



BE CLEVER

корпоративный журнал

№12/декабрь 2021

*Тема номера:
Аутсорсинг.
Готовность рынка и компаний*

BE 2022

Читайте в номере:

*Сегодня одним из самых ценных ресурсов является время сотрудников.
Но как потратить его самым эффективным образом для бизнеса?
Делегировать!*

3

Хочешь сделать хорошо?
Выбирай аутсорсинг

8

Тренды
ИТ-аутсорсинга

32

Что такое эмоциональное
выгорание?

Технологично. Экономично. Экологично.

СОДЕРЖАНИЕ:

- 3 *Слово руководителя*
- 8 *Тренды ИТ-аутсорсинга*
- 13 *Кейсы наших клиентов*
- 17 *Мнение экспертов. Заказчики*
- 22 *Мнение экспертов. ГК Clever bros.*
- 24 *Анонс новых продуктов*
- 29 *Наши продукты*
- 32 *Эмоциональное выгорание*
- 39 *Обзор материнских плат*
- 40 *Эко-проект*
- 43 *Новости ГК Clever bros.*
- 45 *Путешествия*

3



8



22



40



Слово руководителя

Хочешь сделать хорошо?

Выбирай: сделать самому или отдать на аутсорсинг?

Сегодня одним из самых ценных ресурсов компании является время сотрудников. Но как потратить его самым эффективным образом для бизнеса? Делегировать!

Задачи по печати, обслуживанию ИТ-инфраструктуры, бухгалтерские и юридические вопросы – все можно смело отдать на аутсорсинг.

Интервью об аутсорсинге и его перспективах с руководителем ГК Clever bros. Игорем Логиновым.

- Игорь Александрович, аутсорсинг в России свое распространение получил позже, чем в США и Европе. Примеры BMW, General Motors, Kodak демонстрируют нам конкретные цифры экономии с аутсорсингом до 4 млрд. долларов в год. Почему мы так долго перенимали опыт?

- В России довольно сильна история «если хочешь сделать хорошо, сделай это сам». Она зашита на уровне очень древнего генетического кода. Но тем не менее, с таким личным убеждением можно аргументированно поспорить! И одним из аргументов как раз является пример General Motors про экономию в 4 млрд. Безусловно, я могу подвергнуть сомнению, из чего сложилась именно такая цифра, и как они считали. Но это не важно, главное – начали считать, увидели положительную динамику, оценили возможности аутсорсинга. А другие компании переняли их опыт, раньше или позже.

- Какое сложилось отношение к аутсорсингу у Вас?

- О преимуществах аутсорсинга я писал курсовую работу в далёком 2004 году и с тех пор являюсь убежденным сторонником услуги. Спустя 17 лет я еще большей уверенностью могу сказать, что аутсорсинг имеет значительно больше плюсов, чем минусов.

В нашей организации история знакомства с аутсорсингом началась с юридического консалтинга. Не в каждой компании был свой юрист, и уж тем более юридический отдел, и у нас в том числе его не было. А решать приходилось широкий спектр вопросов в юриспруденции. Поэтому найти специалиста «на все руки» в штат было крайне тяжело, и мы стали обращаться по вопросам судебных разбирательств, истребования долгов, формирования договорной базы в аутсорсинговые компании, у которых имелись все перечисленные компетенции.

После юридического аутсорсинга, мы столкнулись с аутсорсингом в бухгалтерии, маркетинге, печати, ИТ и других сферах. Запросы росли, потребности в инцидентных и регулярных услугах компаний-аутсорсеров возникали все чаще, и, соответственно, мы видели больше таких предложений на рынке.

На мой взгляд, аутсорсинговые компании на данный момент не используют свой потенциал по максимуму, им есть куда развиваться и расти.



От редакции

Двенадцатый номер Be Clever мы посвятили аутсорсингу во всех его проявлениях.

В России уже накоплен достаточно большой опыт, чтобы дать частную и общую оценку этой части взаимодействия между поставщиками и заказчиками.

Для полноты картины, и чтобы не быть голословными, мы сделали экскурс в историю возникновения этого явления, поговорили с нашими экспертами: клиентами и сотрудниками компании.

О каком аутсорсинге пойдет речь? Конечно же в первую очередь о таких направлениях как обслуживание ИТ-инфраструктуры и печати, как ее части – о наших сильных сторонах.

Рассмотрели важный вопрос – кто в компаниях является движущей силой при принятии решения о передаче на аутсорсинг, кто ведет эти проекты с обеих сторон, как важно не ошибиться в своих решениях.

И еще – как связано профессиональное выгорание сотрудников с аутсорсингом?

Нам кажется, напрямую: аутсорсинг помогает не перегружать специалистов избыточными, мелкими, рутинными задачами – дать им свободу для профессионального развития и наилучшего применения своих знаний.

Об этом и пойдет речь в Be Clever №12.

И конечно, мы поздравляем всех с наступающим Новым годом!

- В чем кроются опасения заказчиков аутсорсинга?

- Страшно начать. Это же как осуществить переезд офиса или договориться о смене поставщика и подрядчика, или начать сотрудничать с новым клиентом. С одной стороны – всегда «хочется», с другой – всегда «колется».

- А мы можем развеять страхи и рассказать, что и на каком жизненном этапе можно передавать? А что ни в коем случае нельзя?

- Я бы исходил из того, что компания может спокойно передавать на аутсорсинг все задачи за рамками своих ключевых компетенций, на чем не сконцентрирован сам бизнес организации и что не приносит ему прибыли. То есть можно отдать все косвенные функции, но ни в коем случае не основные или гарантирующие безопасность компании.



Компания может спокойно передавать на аутсорсинг все задачи за рамками своих ключевых компетенций, на чем не сконцентрирован сам бизнес организации и что не приносит ему прибыли. То есть можно отдать все косвенные функции, но ни в коем случае не основные или гарантирующие безопасность компании

Сразу возникает вопрос, а что является основными функциями в организации, поэтому расскажу на нашем примере. Для нас основными выступают производственная функция (но у нее есть косвенные – бухгалтерская, юридическая, поддержка ИТ-инфраструктуры) и функция продаж (но здесь также можно отдать на аутсорс колл-центр, функции маркетинга и пиара). И не забываем про безопасность, даже в юридической сфере мы с легкостью отдадим регистрацию фирм, коррекцию уставов, взаимодействие с ФНС по рутинным вопросам, но некоторые вопросы предпочтем решать внутренними силами.

Иногда из компании уходит ключевой сотрудник, и вместо того, чтобы искать нового, можно отдать функцию на аутсорсинг и закрыть этот вопрос для организации уже навсегда, закрепив все условия и нюансы в договоре с компанией-аутсорсером. Даже если подрядчик уйдет, то найти им компетентную замену не составит большого труда – как оператора связи поменять, а еще 10 лет назад себе такое трудно было представить.

- Как убедить руководителей, что это выгодно?

- Для начала любой бизнес нужно убедить, что функцию можно отдать и что это будет целесообразно. В России готовы отдавать свои задачи только тогда, когда понимают, что могут сэкономить. Но важно понимать, что экономия за счет аутсорсинга достигается не в моменте, а в длительной перспективе. Обратите внимание, что специалисты в General Motors посчитали свою выгоду спустя несколько лет.

Также у нас готовы отдать прямые затраты, но не считают косвенные – на обеспечение и содержание рабочих мест, ФОТ, налоги по фондам оплаты труда и на имущество и т.п. Аутсорсинг же заметен при эффекте масштаба, потому что компания-аутсорсер

обслуживает множество других фирм и решает для них комплекс задач, она экономит свои средства и за счет этой экономии зарабатывает, но при этом снижает затраты у заказчика. А главное, компания-аутсорсер повышает уровень сервиса и культуры и дает заказчику намного больше, чем это можно посчитать в прямой зависимости «доходы/расходы».



В целом же аутсорсинг дает возможность бизнесу сконцентрироваться на самом главном – на своей ключевой компетенции!

В целом же аутсорсинг дает возможность бизнесу сконцентрироваться на самом главном – на своей ключевой компетенции! Компания-аутсорсер будет выполнять работы согласно своей компетенции, заказчик – своей.

- Где взять профессионалов?

- Можно запустить поиск на Яндекс и Google или пойти к друзьям / партнерам по бизнесу за советом. Безусловно, было бы отлично, если бы существовала единая база аутсорсеров. Но так как такого инструмента пока нет, приходится искать самостоятельно. Главным критерием при выборе аутсорсера, на мой взгляд, должны быть кейсы по отработанным проектам. И в случае, если цена покажется вам завышенной, вы всегда можете провести конкурс.

- Какую ответственность несут аутсорсеры? Как контролировать работу аутсорсинговой компании?

- При помощи договора, в котором будет прописан уровень ожидаемого сервиса. Составить его можно, воспользовавшись сложившимися стандартами в отрасли. Возьмите несколько договоров для примера, оцените их и разработайте свой. Например, к нам периодически приходят запросы от клиентов, для которых критично, чтобы инцидент закрывался за 20 минут. А мы знаем, что это нереально в каждом случае. Мы обсуждаем с клиентом и выясняем, на каких именно участках действительно критично, когда инцидент не решается за 20 минут, а где такая срочность ничего не дает заказчику, просто звучит красиво в SLA. Если каждую задачу нужно выполнить быстро, то либо это обойдется клиенту дорого, либо будет выполнено некачественно, а бывает и «два в одном» в плохом смысле. Поэтому мы с заказчиком выявляем ключевые временные показатели, обозначаем насколько они целесообразны с точки зрения затрат и прописываем их в договоре. И далее находим решение. Это может быть сотрудник присутствия или ближайшей локации, партнеры на месте.



Сервис от аутсорсера должен выполняться в ключе «предоставить сервис», а не только «как срубить бабла»

Договор – это гарантия и для заказчика, и для исполнителя. Мы знаем, чего от нас ждет заказчик, он знает, что мы обязаны ему предоставить. И между аутсорсером и заказчиком должны быть установленные доверительные и уважительные отношения. Нередко в России мы видим обратное, и в этом кроется еще одна причина, почему аутсорсинг не так быстро развивался у нас в стране. Сервис от аутсорсера должен выполняться в ключе «предоставить сервис», а не только «как срубить бабла».

- Какие функции в ГК Clever bros. передаются на аутсорсинг и почему?

- Долгое время мы отдавали на аутсорсинг функцию ИТ, пока она не стала частью нашего собственного бизнеса. Это естественно, так как мы двигались в этом направлении.

Юридическую функцию – юридическое сопровождение, рутинные задачи, связанные с регистрацией и перерегистрацией фирм и другие подобные вопросы – мы отдали практически в полном объеме разным подрядчикам. Программное обеспече-

ние для нас пишут подрядчики, так как они обладают огромным пулом информации, чтобы создать программу под запросы и особенности нашего бизнеса. Тем же подрядчикам в свое время мы доверили строительство IP-телефонии.

Ну и по части маркетинга – создание сайтов и лендингов, глубокое исследование рынка, настройку контекстной рекламы – все мы отдали на аутсорс. Каждый раз разрабатывать и развивать эту функцию внутри компании, наращивать компетенции, оплачивать полный рабочий день сотрудникам, занятым на 20-50% своей мощности, обходилось бы нам дороже, чем отдать второстепенную функцию профессионалам. За нами остается постановка задач и контроль их выполнения.

- И последний вопрос, как вы видите развитие аутсорсинга в России?

- Движение вверх по экспоненте. Все больше и больше будет отдаваться на аутсорсинг, и для этого есть определенные причины.

Во-первых, наш мир становится более многогранным и сложным: разобраться в нем, принять правильное решение и найти подходящих сотрудников для внутреннего исполнения становится все труднее.

Во-вторых, узкая специализация задач является ключевым двигателем развития аутсорсинга. Аутсорсер может решить маленькую, большую или комплекс маленьких и больших задач узкой направленности и специфики.



Узкая специализация задач является ключевым двигателем развития аутсорсинга. Аутсорсер может решить маленькую, большую или комплекс маленьких и больших задач узкой направленности и специфики

Во-третьих, аутсорсинговая компания может являться хорошим надежным консультантом по вопросам, которые для заказчика являются не ключевыми, но все равно важными. Я верю в расцвет аутсорсинга.

Группа компаний Clever bros. отдает свои косвенные функции подрядчикам, попробуйте и вы, чтобы составить свое мнение об услуге и рассказать о ее преимуществах другим!

- Благодарю за содержательные ответы!

- Благодарю за интересные вопросы!

Интервью брала А. Погожева.

Опыт других стран и компании-пионеры в аутсорсинге

США

Самая развитая страна по вопросу использования аутсорсинга – США. В Соединенных Штатах аутсорсинг получил свое развитие в 1930-х годах в автомобильной промышленности в период противостояния Ford и General Motors.

В 1923 году во главе General Motors встал Альфред Слоун, и его основной задачей стало вернуть компании былое величие. Он предложил систему аутсорсинга – узкопрофильные производства и система управления передаются в руки специализированных организаций. За 2,5 млн долларов в General Motors была внедрена уникальная на тот момент система SSC или Единый центр обслуживания. Основная сумма ушла на приобретение старейшего в США провайдера Electronic Data System (EDS), занимавшегося полным комплексом услуг по созданию, поддержке и обслуживанию корпоративных информационных систем.

В результате данного внедрения Альфреду Слоуну удалось не только догнать, но и значительно обогнать своего конкурента Ford. Позже в американская компания тоже пришла к этой модели бизнеса, но решительное лидерство уже было утрачено.

Экономия Electronic Data System для General Motors более 4 млрд. долларов в год, взяв на себя сопровождение всех информационных потоков корпорации. Согласно данным Американского Института аутсорсинга, 89% предприятий в США делегируют свои бизнес-функции внешним поставщикам услуг. Лидируют в списке аутсорсинг IT-инфраструктуры, call-центры и аутсорсинг бухгалтерских услуг.

Европа

Но США не единственная страна, которая оценила аутсорсинг. Принято считать, что наравне с Соединенными Штатами юридические компании Великобритании стали оказывать консультации и услуги для своих партнеров. Сложная система правосудия, основанная на прецедентах, позволила применить аутсорсинг, так как требовалось привлечение высококвалифицированных специалистов.

Классический пример можно также найти в автомобильной промышленности. Около 30% комплектующих немецкий производитель BMW поставлял английской компании Rolls Royce.

Согласно данным Eurostat, на сегодняшний день в Германии 87% предприятий применяют аутсорсинг, во Франции – 88%, в Лихтенштейне – 94%. В среднем по Европе к аутсорсингу прибегают 83% компаний.

Япония

В стране Восходящего солнца аутсорсинг активно используют для обучения персонала, управления системами информации, бухгалтерских расчетов, научных исследований и во многих других сферах. Аутсорсинг занимает в Японии от 30 до 40% оборота персонала.

Россия

Идея аутсорсинга не нова для России. В СССР существовали тресты столовых – объединения отдельных компаний, которые обеспечивали питания на советских предприятиях. Но современные формы аутсорсинг приобрел только после распада СССР с переходом на рыночную экономику в 1990-е годы.

Сначала это были частные охранные и рекламные агентства. С конца 90-х стали востребованы заказы на разработку сайтов, информационное и техническое сопровождение компаний. На сегодняшний день услуги аутсорсеров есть во многих нишах – в строительстве, клининге, юриспруденции, бухгалтерии, медицине, промышленности и конечно в PR, маркетинге, HR и IT.

Согласно результатам опроса, проведенного среди руководства российских компаний, 58% респондентов считают, что аутсорсинг пока не имеет достаточного развития в России. Но более 80% руководителей отечественных предприятий намерены использовать аутсорсинг в ближайшее время или в среднесрочной перспективе.

Популярность ИТ-аутсорсинга и формирование внешних ИТ-отделов

Компании все чаще начинают передавать аутсорсерам функции своих ИТ-отделов для обеспечения инфраструктуры офисов.

Во-первых, в условиях современной экономики все больше организаций превращается в ИТ-компании. Здесь примеры банков, таксопарков, сервисных компаний.

Во-вторых, по мере развития цифровой трансформации и digital-процессов роль ИТ-отдела в компаниях возрастает. На первое место выходит желание фокусироваться на вопросах развития и профильных задачах бизнеса, которые приносят прибыль и престиж.

А значит нужно освободить ИТ-отделы для создания стратегий, сервисов будущего, необходимых для обеспечения деятельности компании.

Таким образом, все технические задачи по ИТ активно передают на аутсорсинг, и специализированные компании становятся «внешними ИТ-отделами». А компании приобретают надежность и гибкость своего бизнеса.



Тренды ИТ-аутсорсинга

Интервью с коммерческим директором ГК Clever bros. Денисом Звонаревым.

- Денис, ты курируешь направление ИТ-аутсорсинг в компании, проводишь десятки переговоров в неделю и держишь руку на пульсе, постоянно оценивая рынок. Расскажи, какие запросы сейчас актуальны для заказчиков?

- Прежде всего хочу отметить, что сегодня мир переходит к модели Sharing Economy. Она подразумевает переход от приобретения товаров или услуг к аренде или обмену. И количество компаний, которые хотят, чтобы им был предоставлен сервис в виде ИТ-аутсорсинга, возрастает. Чтобы мы все отталкивались от одного понимания, напомню, что аутсорсинг – это передача определенных функций или видов деятельности в рамках компании стороннему подрядчику. Ключевым моментом является, что делегируется какая-то определенная задача или функция.



Сегодня мир переходит к модели Sharing Economy

Если говорить об ИТ-аутсорсинге, это может быть разработка программного обеспечения или мобильного приложения, поддержание работоспособности рабочей корпоративной сети, настройка оборудования, обслуживание рабочих и торговых точек для ритейл-игроков, поддержание ИТ-инфраструктуры крупного объекта значимой городской агломерации (например, стадион «Зенит Арена»), обслуживание или настройка пользовательских систем у государственной компании. Также это может быть аутсорсинг персонала, так называемый аутстаффинг ИТ-специалистов. Но выделить сегодня я хочу самые актуальные запросы от наших клиентов – обслуживание рабочих мест, обслуживание торгового оборудования и аутсорсинг персонала.

- Отлично. Давай остановимся на каждой услуге подробнее. Какие выгоды получает заказчик, отдавая обслуживание рабочих мест на аутсорс?

- От клиентов мы очень часто слышим «нам остро не хватает рабочих рук, все штатные единицы заняты, нужно срочно решить задачу», и обычно эту задачу нужно было решать еще вчера. Сроки у заказчика горят, и желание отдать на аутсорс проблему вполне объяснимо, учитывая огромный дефицит ИТ-специалистов, от которого сейчас страдает в целом вся отрасль. Закрывать потребность во внешних ИТ-специалистах не всегда получается, именно поэтому большинство компаний не только крупных, но и мелких, на сегодняшний день прибегают к обслуживанию рабочих мест.



От клиентов мы очень часто слышим «нам остро не хватает рабочих рук, все штатные единицы заняты, нужно срочно решить задачу», и обычно эту задачу нужно было решать еще вчера

Под обслуживанием рабочих мест мы понимаем передачу всей инфраструктуры офиса – это персональный компьютер, монитор, все подключаемые периферийные устройства (мышь, клавиатура, жесткий диск, карта памяти, гарнитура, микрофон, наушники, колонки), а также многофункциональные устройства и IP-телефония.

Когда компания передает свой парк аутсорсеру, руководство фактически избавляется от головной боли, что где-то что-то не работает. Больше не нужно контролировать, настраивать, обслуживать, покупать новую технику. Компания получает проактивный сервис, подразумевающий собой работу на опережение.

Благодаря накопленному опыту мы знаем пул всех основных нештатных ситуаций, которые могут случиться с тем или иным устройством, и можем с точной уверенностью прогнозировать что, когда и в какой момент может выйти из строя и заблаговременно устранить источник проблемы.

Когда компания передает рабочие места на обслуживание аутсорсеру, она избавляется в принципе от основных проблем user-менеджмента, неправильного использования компьютеров и всех нестандартных ситуаций, которые могут произойти с программным обеспечением. Бизнес может рассчитывать на бесперебойность работы и не теряет деньги.

- Существуют ли у заказчиков опасения по поводу оказания услуги по обслуживанию рабочих мест? Если да, то какие это опасения и чем они обоснованы? Как мы их закрываем?

- Основное опасение заказчика в том, что аутсорсер не справится с какой-либо критичной ситуацией удаленно. Некоторые руководители думают, что обслуживание рабочих мест – это только удаленные системные администраторы, которые не всегда могут восстановить работоспособность компьютера или ПО.

На самом деле обслуживание рабочих мест включает в себя разные уровни сервиса и линии технической поддержки. Важно понимать, речь идет не только об удаленном обслуживании, но и решении нестандартных ситуаций непосредственно на месте.

Когда мы берем объект на обслуживание, мы сначала проводим бесплатный аудит, в рамках которого готовим рекомендации для улучшения эффективности работы инфраструктуры. Мы согласовываем с заказчиком условия работы и всегда подписываем договор с SLA.

В рамках стандартного соглашения существует 3 уровня:

- критичный, где срок реагирования на заявку 15 минут, а срок решения инцидента 4 часа;
- высокий уровень – срок реагирования 30 минут и решение в течение 8 часов;
- средний – срок решения next business day.

Соответственно, когда заказчик понимает, что независимо, в какой точке России находится объект, мы сможем его обслуживать, все опасения уходят.



Когда заказчик понимает, что не зависимо, в какой точке России находится объект, мы сможем его обслуживать, все опасения уходят

- Перейдем к второму популярному направлению – обслуживанию торгового оборудования. Кому нужна эта услуга?

- На сегодняшний день очень востребованная услуга, которая нужна стрит-ритейлу, торговым сетям, магазинам, которые занимаются розничной и оптовой торговлей на территории России. В рамках обслуживания торгового оборудования происходит все по аналогии с обслуживанием рабочих мест. Только к инфраструктуре офиса мы добавляем контрольно-кассовую технику.

В зависимости от формата бизнеса, это могут быть специальные автоматизированные рабочие места, как, например, у X5 Group или Магнита, или просто персональный компьютер с кассой. Все обслуживание идет в рамках 54 ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в РФ».

В ГК Clever bros. мы предоставляем клиентам обслуживание, замену, регистрацию фискальных накопителей, кассовых и денежных ящиков. Помимо этого, мы можем заниматься открытием, закрытием, релокацией торговых точек.

Направление «обслуживание торгового оборудования» сейчас востребовано по ряду причин.

Во-первых, это широкий разброс магазинов в пределах города, макрорегиона или страны. У заказчика часто отсутствует собственный штат инженеров, его не устраивает уровень предоставляемого сервиса или в принципе не всегда хватает ресурсов на обслуживание.

Во-вторых, заказчику нужны руки, которые занимались бы рутинными процессами.

А инженеры и ИТ-специалисты могли бы освободить время для решения задач бизнеса.

В силу того, что мы занимаемся обслуживанием крупных игроков ритейла, таких как X5 Group, Магнит и т.п., мы наработали определенный уровень компетенций и знаний и можем с уверенностью 99,9% решать любые задачи в рамках нашего стандартного SLA.

- Сложился стереотип, что только крупные розничные сети могут себе позволить отдать на аутсорс обслуживание торгового оборудования. Так ли это, или малый бизнес недооценивает предложение?

- Да, все верно, малый бизнес недооценивает предложение. У магазинов, которые находятся в шаговой доступности от дома, такие же потребности, как и у крупных игроков. Поэтому услуга востребована не только для крупного бизнеса, но и для малого бизнеса, который занимается продуктами, товарами народного потребления, алкогольной продукцией. Формат сети может насчитывать от 1 до 5 магазинов, от 5 до 10, от 10 до 30 и т.д. Наша услуга варьируется в ценовом диапазоне для каждого формата. Каждый заказчик найдет для себя оптимальные условия, мы со своей стороны готовы подобрать и разработать дорожную карту реализации проекта индивидуально.

- И наконец, поговорим об актуальном тренде – аутсорсинг персонала. На рынке сейчас множество предложений, которые громко именуется «аутстаффинг». Но что подразумевается под этой услугой на самом деле? Как мы в ГК Clever bros. видим и как реализуем для наших клиентов?

- Мы подразумеваем аутсорсинг персонала так, как это положено законодательством РФ. Но чтобы читателям было проще, давайте я буду говорить об этой услуге в разрезе аутстаффинга ИТ-специалистов.

Аутстаффинг – это тренд, который особенно развивается последние несколько лет. В пользование отдаются как системных администраторов, так и программистов. Мы предоставляем в аренду только системных администраторов, так называемые «руки», которые могут реализовать определенный объем работ.

Чтобы нашим клиентам было удобно выбирать подходящих под их задачи сотрудников, мы выделили 3 типа: специалист технической поддержки, эникейщик, старший системный администратор.

Специалист техподдержки выполняет минимальный набор требований – подключение, обслуживание, настройка компьютеров и ПО.

Системный администратор, которого в ИТ-тусовке называют эникейщик, способен решить сложные нетривиальные задачи. А старший системный администратор занимается выстраиванием верхних уровней ИТ-инфраструктуры. Речь идет о сложном серверном оборудовании, создании ИТ-инфраструктуры в целом, решении задач совместно с ИТ-сотрудниками заказчика.

Набор цен демократичный, для удобства наших клиентов и заказчиков мы решили отталкиваться не от нормо-часов, а от стоимости за день.

- По оценкам 10-15% компаний используют аутстаффинг. За этим трендом будущее?

- Да, конечно! Сейчас в большинстве случаев все переводится на аутсорсинг, а аутстаффинг в ИТ – это аутсорсинг персонала. Он очень удобен для компаний, которые не могут увеличить штатное расписание, ведут коммерческую деятельность в другой стране или на другом конце страны, в команде не хватает специалиста с определенными навыками или персонал требуется на время, под конкретный проект. Мы снова возвращаемся к модели Sharing economy, о которой я говорил в начале интервью.



Аутстаффинг в ИТ – это аутсорсинг персонала

Хочу отметить, что аутстаффинг – это не просто headhunting, это бизнес, и совсем не случайный проект. Аутсорсинг персонала – «не просто отдал специалиста, и дальше это проблема клиента», это в первую очередь подбор специалиста под каждого заказчика.

Специалиста, которого отдают в аренду, прикрепляют по договору к адресу компании-заказчика, он не должен ощущать себя брошенным родной компанией. Поэтому важен определенный уровень корпоративной культуры, правила поведения и моменты взаимодействия. Другими словами, весь груз ответственности за эффективную работу специалиста берет на себя компания-аутсорсер.

- Ну и последний вопрос, как ты думаешь будут ли актуальны эти услуги в рамках ИТ-аутсорсинга и в 2022 году, и через 3-5 лет или мы можем ожидать новых трендов?

- Я могу много говорить о ЦОДах, кибербезопасности, 5G, но боюсь, не хватит полос журнала. Поэтому остановлюсь на другом.

В 2022 году и в дальнейшем на первое место выйдет модель обслуживания клиентов через экосистему.



ГК Clever bros. держит курс на создание экосистемы

Это будет основным трендом и направлением деятельности компаний, предоставляющих услуги как для физических лиц, так и для юридических лиц.

В связи с этим ГК Clever bros. держит курс на создание экосистемы.

Но об этом мы поговорим уже в следующем выпуске!

Интервью брала А. Погожева.



Комментарий Екатерины Немешевой об аутстаффинге

С каждым днем мы все больше сталкиваемся с тем, что требуются ИТ-специалисты на месте присутствия. В сознании многих заказчиков и исполнителей данная услуга автоматически воспринимается как аутстаффинг. Мы решили спросить у исполнительного директора ГК Clever bros. Екатерины Немешевой, что такое аутстаффинг, кто может предоставлять подобные услуги в России, и относится ли предоставление специалиста на месте присутствия к аутстаффингу или все же к аутсорсингу?



Екатерина Немешева

«Если мы дословно переведем слово аутстаффинг, то получим «вывод персонала за штат». Понятие пришло с Запада, а именно из США, где аутстаффинг зародился в 60–70-е годы, а свой расцвет получил ближе к 90-м.

В те годы в США изменился подход к оформлению документов на сотрудников при приеме на работу: более чем на 20% выросли объемы кадровой документации. И те компании, которые не могли себе позволить держать в штате сотрудника, занимающегося HR-направлением и документооборотом, стали первыми прибегать к аутстаффингу. При этом в США уже сложилась практика, что подбор персонала, это исключительно прерогатива кадровых агентств, которые теперь просто расширили пакет своих услуг.

В России аутстаффинг получил свое распространение после кризиса 1998 года, когда западные компании, такие как Henkel, P&G, Xerox, Unilever СНГ вышли на российский рынок. Им необходимо было четко следовать своему штатному расписанию, и они при помощи аутстаффинга получили возможность держать достаточное количество персонала при снижении расходов на его содержание. Первыми в РФ идеи аутстаффинга начали предлагать крупнейшие международные кадровые агентства Manpower и Kelly Services. Затем похожие услуги начали появляться и у российских кадровых агентств, например, «Метрополис».

На сегодняшний день на российском рынке 10-12% компаний прибегают к такому подходу.

И в 2021 изменились требования к юридическим лицам, предлагающим аутстаффинг – это могут быть или кадровые агентства, или компании, аффилированные юридические лица, в составе одного холдинга. Других вариантов по российскому законодательству нет. Причем требования к кадровым агентствам в России достаточно жесткие: уставной капитал такой организации должен начинаться от 1 миллиона, и обязательной является аккредитация от Центра занятости.

В ГК Clever bros. мы предлагаем аутсорсинг персонала, это вполне нормальное явление для сферы ИТ. Мы не «сдаем в аренду» персонал для выполнения конкретной работы, а предоставляем специалистов только в составе услуги по обслуживанию. Главный посыл здесь, что между организациями заключается договор, в рамках которого заказчик может запросить на точку присутствия инженера аутсорсинговой компании. С таким инженером мы в трудовом договоре прописываем, что адрес, по которому он будет находиться – это адрес компании, с которой мы работаем. И именно поэтому я считаю правильным называть данную услугу не аутстаффинг, а аутсорсинг персонала.



Кейсы наших клиентов

Кейсы о сотрудничестве с нашими постоянными клиентами рассказывает коммерческий директор ГК Clever bros. Денис Звонарев.

Экстраординарный подход помог найти решение для сложного случая при ремонте ноутбуков

Кейс от клиента АО «Россельхозбанк»

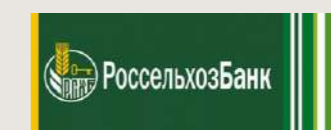
«Россельхозбанк – наш постоянный клиент, с которым мы более 5 лет сотрудничаем по услуге восстановления картриджей и ремонту печатающей техники. В феврале 2021 года мы одержали победу в конкурсе на обслуживание рабочих мест и в марте приступили к обслуживанию ноутбуков, моноблоков, профессиональных планшетов в Москве и Петрозаводске.

Достаточно быстро обнаружили, что срок службы техники, которая должна обслуживаться по контракту, давно истек. Получив партию ноутбуков, мы столкнулись с отсутствием запасных частей для матриц экрана, материнских плат, клавиатур, тачпадов, корпусов и других деталей. Ноутбуки были марки HP, поэтому мы обратились в представительство компании в России для уточнения информации и получили ответ, что данных запчастей в наличии нет. Также мы провели серию переговоров с сервисными центрами в Москве, но везде слышали один совет: «Такую технику проще выкинуть и приобрести новую».

Так как мы любим сложные задачи и считаем, что одна из наших основных компетенций – нестандартный подход, решение мы все же нашли.

Мы выделили специалиста на поиск запасных частей на форумах и иностранных сайтах, таких как AliExpress, eBay. В итоге необходимые запчасти были найдены в Китае. Для тестирования были приобретены две матрицы и две материнские платы, которые в работе показали себя отлично. На данный момент отремонтирована партия ноутбуков – 45 шт.

Заказчик честно признался, что не ожидал, что мы можем так экстраординарно подойти к решению задачи. В нашу копилку добавился не только еще один положительный отзыв, но и новый опыт».



Отработать 47 заявок на сервисное обслуживание за 3 дня – легко!

Кейс от клиента ООО «Транснефть Надзор»

«В марте 2021 года приняли участие в конкурсе на оказание услуг по сервисному обслуживанию вычислительной техники для ООО «Транснефть Надзор».

ГК Clever bros. победила в конкурсе с последующим заключением долгосрочного контракта, за минимально короткий срок оценив масштаб проекта.

В первый день работы мы получили 47 заявок на сервисное обслуживание вследствие того, что Заказчик долгое время оставался без поддержки от предыдущего поставщика услуг.

Учитывая очень строгий SLA и штрафные санкции в 100 000 рублей за каждый факт нарушения условий договора, необходимо было решить критичные и срочные к исполнению заявки.

Несмотря на широкую географию объектов заказчика и разные часовые пояса, в сжатые сроки был сформирован пул партнеров для обработки заявок.

Все скопившиеся инциденты были отработаны в течение 3-х рабочих дней.

После этого выдохнули и вышли на плановые объемы без резких скачков, стали прогнозировать объемы работ.

За 6 месяцев контракта:

- проведена техническая диагностика оборудования по всем объектам, подготовлено предложение по модернизации текущей инфраструктуры;
- совместно с заказчиком разработана дорожная карта по модернизации оборудования;
- под задачи заказчика подобрано необходимое оборудование и произведены поставки на объекты;
- выполнено более 2000 работ различного уровня сложности.

Заказчик доволен уровнем сервиса, продолжаем работать!»

23 рабочих места, 2 сервера и поддержка программы 1С. Клиент может доверить нам обслуживание любой части ИТ-инфраструктуры

Кейс клиента ЗАО «Деруфа»

«С ЗАО «Деруфа» мы ранее работали по услугам восстановления картриджей и обслуживание печатающей техники. В конце июля 2021 года клиент обратился к нам с вопросом, сможем ли мы взять на обслуживание его офис, который состоит из 23-х рабочих мест и 2-х файловых серверов.

Поставщик услуг, с которым работал клиент на тот момент, его не устраивал. Во-первых, срок реакции на заявку мог занимать несколько дней. Во-вторых, все ключи, пароли и доступы были у подрядчика, и в случае экстренной ситуации сотрудники компании не знали, к кому им обращаться и что делать.

В ходе переговоров был согласован выезд нашего специалиста в офис

ЗАО «Деруфа» в Санкт-Петербурге. Был проведен аудит, в результате которого даны рекомендации, а один из компьютеров восстановлен сразу на месте. Клиент остался доволен и заключил договор с ГК Clever Bros на обслуживание рабочих мест и серверов.

Клиент ранее не работал по соглашению об уровне предоставления сервиса (SLA). Предложили заказчику следующие уровни:

- приоритет «highest» (критичный) – время реакции 30 минут, время устранения инцидента 4 часа;
- приоритет «high» (высокий) – время реакции 30 минут, время устранения инцидента 12 часов;
- приоритет «medium» (средний) – время реакции 30 минут, время устранения инцидента 24 часа (next business day).

Так как в ходе аудита было выявлено, что большая часть компьютеров работает очень медленно, наш специалист ИТ-поддержки рекомендовал заменить 5 системных блоков, 1 монитор, клавиатуру и мышь, поставить новую оперативную память, провести техническое обслуживание системных блоков и очистить систему охлаждения процессоров от пыли. Рассчитан бюджет, согласованы сроки внедрения. Реализация плана идет по графику, одновременно осуществляется текущая поддержка.

Подведем итоги

За время работы по контракту клиент дважды обращался с запросом экстренного выезда в связи с поломкой компьютеров. Специалисты техподдержки Clever Bros устранили инциденты в течение 4-х часов в рамках SLA по критичному уровню.

В результате ИТ-инфраструктура клиента работает без сбоев и остановок процессов в организации. В рамках договора дополнительно взяли на обслуживание бухгалтерскую и управленческую программу 1С».

DERUFA
Topcoat Boutique

Что делать, когда офис остается без ИТ-специалиста и наступает угроза остановки бизнес-процессов?

Кейс от специалиста отдела продаж в Воронеже Корольковой Нины



Нина Королькова

«В июне с нестандартным и интересным запросом к нам обратилась крупная компания в сфере пищевой промышленности, у которой предприятия и офисы в нескольких городах России и за рубежом.

Заказчик открывал новый офис, организовывал срочный переезд топ-менеджеров и руководителей в недоукомплектованную инфраструктуру, и при этом остался без штатного ИТ-специалиста. В сжатые сроки необходимо было предоставить сотрудника с опытом работы и навыками, не имея четкого ТЗ или перечня планируемых работ.

Исходя из накопленного опыта мы понимали, что задача будет творческой с переменными вводными.

В течение 2-х рабочих дней мы предоставили ИТ-специалиста на полный рабочий день, но сразу предупредили заказчика, что это оперативное решение с целью оценить масштаб задачи на месте. Через 2 недели определили масштаб задач: они отличались от привычных рабочих процессов в сфере ИТ. И в следующие два дня мы предоставили клиенту другого ИТ-специалиста более широкого профиля и с большими компетенциями.

Почему мы рассказываем этот кейс? Потому что бизнесу нужна уверенность, что даже в критической ситуации после ухода ИТ-специалиста можно найти решение своей проблемы. Мы знаем варианты решений и всегда поможем!».

8 800 500-23-91

cleverbros.ru

Обслуживание рабочих мест

2400 р.

1 нормо - час

Цены указаны с НДС

Что входит в обслуживание



Восстановление работы компьютерного оборудования.
Очистка ПК от вирусов и фишинговых программ.
Восстановление доступа к общим файловым ресурсам.
Восстановление доступа ПК к локальной сети.



Восстановление и настройка программного обеспечения.
Восстановление данных из резервной копии.



Восстановление работы телефонии.



Восстановление работоспособности сетевого и печатающего оборудования, видеонаблюдения, СКУД
Замена фискального накопителя.



Восстановление работы почтовых служб.

Наши преимущества:



12 | 7



Персональный менеджер



Скорость обработки заявки



Партнерская сеть по всей России



Профессиональные инженеры



Подменное оборудование

Мнение экспертов. Заказчики

Об отношении к аутсорсингу в целом мы попросили рассказать наших клиентов.

Комментарии получились разноплановыми



Николай Николаев, руководитель группы технической поддержки ТС «Гулливвер» и ТС «Победа» (ТРК «Лето»)

- Николай, расскажите, пожалуйста, о Вашем опыте, связанном с аутсорсингом. Какое у Вас в целом отношение: положительное или отрицательное?

- Скорее отрицательное, ввиду низкой компетенции исполнителей. Мы отдаем на обслуживание торговое оборудование, поставщика выбираем на конкурсной основе. И уже не раз сталкиваемся с тем, что не соблюдается SLA, и специалистам не хватает компетенций. Часто слышим такие комментарии – «первый раз видим такое оборудование», «у нас нет инструментов», «у нас нет времени» ... Не говорю, что все подрядчики такие (и с вами мы, например, только начали сотрудничество), но по моему опыту – большинство.

- Что делали в таких случаях: разрывали ли отношения с подрядчиками, которые Вас не устраивали?

- Нет, нам приходилось прибегать к управлению в ручном режиме. Как маленьким детям, мы объясняли сотрудникам компаний: «нажми вот эту кнопку», «возьми этот инструмент», «выполни данную задачу так». Тратили на это огромное количество времени. Парадокс, не находите: ИТ-аутсорсинг, который должен освобождать время, только отнимает его в разы больше?!

- Как Вы выбираете компанию-аутсорсера? Какие критерии являются ключевыми?

- Строгое соблюдение SLA и заявленные компетенции. Нам важно, чтобы подрядчик мог быстро устранить аварийные ситуации, которые напрямую влияют на торговый процесс. Обычно речь идет о поломке

серверов и касс в магазинах. В первом случае магазин продолжит торговать, но многие бизнес-процессы, такие как документооборот, смена цен, прием товара – будут нарушены, что критично для работоспособности. А касса – это вообще инструмент для зарабатывания денег, не работает касса – бизнес теряет доход.

- Что может помочь улучшить ситуацию на рынке ИТ-аутсорсинга? Возможно, другой подход аутсорсера к решению задач?

- Мы пробовали заключать договоры с разными подрядчиками по тем объектам, где нам не нравилось обслуживание. Но ввиду того, что наша организация открывает объекты не только в крупных населенных пунктах, но и в селах и деревнях, смена подрядчика никак не помогала нам. Договор субподряда заключался все-равно с теми же исполнителями. На мой взгляд, пока все работает исключительно в крупных городах, где присутствует достаточно высокая конкуренция, компетенции у непосредственных исполнителей высокие, жестко контролируется выполнение SLA. А вот в малых населенных пунктах, где конкуренции нет, нет и попыток улучшить сервис. Посмотрим, как с задачами справится ваша Партнерская сеть.



На мой взгляд, пока все работает исключительно в крупных городах, где присутствует достаточно высокая конкуренция. А вот в малых населенных пунктах, где конкуренции нет, нет и попыток улучшить сервис.

- Николай, предлагаю вернуться к этому вопросу через полгода! Спасибо за ответы!

Интервью брала А. Погожева.



Поляков Андрей, Менеджер коммерческого отдела ООО «Дип Эпл Про», Издательство Просвещение (Дип Эпл Про)

Рассказать о своем отношении к аутсорсингу и аутстаффингу мы попросили нашего заказчика, компанию ООО «Дип Эпл Про», для которой мы в Санкт-Петербурге обслуживаем на субподряде клиента Издательство Просвещение по аутсорсингу печати. Менеджер коммерческого отдела Поляков Андрей с удовольствием ответил на наши вопросы.



Андрей Поляков

- Расскажите о Вашем опыте, связанном с аутсорсингом. Какое у Вас в целом отношение: положительное или отрицательное?

- Положительное. Мы в Москве предоставляем услуги по аутсорсингу печати, являемся официальным партнером Херох. В целом видим, насколько выгодно воспользоваться услугой по аутсорсингу печати, чем покупать принтеры и картриджи, нанимать отдельно инженера, контролировать и платить зарплаты.

- Как Вы считаете, какие основные требования к выбору компании-аутсорсера? Какие критерии являются ключевыми?

- Официальный представитель вендора, гарантии качества, наличие партнеров.

- Можете рассказать подробнее о Вашем опыте передачи на аутсорс. Возможно, Вы отдаете печать, ИТ, бухгалтерские, юридические, маркетинговые, разработку ПО компаниям-аутсорсерам. Можем остановиться на чем-то одном.

- Нет. Не такой большой объем задач, чтобы отдать их на аутсорс. Сотрудники внутри штата выполняют функции самостоятельно, так экономически целесообразно.

- Как Вы относитесь к аутстаффингу. Предоставляете ли своих инженеров заказчику?

- У нас есть проекты, где инженер закреплен за заказчиком. В офисе заказчика у него собственное рабочее место и пропуск. Но мы не выделяем это в отдельную услугу, считаем дополнительной опцией в рамках аутсорсинга.

- Как Вы видите дальнейшее развитие аутсорсинга в России?

Аутсорсинг будет только развиваться. Все крупные и средние организации рано или поздно поймут, что аутсорсинг печати – это удобнее, экономически выгоднее, целесообразнее, чем самостоятельная организация процесса внутри компании. Европа перешла на услугу уже давно, на свой баланс принтеры не покупают и даже не берут в аренду, а выбирают копияльные контракты, где платят только за отпечатанные копии. Думаю, в России тоже к этому придут.



Главное правильно рассказывать об аутсорсинге, доносить, что заказчики будут получать в итоге

Интервью брала А. Погожева.



Интервью с Константином Купсиком, руководителем службы аутсорсинга «585*Золотой»



Константин Купсик

- Расскажите, пожалуйста о вашем опыте, связанном с аутсорсингом? Какое у Вас в целом отношение к нему: положительное или отрицательное?

- Крайне положительное. Потому что я считаю, что непрофильные функции должны выполнять профильные специалисты.

- Эта Ваша уверенность в аутсорсинге, насколько я понимаю, основывается на личном опыте и опыте компаний, в которых Вы работали?

- Я в аутсорсинге с 2014 года, был руководителем проекта в крупной аутсорсинговой компании, также работал с очень крупными клиентами в различных проектах. Отсюда у меня опыт. В «585*Золотой» уже больше года работаю руководителем аутсорсингового направления.

- Вы отдаете на аутсорсинг только ИТ-направление или все, что можно отдать вообще?

- Да. Все направления, не являющимися профильными для нашего бизнеса.

- Исходя из Вашего опыта, на каком этапе развития у компании может встать вопрос о необходимости передачи части функций сторонней организации или это подходит только для крупного бизнеса?

- Скорее, исходя из вида деятельности компании. Хотя даже для небольших компаний, например, приглашать системного администратора что-то починить в свой небольшой офис из четырех человек, это тоже аутсорсинг.

- На Ваш взгляд в таком случае, не выгоднее ли пригласить своего приятеля отремонтировать компьютер, или это должно быть юридическое лицо?

- Конечно, юридическое лицо, это не приятель. Ответственность перед заказчиком другого порядка.

- Расскажите, пожалуйста, как устроена процедура выбора поставщика на аутсорсинг на примере своей работы?

- В связи с тем, что я работал ранее с большим количеством аутсорсинговых компаний, у меня сложились собственные взгляды на рынок аутсорсинга.

Мы выбираем по ряду критериев: по ценовым показателям, по показателям опыта в специализации, по опыту работы с крупными клиентами и наличию положительных отзывов.

- А является ли при выборе исполнителей ключевым фактором цена, как в 44-ФЗ, или Вы рассматриваете все факторы в совокупности?

- Для нас главное – качество выполняемых работ. На цену, естественно, мы смотрим, это важный показатель. Конечно, совокупность факторов учитываем на конкурсной основе, но для нашего бизнеса в приоритете своевременное и безотказное выполнение заявок. Мы проводим отбор в зависимости от вида выполняемых работ: это или открытые конкурсы, или возможно обращение к уже зарекомендовавшим себя ранее аутсорсинговым компаниям.

- Сталкивались ли Вы с подводными камнями при работе с аутсорсинговыми компаниями? Если да, поделитесь пожалуйста публичным опытом.

- Сталкивались, в принципе, с одной очень важной проблемой – компания, которая приходит работать аутсорсером, не рассчитывает свои силы. Это большая проблема.



Сталкивались, в принципе, с одной очень важной проблемой – компания, которая приходит работать аутсорсером, не рассчитывает свои силы

- Не приходилось ли Вам сталкиваться с таким явлением, как аутсорсинг или аутстаффинг персонала?

- Потребностей в аутстаффинге у нас нет, все это реализуется в рамках проектной деятельности. Но при работе в больших проектах, например, с внедрением какого-либо глобального программного обеспечения, мы понимаем, что нам нужны специалисты компании, которая это будет реализовывать. Они то и работа-

ют у нас в офисе, непосредственно взаимодействуя с нашими коллегами для более успешного внедрения.

- Константин, Вы ранее говорили, что уже 2014 года работаете с аутсорсинговыми проектами. Вы видите большую перспективу развития такого взаимодействия с поставщиками?

- Да, однозначно. Каждая компания должна заниматься своим бизнесом.

- Хотела бы задать еще такой вопрос. При организации аутсорсинга огромная, на мой взгляд, ответственность ложится на плечи непосредственно самих организаторов. Мало объявить конкурс, вы должны на каждом этапе контролировать подрядчика рамками договора и SLA, но и вообще фактически контролировать весь этот процесс? Какими компетенциями надо обладать компании в Вашем лице, чтобы проекты были успешными?

- Это ответственная работа, но она не настолько тяжела, если работать в хорошо слаженной команде.

- Насколько я понимаю, у вас в команде каждый отвечает за свое направление?

- Да. Правильная настройка бизнес-процессов, выделение определенных направлений, т.е. дробление всего ИТ на определенные сервисы, закрепление ответственных за свой сервис, и дальнейший контроль ответственными исполнения подрядчиком своих обязательств.

- А кто в компании, такой крупной, как ваша, является заказчиком аутсорсинга? Это финансовая служба или это высший менеджмент? Кто, как Вам кажется, первый заинтересован в аутсорсинге?

- ИТ и административно-хозяйственные службы.

- А можно чуть подробнее, почему именно они? Это те подразделения, которым надо освободить руки? А финансовый департамент заинтересован и считает экономическую выгоду?

- Я думаю, что на аутсорс все компании переходят с какой-то классической модели, и имеют своих сотрудников на разные функции. В нашей компании также на 1000 магазинов было определенное количество персонала. И перед тем, как внедрять модель аутсорсинга, был произведен расчет, который показал свою экономическую эффективность.

- Вот вы нашли аутсорсеров, которые хорошо справляются со своими задачами. А что стало с персоналом, это же такой болезненный для многих вопрос?

- Да, вопрос болезненный. Но мы каждому сотруднику нашли применение.

- Что бы Вы хотели от себя сказать или пожелать всем?

- И вы и мы движемся в одном направлении увеличения эффективности бизнеса. Поэтому пожелаю нам всем удачи!

- Константин, спасибо большое за интересное интервью. Желаем компании «585*Золотой» и лично Вам больших успехов в наступающем году!

Интервью брала В. Килиминская.



Статус ИТ-службы

О том, почему так важно освободить ИТ-специалистов от маленьких задач и рутины, в которых теряются компетенции, рассуждает руководитель ГК Clever Bros. Игорь Логинов.



Игорь Логинов

Бизнес опирается на «трех слонов» – ИТ-технологии, маркетинг и логистику.

Организации в условиях современной экономики все больше превращаются в ИТ-компании. Этот процесс, начавшись с банков и агрегаторов такси, захватывает все новые сегменты бизнеса. Роль ИТ-службы / отдела / департамента кратно возрастает.

Это становится все более заметным по мере того, как процессы автоматизации и цифровизации организаций становятся более значимыми.

Победа бизнеса и достижение целей зависит от скорости и умения применять новейшие технологии. И здесь для ИТ рутина, как топкое болото. Как в этом болоте организациям развивать свои ИТ-технологии, когда статус у ИТ-отделов не так высок, и приходится решать текущие вопросы, а не заниматься развитием?



Для ИТ рутина, как топкое болото

Беседуя с ИТ-специалистами, я всегда удивляюсь, в хорошем смысле, насколько острым умом и глубокими познаниями обладают ребята. Но только вот тратят они свои силы, способности, таланты на заправку, замену и учет картриджей, обжим проводов, поиск в магазинах и доставку видеокарт.

Помните фильм «Большая игра Слоун», где в самом начале спрашивают:

- Где цифры?

- Они в табличке.

Так и у нас ИТ-специалисты иногда заняты внесением цифр и данных в таблицу.

И меня это возмущает!

Специалистам, безусловно, есть, где применить свой потенциал, но они видят, что это не нужно их организации. К сожалению, так ИТ-отделы теряют свои компетенции, а организация – драйв. Как раз заполнять таблички, менять картриджи, устранять неисправности с сетями, заниматься поиском серверов и компьютеров должны не сотрудники ИТ-службы.



Пора забрать у них маленькие задачки и рутину, в которых «вязнут» компетенции, и поднять статус ИТ-отделов

А что же тогда должны делать ИТ-специалисты и ИТ-директора?

Они должны улучшать процессы, искать новые решения для того, чтобы оптимизировать продажи, производство, администрирование процессов. Ключевая функция ИТ-службы – заставить систему быстро и красиво показать, как выглядит сейчас организация, где у нее слабые места, и какие решения нужно предложить по устранению и улучшению этих проблемных мест.

Исторически в России так сложилось, что в разные времена ИТ-службы решали разные задачи. Но может пора забрать у них маленькие задачки и рутину, в которых «вязнут» компетенции, и поднять статус ИТ-отделов?

Думаю, каждому руководителю, есть над чем подумать здесь!

Мнение экспертов. ГК Clever bros.

В ГК Clever bros. также пользуемся услугами сторонних компаний. Мы пошли этим путем, чтобы освободить своих ведущих специалистов от неспецифических задач или от задач, с которыми быстрее справятся аутсорсеры. Время – деньги.

Как это происходит, зачем нам это надо и нет ли конфликта интересов рассказывают наши специалисты.

Разработка программных решений: почему выгодно отдавать на аутсорсинг

Когда у компании есть надежный партнер по аутсорсингу программного обеспечения, можно одновременно развивать не только свои компетенции, но и партнерские. В качестве примера можно привести нашего стратегического партнера Караби, которому мы доверяем разработку собственной ERP CBA уже более 10 лет. Директор по развитию ГК Clever bros. Елена Матюнина рассказала о том, как строится процесс передачи задач на аутсорс и осуществляется контроль за их выполнением, а также почему выгодно отдавать разработку программных решений подрядчику.

- Елена Владимировна, расскажите, можем ли мы наши отношения с Караби называть аутсорсингом разработки программного обеспечения? Как происходит постановка задач?

- Да, мы можем отнести наше сотрудничество к одному из видов аутсорсинга.

Расскажу, как в нашей компании реализован процесс передачи задач по совершенствованию и развитию нашей корпоративной программы CBA.

Когда мы с Игорем Александровичем Логиновым задумываем какое-то нововведение, как правило, оно связано с автоматизацией существующего бизнес-процесса или внедрением нового бизнес-процесса, мы проговариваем между собой логику процесса и определяем суть. Далее я пишу текстовый документ, так называемое «эссе на тему», где словами описываю цель, логику новой функции. Это еще не ТЗ для программиста, а вводный документ, на основе которого мы проводим совещание в формате онлайн или офлайн с руководителем Караби Валерием Еникеевым.

Мы обсуждаем подробности работы нового процесса в CBA, выстраиваем алгоритм действий пользователей в системе, прорабатываем взаимосвязь с другими БП. По результатам совещания Валерий Еникеев пишет ТЗ для программистов. Оба ТЗ размещаются в Доработки, после чего процесс запускается в работу.

- Как осуществляется функция контроля доработок?

- На каждом этапе доработки присутствует функция контроля. Это необходимо, чтобы сохранить целостность системы. Мы можем поменять на ходу логику нового процесса, если он негативно влияет на другой БП или противоречит уже имеющейся логике. Перед внедрением мы обязательно тестируем новый про-

цесс. И уже после пишем инструкцию, проводим обучение пользователей и отдаем в работу.

- Какие сроки в среднем занимает выполнение одной доработки?

- В первую очередь это всегда зависит от масштабов замысла. Если строим новый блок с нуля, то с момента возникновения идеи до результата может пройти до полугода. Если удастся использовать в качестве основы уже имеющиеся в ПО Carabi блоки, делаем это. Кастомизируем уже имеющиеся решения. Часто получается сделать это силами наших штатных сотрудников поддержки. На сроки выполнения доработок влияют также и другие факторы: загрузка программистов и наших специалистов ИТ-поддержки на текущий момент, новизна идеи, ее востребованность среди сотрудников, заинтересованность хозяина процесса, его активное участие в продвижении доработки и т. д.

- Сфера разработки программного обеспечения – непростая. Какие подводные камни Вы видите при передаче на разработку ПО?

- Конечно, как и у любого процесса, у передачи разработки ПО на аутсорс, есть свои особенности и нюансы. Например, мы можем столкнуться со сложностями, когда разрабатываем новый бизнес-процесс, направленный во внешнюю среду. Когда мы придумали Партнерский портал, на этапе описания техзадания мы предполагали, что нашему контрагенту будет удобно, потому что учитывали свой пользовательский опыт программой. Но по факту мы получили обратную связь от контрагентов: «неудобно, не работает, надо вот так...». Тогда мы перестроили процесс прямо на ходу, уже не на этапе написания кода, а на моменте внедрения.

- Возникает вопрос, насколько аутсорсер должен быть погружен в бизнес-процесс компании?

- Безусловно, наши разработчики за 15 лет сотрудничества погрузились в наши процессы.

Но если говорить о старте работы с аутсорсером, то либо на стороне заказчика, либо на стороне подрядчика должен быть человек, который хорошо понимает желания заказчика и возможности исполнителя. Иногда вопрос решается привлечением стороннего специалиста – куратора проекта, системного аналитика, бизнес-аналитика.

У нас, как вы понимаете из моих ответов, три человека глубоко погружены в процесс – я, Игорь Логинов и Валерий Еникеев. Каждый из нас специалист в своем деле. Действуя сообща, мы всегда находим оптимальные решения как для нашего бизнеса, так и для разработчиков с точки зрения реализации.

- В чем Вы видите выгоду таких партнерств? В сокращении временных, трудовых ресурсов? Не выгоднее ли такие компетенции развивать внутри компании?

- Одна из моих любимых фраз «Договор между двумя юридическими лицами всегда лучше регулирует отношения сторон, чем трудовой договор с сотрудником». С человеком в штате больше рисков: он может заболеть, уйти в декрет, найти другое место работы, переехать, не получить вовремя апгрейд своих знаний, уйти в другую профессию. Знания, инструменты, взаимодействия, сосредоточенные в одних руках, с уходом сотрудника пропадают, и в компании образуется пустота, заполнить которую будет долго, дорого и не на 100% возможно. Да и попробуйте найти такого демиурга, чтобы он на разных языках программирования писал и при этом еще понимал и бухгалтерский учет, и управленческий учет, и производственный процесс, и логистику. Такой специалист будет обходиться компании дороже топовых руководителей. И я считаю, завязка на одного сотрудника для компании неприемлема. В компании не должно быть незаменимых людей, если речь идет не о собственнике бизнеса, конечно.

Еще хочу отметить: бывают всплески в разработке, когда пишутся несколько проектов одновременно, бывают затишья, когда проекты внедряются, и разработка не требуется. В этом случае в штате не нужен человек на постоянной основе, так как это экономически нецелесообразно.

Аутсорсинг в таких случаях оптимальное решение, и мы в ГК Clever bros. выбираем аутсорсинг!



Анонс новых продуктов

СВА X – наш первый шаг к Экосистеме

Директор по развитию Елена Матюнина представила анонс новой версии корпоративной ERP, которая подойдет любому бизнесу.



Елена Матюнина

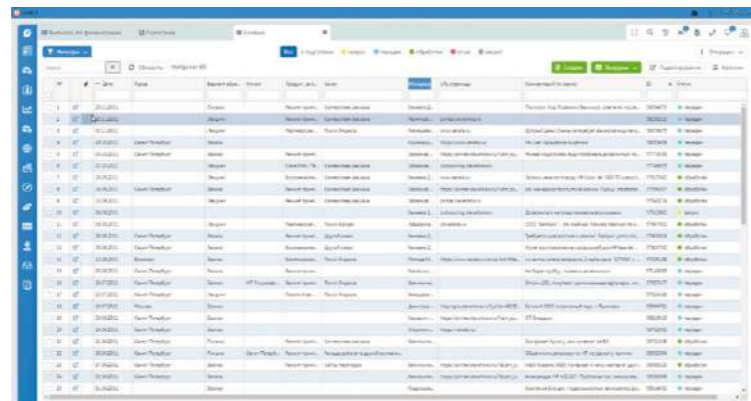
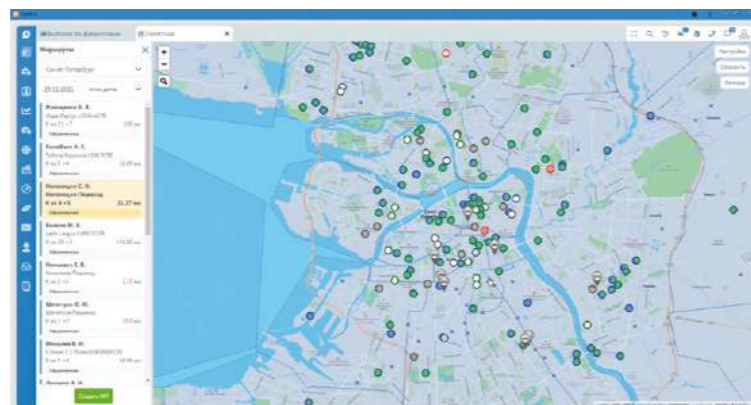
«Мы с радостью и гордостью можем представить вам новую, прогрессивную, универсальную версию нашей корпоративной программы СВА (Clever Bros. Assistant) – СВА X. СВА X объединяет все наши информационные пространства – Партнерский портал, Личный кабинет, Рабочий стол СРKey, Help Desk для пользователей, Service desk, Мобильную логистику для водителей, инженеров, ИТ-специалистов, рабочий стол сотрудников в СВА, B2B портал.

Это выход на новую ступень, когда все наши программные продукты и сервисы интегрируются в одну обширную экосистему, где мы все сможем взаимодействовать в едином информационном поле, получать доступ к любой интересующей нас информации.

ПРЕИМУЩЕСТВА СВА X:

- Высокая скорость бизнес-процессов между всеми пользователями.
- Веб-интерфейс, который позволяет работать из любого места, где есть Интернет. А интернет сегодня есть везде!
- Версия, адаптированная для всех типов устройств (ПК, мобильные телефоны, планшеты).
- Удобный, дружелюбный, интуитивно-понятный интерфейс.

СВА.



Мнение экспертов. ГК Clever Bros.

Бухгалтерия и юридические услуги – отдавать на аутсорсинг или оставлять внутри компании?

Интервью с главным бухгалтером ГК Clever Bros. Ольгой Орловой.



Ольга Орлова

- Ольга, одно из популярных направлений в аутсорсинге – передача отдельных функций бухгалтерии. Мы в ГК Clever Bros. отдаем какие-либо задачи на аутсорс?

- В чистом виде бухгалтерского аутсорса у нас нет. Но мы распределяем обязанности между сотрудниками группы компаний. В частности, мы можем передать или попросить что-то сделать на постоянной или временной основе бухгалтера в Воронеже Елену Князеву. Можем назвать это внутренним аутсорсингом (улыбается).

- Расскажите в целом, какие плюсы и минусы у аутсорсинга бухгалтерии?

- Главный плюс большинство компаний находит в стоимости услуг. Аутсорсинг всегда обойдется дешевле, чем покупать собственную программу, брать сотрудника, оборудовать для него офис и платить зарплату, конечно. Поэтому аутсорсинг бухгалтерских функций отлично подойдет для тех, кто хочет сэкономить.

К минусам относится такой фактор как «только строго в рамках договора» - аутсорсер делает ровно тот набор функций, который прописан в контракте. То есть, если в обязанностях прописано сведение отчетности, то бухгалтер не будет анализировать первичку и предлагать варианты оптимизации или будет, но уже за дополнительную плату.

- Любому бизнесу оптимизация в сфере бухгалтерии нужна на постоянной основе?

- Зависит от того, как часто компании сдают отчетность в Налоговую инспекцию. Но чтобы грамотно и достоверно подготовить отчетность даже раз в квартал, необходимо каждый месяц



Аутсорсинг бухгалтерских функций отлично подойдет для тех, кто хочет сэкономить

получать данные, корректно вводить их, дополнительно перепроверять, и уже на основании ежемесячной работы строить отчет. За неделю до сдачи отчетности подготовиться тяжело, и цена ошибок может быть высокой.

Даже если у вас ИП, но в штате есть сотрудники, необходимо проводить ежемесячную работу. А при упрощенной системе налогообложения, когда декларация сдается один раз в год, стоит помнить, что нельзя взять только обороты по банку. Обязательно нужно помнить об обороте в не денежном эквиваленте, так называемых зачетах в виде векселей, займов. Как правило, эти суммы в банковский отчет в оборот не попадают, и их легко можно упустить.

- Вы бы хотели делегировать аутсорсинговой компании бухгалтерские задачи, если да, то какие?

- Пока бухгалтерский блок мы не готовы делегировать. В нашем штате компетентные специалисты, которые глубоко погружены во все бизнес-процессы компании. Плюс у нас собственная программа Clever Bros. Assistant (ERP СВА), а я не встречала такие случаи, когда бухгалтеры-аутсорсеры работали сразу в двух программах. Как правило, это только одна программа – 1С. И вот сопровождение 1С мы отдали на аутсорсинг.

- Расскажите подробнее о данной услуге, кому нужна и почему мы отдали ее на аутсорс?

- У нас в штате нет своего специалиста по 1С, и мы отдали сопровождение программы на аутсорсинг. У нас отличные подрядчики, которые дорабатывают программу под нас. Конечно, это живой процесс, который не бывает без сбоев, но доработка осуществляется достаточно быстро.

Нам выгодно сотрудничество с компанией-аутсорсером, так как мы платим только за те доработки, которые нам нужны, а вернее за часы, потраченные разработчиками.



У нас в штате нет своего специалиста по 1С, и мы отдали сопровождение программы на аутсорсинг

Если же вам нужны крупные доработки, например, вы пользуетесь ERP 1С, то в этом случае было бы разумнее с финансовой точки зрения взять человека в штат.

- Каким образом осуществляется контроль при передаче бухгалтерских функций на аутсорс? Безопасно ли отдавать их?

- Безопасно, потому что вся работа выполняется по договору, который достаточно жестко все регламентирует. Должен ли быть еще человек, который будет все контролировать и перепроверять? Как правило – нет, руководство доверяет полностью бухгалтеру, который работает в аутсорсинговой компании.

Но иногда еще встречаются попытки отдать ведение бухгалтерии на аутсорс и доплатить бухгалтеру за дополнительный контроль, но повторю, это не распространенный случай.

- Можем ли мы, в свою очередь, оказывать консультационные услуги по бухгалтерии в рамках нашего комплекса аутсорсинговых услуг?

- Можем. Но дело в том, что в сфере бухгалтерии уже большая конкуренция. Плюс многие банки предлагают доступные сервисы, чтобы предприниматели могли вести бухгалтерский учет самостоятельно. Однако автоматический расчет хорошо бы перепроверить: те же возвраты денежных сумм, они не являются доходом, а программа, к сожалению, этого не понимает. Государству хорошо получить дополнительный доход, но думаю, предприниматели не очень довольны этим.

Конечно, банковские сервисы для самостоятельного ведения бухгалтерии постоянно совершенствуются. И кому-то действительно удобно ими пользоваться,

например, если вы оформили себя как самозанятого и теперь можете пробивать чеки. Но я знаю, что доработка системы Банк-клиента часто может обойтись дороже, чем если бы предприниматель купил на долговременный срок базовую версию 1С.

- И давайте поговорим об аутсорсинге в сфере юриспруденции. Что мы отдаем на аутсорс?

- У нас нет в штате собственного юриста, поэтому мы отдаем на аутсорс все важные для нас задачи – это судопроизводство по взысканию дебиторской задолженности и внесение изменений в юридические документы группы компаний (состав учредителей, форма устава, адрес и др.).

- Все ли задачи мы отдаем одной компании или работаем с несколькими подрядчиками?

- Мы работаем с двумя подрядчиками, даже уже с тремя.

- Довольны ли мы качеством оказываемых услуг и продолжим ли пользоваться в дальнейшем? Долго ли работаем?

- По внесению изменений в юридические документы и приведение уставных документов в соответствие законодательству, которое меняется достаточно часто, мы работаем с юристом с 2018 года. Полностью удовлетворены качеством получаемых услуг – всегда все в срок. А также получаем дополнительно консультации по другим вопросам.

По судопроизводству мы работаем с другим юристом, но сейчас подключаем еще одного специалиста, чтобы сравнить цены на услуги и сервис.

Дело в том, что в этой сфере сложно понять, как формируется прайс. Много связано с местом нахождения организации, запросами, величиной корректировок, объемом услуг и «наглостью». Если сравнивать цены на ликвидацию компании – в Москве услуга обойдется 120 000 рублей, в Санкт-Петербурге у нашего юриста – 40 000 рублей.

На что мы не можем повлиять, так это на цены на нотариальное заверение документов. Здесь все строго: такса жесткая и определенная, сэкономить не получится!

- *Ольга, благодарю за содержательное интервью!*

Сопровождение 1С

Руководитель проекта Городилов Павел, ООО «ГСТ сопровождение» 1cgst.ru



Павел Городилов

- Павел, расскажите со своей стороны, является ли сопровождение 1С аутсорсингом?

- Да, конечно. Наша компания занимается предоставлением услуг по внедрению и сопровождению 1С. По сути, мы являемся компанией-аутсорсером. У 1С есть служба поддержки, но ее помощь ограничена приобретенным пакетом. Их служба работает скорее как справочное бюро, специалисты не подключаются к вашей базе.

Мы же решаем задачи, кейсы, инциденты точно. С 2015 года удаленно подключаемся и оказываем поддержку.

- Что Ваша компания предлагает заказчику? От какой головной боли спасает?

- В основном мы работаем с финансовым отделом и бухгалтерией. В первом случае мы решаем вопросы по настройке бюджетов и сбору фактических данных для них.

Для бухгалтерии мы поддерживаем обновления 1С и оказываем помощь в составлении отчетности.



Если бизнес хочет оптимизировать затраты или хотя бы убрать лишние, ему нужно часть функций отдать на аутсорс

- Почему выгоднее отдать сопровождение 1С на аутсорс, а не иметь в штате своего программиста?

- Для большинства компаний держать сотрудника в штате невыгодно. Вопросов по 1С может возникнуть всего на несколько часов в месяц, и экономичнее заплатить специалисту за эти часы, чем оклад за месяц.

- Как Вы видите дальнейшее развитие аутсорсинга в России?

- Аутсорсинг – эффективный инструмент для развития бизнеса. Учитывая то количество времени, которое тратится неэффективно на работе, 168 часов в месяц сотрудник точно честно не отработывает. Да и отказаться от человека в штате не всегда просто, он же часть коллектива. Поэтому, если бизнес хочет оптимизировать затраты или хотя бы убрать лишние, ему нужно часть функций отдать на аутсорс. Тем более что компанию-аутсорсера легче контролировать, ее можно сменить, если не справляется или не хватает ресурсов.

Аутсорсинг для маркетинга

Рассказывает Валерия Килиминская, руководитель отдела маркетинга и развития ГК Clever bros.



Валерия Килиминская

Если рассматривать привлечение сторонних ресурсов для выполнения работ/услуг для маркетинга, то маркетинг, это сплошной аутсорсинг, на мой взгляд. Наряду с цифровизацией всего на свете, маркетинг одна из наиболее часто изменяющихся сущностей человеческой деятельности.

Физически невозможно в рамках одной компании поддерживать на постоянно высоком уровне знания трендов и инструментов маркетинга. Поэтому я часто привлекаю сторонние организации или самозанятых лиц для решения наших задач. Это касается настройки контекстной рекламы, больших проектов в дизайне, глубоких исследований рынка и т. п.

И принцип работы здесь такой: во-первых, это дешевле, чем если бы я брала в отдел маркетинга одного дизайнера, одного директолога, плюс одного маркетолога, веб-администратора, SMM-щика, программиста; во-вторых, эти люди, которые привлекаются нами, постоянно доучиваются в своих направлениях, они работают также и на других заказчиках, у них огромный специфический опыт; в-третьих, они получают вознаграждение за сделанную работу – им не нужны перекуры, перекусы, они используют свою технику, свои коммуникации, сами все это оплачивают. И в итоге мы имеем классно сделанную работу. А если качество исполнения начинает падать, всегда можно поменять специалиста, и они это тоже понимают.

Одно время в интернете мелькали объявления, в которых призывалось уволить отдел маркетинга, а весь маркетинг перевести на аутсорсинг (то же самое, кстати, вижу сейчас с системными администраторами). Лукавая зацепка на желании сэкономить в этом есть, но есть и большое «НО» - кто будет ставить задачи маркетингу на аутсорсе? Ни один вменяемый бизнес так не сделает, ядро маркетинга с постановкой задач, созданием продуктов, аналитикой, с описанием сущности бизнеса должно быть внутри компании.



Ядро маркетинга с постановкой задач, созданием продуктов, аналитикой, с описанием сущности бизнеса должно быть внутри компании

Поэтому приходится искать баланс, при котором сотрудники на аутсорсинге и сотрудники внутри компании гармонично дополняли бы друг друга для достижения синергии.

Наступает момент, когда руководителю надо очень сильно поднапрячься, чтобы найти таких сотрудников, поставить им задачи, контролировать процесс, оценивать результат, считать временные и денежные затраты и доходы, быть всегда в тренде, балансировать и принимать решения. Как раз задачи для менеджмента.

Это, кстати, одно из главных возражений, когда принимают решение о привлечении аутсорсинговых компаний – «мне дольше объяснять кому-то, что надо делать, проще сделать самому или поручить сотрудникам внутри отдела». И опять начинается круговорот рутины в компании, и «не решение» больших задач прикрывается решением множества мелких.

Еще одним «весомым» возражением является желание сохранить сотрудников своего отдела. И здесь тоже скрывается психологический капкан. Чтобы бизнес, в котором или на который ты работаешь, был жизнеспособным, сотрудники должны в нем быть конкурентоспособными профессионалами. Т. е. сегодня ты работаешь внутри компании и тебе уже немного лень и все опостылело, а завтра ты занят тем же делом, но уже как поставщик услуг. И вот ты сразу в тонусе, и заинтересованность в своем доходе напрямую зависит от результатов заказчика. Я могу об этом говорить, потому что была с разных сторон: и как аутсорсер, и как заказчик этих услуг.

К вопросу, почему на Западе аутсорсинг развивается более высокими темпами. Насколько я помню из истории Средних веков, цеховые братства и ремесленные союзы имели огромную силу, и сила эта заключалась в том, что каждый должен заниматься своим делом, оттачивая мастерство и уважать чужую работу. И хотя промышленная революция прошла паровозами и конвейерами по этим союзам, память на генном уровне срабатывает лучше «у них». И деньги, и время считать иностранный бизнес умеет пока лучше нас. Но это мое личное мнение, никого не хочу обидеть.

Наши продукты

Clever Print – оптимальное предложение по организации печати для тех, кто выбирает по цене

Продукт Clever Print от ГК Clever bros. – это покаяние для малого, среднего и крупного бизнеса. Предложение включает быстрый расчёт стоимости копии для любого парка техники, помощь в подборе принтеров и расходных материалов, оптимизацию парка техники. Но выгодно ли оно для бизнеса?



Игорь Логинов

«Тем, кто выбирает по цене, это предложение подходит в первую очередь. Немногие реально умеют посчитать все затраты. Даже для того, кто в теме печати много лет, мы открываем новые знания, не говоря уже о тех, кто занят другими вопросами в организации.

Как правило, большинство считает от цены расходных материалов, но это равносильно тому, что поездки на автомобиле считать по стоимости бензина.

Настройка процесса печати в офисе начинается с покупки принтера, и это самая большая статья расходов на старте. В дальнейшем затраты на принтер составляют от 1 до 90% в стоимости копии, в зависимости от реальной нагрузки на устройство.

Пример: принтер рассчитан на 300 000 копий и стоит 30 000 рублей, из этого расчета цена принтера в стоимости копии получается 10 копеек. При покупке затраты составляют 30 000 рублей единовременно, и в первый год планируется напечатать 10 000 копий – вот уже получаются 3 рубля в копии только в инвестициях. А с Clever Print мы готовы сделать предложение, где цена копии будет 1 рубль, при этом не нужно покупать принтер и думать об его обслуживании, о расходных материалах и т. д.

Возможно, через год ваш бизнес изменится, и вам понадобится другое устройство или аппарат сломается. Мы просто заменим его, вам не придется продавать/утилизировать старый аппарат, выбирать новый, покупать к нему расходные материалы.

Вы также будете платить 1 рубль за копию, а возможно уже и меньше.

Вам все еще кажется, что это дорого?!» - рассказывает Игорь Логинов о сервисе Clever Print.



Как предоставить в аренду 20 дополнительных принтеров и снизить расходы на печать для больницы в целом

Рассказывает специалист отдела продаж Сергей Григорьев

«Детский городской многопрофильный клинический центр высоких медицинских технологий им. К.А. Раухфуса обратился к нам с двумя основными пожеланиями: организовать бесперебойную печать в боксах больницы, где большой поток пациентов, и одновременно оптимизировать затраты на расходные материалы.

Работу начали с аудита существующего парка печатающей техники, чтобы оценить, оптимально ли все работает. Выяснили, что техника, которая стоит в отделении больницы, не справляется с нагрузкой. Закупать необходимые 20 новых аппаратов у заказчика не было возможности, и Медцентр охотно согласился на аренду устройств из продуктовой линейки Clever Print.

Чтобы достичь оптимальной цены копии и снизить затраты на расходные материалы вместе с заказчиком остановились на использовании восстановленных картриджей ТМ «Венета Систем».

В итоге Детский городской многопрофильный клинический центр высоких медицинских технологий им. К.А. Раухфуса использует два тарифа Clever Print: на собственной технике и на предоставленной в аренду, и платит только за отпечатанные копии. Вся техника работает бесперебойно. По условиям договора мы устраняем неисправность аппаратов в течение 8 часов, а если требуется больше времени, предоставляем заказчику принтер с аналогичным функционалом на замену. К тому же, благодаря грамотной расстановке и распределению нагрузки на аппараты, регулярному техническому обслуживанию, печатающая техника ломается редко, а срок службы в целом увеличился».

Если вам нужна бесперебойная и экономичная печать, то лучшее решение – это покопийка Clever Print от ГК Clever Bros.



Как быстро и плавно масштабировать печать в компании с помощью Clever Print?

Кейс от нашего клиента – холдинга «ЭкоНива» в Воронеже



Иван Котов

Рассказывает директор филиала Венета Систем Иван Котов:

«С группой компаний «ЭкоНива» мы сотрудничаем с 2018 года, работаем по комплексному обеспечению бесперебойной печати.

Несмотря на то, что процесс выстроен, не могут не возникать новые задачи, которые нужно решать в сжатые сроки.

Например, в пандемию возник срочный запрос по масштабированию печати в организации. Необходимо было настроить печать более 150 000 листов одновременно, а имеющийся у заказчика парк техники с данной нагрузкой не справлялся.

Мы нашли решение быстро и предложили воспользоваться услугой Clever Print с арендой техники. Предоставили заказчику 4 аппарата HP LaserJet Enterprise 600 M603, цена копии на которых составила 60 копеек. Спустя месяц, когда задачи были закрыты и нагрузка стабилизировалась, в технике необходимость отпала, и мы забрали принтеры обратно.

Вот так просто и плавно можно решать срочные задачи по печати, когда есть готовые решения!».



Как сэкономить время и нервы ИТ-специалисту

Кейс от специалиста по продажам ГК Clever Bros. Сергея Григорьева.



Сергей Григорьев

«В компании «ПРИСС», с которой мы работаем по ремонту и поставке печатающей техники, с первого дня запуска нашего программного обеспечения СРКеу проявили большой интерес к ПО.

Дело в том, что в организации, которая занимает достаточно большое здание на Петроградской стороне, на несколько этажей всего один ИТ-специалист.

Пользователи в строительной компании с принтерами и МФУ на «Вы», и их специалисту нужно постоянно «держат руку на пульсе».

Программа по мониторингу печатающих устройств СРКеу позволяет это делать без суеты: на одном экране у ИТ-специалиста отображаются все локации с аппаратами (их около 50) и состояние расходных материалов. То есть сотрудник всегда в курсе, когда в картридже остается 20% тонера, и авральных ситуаций со звонками «Надо срочно распечатать документ, а принтер не печатает» в ЗАО «ПРИСС» не случается.

Приложение СРКеу значительно экономит время, нервы ИТ-специалисту компании, поэтому недавно пользовательский договор был пролонгирован еще на год».

Советы экспертов

Что такое эмоциональное выгорание

Мы решили рассмотреть вопрос эмоционального выгорания в этом номере про аутсорсинг, так как именно аутсорсинг высвобождает время и разум специалистов и помогает хоть в какой-то мере избежать профессионального выгорания.

С 2019 года профессиональный синдром эмоционального выгорания включен в Международный классификатор болезней, а значит — официально признан фактором, влияющим на состояние здоровья. Поэтому лечить его призывами «собраться» или «просто немного передохнуть» неэффективно.

Определение выгорания в МКБ-11 звучит так: «Эмоциональное выгорание — это синдром, признаваемый результатом хронического стресса на рабочем месте, который не был успешно преодолен». Важно, что выгорание происходит исключительно в профессиональном контексте, вне зависимости от опыта в других сферах жизни.



Лечить его призывами «собраться» или «просто немного передохнуть» неэффективно

Чем это опасно

Согласно исследованию Института Гэллага, сотрудники, испытывающие профессиональное выгорание, чаще обращаются за медицинской помощью.

63% из них с большей вероятностью берут больничный. Они в два раза реже обсуждают с руководителем достижение поставленных целей, на 13% меньше уверены в своей работе и в 2,6 раза чаще расстаются с текущей компанией.

Снижение работоспособности — один из трех ключевых признаков выгорания, указанных в МКБ-11.

Пройти тест
на эмоциональное выгорание
можно по ссылке



Материал от Ольги Землянской, психолога, гештальт-терапевта, специалиста по организационному развитию, экс-директора Венета Систем, Ростов-на-Дону.



Ольга Землянская

Начало

Незаметно жизненные силы дают сбой, эмоции вспыхивают и затухают, появляется равнодушие и отстраненность, а вместе с ними негативное отношение ко всему окружающему. Это эмоциональное истощение возникает вследствие нарастающего эмоционального перенапряжения в любой деятельности. В наибольшей степени этому подвержены специалисты, чья деятельность связана с общением, а значит, многие из нас. Это состояние накапливается постепенно, скрываясь за различными симптомами - кризис возникает не в моменты самих перегрузок, а когда они приобретают форму хронического стресса, при появлении разрыва между требованиями, ожиданиями и собственными ресурсами человека, или же в ситуации хронического конфликта, который истощает эмоциональные силы.

Эмоциональное выгорание проявляется снижением активности: выполнение обязанностей становится формальным, и если вовремя не ослабить нагрузку, то следующим этапом, как правило, следует ограничение общения с близкими людьми, сокращение или отказ от домашних дел. Тревожность и неудовлетворенность приводят к снижению общей сопротивляемости организма, напряженность ведет к соматическим расстройствам, тесно связанным с психическим здоровьем. Неудовлетворенность распространяется

В последнее время термин «эмоциональное выгорание» или «профессиональное выгорание», стал очень популярен. Многие о нем говорят, замечают его влияние, которое широко распространяется в корпоративной среде. Ввиду того, что время ставит перед компаниями, а значит прежде всего перед сотрудниками, амбициозные задачи и предъявляет высокие требования, люди вынуждены работать на пределе своих возможностей, чтобы сохранить рабочие места, развить бизнес в условиях пандемии. Давайте разберемся, что это за явление, и как с ним справиться.

на все сферы жизни - семью, дружеские отношения, работу, исчезают хобби и увлечения, перестает восхищаться искусством, музыка и красота природы. Но удивительно то, что не все люди подвержены выгоранию, наблюдения специалистов это доказали. В группе риска находятся именно те, кто ставят перед собой задачи, находящиеся за пределами их человеческих возможностей, предъявляющие к себе завышенные требования. Исследователи выделили среди них 3 группы:

- перфекционисты, страдающие «синдромом отличника», стремящиеся добиться образцового порядка в любом деле, даже в ущерб себе;
 - лидеры, амбициозные, стремящиеся первенствовать во всем, всегда быть на виду, тяжело переносящие разочарование от неоправдавшихся ожиданий;
 - люди с тонкой душевной организацией, очень эмоциональные, чувствительные и впечатлительные.
- От эмоционального выгорания надежно защищены те, кто с юмором и пониманием относятся к своим неудачам, и чья нагрузка соответствует их собственным склонностям и интересам, так как сам процесс работы приносит им положительные эмоции. Возможность получить поддержку коллег, в том числе и от руководителей, дает чувство эмоциональной стабильности и защищенности.



От эмоционального выгорания надежно защищены те, кто с юмором и пониманием относятся к своим неудачам

Итак, как же справиться с этим недугом - эмоциональным выгоранием? Первым шагом станет оценка наличия выше описанных симптомов, а вторым и последующими - вспомнить хорошо известные принципы здорового образа жизни:

1. Выделяйте достаточно времени для сна и отдыха (здоровый сон 7-8 часов), делайте небольшие перерывы в течение дня, сделайте упражнения на глубокое дыхание, растяжку. Чаще выбирайтесь на природу по выходным, не забывайте про отпуск, пусть и очень короткий.

2. Планируйте свой день, неделю, месяц, год. Такой подход к своему времени даст стабильность, определенность, а как следствие – спокойствие и устойчивость.

3. Принимайте контрастный душ – закаливания, водные процедуры очень благотворно влияют на организм, дают прилив бодрости и энергии на целый день, укрепляют нервную систему, улучшают настроение.

4. Не забывайте про регулярные физические упражнения, они увеличивают выработку гормонов радости – эндорфинов, помогая взвешенно и спокойно реагировать на стрессовые ситуации и укреплять общее здоровье.

5. Старайтесь правильно питаться - сбалансировано, разнообразно и полезно: цельное зерно, овощи, фрукты, мясо, рыба - натуральные необработанные продукты. Это способствует как физическому, так и психическому здоровью. Не забывайте о завтраке - самом важном приеме пищи, который дает заряд энергии и настраивает на продуктивный день.

6. Будьте благодарны, ведь все наши переживания по поводу того, чего мы лишены, происходят от недостатка благодарности за то, что мы имеем.

7. Эффективное лекарство от стресса – это общение с близкими. Доброжелательные теплые взаимоотношения дают нам необходимую поддержку в трудные периоды, усиливают радость от успехов, укрепляют здоровье и способствуют долголетию.

8. Сократите время, проведенное в социальных сетях и интернете, отдавая предпочтение живому общению. Устраивайте диджитал-детокс хотя бы один день в неделю.

9. Замените чувство вины на чувство ответственности.

10. Научитесь говорить «нет», когда это возможно.



Научитесь говорить «нет», когда это возможно

Для того, чтобы развести костер, не нужно много усилий, но чтобы огонь горел всю ночь, необходимо постоянно подкладывать дрова. Также и в жизни – хорошие привычки, постоянные целеустремленные действия помогают преодолеть любые трудности, главное – во всем соблюдать здоровый баланс, не забывать об отдыхе и расслаблении.

Будьте здоровы и пусть ваш рабочий процесс доставляет удовольствие, удовлетворение и вызывает живой интерес!



ozemlyanskaya_gestalt



Комментарий исполнительного директора ГК Clever bros. Екатерины Немешевой о выгорании.



Екатерина Немешева

- Екатерина, выше мы опубликовали материал психолога об эмоциональном выгорании. Очень интересно получить твой комментарий, как HR-специалиста. Расскажи, выгорание – распространенный случай?

- Из своего опыта скажу так, выгорание наступает у тех сотрудников, у которых сходится сразу несколько факторов вместе: плохое самочувствие, неприятности во внешней среде, максимальная мобилизация сил по выполнению рабочих задач. И если на этой почве человек выложится и затратит много сил, умственных или физических, и не сможет правильно снять стресс и восстановиться после, то у него запустится процесс выгорания. Если же сотрудник умеет сохранять баланс и знает, как выйти из этого состояния, то выгорание – не его история.



Выгорание наступает у тех сотрудников, у которых сходится сразу несколько факторов вместе: плохое самочувствие, неприятности во внешней среде, максимальная мобилизация сил по выполнению рабочих задач

- По каким маячкам ты определяешь первые признаки выгорания?

- В первую очередь начинает снижаться эффективность, а дальше происходит потеря интереса ко всему и снижение активности. Человек сразу становится более саркастичным, циничным ко многим вещам, это проявляется даже по отношению к коллегам.

- Эмоциональное или профессиональное выгорание зависит от сферы деятельности сотрудника?

- Нет, люди и физического, и умственного труда подвержены данному феномену. Я бы вообще говорила не об эмоциональном выгорании, а о надрыве организма. Много взять на себя, не справиться со сложной эмоциональной ситуацией, потерять интерес к своей работе, не видеть своих результатов и даже разочароваться в полезности своих действий можно во всех сферах.

- Как можно помочь сотруднику вернуться в свое рабочее состояние и восстановиться? Используют ли ты какие-то методики?

- Конечно. Нужно проанализировать ситуацию вместе с человеком. Если ниточка связи совсем тонкая, то стоит начать с обычных человеческих вопросов, поговорить с ним о личном, о детях, о путешествиях и после постепенно вернуться к проблеме.

Например, сотрудник хочет подняться на ступеньку выше в карьерной лестнице, но у него не получается. Мы вместе анализируем, что у сотрудника не получается, обсуждаем, что он действительно хочет и как может достичь этого, отделяем главное от частного, и по итогу разговора у него уже есть план действий.

Или другой пример, сотрудник потерял интерес к работе. Мы выясняем причину, взял ли он слишком много обязанностей на себя и не умеет ничего делегировать или не смог разобраться в каких-то вопросах, а признаться не может. Или может сотрудник просто не получает обратную связь, боится спросить у руководителя, ему не хватает похвалы. Понимаете, в вопросе эмоционального выгорания много факторов и нужно распутать ситуацию, как в клубке, вытягивая нитку за ниткой.



В вопросе эмоционального выгорания много факторов и нужно распутать ситуацию, как в клубке вытягивая нитку за ниткой

- Какие еще примеры ты можешь привести?

У специалистов отделов продаж часто происходит выгорание. Во-первых, продавать все время тяжело! Надо уметь сбрасывать стресс – иначе наступит момент, когда менеджеру не захочется поднять трубку и поговорить с клиентом. Во-вторых, в продажи просто так люди не идут, они обладают определенным

складом характера. И вот менеджеры вырастают, становятся “зубастыми”, продают уже не только товары и услуги, но и самих себя, так как становятся более ценными на рынке. И это переломный момент, в который им нужно либо перейти на должность руководителя, либо взять дополнительные обязанности по обучению других сотрудников, либо попробовать себя в чем-то смежном. Последнее – это, кстати, мой случай.

- Очень интересно услышать твою историю. Расскажи подробнее.

- История самая обычная. Я не успела встать на путь выгорания, так как вовремя была услышана руководством. Мне спокойно предоставили шанс попробовать себя в бухгалтерии, когда мне это стало интересно. И это несмотря на то, что была опасность что я «наворочу там дел» (смеется). Я хотела разобраться в бухгалтерских обязанностях, и разобралась! Переключение на другие обязанности – это распространенный способ помочь сотруднику не выгореть.

- Давай коснемся вопроса выгорания на более высоких должностях.

- Здесь тоже есть свой рабочий способ, как избежать выгорания. Нужно правильно делегировать задачи и брать другие более интересные, сложные. У руководителя, если он вовлечен в свою работу и заинтересован в росте, у него мозг работает иначе. Руководитель видит шире, подмечает, где процессы сбоят не только на уровне своего подразделения, но и на уровне всей компании. И благодаря общим собраниям, обмену опытом между руководителями подразделений, рождаются новые продукты или улучшаются старые. Поэтому, если руководитель все время в коммуникациях на своем уровне, то он не выгорит. А вот если он так называемый «начальник», который дорвался до должности и руководит своей маленькой группой, не пытаясь как-то процессы изменить и оптимизировать, то вряд ли он подключен к общим процессам компании. Здесь возможно выгорание, но не всегда. Такой человек может просто не быть амбициозным, его может все устраивать. Я бы отдельно выделила такой тип ровных людей, которые крайне редко подвержены срывам и выгоранию.

- А что помогает им быть не подверженным срывам и выгоранию?

- Это тоже комплекс, в котором переплелись такие факторы, как лояльность, энтузиазм, склад характера, внутреннее спокойствие. Нам только кажется, что мы делаем выбор, но выбор уже сформирован обстоятельствами за нас.

- Ты знаешь примеры, когда не успели отреагировать и заметить выгорание?

- Я знаю примеры, когда отреагировали, но не смогли помочь избежать выгорания. Сотрудник взял на себя много обязанностей, причем разноплановых, ничего

не делегировал, не мог положиться на коллег и делал все самостоятельно. Это был очень амбициозный человек, который никогда не признался бы даже себе, что ошибся. С ним не складывался искренний разговор. А можно ли помочь человеку, который закрыт и не признается ни в чем? Бесконечная гонка получается.

- Что ты посоветуешь читателям журнала?

- Задавать себе вопросы, слушать себя и свой внутренний мир.

Приведу утрированный пример. Творог считается очень полезным, но если вашему организму он не нравится, то не надо заставлять себя его есть, надо найти другой полезный завтрак. Так и с рабочими задачами. Спрашивайте себя, что вы хотите, какая ваша цель, для чего вы берете эту задачу, и что можно сделать, если задача не нравится и вызывает отторжение. Всегда есть способы «не изматывать себя».



Спрашивайте себя, что вы хотите, какая ваша цель, для чего вы берете эту задачу, и что можно сделать, если задача не нравится и вызывает отторжение. Всегда есть способы «не изматывать себя»

Делегируйте и берите взамен больше задач, которые нравятся, развивайте новые компетенции.

Делайте паузы в задачах, которые сложные или не нравятся, переключайтесь на что-то любимое и затем возвращайтесь обратно к выполнению обязательных задач.

Выполните непростую или нелюбимую задачу с группой единомышленников.

Главное помните, что в каждой ситуации можно поискать еще рабочие инструменты. Не замыкайтесь узко на том, что работает только что-то одно! Всегда ищите способы и выбирайте исследовательский подход с заботой о себе.



«Руководителям труднее, чем рядовым сотрудникам, а на самом веру труднее вдвойне»

О выгорании мы уже поговорили с психологом и со специалистом HR, но было очень интересно узнать мнение об этом у руководителя группы компаний Clever bros. Игоря Логинова.



Игорь Логинов

- Вы часто видели выгорание у своих сотрудников?

- «Часто» понятие относительное, особенно для менеджера. Да, я видел выгорание у сотрудников, но у разных должностей это происходит с разной периодичностью. Одно дело выгорание у менеджера-хантера, другое – у менеджера-фермера. В целом, хочу отметить, что выгоранию больше подвержены специалисты отдела продаж – «охотники», которые тратят огромную энергию на привлечение клиентов и постоянно вовлечены в процесс. Также выгореть могут менеджеры проектов. Реже выгорание происходит у операционных работников. Такие сотрудники любят рутинную и монотонную работу, их ровный ритм работы не позволяет выгореть. Их огонь – ровный и относительно спокойный, не испепеляющий.

- Как Вы замечаете выгорание? На каком этапе?

- Поймать остывание нетрудно, оно сразу сказывается на эффективности. И если построена система оценки эффективности, то увидеть выгорание нетрудно. Происходит оно по ряду причин: психологическая обстановка в коллективе, проблемы со здоровьем, в семье или резкое изменение обстановки вокруг. Все факторы накладывают определенные отпечатки на эмоциональное состояние. И если держать нос по ветру, то можно вовремя поймать момент выгорания. Другое дело, что не все знают, что с этим делать.



Поймать остывание нетрудно, оно сразу сказывается на эффективности

- Что предпринимаете Вы?

- Мое решение обычно заключается в том, чтобы переключать сотрудника на другую работу. Был хантером, я предложу перейти в фермеры, сменить отдел, руководителя, общую атмосферу, место, дать новый проект. Тем более я знаю, что охота как хобби останется частью работы, только она больше не будет загонять, она будет в удовольствие.

Менеджера проекта я постараюсь загрузить новым проектом. Обычно я заранее думаю о вариантах, и как только вижу, что человек остывает или проект подходит к завершению, предлагаю альтернативы. Иногда мы вместе обсуждаем идеи, устраиваем целые мозговые штурмы в поиске новых задач.

- А что касается руководителей – они подвержены выгоранию?

- Конечно. Руководитель перегорает, устает, и не всегда с легкостью можно найти для него место в компании или новый подходящий по масштабу проект.

Были разные истории в моей практике, в том числе такие, когда сотрудники уходили. Они сделали на своем месте все, что могли, и получили от организации максимум возможного. Но приходило их время идти дальше, и мы расставались, чаще друзьями. Бывший руководитель отдела продаж Сергей Савельев точно знал, куда он идет работать дальше, а бывший исполнительный директор Анастасия Алехина уходила без четкого понимания, давая себя время на поиски себя новой.

Бывают такие случаи, когда человек перегорает, уходит из компании, но потом возвращается. Например, руководитель отдела развития и маркетинга Валерия Килиминская ушла работать в другую компанию, но затем осознала, что хотела бы вернуться и вернулась с новым опытом, который сразу применила в нашей организации. Это было передышкой и переключением.

А вот для руководителя отдела продаж Натальи Арсеньевой (Сипиной) мы вовремя нашли дополнительные обязанности – обучать сотрудников. Это был тот пример остывания, когда на эффективности еще ничего не успело сказаться, но я поймал ее потухший взгляд. Наташа часто оставалась после работы, мы обсуждали интересные проекты. И вдруг сработал звоночек, у нее больше не было тем для обсуждения, она уже сама находила ответы на все новые вопросы, и охота превращалась в рутину, которая остужала ее драйв.

- Это всегда были Ваши наблюдения или Вам помогала понять команда, люди рядом?

- Конечно, сигналы поступали и поступают и от сотрудников. Организация – живой организм, все ключевые

сотрудники включены в процесс: они замечают перемены в коллегам, считают своим долгом и имеют возможность указать, где что-то пошло не так, если я далеко или не увидел.

- Всегда ли удавалось помочь человеку вернуться в рабочее состояние? Какие сложности и преграды возникали?

- Я сделал множество попыток вернуть Ирину Круликовскую в процесс активных продаж. Я считаю, что мы потеряли мощную энергетическую, когда она стала работать удаленно. Я предлагал ей разные варианты, но перегорание было очень сильным и глубоким, а еще дополнительно наложился вопрос территориального расположения офиса. Но нам удалось сохранить Ирину как сотрудника компании, это тоже успех! Иногда тлеющий огонь является поддержкой костра.

- Эксперты сообщают, что если выгорание уже произошло, то человеку требуется 4-6 месяцев для восстановления. Что Вы думаете об этом?

- Могу привести в пример личные увлечения. Я очень любил вязать, но в какой-то момент мне надоело это занятие, и вернулся я только 5 лет спустя. Или недавний случай. За время пандемии в 2020 году я очень много сделал своими руками на даче, а вот в 2021 году уже ничего не мог делать.

Подобных периодов в работе было немного. В творческих проектах случался перегруз, накапливалась усталость, и я позволял себе взять паузу и отстраниться. А вот рутинные задачи я делегирую тем сотрудникам, которым берут их с удовольствием. Поэтому здесь нет места для выгорания.

4-6 месяцев нужно на восстановление? Возможно, психологам виднее, у них статистика. Но люди все такие разные, кому-то и месяца хватит, а иных огонь выжигает полностью.

- Какие еще способы Вы можете посоветовать, чтобы не выгореть?

- Иногда полезно осмыслить, а нужна ли задача, которая заставляет испытывать негативные эмоции. Бывает так, что задача досталась сотруднику по наследству или он взял ее сам, а она уже не актуальна. И сотрудник понимает внутри себя, что делает работу, которая бесполезна, но не может отказаться. А может быть нужно отказаться?!

Многие сотрудники устают от того, что их работу не ценят по достоинству. Бывают истории, когда человек выполняет работу настолько хорошо, что ее просто не замечают. Но стоит только перестать закрывать задачи, как сразу становится заметно. У нас в компании достаточно таких вспомогательных функций, про которые никто не знает, и все работает как часики. Тут задача руководителя уметь оценить, что не видят другие!



Если работа станет частью счастливой жизни, то выгорание и не настанет

Важна общая обстановка в коллективе, новые события, истории, общие мероприятия, причем не обязательно большие, мелочь, поздравление с Днем рождения, общий завтрак, поход в кино. Это наша жизнь, и если работа станет частью счастливой жизни, то выгорание и не настанет, просто будут периоды синего, красного и желтого горения и в каждом из них будет тепло, а не больно.

- Вы уже 20 лет в одной компании, и почти столько же являетесь руководителем. Как Вам удается не выгореть в своей работе? Поделитесь секретами.

- Руководителям труднее, чем рядовым сотрудникам, а на самом верху труднее вдвойне. Увидеть эффективность своей работы можно только в цифрах, хвалить или ругать себя приходится самостоятельно.

Что касается секретов, то наибольшую подпитку я получаю от своих сотрудников. Когда я вижу их результаты, я обязательно хвалю, их «пятерки» меня по-настоящему радуют. А вот когда что-то не получается, их «двойки» - это индикаторы моих недостатков, это двойки мне и для меня они становятся задачей, которую надо решить. Такой вот круг: 5 – вдохновляют и поощряют, 2 – заставляют задуматься.

Также всегда есть интересные долгосрочные и краткосрочные цели. Я знаю, что мне надо сделать за этот год, за ближайшие три года. И к целям мы идем командой. Я понимаю, что так мы пройдем путь гораздо быстрее. Отсюда тоже установка «я не могу позволить себе выгореть», так как это остудит огонь всей команды, а дальше стагнация и «до свидания» успешная компания.

И наконец, мы делаем не просто деньги, мы делаем то, что нам нравится и то, что важно для нашей компании, наших близких, нашего города и страны. Когда вы делаете что-то полезное, вы не можете этим не гордиться. Как это может не вдохновлять?!

Советы эксперта

Немного о сердце компьютера: как правильно подобрать материнскую плату

Материнская плата – один из самых главных элементов в системе комплектующих, наряду с процессором, нужных для сборки ПК и его последующего бесперебойного функционирования. От выбора материнской платы зависит стабильность, производительность и срок работы компьютера, а от ее компоновки - возможность улучшить его в будущем.

Материнскую плату подбирают с учетом сокета процессора, чипсета, количества и вида слотов и портов, а также исходя из характеристик других комплектующих.



Никита Приймак

На что стоит обратить внимание при выборе материнской платы:

1. Сокет должен соответствовать процессору.
2. Выбор чипсета зависит от производителя процессора и нужного функционала готового компьютера.
3. От форм-фактора материнской платы зависит функциональные возможности компьютера, а также его габариты.
4. Лучше всего иметь не менее 4 слотов под модули оперативной памяти, однако это зависит от того, для каких нужд собирался ПК.
5. Возможно в будущем твердотельные (SSD) накопители смогут вытеснить/заменить жесткие диски (HDD), так как в целом работают значительно быстрее и имеют куда более меньшие габариты, а также абсолютно тихие и не шумят при работе, то лучше всего брать материнскую плату со слотом M.2.

6. Очень важно установить хотя бы один вентилятор на вдув и один вентилятор на выдув на задней и фронтальной панели ПК. Также важно подобрать кулер для процессора. Всё это непосредственно связано с материнской платой, так как частично (с хорошей продуваемостью значительно) снизит температуру внутри корпуса и позволит избежать нежелательного нагрева комплектующих и самой платы.

7. Зачастую «игровые» (более дорогие) решения от «мира материнских плат» рассчитаны на большую производительность, имеют больше разъемов, хорошо охлаждаются (более продуманное пассивное охлаждение, более дорогие компоненты), поэтому также обладают разгонным потенциалом для комплектующих (у большинства плат данная возможность отсутствует).

Последний пункт я решил вынести отдельно, так как многие пользователи забывают об этой особенности материнских плат. Материнская плата может быть с четырёх- или восьми- контактным (пока что чаще всего встречающиеся компоновки) разъемом питания для процессора в разных вариациях (появились 8+4 пин и 8+8 пин для разгона многоядерных процессоров). Восемиконтактные разъемы питают более «мощные» процессоры (от 6 ядер). «Слабый» процессор можно запитать через четырехконтактный разъем (от 2 до 4 ядер).

Материал подготовил Никита Приймак, менеджер отдела закупок ГК Clever bros.

Эко-проект

Эко-контейнер: статистика за 2021 год

Наш проект «Эко-контейнер» для сбора отработанных картриджей был организован в Санкт-Петербурге в 2014 году. Мы создали своих персонажей – картриджи Семен и Марго, которые рассказывают о новостях эко-проекта и экологии в целом, ведут статистику и объясняют, почему нельзя просто выбросить картридж на свалку.

Каждый месяц на нашем сайте и страницах в соцсетях мы делились цифрами, и время подвести итоги.

За 11 месяцев 2021 года мы:



А в 2020 году мы приняли более 3 500 картриджей, из которых более 500 было восстановлено. Конечно, такой низкий процент восстановленных картриджей нас расстраивает и только подтверждает факт, что совместимые некачественные картриджи заполнили рынок. Об опасности от использования совмеса мы уже не раз делали публикации для журнала и блога. Поэтому сегодня расскажем о другом.



Страница эко-проекта на сайте veneta.ru

Что мы делаем с картриджами из наших эко-контейнеров?

Сначала наши специалисты отдела производства сортируют картриджи по двум категориям – подлежащие и не подлежащие восстановлению.

Пригодные для восстановления картриджи

В первом случае картриджи являются оригинальными первоходными и оригинальными бывшими в употреблении, и в большинстве случаев они пригодны для восстановления. Такие картриджи проходят полный цикл восстановления.

Восстановление картриджей в Венета Систем подразумевает очистку от отработанного тонера, диагностику,

замену изношенных комплектующих, заправку тонером, тестирование качества печати, установку гарантийной пломбы и упаковку.

Большинство оригинальных картриджей может быть восстановлено многократно и будет работать с высоким качеством! Вот наглядный пример: в нашей лаборатории картридж-«долгожитель» был восстановлен 49 раз.

Часть восстановленных картриджей мы передаем в школы, детские сады и другие социальные учреждения Санкт-Петербурга. В последний раз мы предоставили восстановленные картриджи в школу № 222 Петришуле.

Непригодные для восстановления картриджи

Во втором случае отработанные картриджи оказываются на 60-70% совместимыми или сильно изношенными оригинальными. Наши специалисты разбирают их на составляющие для дальнейшей правильной утилизации.

Порядок действий следующий:

1) Все картриджи очищают от тонера над вытяжным шкафом. Тонер герметично упаковывают, передают мусороперерабатывающей компании для переплавки. Других решений в России на данный момент не существует.

2) Отдельно мы собираем коробки, упаковку, бумагу для сдачи на макулатуру.

3) После разборки картриджей наши специалисты сортируют по составу пластиковые корпуса, валы, металлические детали и фотобарабаны.

Металл отдаем в переработку для получения вторсырья, пластик отправляем по договору нашему подрядчику.



Отработанные картриджи — серьезная проблема для экологии

По данным Экополис, в России ежегодно образуется порядка 1,4 млн тонн отходов электронного и электротехнического оборудования (картриджи в том числе входят в группу отходов ОЭЭО).



В России ежегодно образуется порядка 1,4 млн тонн отходов электронного и электротехнического оборудования

97% всего электронного оборудования и техники подлежит захоронению и только 3% -перерабатывается. Хотим отметить, что основной элемент конструкции картриджей пластик разлагается более 200 лет. Это настоящие мины замедленного действия для будущих поколений!



97% всего электронного оборудования и техники подлежит захоронению и только 3% -перерабатывается

Мы создали наш проект «Эко-контейнер» 7 лет назад, и с этого времени уверенно реализуем заявленную инициативу по сокращению числа картриджей, оказывающихся на свалке!

Призываем каждого задуматься и сдавать отработанные картриджи в наши эко-пункты, а также рекомендуем приобретать восстановленные и оригинальные картриджи, которые в будущем можно будет еще восстановить.



Новости ГК Clever bros.

Одна команда

Осень в ГК Clever bros. получилась очень активной на инициативы. После летних отпусков, кадровых перемен и нового прилива энтузиазма нам (исполнительному директору Екатерине Немешевой, специалисту ИТ Полине Пихо, пиар-менеджеру Анастасии Погожевой) захотелось внести свежий взгляд в старые традиции и создать новые.

Год заканчивается, и мы делимся с вами, наши читатели, как это получилось!

Выбор лучшего сотрудника

Лучших сотрудников в компании мы выбираем каждый квартал с 2016 года. Поэтому сама процедура для нас не новая. На протяжении 5 лет руководители отделов и подразделений выдвигали лучших сотрудников из своих отделов за вклад в развитие организации и блестящее выполнение обязанностей, и компания поощряла их подарочными сертификатами и благодарностями.

Этой осенью мы изменили главное правило, и в выборе лучшего сотрудника приняли участие не только руководители, но и все сотрудники компании. Каждый смог номинировать на звание лучшего сотрудника любого члена команды ГК Clever bros.

Строгих рамок для номинаций мы делать не стали, оставив определённую свободу.

1. Каждый сотрудник мог оценить вклад других в свою работу и работу компании и номинировать любого сотрудника за конкретную помощь их подразделению (например, сотрудник четко формировал запросы, перевыполнил план, вовремя закрывал все проект-задачи, провел скрупулезную работу с документами, творчески решил поставленную задачу, быстро нашел партнера для двух/трех проектов, подкинул пару идей как можно сделать процесс лучше и т.п.). В этом случае номинацию можно было придумать самостоятельно.

2. Также мы предложили список номинаций на выбор: «активная позиция», «настоящий товарищ - всегда придет на помощь» и т.п.

В итоге, в третьем квартале были номинированы 48 сотрудников, 9 из которых были выбраны коллегами не в одной, а сразу в 2-3-4-5 номинациях.

Церемония награждения получилась вдохновляющей, ждем с нетерпением подведения итогов IV квартала!



На данный момент вы можете сдать картриджи в следующие пункты:



Санкт-Петербург

ул. 1-я Советская, 6, во второй парадной здания ГК Clever bros.



Санкт-Петербург

Лиговский пр-т, 74, на территории лофт-пространства «Этажи», второй этаж, за стойкой ресепшн парка «Качели»



Гатчина

ул. Володарского, 9 (организация «Раздельный Сбор Гатчина»)



Ленинградская область, Выборгский район

п. Песочное, 21-й км от Зеленогорска, (экостанция «Зеленый лещ»)



Ростов-на-Дону

ул. Каширская 8/6, 1 этаж (организация «Ростов – город будущего»)



Ростов-на-Дону

проспект Михаила Нагибина 32/2 (ТРК Горизонт)

Ростов-на-Дону

Машиностроительный переулок, д. 7/ 110



Москва

Ленинградский проспект 80 к. 25 (экоцентр «Сборка»)



Москва

Кавказский бульвар 56, стр. 12 (проект «Собиратор»)



Совместные мероприятия

Осень в Петербурге – пора прекрасная, но часто дождливая и пасмурная. Световой день активно идет на убыль, и очень хочется разбавить рабочие будни уютными сближающими совместными посиделками. Именно так возникла идея, которая была воспринята «на ура» командой – организовывать совместные мероприятия.

Была создана инициативная группа, в ходе обсуждений родился примерный план мероприятий, ответственные и время проведения.

Начали с простого – поиграли в «Мафию». Из 17 присутствующих было 5 мафиози, и мирным жителям каждый раз удавалось одержать победу. Особенно интересно было наблюдать, как сотрудники аргументируют свою позицию, какие тактики убеждения используют.

Вечер получился легким, а в обратной связи все 17 человек подтвердили, что пришли бы еще раз поиграть в Мафию.

ОТЗЫВЫ:

- ▶ «Все супер. Давайте продолжать в том же духе!» (Ирина Филиппова)
- ▶ «Всё было здорово, и закуски были прям в тему! Мафия понравилась, но я открыт к чему-то новому» (Владислав Жилин)
- ▶ «Было уютно, комфортно, не напряжно. Мафия хорошо зашла, теперь готовлю репертуар к караоке-вечеринке» (Полина Пихо)



Как можно понять из последнего отзыва, второе мероприятие получилось совершенно непохожим на первое - устроили настоящую караоке-вечеринку! В репертуаре были разные песни: от Lady Gaga до Игоря Корнелюка «Город, которого нет», а еще, конечно, ВИА Гра, Валерий Меладзе...

ОТЗЫВЫ:

- ▶ «Народ» расхотелся не хотел, так что я думаю это успех!!!» (Дмитрий Зыков)
- ▶ «Более душевного мероприятия не придумать! :)» (Владимир Насонов)
- ▶ «Спасибо за организацию мероприятия! Оно получилось очень сближающим и душевным! Все нашли свое занятие, кто-то пел, кто-то общался. Кто-то делал все сразу! Узнал больше о сотрудниках, с которыми работаю!» (Сергей Исмангулов)
- ▶ «Спасибо вам за мероприятие. Формат – огонь! Было интересно послушать и посмотреть, кто что слушает. Лена взяла талантом, Дима энергетикой.» (Валерия Замяткина)

Впереди мероприятия декабря. Планируем и дальше продолжать в том же духе, тем более список идей пополняется каждый день!

Путешествия

Познакомиться с Казанью за 4 дня: все успеть и никуда не торопиться

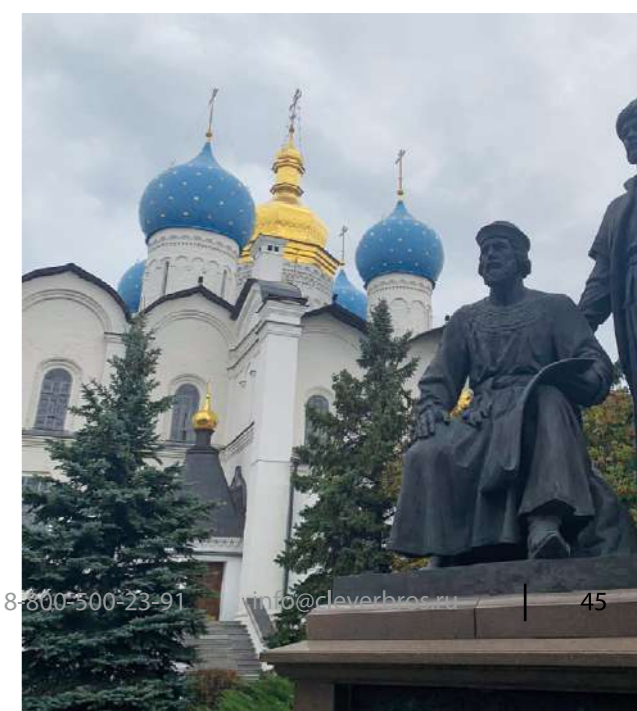
За время пандемии многие российские направления стали очень популярными для туризма. Со всех сторон раздаются положительные восторженные отзывы о Казани. Мы попросили исполнительного директора Екатерину Немешеву рассказать о своей поездке в этот прекрасный город, поделиться впечатлениями и дать советы тем, кто планирует отправиться в Татарстан.

Казань, как и столица России, начинается с Кремля

Когда я с семьей отправилась в свой отпуск в Казань, у нас был четкий план, что мы хотим посмотреть. И конечно, началось наше знакомство с городом с Казанского Кремля. Это огромный исторический комплекс, расположенный в центре города, на мысу левого берега реки Казанки. Мы заказали экскурсию по Кремлю, и первое, на что обратили внимание, что экскурсовод в зависимости от возраста, национальности адаптирует информацию, которую рассказывает. Казань – уникальный город, в истории которого переплетаются разные периоды. Татары с большим почтением относятся к истории Татарского ханства и передают ее с помощью легенд, и с уважением и трепетом говорят о российской культуре, частью которой они стали. Именно это переплетение эпох увлекает и заставляет особенно проникнуться симпатией к Казани.

Советское прошлое

Следующим местом, обязательным для посещения в нашем плане, был Национальный музей Республики Татарстан. Впечатление от экспозиций осталось очень положительное. Особенно запомнилась карета, на которой Екатерина II разъезжала по Казани, и интерактивное сопровождение экскурсии. В целом хочу отметить, что Казань очень современный, комфортный и удобный город для туристов. Также в музее особенно привлекательным показался период истории СССР. Советское прошлое в Казани представлено не таким негативным пятном в истории, как например в Будапеште или Таллине, а скорее передано доброжелательно и с нотами ностальгии.





Прикоснуться к прекрасному

Одним из обязательных элементов любой нашей семейной поездки является поход в театр. В Казани театров много, но множество спектаклей идет на татарском языке и нам пришлось поискать постановку на русском. Но все это было не зря! Спектакль «Васса» М. Горького в Казанском академическом русском большом драматическом театре имени В. И. Качалова не оставит равнодушным никого. Игра артистов была искренней и неподдельной. Чувствовалось, что всем актерам нравится то, чем они занимаются, они полностью отдаются процессу. Три часа пролетели на высоком театральном подъеме.

Старо-Татарская слобода

Конечно, приехав в Казань, мы хотели прикоснуться к истории Татарстана. Старо-Татарская слобода – так стал называться район проживания татарского населения после присоединения Казани к Российскому государству в 1552 году.

И сегодня это интересный музей под открытым небом, где мы с интересом изучили купеческие домики и подворья. Очень колоритное место.

Лучший вид на Казань с высоты

Самым ярким впечатлением нашей поездки стало посещение Острова-града Свяжска. Это место слияния трех рек Волги, Свияги и Шуки, где Иван Грозный решил построить город-крепость. Именно эта крепость решила исход сражения за Казань, поэтому место очень значимое для российской истории. Мы с удовольствием прогулялись по городу, познакомились с историей монастырей и церковей. И несмотря на то, что дул сильный ветер, прониклись атмосферой этого места. Всем, кто поедет в Казань, рекомендую Остров-град Свяжск к посещению. Обязательно попейте там чай из самовара в прикуску с плюшкой и домашним вареньем.

Подарки из Казани

Выбор подарков в Татарстане стал увлекательной экскурсией по местному рынку. Там мы познакомились еще ближе с национальной культурой, едой, изделиями ручной работы. Я выбрала украшения из серебра, свечи из пчелиного воска в форме сот и, конечно, разные местные деликатесы.

Поездка в Казань оправдала наши ожидания: она получилась уютная, неторопливая, наполненная своим колоритом. А вы были в Казани?



Платите только за напечатанные страницы с сервисом «Clever Print. Печать под ключ»

Мы решим все ваши задачи с помощью:

✔ АУТСОРСИНГА ПЕЧАТИ

Что входит в аутсорсинг печати?

- Ремонт, заправка и печать без дефектов - наша забота.
- Вы платите только за напечатанные страницы, и это дешевле, чем полностью обслуживать печатную технику самостоятельно.
- Офис-менеджеры и IT-специалисты заняты важными задачами и не тратят время на принтеры.
- А еще: быстрое реагирование на заявку; работу принтеров без перебоев согласно договору SLA; снижение расходов при безупречном качестве печати.

✔ АРЕНДЫ ОФИСНОЙ ТЕХНИКИ

Мы подберем технику под ваши задачи.

В услугу входит:

- Подменная техника на время ремонта.
- Регулярное техническое обслуживание принтеров.
- Ремонт принтеров, включая стоимость запчастей.
- Настройка печатающей техники.
- Поставка картриджей.

Наши преимущества:



Доступность информации

Отслеживание заявки через личный кабинет. Хранение информации по выполненным заказам.



20 лет на рынке печати

Опыт и профессионализм. Надёжность и клиентоориентированность.



Стандарты качества по всей России

Собственный отдел качества. Работа с одним партнером в регионе.

rent.cleverbros.ru

8 800 500-23-91





BE CLEVER

Главный редактор: Игорь Логинов
Редактор: Валерия Килиминская
Редколлегия: Анастасия Погожева, Елена Матюнина, Екатерина Немешева, Полина Пихо
Верстка: Типография Майер
Тираж: 500 экз.
Адрес редакции: 1-я Советская ул., д. 6, Санкт-Петербург, Россия, 191036
Тел.: 8 800 500-23-91 E-mail: info@cleverbros.ru