

20 ноября 2018

Как работодателю сэкономить 1 трл рублей с помощью удалённой работы

Развитие технологий и коммуникаций достигло такого уровня в современном мире, что стало совершенно не важно, сидит ли специалист в офисе за рабочим местом или находится на другом конце континента – весь инструментарий может находиться у него под рукой. Такая технологическая трансформация кардинально меняет принципы и бизнес-процессы офисной работы и производства. На наших глазах тренд дистанционных рабочих мест набирает обороты в России, но так ли он безоблачно и легко реализуется на практике – рассказывает эксперт ГК «КОРУС Консалтинг» Анастасия Прощаева.

Прогнозы аналитиков относительно успешности даже частичного перевода персонала на дистанционную занятость постепенно сбываются и подтверждаются высокими финансовыми результатами, например, летом 2016 года компания «ВымпелКом» запустила масштабный и уникальный для России проект по переводу сотрудников на удалённую работу, получивший символическое название BeeFree. Сотовому оператору удалось перевести более половины своего штата (до 70%) на дистанционную занятость и отказаться от трети арендуемых офисных площадей.



При этом эффективность 64% сотрудников, согласно их внутреннему опросу, не изменилась, а у 22% - даже повысилась. На данный момент в компании удалённо работают около 3 тыс человек, которые проводят дома почти три полных рабочих дня. Планы организаторов проекта амбициозные – перевести на дистанционную занятость 9 тыс сотрудников. Эта цифра может быть и еще больше, если будет принято решение дополнительно перевести на VeeFree штат контакт-центров.

Но, к сожалению, подобная практика является для России исключением из правил, в то время, как за рубежом такой подход уже широко распространён. Так, к примеру, в США около 50 млн человек (а это около 45% рабочей силы) трудоустроены с возможностью работать из дома хотя бы время от времени, а 2,9 млн сотрудников работают дистанционно постоянно. В результате американский работодатель экономит на одном сотруднике при переводе на дистанционную работу в среднем порядка \$10 тыс в год. Подтверждение успешности такой практики приводит и компания MWL Systems: 62% работодателей в Великобритании имеет штат удалённых сотрудников, и более трети граждан страны (34%) работает вне офиса, сообщает J`son & Partners Consulting.

В качестве еще одного аргумента в пользу тренда аналитики компании рассказывают про опыт канадского производителя телекоммуникационного оборудования Nortel, который уже перевёл 80% своих специалистов на дистанционную работу, при этом 10% из них работают в таком режиме постоянно. Для компании это принесло колоссальную экономию – \$22 млн в год.

Растущую роль автоматизации на рынке труда подтверждают и эксперты глобального института McKinsey. По их оценке, к 2036 году в мире будет автоматизировано порядка 50% рабочих процессов, что высвободит значительное количество персонала со средней квалификацией и, вероятно, увеличит разницу в уровнях оплаты труда. Но вместе с этим технологии формируют положительную тенденцию в формировании новых возможностей трудоустройства. Цифровые платформы помогают развивать дополнительные навыки и повышать квалификацию, появляются новые профессии и перспективные, высокооплачиваемые рабочие места, которые в том числе не требуют физического присутствия на предприятии.

В России же численность дистанционных сотрудников не превышает и 1% (600 тыс человек, данные J`son & Partners Consulting) от экономически активного населения страны, работодатели консервативны на этот счёт и предпочитают не экспериментировать. Однако существует огромный потенциал повышения производительности труда за счёт автоматизации рабочих мест и перехода на дистанционную занятость. По прогнозам J`son & Partners Consulting, к 2020 году около 20% офисных рабочих мест в отечественных компаниях будут виртуальными, а совокупная экономия от этого перехода составит более 1 трлн рублей.

Говоря об этих 20%, эксперты имеют в виду не «дистанционных сотрудников», как это понятие определено сегодня в российском законодательстве, а территориально независимые рабочие места, то есть такую организацию труда, при которой работник технически имеет возможность выполнять свои обязанности везде, где есть возможность подключения к интернету.

Решение проблемы непопулярности дистанционной занятости

Почему перевод персонала на удалённую работу так непопулярен в России?

Причина первая – внутреннее неприятие возможных изменений и перехода на дистанционную работу на уровне менеджеров среднего и низшего звена. Такие руководители не умеют выстраивать экосистему для работы с удаленными сотрудниками, адаптировать корпоративную культуру для комфортной работы офисных и удаленных сотрудников, не все могут преодолеть переход от непосредственного личного контакта с сотрудниками на удаленную коммуникацию. Особенно важен аспект страхов руководителей потерять личный контакт с сотрудником и как следствие возможное ослабление позиции менеджера – боязнь потери контроля и власти над сотрудниками, например, сложность контроля исполнительной дисциплины или сложностей управления сотрудниками при решении проблем и авральные состояния.

Вторая проблема заключается в возможной сложности адаптации бизнес-процессов компании для работы с удаленными сотрудниками. В основном, данная проблема может быть связана с невозможностью руководителей выстраивать и формализовать процессы в подразделениях, большом количестве ручного управления и микро-менеджмента, невозможностью прописывать план работ и чётко ему следовать. В таких случаях проект перехода на дистанционную работу с сотрудниками может стать для компании испытанием в части необходимости формализации, и возможном изменении, бизнес-процессов, проработки методологии работы сотрудников,

создания инструментов для удаленной работы. Решение о переходе на удаленную работу в таком случае может лежать только на уровне топ-менеджмента, кто со своей стороны видит необходимость перестройки процессов компании с целью увеличения эффективности сотрудников и экономической выгоды от такого перехода.

Причина третья – существует проблема коммуникаций с удаленными сотрудниками. Наличие разрывов информационного поля у офисных и удаленных сотрудников может сильно отражаться на качестве работы как удаленных, так и офисных сотрудников, например, у специалиста в офисе всегда есть возможность оперативно лично подойти и узнать, на каком, к примеру, этапе находится общий проект, тогда как у дистанционного специалиста такой неформальный канал связи отсутствует. То есть персонал на удалённой работе часто оказывается не в курсе происходящих событий и изменений в компании, что демотивирует и может привести к выгоранию сотрудника.

Как показывает опыт, на формирование удалённого штата на данный момент ставит малый бизнес. В то время, как для крупных Enterprise-компаний такой перевод распространен меньше, так как это масштабный проект с наличием определенных рисков. Важным вопросом в переходном процессе становится обеспечение сотен, а то и тысяч удаленных сотрудников в корпорациях, единой коммуникационной и цифровой площадки для совместной работы.

Современные тренды позволяют использовать множество инструментов для решения задач автоматизации процессов, однако практически отсутствуют на рынке решения для создания интегрированного рабочего места сотрудника,

реализация которого может позволить построить процесс удаленного взаимодействия с сотрудниками эффективным и удобным.

Интегрированное рабочее место представляет из себя набор сервисов для сотрудника в формате веб-доступа (портал) или мобильного доступа (мобильное приложение). Набор сервисов содержит все необходимое для его текущей работы: коммуникационные модули (мессенджер или чат-бот), информацию по его задачам и проектам, сервис деск, интегрированный доступ в другие системы, совместную работу над документами и процессами, обеспечение кросс-функционального взаимодействия, отчетности разных форматов, хранения документов, создание заявок, заказ справок, командировок и т.п.

Более того, такие системы становятся платформой для общения не менее эффективной, чем привычные социальные сети, благодаря социализации рабочих мест за счет диалогов, чат-ботов, комментариев, живых лент, лайков, эмоций и других инструментов геймификации. Для компании такие интегрированные рабочие места становятся удачной платформой для работы с персоналом, которые могут обеспечить внутренний подбор сотрудников, роботизированную адаптацию, выстраивание матрицы компетенций и кадровых маршрутов, обеспечение целевого планирования и управления KPI сотрудников, управление знаниями, и обеспечение автоматизированных сервисов самообслуживания.

С целью обеспечения крупных компаний инструментом для быстрого запуска работы с удаленными сотрудниками, совместно компаниями 1С-Битрикс и «КОРУС Консалтинг» был разработан инновационный продукт для крупных

клиентов – [Битрикс 24 Enterprise Cloud Edition](#). В платформу вошли как уже существующие модули системы, так и дополнительные модули от «КОРУС Консалтинг», которые позволяют на новом уровне создавать интегрированные рабочие места. Продукт является готовым сервисом, который уже включает в себя лучшие практики реализации порталных решения для Enterprise-клиентов и методологию «в коробке», а также может быть доработан под конкретные процессы подключающейся компании. Такое подключение позволит снизить издержки на создание сложных порталных систем, а также увеличить скорость прохождения процесса по организации удаленной работы сотрудников, тем самым минимизируя риски компании, которые решили попробовать перейти в формат удаленной занятости сотрудников.

На данный момент у Enterprise-компаний еще присутствует боязнь использования облачных технологий, а потому – крайне низкий уровень применения средств автоматизации бизнес-процессов, способных оптимизировать бюджет и максимальное упростить выполнение рутинных задач. Модель SaaS, по убеждению аналитиков J`son & Partners Consulting, в России может стать основным драйвером роста количества территориально независимых рабочих мест. В отличие от традиционной модели, облачные сервисы позволяют централизованно и унифицированно управлять оборудованием, персоналом и прочими ресурсами, обеспечивая гибкое и динамичное планирование, снижение затрат и увеличение операционной эффективности.

Облачные сервисы прекрасно работают с любой отраслью, что подтверждено нами на практике. Свыше трети (36%) наших клиентов, использующих модель SaaS, специализируются на розничной торговле, 27% – дистрибуторы, по 9% –

фармацевтические и производственные компании. Список решений, которые развёрнуты у них в облаке тоже максимально широк: ERP, WMS, BI и CPM-системы внедрили 72% опрошенных Enterprise-клиентов, внутрикорпоративные порталы и сервисы для хранения и обработки документов имеют 35% компаний, документооборот, CRM и сервисы прогнозирования – от 7 до 9%.

Так принято, что приложения, развёрнутые в облаках, потенциально имеют больший интерес среди небольших компаний в силу специфики их бизнес-процессов и упрощённой процедуры внедрения. Облачные возможности до сих пор воспринимаются крупным бизнесом как очень рискованная затея по иным причинам. Согласно исследованию, проведённому среди наших клиентов Enterprise-сектора со средним штатом сотрудников от 2 тыс человек, компании беспокоятся о безопасности конфиденциальности данных, высокой стоимости и отсутствии контроля над собственными приложениями при использовании облаков. Однако эти опасения свойственны и для традиционной инфраструктуры, но из-за «необкатанности» новые возможности воспринимаются враждебно. Облачные приложения дешевле коробочных решений, а минимизация рисков и угрозы утечки данных, обеспечивается многофакторной аутентификацией и шифрованием.

Эксперты рассчитывают, что к 2022 году количество бизнес-пользователей SaaS составит 200 тысяч, а количество рабочих мест в «облаке» вырастет с 650 тыс до 3 млн. И всё это на фоне глобальной цифровизации экономики, технологических и организационных бизнес-процессов, которые изменяют роль персонала в компаниях. Производственные организации перестанут восприниматься как некие точки на карте, и вместе с тем термин «удаленно»

постепенно теряет свою актуальность по мере роста дистанционных сотрудников в «облаке». Сейчас эти обещания кажутся далёким будущим, однако, они практически «за поворотом» - изменение мировоззрения и ценностей людей уже происходит.

Источник: HR-tv.ru

