



САМРУК
КАЗЫНА



«САМҰРЫҚ-ҚАЗЫНА»
КОРПОРАТИВТІК
УНИВЕРСИТЕТІ

Опыт HR QYZMET Самрук-Казына: HR-процессы как клиентский сервис

Голощанова Галина

Апрель 2018 г.

hrqyzmet@skcu.kz

**ФОНД
«САМУРУК-КАЗЫНА»**
Стратегия

**КОРПОРАТИВНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
"САМУРУК-КАЗЫНА"**
Лучшие практики, инструменты, методологии,
внешние партнеры

**ПОРТЕФЕЛЬНЫЕ
КОМПАНИИ**
Реализация

Стратегия и методология

Центр HR
экспертизы

Центр экспертизы
ChM и проектного
управления

Тактическая реализация

Центр
развития
лидерства

Программы
корпоративно
го обучения

HR проекты,
консалтинг

Клубы
профессиона
лов

Центр
рекрутинга

Транзакции

Аутстаффинг персонала

Сопровождение ИРС

Организация
копоративн.семинаров

Общий центр обслуживания (HR QYZMET)

Кадровое
администрирование

Расчет заработной платы

Администрирование
соц.льгот

Администрирование
оценки персонала

Администрирование
обучения

Контактный центр

HR QYZMET – транзакционный центр

Локация

Плановый объем проекта

- 17 компаний;
- 28 тыс. человек на обслуживание

Фактический объем ОЦО на 1.04.18 (проект)

- 13 компаний (2 компании с рынка);
- 5 тыс. человек на обслуживание (кадровое администрирование)

- **Крупнейшие локации Казахстана:** Актау, Астана, Павлодар, Атырау, Актюбе и др.
- **Локации ОЦО:**
 - а. г.Астана Центральный офис;
 - б. г.Павлодар и г.Актау – региональные офисы ЦО.

Функциональный периметр

Кадровое делопроизводство

Администрирование рекрутинга персонала

Сопровождение иностранной рабочей силы

Администрирование оценки деятельности работников

Контактный центр

Начисление заработной платы работникам

Администрирование обучения

Организация корпоративного обучения

Администрирование социальных выплат

ИТ решение



Компоненты системы клиентского сервиса

Правила игры:

- Роли: Клиент-Заказчик
- SLA: КПЭ; услуга, объемы
- Роли в ОЦО
- Комитеты качества
- Оценка услуги
- Автоматизация
- Эскалация запроса
- График работы



Коммуникации:

- «Голос» клиента – слышим;
- Единое окно по всем услугам;
- Поэтапное информирование о выполнении запроса/услуги;
- Каналы связи – многообразие



Культура:

- Бренд ОЦО;
- Инфраструктура/дизайн офиса;
- Стиль одежды и общения;
- Профессионализма сотрудников
- Критерии подбора сотрудников



Продукт:

- Цена;
- Каталог услуг;
- Скидки;
- Гибкость;
- Особые условия;
- Программы лояльности;
- Уникальность;
- Актуальность продукта и пр.



Стадии развития системы



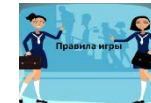
Начальный уровень:
Сервис зависит от сотрудника



Средний уровень:
Сервис зависит от правил



Развитый уровень:
Сервис зависит от среды

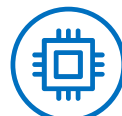


Структура органов общего руководства ОЦО

Консультативные органы



Форум клиентов



Совет по технологиям

- Выработка рекомендаций для Общего собрания участников и Руководства ОЦО
- Обеспечение взаимодействия с клиентами и экспертами для обмена мнениями, знаниями и опытом

Органы принятия решений

СТРАТЕГИЧЕСКОЕ РУКОВОДСТВО ОЦО



УК проекта, директор КУСК, Операционный директор КУСК



ОПЕРАЦИОННОЕ РУКОВОДСТВО ОЦО



Операционный директор КУСК, директор Департамента и Центров ОЦО



Комитет по качеству



Комитет по развитию

УПРАВЛЕНИЕ ПРОЦЕССАМИ



Владельцы процессов



Команды по улучшению



Примечания

- Одобрение стратегических целей
- Принятие инвестиционных решений
- Утверждение решений, затрагивающих принципиальные изменения бизнес- и операционной модели ОЦО
- Ответственность за реализацию стратегии и достижение целевых показателей
- Принятие решений, связанных с оптимизацией деятельности и организационными изменениями
- Принятие обязательств по реализации политики в области качества и обеспечению удовлетворенности клиентов
- Ответственность за реализацию процесса непрерывного совершенствования
- Внедрение одобренных инициатив по улучшениям



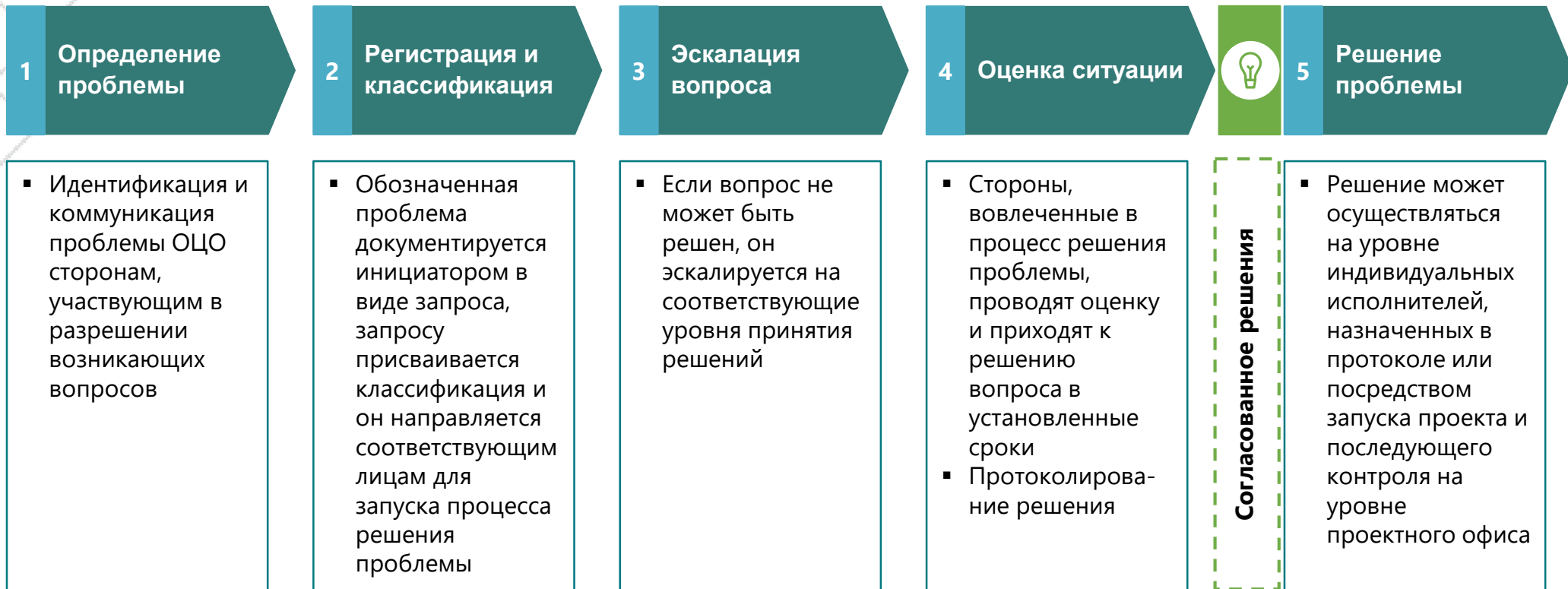
Реализовано



Для развития



Процесс управления эскалацией вопросов и проблем



Стороны, участвующие в разрешении возникающих вопросов

Коллегиальные органы: Наблюдательный совет, Комитет по качеству, Операционный комитет

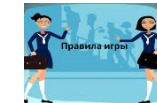
Руководство ОЦО: Директор ОЦО или руководство КУСК

Руководители: Руководители подразделений / владельцы процессов

Проектный офис: Руководитель и проектные менеджеры

Персонал ОЦО

Представители обслуживаемых компаний



Показатели приборной панели Операционного директора Корп.университета



ФИНАНСЫ

Ф1	Выручка, млн. тенге
Ф2	Операционная прибыль, млн. тенге
Ф3	Удельная выручка на одного сотрудника, млн. тенге
Ф4	Соотношение затрат и доходов (CIR – cost to income ratio), %
Ф5	Операционная маржа, %



ЭФФЕКТИВНОСТЬ

Э1	Норма обслуживания, шт
Э2	Удельное количество ошибок в документах и данных, %
Э3	Своевременность предоставления услуги, %
Э4	Качество обработки обращений контакт-центром, баллы
Э5	Доля мероприятий по обучению Корп.универ, %



КЛИЕНТЫ

К1	Количество клиентов на обслуживании, шт.
К2	Количество персонала на обслуживании, шт.
К3	Уровень достижение показателей SLA, %
К4	Индекс удовлетворенности клиентов, %
К7	Уровень сервиса контактного центра, %



ЛЮДИ и РАЗВИТИЕ

П1	Численность персонала, чел.
П2	Удельные затраты на персонал, млн. тыс. тенге
П3	Индекс удовлетворенности персонала, %
П4	Коэффициент текучести кадров, %
П6	Эффективность использования рабочего времени, %

HR QYZMET –опрос клиентов с 3 по 20 апреля 2018 г.



Удовлетворенность работой ОЦО

Кадровое администрирование	84%
Администрирование расчета заработной платы	91%
Администрирование оценки деятельности	92%
Администрирование обучения	85%

Качество предоставленных услуг ОЦО:

Кадровое администрирование	95%
Администрирование расчета заработной платы	95%
Администрирование оценки деятельности	96%
Администрирование обучения	85%
Аутстаффинг	83%
Рекрутинг	83%

Качество предоставленных услуг кадрового администрирования

Оперативность ответа	93%
Скорость обработки обращений	93%
Вежливость сотрудника HR Qyzmet	95%
Полнота предоставленной информации	93%
Простота и доступность процедуры взаимодействия с HR Qyzmet	91%

Качество предоставленных услуг - администрирование оценки

Оперативность ответа	96%
Скорость обработки обращений	96%
Вежливость сотрудника HR Qyzmet	100%
Полнота предоставленной информации	100%
Простота и доступность процедуры взаимодействия с HR Qyzmet	100%

Качество предоставленных услуг - администрирование обучения

Оперативность ответа	95%
Скорость обработки обращений	100%
Вежливость сотрудника HR Qyzmet	100%
Полнота предоставленной информации	89%
Простота и доступность процедуры взаимодействия с HR Qyzmet	95%

АО "Самрук-Казына"	3%
АО "НК "Казмунайгаз"	26%
АО "Тау-Кен Самрук"	6%
ТОО "Объединенная химическая организация"	6%
ТОО "Самрук-Казына Инвест"	3%
ТОО "Павлодарский нефтехимический завод"	56%



Разработаны рекомендации к организации помещений

ЗОНА ДЛЯ АРХИВА ДОКУМЕНТАЦИИ



1

2

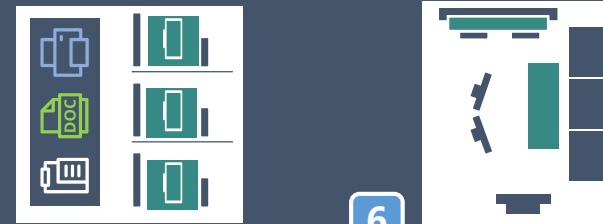
КОМНАТА ДЛЯ ТЕСТИРОВАНИЯ И ПРОВЕДЕНИЯ ИНТЕРВЬЮ



3

4

РАБОЧАЯ ЗОНА И ЗОНА ДЛЯ КЛИЕНТОВ



5

6

Требования к зонам помещения

- 1 ▪ В этой зоне находятся шкафы/сейфы для хранения личных дел и трудовых книжек клиентов
- 2 ▪ Мебель для архива может находиться в отдельном помещении или отгороженной зоне при наличии пропускной системы (замки, СКУД – система контроля управления доступом), либо на территории рабочей зоны сотрудников фронт-офиса при наличии врезных/ кодовых замков

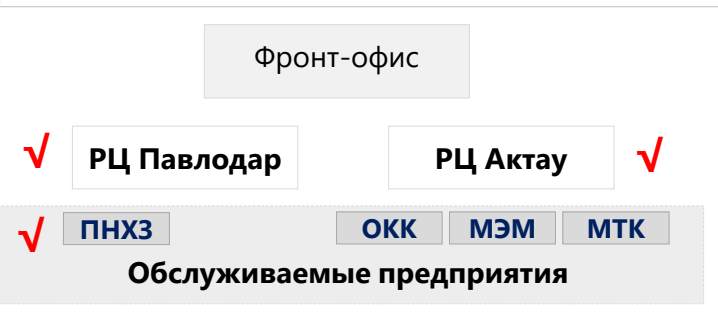
- 3 ▪ В региональном офисе может быть предусмотрено отдельное помещение для проведения тестирования кандидатов и проведения удаленного интервью
- 4 ▪ Помещение должно быть оснащено необходимым оборудованием (рабочие места с перегородками, компьютеры, оборудование для видеоконференций (или вэб-кабера и ПО на компьютере)

- 5 **Рабочая зона сотрудников:**
 - от 3-х до 10 рабочих мест (в зависимости от предприятия), разделенные мобильными перегородками и оснащенными местами для работы с клиентами
 - В этой зоне также находится МФУ – устройства для сканирования, копирования и распечатки документов
- 6 **Зона для клиентов:**
 - Здесь расположены терминал для электронной очереди, диван/кресла для ожидания, информационная доска, столы и стулья для клиентов для заполнения документации/форм, стойка с шаблонами форм и прочей документацией для клиентов

Центральный офис и региональный офис в г. Павлодар



Организационная и географическая модель фронт-офиса



Функции фронт-офиса

1	Прием и проверка документов	✓
2	Печать документов	✓
3	Подписание документов	✓
4	Сканирование документов	✓
5	Отправка эл. документов передача документов нарочно	✓
6	Архивирование документов (твердые копии)	✓
7	Ведение личных дел	✓
8	Ведение трудовых книжек	✓
9	Ведение табеля рабочего времени	✓
10	Прочее	

Офисы, локация

Фронт-офис:

- С 1 июля 2017 г. был создан региональный офис ЦО для предоставления услуг сотрудникам ТОО «Павлодарский нефтехимический завод»
- На данный момент в региональном офисе работают 9 сотрудников и обслуживают 1932 чел.
- На должность Руководителя регионального офиса в г. Павлодар назначена Гертые Алла Александровна, бывший сотрудник ТОО «ПНХЗ»



Новый офис ОЦО:

- С расширением состава компаний, которым предоставляются услуги Центра, расширился и штат работников, с целью создания комфортных условий для работников и дальнейшего увеличения их штата было решено переехать в новый офис, который соответствует всем требованиям современного офиса для работы Общего центра обслуживания (open space).
- Новый адрес HR Qyzmet: г. Астана, БЦ «Q2», проспект Кабанбай батыра 15/1, 5 этаж



Движение в сторону упрощения принципа ценообразования и единообразия в стоимости за единые услуги



Начальный период

Целевая модель

Кадровое
делопроизводство и
РЗП

- Текущая затраты клиента на процесс (стоимость трудовых ресурсов) минус согласованная скидка

- Фиксированная абонентская плата за сотрудника предприятия

Рекрутинг

- Дифференцированный подход в зависимости от категории вакансии и этапа подбора – вознаграждение до % от годового оклада

- Дифференцированный подход в зависимости от категории вакансии и этапа подбора – вознаграждение до % от годового оклада

Услуги обучения:
администрирование

- Набор схем для разных клиентов: цена за заявку+%, цена за заявку без %, абонентская плата

- Фиксированная ставка за единицу услуги (человеко-курсы) – отражение в учетных системах/Фиксированная ставка за заявку на образовательную услугу

Услуги обучения:
корп. обучение

- Затраты на организацию обучения + вознаграждение (+ % от затрат)

- Индивидуальное ценообразование для образовательного мероприятия
- Фиксированный гибкий тариф за организацию обучения (постоянная часть) + переменная часть

Администрирование
оценки

- Текущая затраты клиента на процесс (стоимость трудовых ресурсов) минус согласованная скидка

- Фиксированная абонентская плата за категорию сотрудника, к которому применяется определенная схема оценки



HR QYZMET
ВАШ НАДЕЖНЫЙ ПАРТНЕР

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ И УСПЕХОВ!

ГАЛИНА ГОЛОЩАПОВА

Руководитель проекта

Корпоративный университет «Самрук-Казына»

Тел.: 8 (717) 279 46 01, 89169899230, +77052960722

010010, г. Астана, проспект Кабанбай батыра 15/1, БЦ «Q-2»

goloshcharova@skcu.kz

info@skcu.kz

+7 (7172) 97-57-57



«САМУРЫҚ-ҚАЗЫНА»
КОРПОРАТИВТІК
УНИВЕРСИТЕТІ

