



АУТСОРСИНГ И АУТСТАФИНГ ПЕРСОНАЛА ДЛЯ СЛУЖБЫ SERVICE DESK

Услуги по подбору, обучению рабочих групп операторов и инженеров службы Service Desk, а также формированию запасного состава кандидатов.

По оценкам экспертов, службы Service Desk относятся к числу тех подразделений компаний, где наиболее высока текучесть кадров.

В среднем срок работы операторов составляет порядка 8 месяцев, инженеров службы техподдержки – 9-12 месяцев. При этом на поиск и переподготовку подходящего сотрудника в среднем требуется около 30 дней.

В условиях постоянного усложнения корпоративных информационных систем все больше компаний осознают важность создания служб поддержки пользователей, задача которых – обеспечить централизованный прием и регистрацию всех обращений пользователей, а также оперативное устранение возникших проблем. Работа таких служб позволяет обычным сотрудникам компаний, не тратя времени на поиск нужного ИТ-специалиста, получать быстрое решение и консультации.

Организация службы Service Desk начинается с принятия решения по ключевому вопросу – создавать такую службу самостоятельно или воспользоваться услугами аутсорсинга. Самостоятельная реализация проекта по организации службы Service Desk неизбежно приводит компанию к необходимости решения проблем, связанных с оборудованием, программным обеспечением и, самое главное, управлением персоналом службы.

По оценкам экспертов, эффективность работы ИТ-департамента компании во многом зависит не только от того, насколько четко определены бизнес-процессы поддержки пользователей, но и от правильного подбора персонала: операторов, принимающих заявки пользователей, и инженеров, ответственных за выполнение заявок. При этом весь комплекс мероприятий по подбору, найму, обучению, замене сотрудников требует существенных ресурсов и административных расходов.

Центр "Персоналити" компании АйТи предлагает услуги аутсорсинга персонала служб Service Desk. Специалисты Центра "Персоналити" оказывают **весь комплекс услуг по обеспечению служб Service Desk операторами и инженерами**, а именно:

- отбор и наем сотрудников в Москве и регионах РФ
- обучение и переподготовка специалистов
- формирование запасного состава сотрудников и оперативная замена в случае необходимости
- вывод специалистов служб технической поддержки пользователей за штат заказчика и оформление в компании АйТи (аутстаффинг персонала)

Реализация данного комплекса услуг обеспечивает снижение текучести кадров, минимизацию рисков при увольнении сотрудников, оптимизацию расходов на обучение и ввод в команду новых специалистов.

Отбор и наем специалистов в Москве и регионах РФ

Специалисты Центра "Персоналити" компании АйТи используют проверенную технологию поиска и отбора сотрудников различной квалификации для служб Service Desk. В штате Центра работают высокопрофессиональные психологи и эксперты в области оценки, мотивации и развития персонала.

Работы по подбору и подготовке специалистов включают:

- составление профиля успешного кандидата исходя из требований заказчика
- проведение отбора персонала, профессиональное и личностное тестирование кандидатов
- организацию assessment-центра, позволяющего оценить персонал на основании использования методики моделирования ключевых моментов деятельности оцениваемого для выявления имеющихся у него профессионально значимых качеств
- разработку мотивационных схем для подобранных специалистов служб Service Desk

Центр “Персоналити”

- комплекс мер по увеличению производительности труда
- проведение командообразующих мероприятий
- формирование основного и запасного состава сотрудников

При подборе кандидатов специалисты Центра “Персоналити” АйТи предоставляют заказчику возможность выбора сотрудников: предлагаемый состав кандидатов традиционно превышает требуемое количество персонала на 30%.

По желанию заказчика его представители могут принять участие в процессе отбора и оценки кандидатов.

Обеспечивать предоставление всего комплекса услуг аутсорсинга персонала в регионах компании АйТи позволяет широкая сеть филиалов в 19 крупнейших городах России, Украины, Казахстана.

Обучение и переподготовка операторов и инженеров служб Service Desk

Центр “Персоналити” осуществляет обучение и переподготовку специалистов для служб Service Desk на базе Академии АйТи, входящей в группу компаний АйТи. Академия АйТи является крупнейшим в России центром авторизованного обучения, имеет самую широкую линейку курсов и самую разветвленную сеть филиалов в России и странах СНГ.

Используемые специалистами Центра “Персоналити” программы обучения и переподготовки операторов и инженеров служб техподдержки предусматривают:

- составление как индивидуальных, так и групповых планов обучения сотрудников
- разработку, в случае необходимости, специализированных учебных курсов
- проведение тренингов по навыкам взаимоотношений с клиентами, навыкам решения конфликтных ситуаций и проч.
- предоставление заказчику отчета о проведенном обучении, а также организацию повторного собеседования с кандидатом по результатам обучения
- организацию обучения для новых сотрудников и курсы повышения квалификации для действующих специалистов
- проведение мотивационных конкурсов и программ

Формирование запасного состава сотрудников и оперативная замена в случае необходимости

Оказывая услуги аутсорсинга персонала, специалисты Центра “Персоналити” компании АйТи гарантируют формирование и поддержание запасной группы операторов и инженеров. Таким образом, в любой момент при выходе из проекта уже работающего сотрудника специалисты Центра “Персоналити” в течение нескольких дней осуществляют его оперативную замену. Это позволяет существенно минимизировать риски при болезни или увольнении сотрудников и практически нивелировать эффект текучести кадров.

Группа запасных специалистов формируется при подборе основного состава персонала. Запасной состав кандидатов также проходит обучение и готов в любое время приступить к работе. Информация о составе кандидатов в запасной группе всегда является открытой для представителей заказчика.

Вывод специалистов служб Service Desk за штат заказчика и оформление в компании АйТи (аутстаффинг персонала)

Центр “Персоналити” компании АйТи предоставляет услуги по аутстаффингу персонала, т.е. выводу сотрудников за штат компании-заказчика. При этом специалисты службы Service Desk заказчика оформляются в штат компании АйТи. Специалисты Центра “Персоналити” обеспечивают открытие банковского счета и оформление банковской карты для данных сотрудников, расчет и начисление заработной платы, выплату предусмотренных законодательством налогов, оплату больничных листов, расчет и начисление премий и бонусов, предусмотренных по договору с заказчиком.

Вывод специалистов службы технической поддержки за штат позволяет компании-заказчику существенно минимизировать расходы на оформление сотрудников и расчет заработной платы, а также снять с себя возможные юридические риски при увольнении или сокращении сотрудников.

Компания АйТи: 117218, Москва, ул. Кржижановского, 29/2, (а/я 116), тел.: (495) 974 7979, 974 7980, 127 9010, факс: (495) 974 7990, 129 1275, e-mail: info@it.ru, www.it.ru

Представительства: Волгоград: (8442) 26 5179, Екатеринбург: (343) 378 3340, Иркутск: (3952) 25 8302, Казань: (843) 525 4060, Краснодар: (861) 255 0088, Красноярск: (3912) 59 1195, Н. Новгород: (8312) 61 9184, Новосибирск: (383) 335 6702, Омск: (3812) 23 3786, Пермь: (342) 248 6585, Ростов-на-Дону: (863) 227 3102, Самара: (846) 277 9191, С.-Петербург: (812) 326 4588, Тюмень: (3452) 39 9160, Уфа: (3472) 25 3853, Хабаровск: (4212) 32 9408, Челябинск: (3512) 66 4639, Алматы: (3272) 50 8034, Киев: (38044) 496 7739

Компания АйТи

Ведущий российский системный интегратор – компания АйТи, образованная в 1990 году, являет собой пример успешной, стабильно развивающейся отечественной компании, предоставляющей своим заказчикам полный спектр услуг по созданию корпоративных информационных систем и их сопровождению на всем протяжении жизненного цикла.

Основные направления деятельности

- Управленческий и ИТ-консалтинг
- Системы автоматизации управления предприятием
- Инфраструктура информационных систем
- Системы информационной и технической безопасности
- Обучение в сфере ИТ и менеджмента
- Поддержка и сопровождение информационных систем

Торговые марки

Компания АйТи и ее дочерние фирмы являются разработчиками и производителями целого ряда высокотехнологичных продуктов, прочно занимающих первые места в своих сегментах ИТ-рынка. В их числе:

- система управления персоналом БОСС-Кадровик
- система документационного обеспечения управления БОСС-Референт
- технология создания электронных платежных систем на основе смарт-карт АйТи-Кард
- система комплексной автоматизации автозаправочных комплексов АйТи-Ойл
- структурированная кабельная система АйТи-СКС

Центр “Персоналити”

Центр “Персоналити” был создан компанией АйТи в 2004 году. Основным направлением деятельности Центра является аутсорсинг проектных групп и ИТ-специалистов разного уровня квалификации.

Центр “Персоналити” длительное время сотрудничает с такими ведущими российскими вузами, как МГУ, МИФИ, МФТИ, АНХ и многие другие. Это позволяет привлекать к участию в проектах талантливых молодых специалистов.

На сегодняшний день Центром “Персоналити” реализовано несколько десятков проектов. При этом задачи, ставившиеся перед проектными командами, были весьма разнообразными – от организации переезда более 1500 сотрудников крупного нефтяного холдинга в новое здание до аутсорсинга операторов службы технической поддержки пользователей ИТ-системы западного производителя пищевой продукции. Наиболее масштабные проекты, в которых принимали участие предоставляемые Центром специалисты, связаны с внедрением и тиражированием ERP-систем. В настоящее время подобные проекты выполняются в нескольких крупных российских компаниях.

Группа компаний АйТи

Группа компаний АйТи, помимо системного интегратора, включает в себя дочерние фирмы “БОСС.Кадровые системы”, “Аплана”, “Академия АйТи”, “Мобико”. Все предприятия группы компаний работают в сфере информационных технологий и консалтинга.