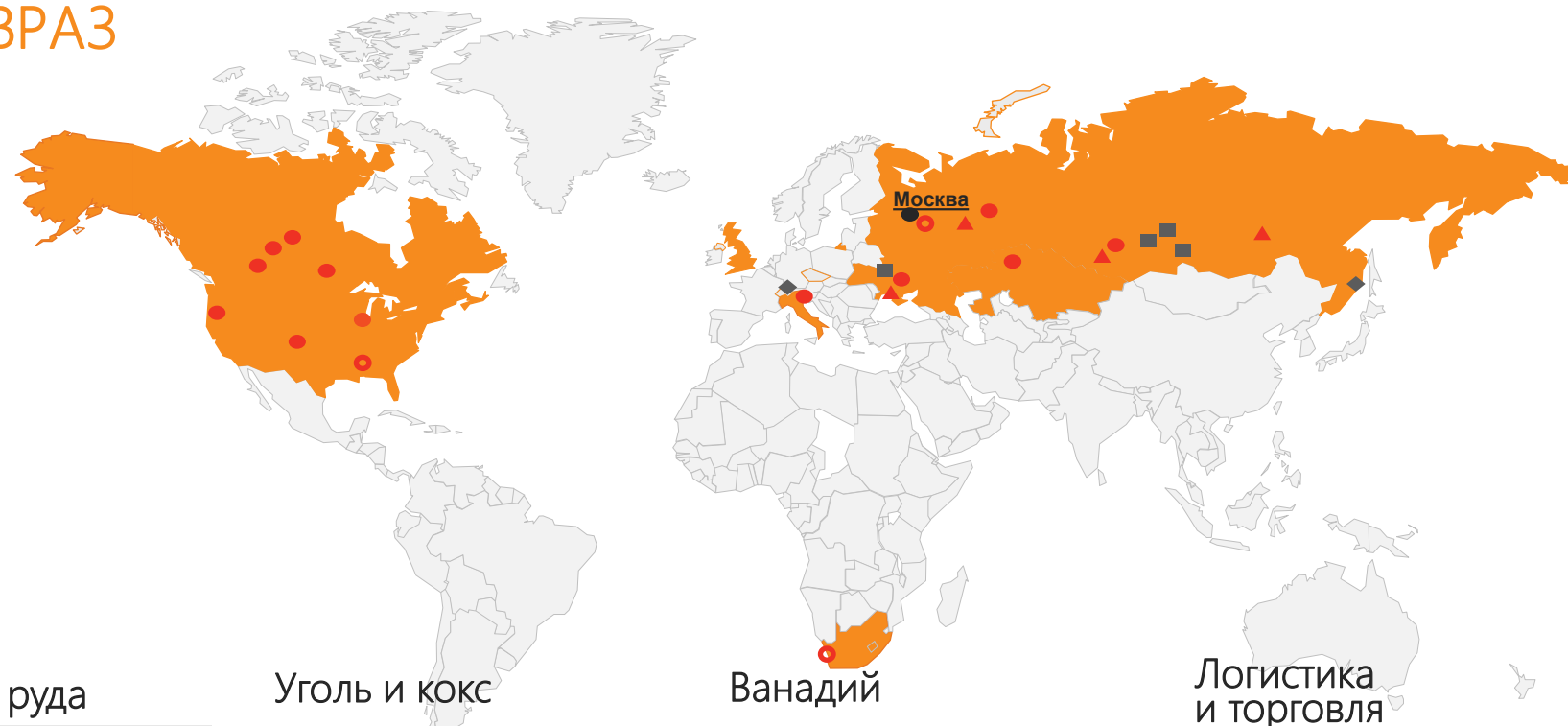


Сбытов Максим
Директор проекта «HR Эволюция»
ЕвразХолдинг
г. Москва

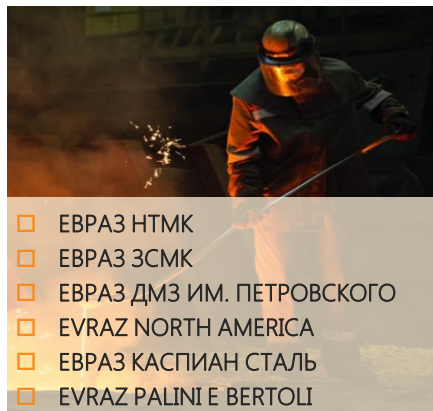
Информация о Компании ЕВРАЗ

Основные предприятия ЕВРАЗ

- Сталь
- ▲ Железная руда
- Уголь
- Ванадий
- ◆ Логистика и торговля



Сталь



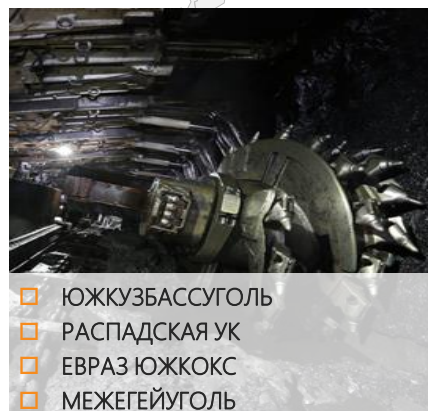
- ЕВРАЗ НТМК
- ЕВРАЗ ЗСМК
- ЕВРАЗ ДМЗ ИМ. ПЕТРОВСКОГО
- EVRAZ NORTH AMERICA
- ЕВРАЗ КАСПИАН СТАЛЬ
- EVRAZ PALINI E BERTOLI

Железная руда



- ЕВРАЗ КГОК
- ЕВРАЗРУДА
- ЕВРАЗ СУХА БАЛКА

Уголь и кокс



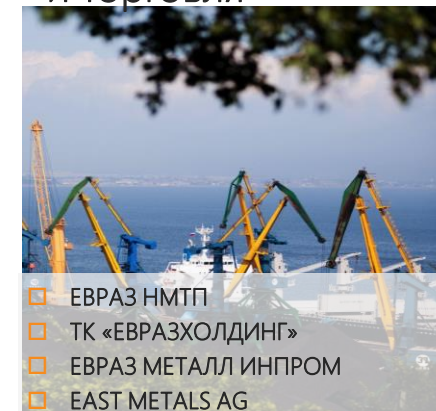
- ЮЖКУЗБАССУГОЛЬ
- РАСПАДСКАЯ УК
- ЕВРАЗ ЮЖКОКС
- МЕЖЕГЕЙУГОЛЬ

Ванадий



- ЕВРАЗ ВАНАДИЙ ТУЛА
- EVRAZ NIKOM
- EVRAZ STRATCOR

Логистика и торговля



- ЕВРАЗ НМТП
- ТК «ЕВРАЗХОЛДИНГ»
- ЕВРАЗ МЕТАЛЛ ИНПРОМ
- EAST METALS AG

Основная продукция ЕВРАЗа



Строительный прокат

- Арматура
- Балка
- Уголок
- Швеллер
- Шпунт
- Катанка



Железнодорожный прокат

- Рельсы
- Колеса
- Заготовка для колес
- Колесные центры
- Бандажи
- Осевая подготовка



Трубная продукция

- Магистральные трубы большого и среднего диаметра
- Электросварные трубы (ERW) OCTG
- Бесшовные трубы OCTG



Промышленный прокат

- Шахтная стойка
- Шары
- Полуфабрикаты
- Метизы



Угольная продукция

- Коксующийся уголь марок К, КС, ТС, Т, Ж, ГЖ, ГЖО, КЖ
- Концентраты коксующихся углей



Ванадиевая продукция

- Пентоксид ванадия
- Феррованадий
- Ванадиевый шлак



Железорудная продукция

- Агломерат
- Окатыши
- Концентрат

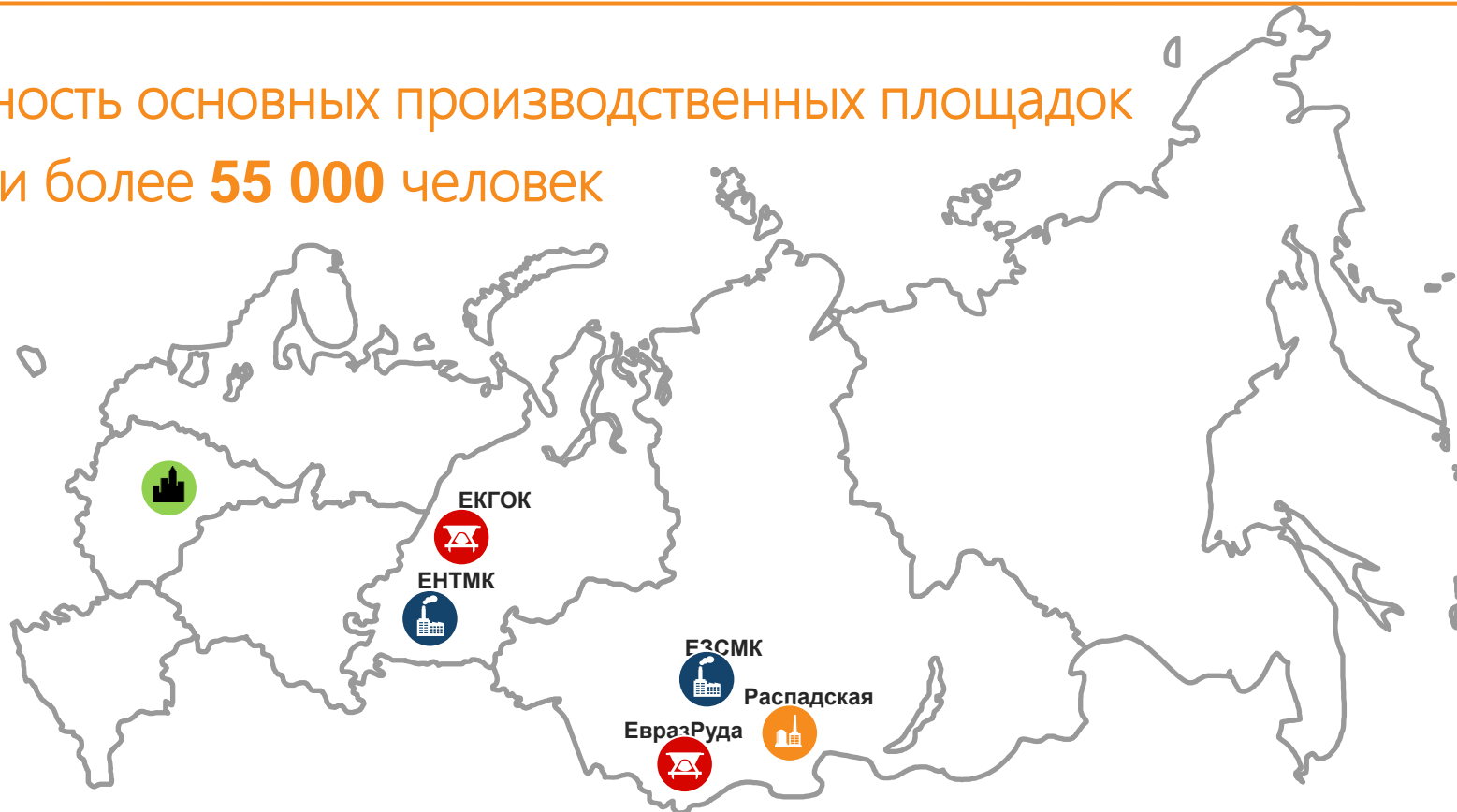


Побочная продукция

- Известняк
- Щебень
- Химия

Проект «HR ЦСР» на основных российских активах

Численность основных производственных площадок
В России более **55 000** человек



- Проект стартовал в **марте 2016** года совместно с компанией Accenture
- Через **5 месяцев** после старта проекта началось обслуживание первой площадки
- Численность первой площадки **5500** клиентов
- За **16 месяцев** на обслуживании будет более **55 000** клиентов

accenture



5 500 клиентов



Мар. Апр. Май Июн. Июл. Авг. Сен. Окт. Ноя. Дек. Янв. Фев. Мар. Апр. Май Июн. Июл.

2016г.

2017г.

Что мы имели?



Взаимодействие между сотрудником и HR не прозрачно. Мы не понимали, что запрашивают наши сотрудники, какие вопросы они задают и что их заботит. Сотрудники не понимают когда они получат ответ или запрошенные бумаги.



Взаимодействия очень персонифицированы. Единственная возможность для сотрудника обратиться с запросом к конкретному сотруднику в конкретное время.

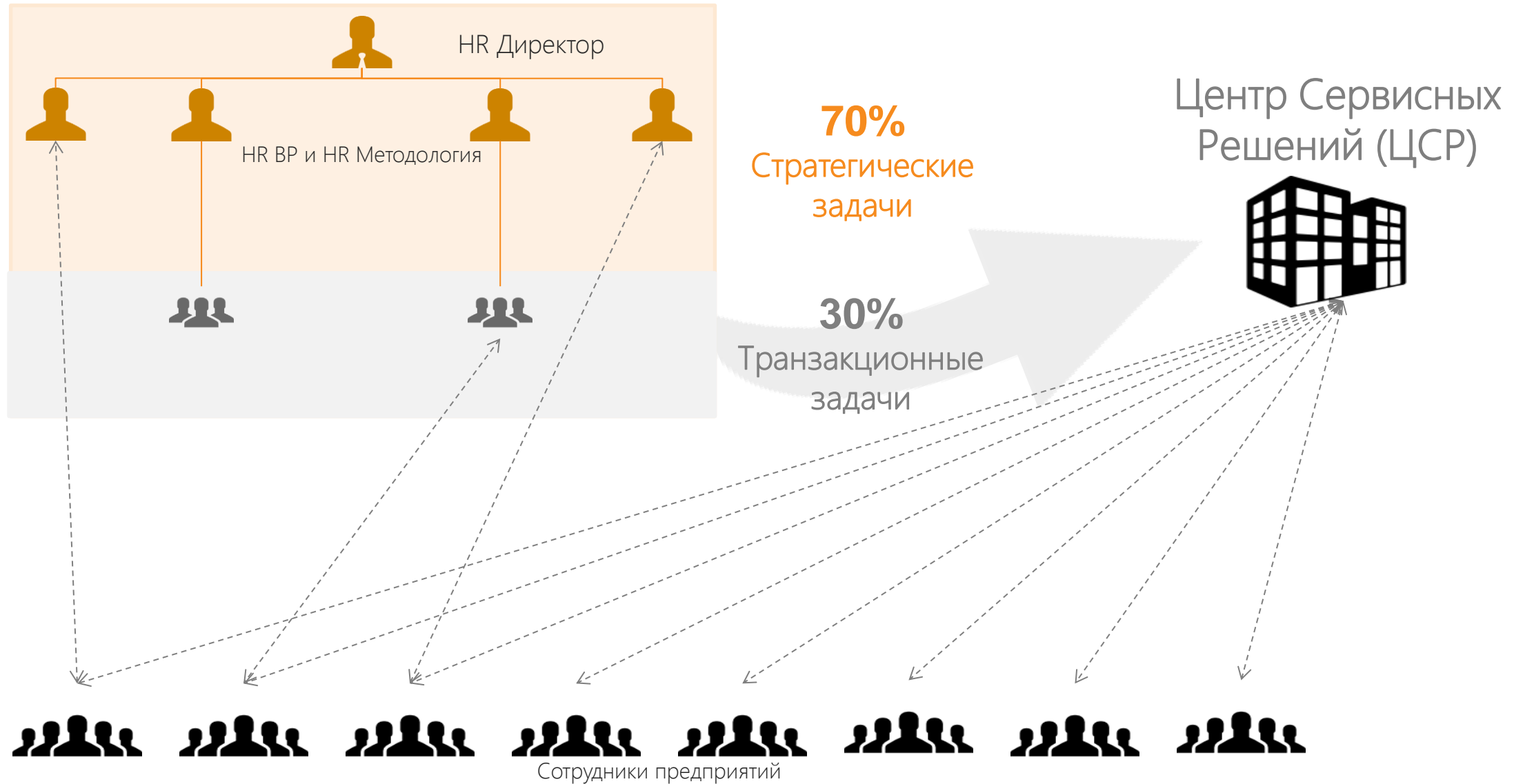


HR функция имеет большой перекося в транзакционные функции – 64/36. Направлению развития персонала со стратегическим ориентиром уделяется недостаточно внимания.

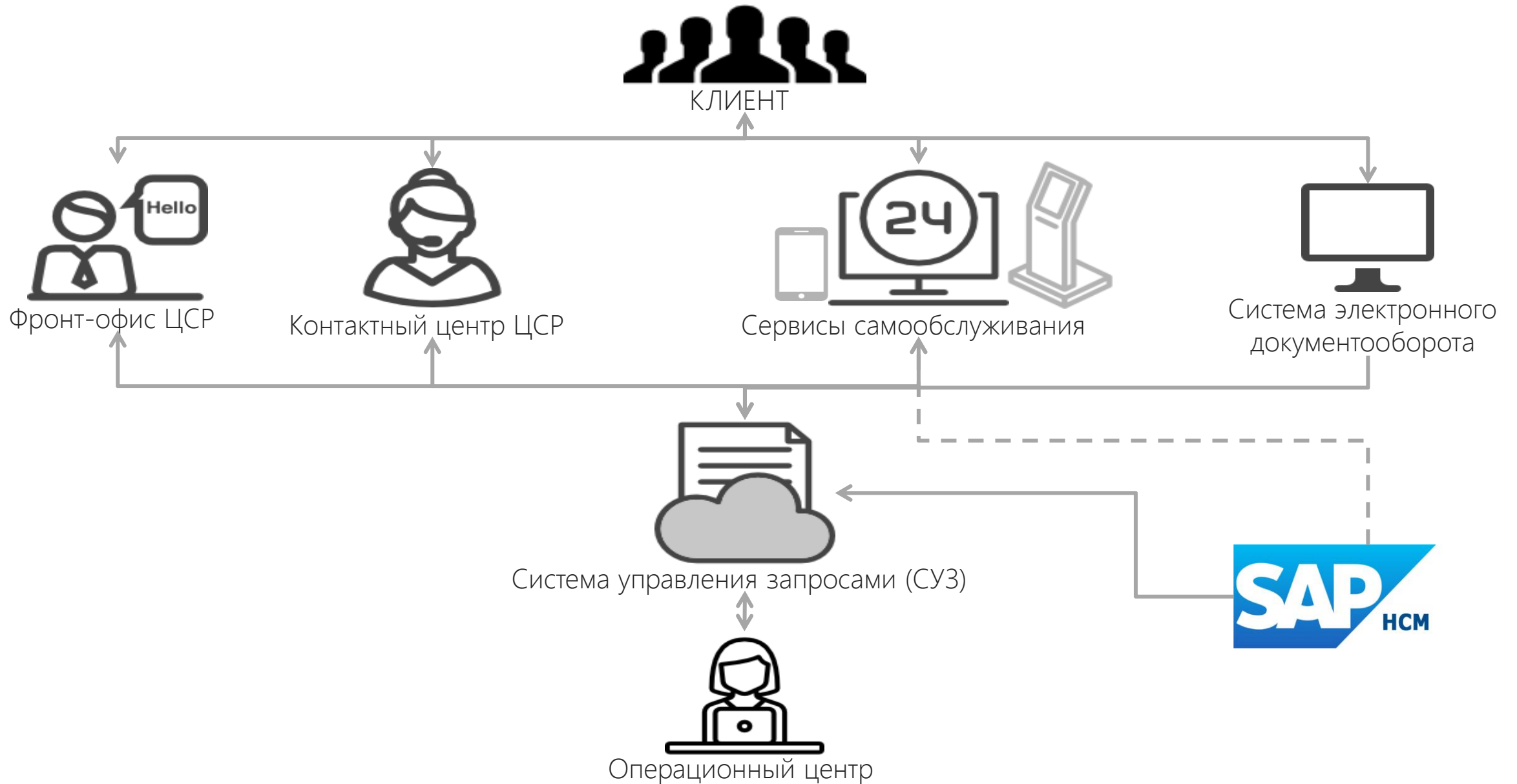


Сложность взаимодействия между сотрудником и HR. Нужно четко понимать к какому специалисту и с какими вопросами можно обратиться.

Как мы решили изменить работу HR службы



Модель взаимодействия ЦСР и сотрудника КЛИЕНТА



Что важно для клиента и сервисного центра



Клиент



Отсутствие ошибок



Соблюдение сроков



Прозрачность процесса



Удобство



Внимательное отношение к клиенту



Возможность влиять на сервис



Сервисный центр



Фиксация 100% обращений



Маршрутизация стандартных процессов



Возможность оперативно отслеживать установленные KPI



Максимальная интеграция различных системных продуктов



Передача максимального количества операций на самообслуживание

Система Управления Запросами (СУЗ)



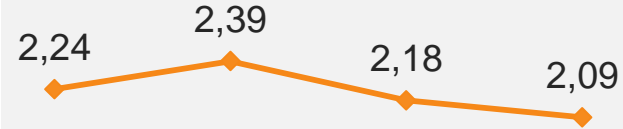
Примеры аналитики



23 344 Обращений закрыто с превышением нормативного срока

151 533 Обращения закрыто в соответствии с нормативным сроком

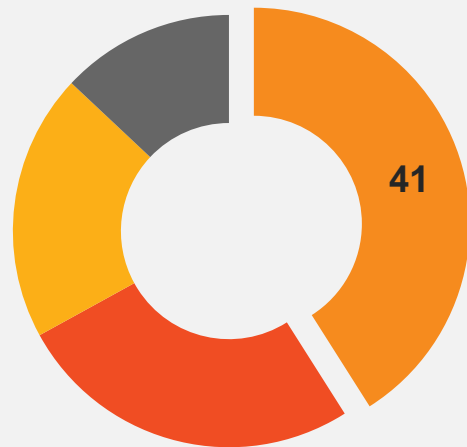
174 877 общее количество зарегистрированных обращений



— Продолжительность разговора, мин



■ Звонков в сутки, шт.

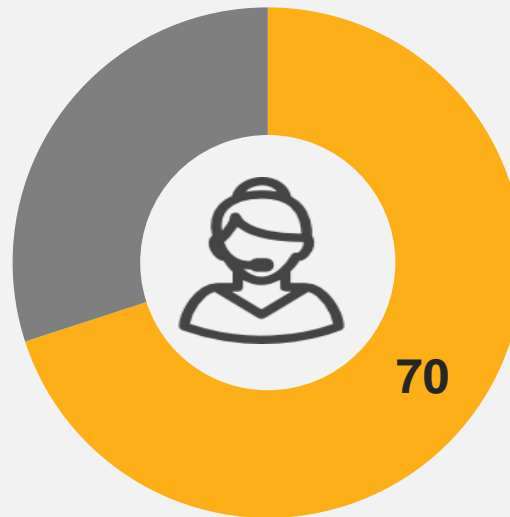


41% Обращений в области кадрового администрирования

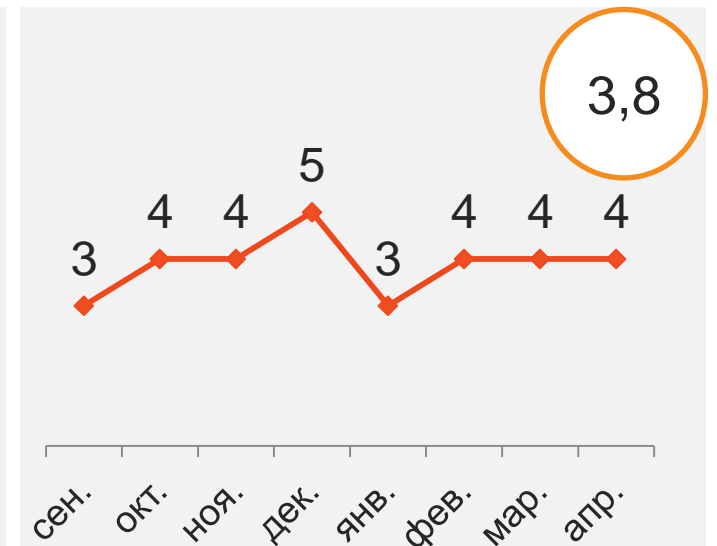
26% Обращений в области расчета и выплаты заработной платы

20% Обращения сотрудников

13% Прочие обращения



70% зарегистрированных обращений сотрудников – это справки



3,8 - средняя клиентская оценка за 8 месяцев

Что мы получили!



Взаимодействие между клиентом и ЦСР прозрачно. Мы имеем возможность анализировать объемы и виды запросов, перераспределять нагрузку. Клиенты понимают нормативные сроки исполнения, могут отследить исполнение и оценивают полученный результат..



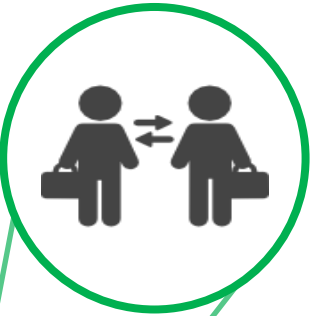
Взаимодействие не прозрачно.



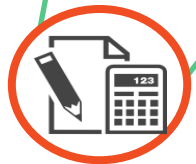
Взаимодействия в режиме 24/7. Больше нет привязки к конкретному специалисту. Обращение обрабатывает группа специалистов, часть задач автоматизирована и фиксируется круглосуточно.



Взаимодействие персонифицировано



HR функция предприятий **высвобождается** от транзакционных операций. При этом она получает доступ к **аналитике** которой не имела ранее.



Перекус в транзакционные функции



Простота взаимодействия между клиентом и ЦСР. У клиента есть несколько вариантов взаимодействия и любой из них осуществляется по принципу «одного окна»..



Сложное взаимодействие

Спасибо за внимание!

Сбытов Максим

Директор проекта

ЕвразХолдинг

Tel: +7 (906) 936 7475

E-mail: Maxim.Sbytov@evraz.com