



Научно-техническая конференция
молодых специалистов
ООО ИК «СИБИНТЕК»

Оценка эффективности дистанционной работы

Авторы проекта: Константинова И.В. Кульков М.М. Чермашенцев М. А., ООО ИК «СИБИНТЕК», специалисты, отдел решений по управлению персоналом УОП КИС
Научные руководители: Небыков Илья Алексеевич, Барканова Елена Александровна.
г. Саратов

20.08.2020



Цель – оценка эффективности и рентабельности дистанционного режима работы сотрудников, поддерживающих корпоративные информационные системы.

Задачи:

- Оценить эффективность дистанционного режима работы;
- Оценить качество сервиса при дистанционном режиме работы;
- Оценить возможности и способы применения дистанционного режима работы.

Введение. Дистанционная работа.





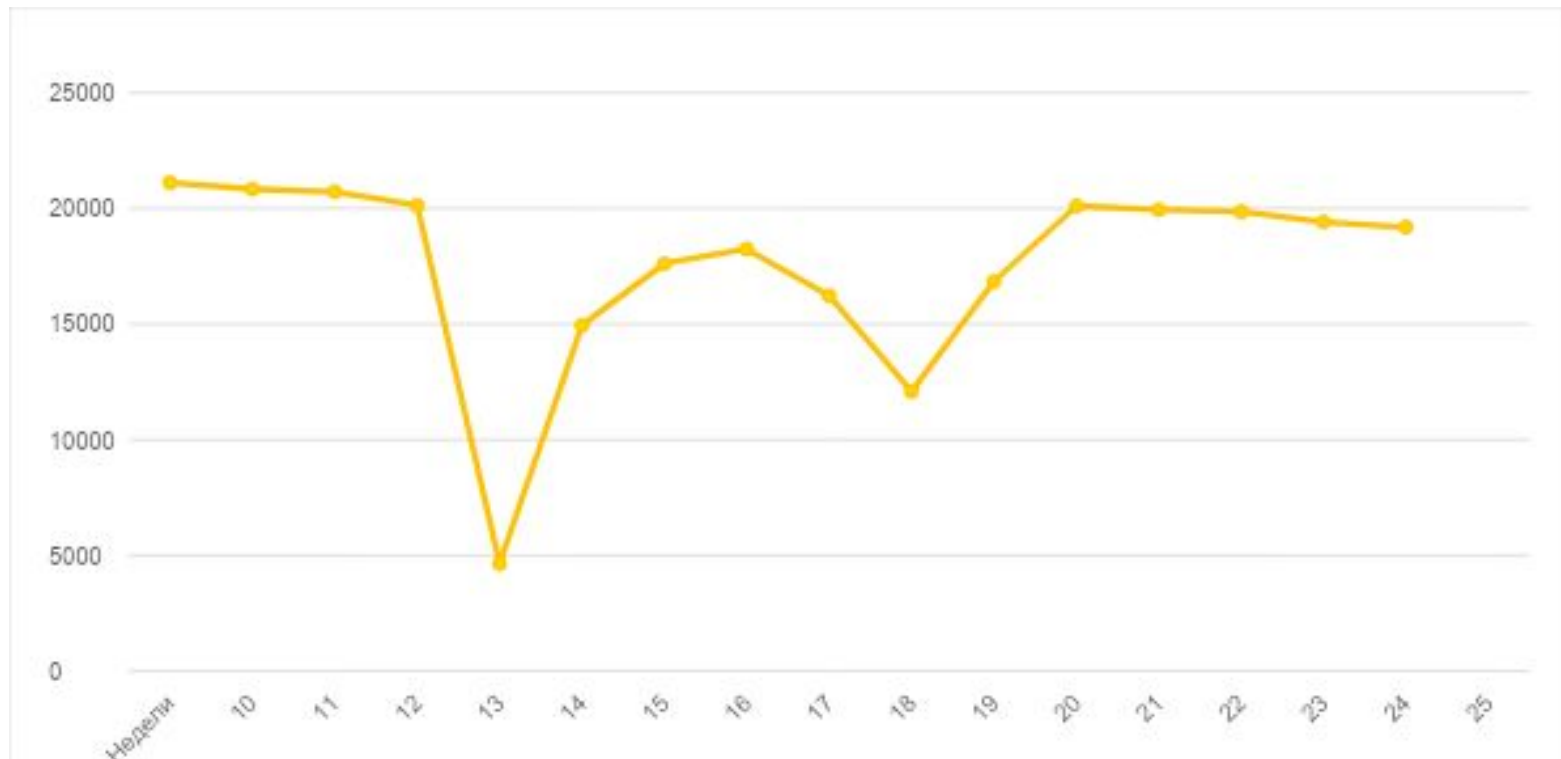
- 1 Скорость
- 2 Качество
- 3 Стоимость



Расчет эффективности работы сотрудников

Для анализа эффективности работы сотрудник выбраны периоды 02.03.2020 – 22.03.2020 (10 - 12 неделя) и 01.06.2020-16.06.2020 (23 - 25 неделя), т.к.:

- 1.Сравнимое количество рабочих и праздничных дней
- 2.Сравнимое количество уникальных активных пользователей в SAP системах



Основные показатели эффективности



Показатели во время работы в офисе.

Период	02.03.20-08.03.20	09.03.20-15.03.20	16.03.20-22.03.20
Поступившие обращения, шт.	6770	5709	6629
Закрытые обращения, шт.	7269	5280	6580
Трудозатраты по обращениям, чел./час	6065,59	4097,74	5396,09

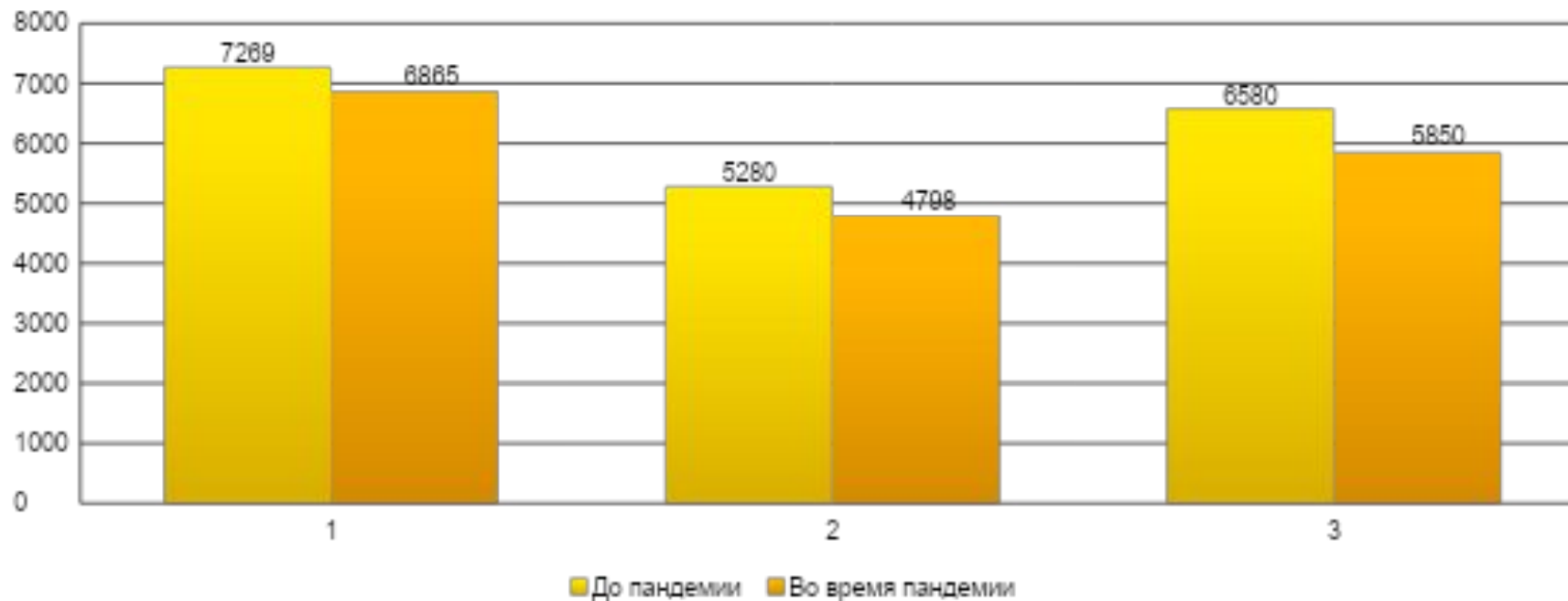
Показатели во время удаленной работы.

Период	01.06.20-07.06.20	08.06.20-14.06.20	15.06.20-21.06.20
Поступившие обращения, шт.	6888	4932	5833
Закрытые обращения, шт.	6865	4798	5850
Трудозатраты по обращениям, чел./час	6505,13	4419,15	5189,63





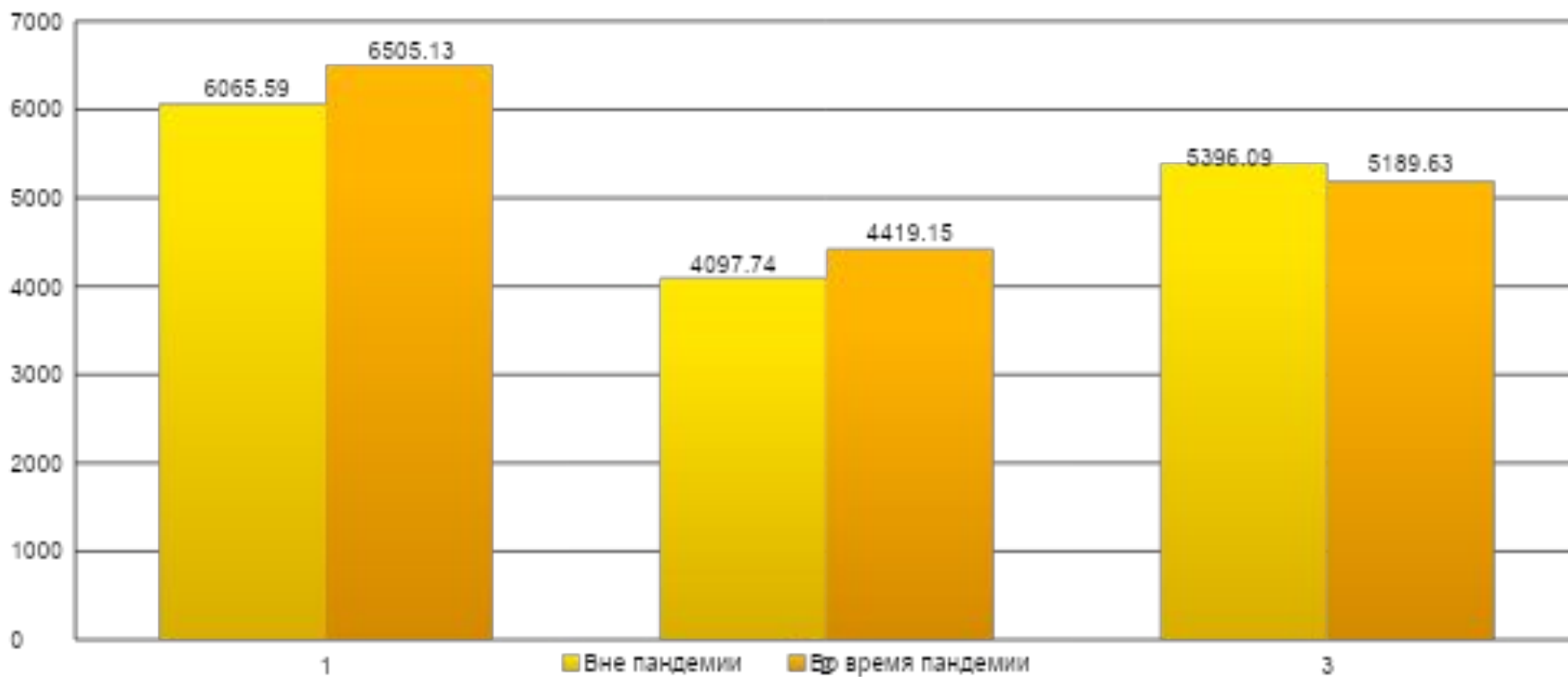
Закрытые обращения



Обращений стало меньше на 1616 шт. (8,45%) относительно работы в офисе. Данное изменение связано с уменьшением количества пользователей в среднем на 5%.



Трудозатраты по обращениям





Трудозатраты повысились на 554,49 часов, что в процентах составило 3,44% от общих трудозатрат.

Причинами стало:

- Сотрудники охотнее работают сверхурочно, поскольку нет затрат времени на транспорт
- В случае необходимости оказать срочную помощь есть возможность это сделать, поскольку доступен рабочий компьютер



Показатели во время работы в офисе.

Период	02.03.20-08.03.20	09.03.20-15.03.20	16.03.20-22.03.20
Коэф. выпол. %	107.37%	92.49%	99.26%
Оценка	4.91	4.9	4.9
SLA, %	99.46%	99.51%	99.59%
День в день все, %	41.88%	42.65%	41.99%

Показатели во время удаленной работы.

Период	01.06.20-07.06.20	08.06.20-14.06.20	15.06.20-21.06.20
Коэф. выпол. %	99.67%	99.09%	100.40%
Оценка	4.94	4.92	4.93
SLA, %	99.85%	99.65%	99.73%
День в день все, %	58.38%	54.43%	54.32%



Анализируемые показатели качества

Средняя оценка

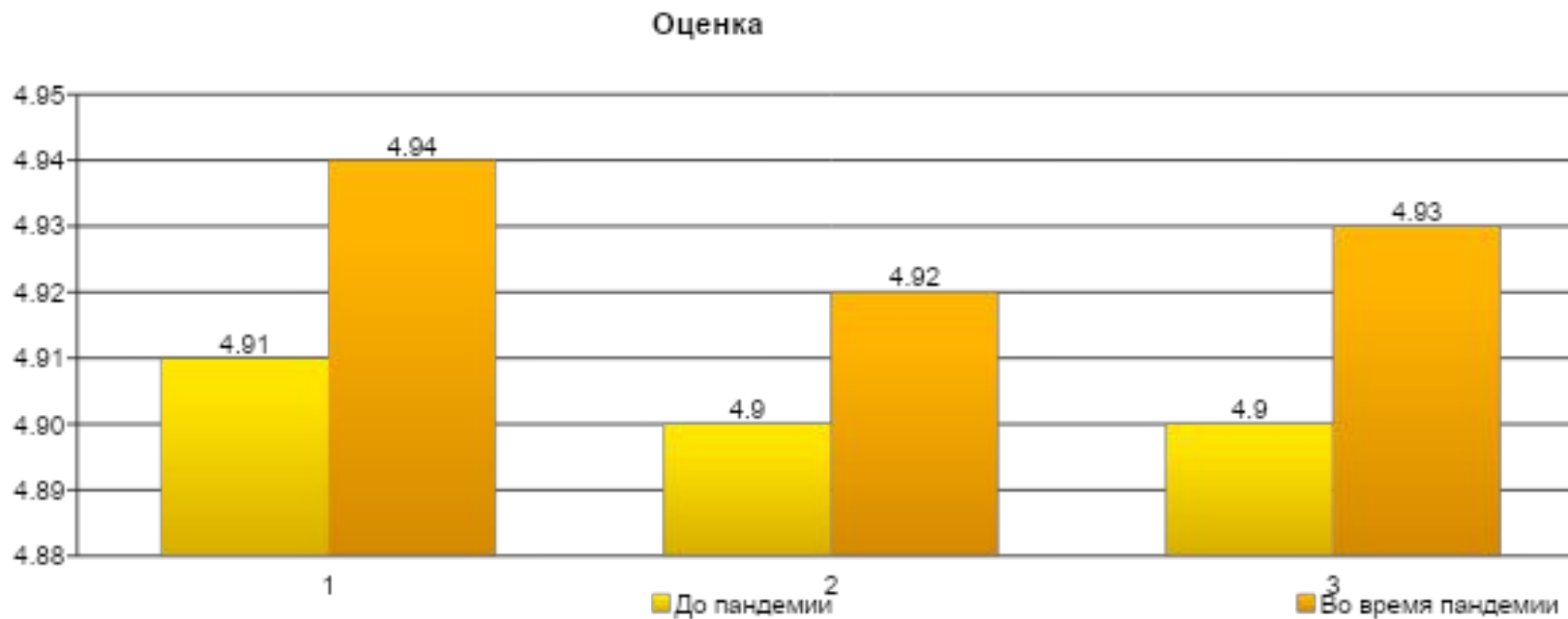
- Удовлетворенность пользователей

SLA

- Полнота

Выполнение обращений день в день

- Оперативность



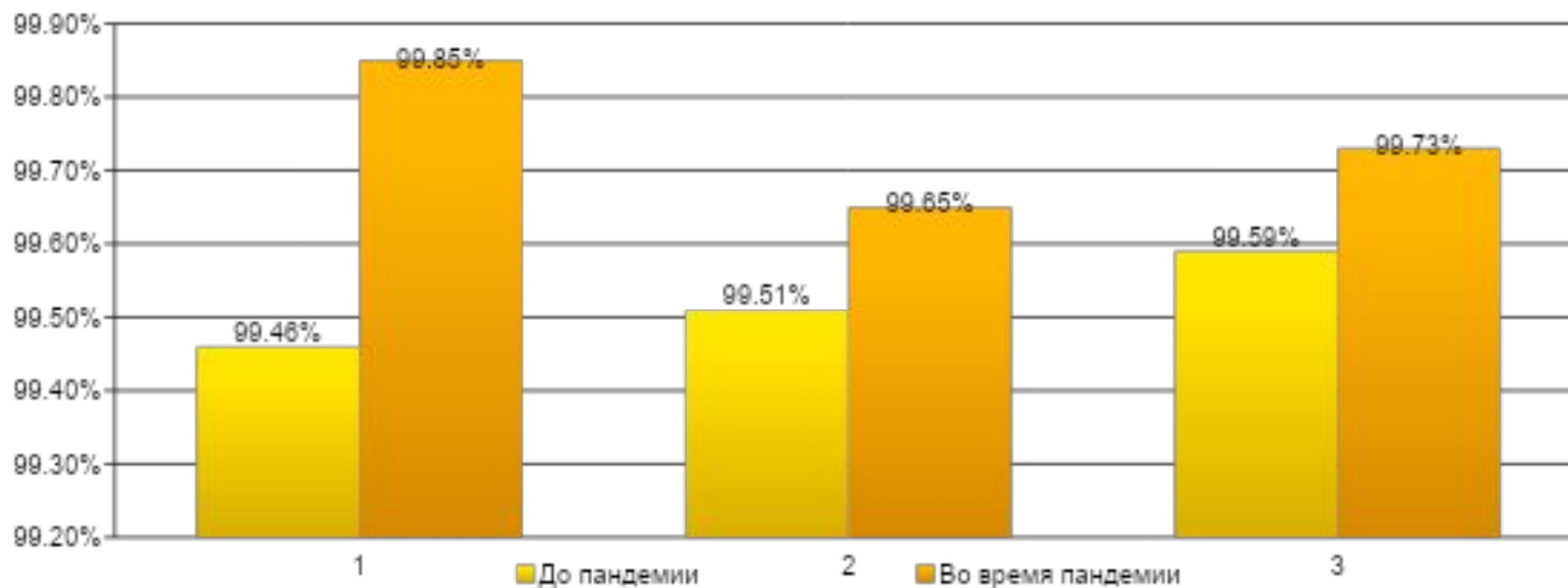
Средняя оценка:

- в штатном режиме – 4,903
- в режиме удаленной работы – 4,93.

Показатель улучшился на 0.6%



SLA



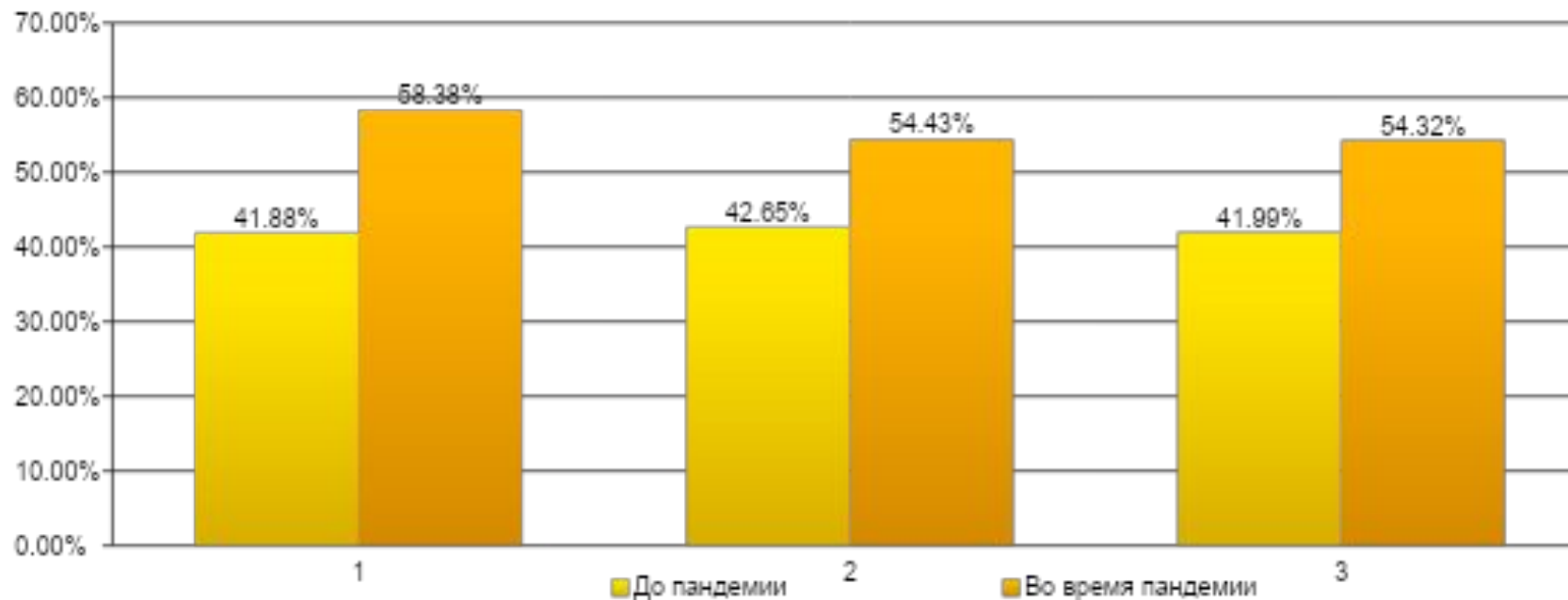
процент исполнения SLA:

- в штатном режиме - 99,52%
- в режиме удаленной работы - 99,74%.

Показатель улучшился на 0.22%



День в день



процент исполнения день в день:

- в штатном режиме – 42.17%
- в режиме удаленной работы – 55,71%.

Показатель улучшился на 32.1%

Рост качества по всем характеристикам:

- Тенденция к росту качества на протяжении всего периода удаленной работы;
- Рост удовлетворенности пользователей;
- Рост показателей SLA;
- Существенное увеличение оперативности реакции на обращения;



Для нормального функционирования сотрудника на удаленной работе не требуются затраты на:

- Имущественные расходы (кроме амортизации основных средств)
- Энергоресурсы
- Услуги транспорта
- Услуги охраны
- Услуги по уборке помещений

Экономия (руб.)	45 920,571
ССС (Год)	95,271
ССС (Месяц)	7,939
ССС (Неделя)	1,822

Таким образом, компания может сэкономить при использовании дистанционного режима работы:

- В сравнении с затратами при штатной работе офиса - 7,7%
- В сравнении с затратами на оплату труда – 10,6%

На рассмотрение в думу внесен законопроект о поправках в ТК об удаленной и дистанционной работе:

- Упорядочивание понятийного аппарата
- Электронный документооборот при дистанционной работе
- Исключены некоторые обязательные бумажные документы
- Исключено требования об указании рабочего места
- Нормы по рабочему времени и времени отдыха дистанционного работника
- Введение режима временной дистанционной (удаленной) работы
- Право дистанционного работника быть «офлайн»
- Применение комбинированной дистанционной работы



Компании которые переводили сотрудников на дистанционную (удаленную) работу во время пандемии:

- Вымпелком (14 тыс. человек)
- Райффайзенбанк (5 тыс. человек)
- Сибур (6 тыс. человек)
- Почта банк (5 тыс. человек)
- Ростелеком (50 тыс. человек)



- Организация дополнительных удаленных рабочих мест. (расширение)
- Обеспечение дополнительной дистанции между сотрудниками во время неблагоприятной эпидемиологической обстановки
- Высвобождение площадей под зоны отдыха и дополнительные переговорные
- Работа при отсутствии возможности посещать в офис по объективным причинам (социальные и прочие)
- Прием сотрудников без ограничения по территориальной принадлежности



Введение комбинированной дистанционной (удаленной) работы без ограничивающих внешних факторов (пандемия и др.) в долгосрочной перспективе:

- Снижение затрат на обслуживание рабочих мест (электроэнергия, вода, уборка, охрана, транспорт)
- Снижение затрат на аренду помещения (заключение договоров на менее дорогостоящее помещение, необходимы дополнительные расчеты и детальная проработка вопроса)
- Решение социальных вопросов работников.





Спасибо за внимание!

Контактная информация:

410056, г. Саратов, улица Мичурина, 18/68

Тел.: +7(937)631-55-64

E-mail: nebykovia@sibintek.ru