

11 апреля 2024

ЦКР и «КОРУС Консалтинг» разработали новое решение для мониторинга КПЭ сотрудников и качества услуг

Новая система ЦКР сможет обеспечить прозрачность и оперативный контроль эффективности работы, управлять ожиданиями клиентов и загрузкой операционных сотрудников.

Совместная рабочая группа Центра корпоративных решений и «КОРУС Консалтинг» разработала систему автоматического сбора, подготовки и хранения данных о ключевых показателях эффективности (КПЭ) сотрудников и качестве услуг для клиентов, а также построению аналитической отчетности. В планах ЦКР масштабировать систему на другие функциональные области.

Созданное архитектурное решение включает автоматизацию выгрузок и расчетов показателей, интеграцию с 7 системами-источниками, в том числе HCM, ERP, системами ЭДО, системой контроля и управления доступом и порталными сервисами.



В процессе расширения количества сервисов перед компанией ЦКР остро встал вопрос получения объективных данных об объеме и качестве оказываемых услуг. Руководству нужна была детальная информация как в разрезе сотрудников, так и по конкретным инструментам автоматизации. Так в ЦКР возникла потребность в развитии цифровой операционной модели управления организацией.

В качестве партнера для работы над моделью и ее последующей автоматизацией ЦКР выбрал «КОРУС Консалтинг», одного из лидеров российского рынка аналитики данных. Команды экспертов проанализировали процессы, проработали методологию и предложили решение.

В рамках проекта команда «КОРУС Консалтинг» реализовала регулярный автоматизированный расчет показателей SLA в сквозных процессах H2R «От найма до увольнения» и R2R «От проводки до финальной отчетности», а также КПЭ операционных сотрудников, занятых в этих процессах.

Рабочая группа “КОРУС Консалтинг” и ЦКР описала и представила на утверждение методологию расчета показателей SLA и КПЭ, а также разработала базовый вариант отчетности для контроля достижения КПЭ. В процессе совместной работы над методологией и логикой расчета показателей у нас получилось сформировать общее аналитическое пространство, показывающее результаты оказания услуг (качество и своевременность).

Любовь Тюрина,
начальник управления операционной эффективности Центра корпоративных решений

«В ходе работ по внедрению системы и созданию дорожной карты автоматизации показателей эффективности совместно с коллегами из ЦКР мы смогли формализовать и улучшить процессы подготовки данных, обеспечить расчеты показателей своевременности и качества. Благодаря ориентации на исключительную ценность получаемой для компании информации, мы обеспечили базу для будущего масштабирования системы на другие направления деятельности. Разработанное решение способствует повышению качества оказываемых услуг, упрощает коммуникации между подразделениями, помогает совершенствовать и унифицировать подходы к оценке эффективности сотрудников с помощью внутреннего бенчмаркинга, определять лидеров по производительности, своевременности и качеству»,

— отмечает **Денис Лушников, руководитель центра компетенций Microsoft**
департамента аналитических решений ГК «КОРУС Консалтинг».

