

A HUMANsoft Kft. gyakorlati tapasztalatai a távmunka bevezetése során

2006. április 12.

Szabó Márta, HR vezető

Tel: 270-7600

Marta.Szabo@humansoft.hu

Miről lesz szó?

- HUMANsoft Kft.
- Távmunka bevezetése - stratégiai szempontok
- Bevezetés folyamata
- Jogi környezet
- IT környezet
- Értékelés, a jövő

HUMANsoft Kft.

- Alapítás éve: 1989
- 2005. évi árbevétel: 7,2mrd Ft
- Tervezett árbevétel (2006): 9 milliárd Ft
- Létszám: 150 fő
- Tulajdonos: Illés Antal, ügyvezető igazgató
- www.humansoft.hu

HUMANsoft Kft.

- Rendszerintegrációs tevékenység: biztonsági auditok, IT szabályzatok készítése, biztonsági rések elfedése, IT security tanácsadás, VPN, firewall, vírusvédelmi és spam szűrő rendszerek tervezése és bevezetése, valamint WEB-es fejlesztések, portál kialakítása.
- Egyedi alkalmazásfejlesztés: egyedi iktató-, dokumentumkezelő-, munkafolyamat támogató-rendszerek implementálása, teljes rendszertervezési és fejlesztési feladatok.
- IT rendszerek üzemeltetése, felhasználói környezet üzemeltetése, szerverek távfelügyelete és monitorozása, rendszerkonfigurálás, katasztrófa elhárítási terv és megvalósítás.
- Kiemelt nagyságrendű projektek menedzsmentje: az önkormányzatok számára törvényileg előírt online szolgáltató felületek (webportálok) kialakítása, ahol több nagyváros ill. kistérség fejlesztéseit vezetjük le (pl. otthon vagyunk Miskolcon, Baján, Érden és a Homokháti kistérségben).
- DELL számítógépek értékesítése, szervizelése. A DELL a világ vezető számítógépgyártója, a HUMANsoft pedig a legnagyobb és legrégebbi hazai forgalmazója.
- Számítógépes rendszerek telepítése, karbantartása, hálózati kiépítése.
- AXAPTA vállalatirányítási rendszer bevezetése.
- Üzleti és informatika közeli tanácsadás: üzletmenet folytonossági tervezés (Business Continuity Planning), folyamatok kritikus pontjainak és eszközeinek átvilágítása, megoldás a felmerülő kockázatok kezelésére, működőképesség katasztrófa helyzet esetén, pénzügyi, versenyhelyzetbeli, goodwill veszteségei minimalizálása

Távmunka bevezetése

Szakirodalom szerint összesen 7-12 hónap:

- Felkészülés – 1 hónap
- Megvalósíthatósági tanulmány – 2 hónap
- Konceptió kidolgozása – 3 hónap
- Megvalósítás – 6 hónap
- Értékelés és visszacsatolás – folyamatosan
- Kiterjesztés

Rekordgyorsaság?

- Meglévő magas szintű IT kultúra, IT ismeret
- Meglévő dolgozói notebook-ok
- Meglévő mobiltelefon
- Sokan eddig is távolról dolgoztak
- Szerviz: pool asztalok
- Rendszerintegrációs üzletág
- Távmunka miatt csak minimális hangolásra volt szükség a folyamatokban

Távmunka – stratégiai szempontok

- Miért lesz jó nekünk? Mit várunk tőle?
- Új vagy meglévő munkatársakat vonjunk be? (létszámterv, bizalom kérdése)
- A cég hány százalékát vonjuk be? (fokozatosság, „tartalékképzés”)
- A munkafolyamatok szempontjából mely munkaköröknél oldható meg a cég telephelyén kívüli munkavégzés?
- Teljes üzletágot vagy csak néhány embert szervezzünk ki?
- Csak beosztottakat vagy vezetőket is?

Kiválasztás további szempontjai

Munkatársi oldal

- Motiváció, elvárások, önkéntesség
- Önálló munkavégzésre való képesség, állandó ellenőrzés és felügyelet nélkül
- Van munkatapasztalata
- Megbízhatóság
- Hatékony munkaidő-beosztási képesség (határidők betartása, szabadidő/munkaidő)
- Otthoni munkavégzés kivitelezhetősége (munkahely kialakítása, ADSL)
- Család és munka összeegyeztethetőségének képessége

Kiválasztás további szempontjai

Vezetői oldal

- Azonosulás a távmunkával
- Teljesítményorientáltság, „jót és rosszat is” elv
- Projektmenedzselési tapasztalat
- Bizalom a munkatársak iránt
- Jó delegáló és motiváló képesség

Kiválasztottak

Szervezeti egységek:

- Rendszerintegráció – 8 fő
- Szerviz (Desktop, Enterprise igen, Notebook nem) – 8 fő
- Beüzemelés csoport – 4 fő
- Üzemeltetés – 2 fő



Egyéb:

- 21 férfi / 1 nő
- Átlagéletkor: 31 év
- 55% 29-33 év között

Munkakörök:

- Üzletág igazgató – 1 fő
- Csoportvezető – 2 fő
- Rendszermérnök – 9 fő
- Szervizmérnök – 10 fő

Végzettség:

- Felsőfokú : 74%
- Középfokú: 26%

Folyamat

- Munkatársak szóbeli és írásbeli tájékoztatása, projekt szervezet kialakítása: 2005. június
- FMM-TVT-2005 pályázat beadása: 2005. július
- Értesítés a pályázat elnyeréséről: 2005. augusztus 10.
- Operatív bevezetés előkészítése, projekt indító értekezlet: 2005. augusztustól
- Létszám véglegesítése: 2005. szeptember eleje.
- 22 munkahely távmunkássá alakítása: 2005. október 1-től
- Támogatási időszak: 2006. október 1. – 2006. március 31.
- Foglalkoztatási kötelezettség: 2006. október 1 – 2006. szept. 30.

Projekt indító értekezlet

Feladatok, felelősök, határidők:

1. Költségvetés készítése (egyszeri költségek, havi költségek)
2. Munkatársakkal személyes elbeszélgetés
3. Munkaszerződések, munkaköri leírások
4. Vagyonbiztosítás
5. Költségtámogatás (ADSL, parkolás, mobiltelefonok)
6. Infrastruktúra feltérképezése (otthoni jelenlegi állapot, HS, piac)
7. Munkafolyamatok (ISO)
8. Szerviz: alkatrészek ügyfélhez való eljuttatása, cégautók problémája
9. Oktatás
10. Munkavédelem, kockázatértékelés
11. Jelenléti ív
12. Túlmunkavégzés szabályai, túlórakkal kapcsolatos döntések
13. Csapatépítés
14. Benti munkahelyek, parkolóhelyek

Költségvetés készítése

- Egyszeri támogatás:
 - Képzési költség
- Havi rendszeres támogatás
 - 6 hónapon keresztül



- Egyszeri költségek:
 - Pályázatírás
 - IT beruházás (router, PIX)
- Havi rendszeres költségek:
 - Munkatársak: ADSL
 - HS: sávszélesség emelés
 - Parkolás
 - Mobiltelefon költségkeret emelése
 - Vagyonbiztosítás

Munkatársakkal személyes beszélgetés

Félelmek - kérdések



- Hogy lehet megoldani az alkatrész-ellátottságot, cégautó ellátottságot?
- Milyen költségeket fizet a HS? (parkolás, bútorok, ADSL)
- Mi lesz a csapathangulattal? Hogyan oldjuk meg a kommunikációt? Hiányozni fognak a reggeli kv-zások, egymástól való tanulás.
- Mi van, ha betörnek a lakásba és ellopják a laptopot?
- Ha nem tetszik, lesz-e lehetőség a visszarendeződésre? Ha tetszik, mi lesz a pályázat után?
- Hány parkolóhellyel és asztallal lesz kevesebb?
- Kevesebb lesz a támogatás után a fizetés?
- A nem távmunkások tartanak tőle, hogy futárszerep jut majd nekik és több lesz a munkájuk.
- Aki közelebb lakik a céghez, többet dolgoznak?
- „Nem lehetne már szeptembertől kezdeni?”
- Aki nincs szem előtt, ritkán jut eszünkbe (pl. fizetésemelés, karrierlehetőségek)
- „Az asszony elválik, ha távmunkás leszek és folyton otthon vagyok.”
- „Én miért nem lehetek távmunkás?”

Munkaszerződés - módosítás

Félelmek, kérdések



- Munkatársak Interneten körbenéztek...2004. május 1. előtti cikkek...
- Akkor őket most könnyebb lesz kirúgni?
- Az új szerződésben nem szerepel a végkielégítés.
- Csak az állandó vagy az ideiglenes címen is lehet távmunkázni?
- Ha új szerződés lesz, újra kezdődik a próbaidő?
- A munkaeszközök biztonságos tárolásáról köteles a munkavállaló gondoskodni. (mi van, ha a gyerek leönti kakaóval?) – rendeltetésszerű használat
- Ellenőrzés az otthonban?

Munkaszerződés-módosítás

Mi változott?

- Távmunkásság ténye
- Munkavégzés helye
- Munkabér, béren kívüli juttatások
- Munkaidő, túlmunka elszámolása, szabadság
- Munkavégzés tárgyi feltételei
- Önkéntesség, vis major
- Információk védelme
- Munkavédelem

Jogi környezet

- Munkaköri leírás – nem változott
- „A cégautó üzleti célú használatának minősül, ha a lakóhelyén távmunkát végző munkavállaló a lakóhelyéről a munkáltató telephelyére utazik.”
- Jelenléti ív (távmunkás napok/konzultációs napok)
- Vagyonbiztosítás
- Munkavédelem, kockázatértékelés

Munkafolyamatok

- Rugalmas munkaszervezés
- ISO
- Szerviz: alkatrészek ügyfélhez való eljutása
- Cégautók problémája

Képzés

- Hatósági nyilvántartásba vétel
- Elektronikusan
 - Mi a távmunka? Kiket érint? Mi fog változni? Miért lesz jó? A hátrányokat milyen eszközökkel próbáljuk csökkenteni? Mi lesz, ha vége a pályázatnak?
 - Jogi oldal
 - Ergonómia, egészséges és biztonságot otthoni munkakörnyezet kialakítása
- Szóban: CITRIX ismeretek, klienstelepítés, biztonság, adatvédelem
- Időgazdálkodás tréning, pszichológus bevonásával
- Vezetőkkel személyes elbeszélgetés

Egyéb változtatások

- HírSarok bevezetése
- Üzletági reggeli
- Csocsó/biliárd: fizetés utáni első péntek
- Negyedéves üzletági vacsorák
- Egyéb, munkaidőn belüli és kívüli csapatépítő rendezvények (értekezletek, sörözések, mozi, bowling, gokart, stb.)
- Munkahelyek a HS-ben: asztalok, parkolóhelyek

IT környezet – kommunikáció

Ami nélkül eddig sem tudtunk volna dolgozni

- Laptop
- Mobiltelefon
- E-mail cím
- Vállalatirányítási rendszer (MS AXAPTA)
- VPN
- MSN, Skype, ...



IT környezet – ami változott

Rendszerintegrációs üzletág felmérése

- ADSL: piac és a munkatársak otthonának feltérképezése
 - Akinek van már otthon
 - Akinek nincs még otthon
 - Mi van, ha elköltözik? Ki fizeti az átíratási költségeket?
 - Vezetékes telefon
 - Havi fix költség vs. sávszélesség - (1024kbit/sec)
 - Aki nagyobb sávszélességet akar
- HS sávszélesség feltérképezése, megduplázása
- Szerverek kiszolgálási képességének felbővítése?
- Külön beépített levelezési csoport

Nyomtatás

- A dokumentumok elektronikusan mozognak
- A közvetlen munkavégzéshez szükséges munkalapok nyomdában készülnek
- Minden egyéb nyomtatás a központban történik
- Microsoft AXAPTA

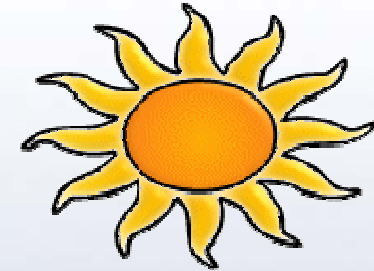
IT nyilatkozat

- Magáncélú levelezés / Internetezés
- Monitoring tudomásul vétele
- Szoftverhasználat, legális szoftverek
- Mobiltelefon magánhasználata

Hogyan tovább?

- Kérdőíves felmérés áprilisban
- Személyes beszélgetések
- Üzletági közös beszélgetések, értékelés
- Költség-haszon elemzések

Pozitívumok



ERŐSSÉGEK

- Rugalmasabb, nyugodtabb munkavégzés, tervezhetőbb munkaszervezés
- Csökkenő utazási költség és idő
- A távmunkások sokszor gyorsabban reagálnak a feladatokra, mint a bentiek.
- Hatékonyság növekedése

LEHETŐSÉGEK

- Bővülés esetén nem kell újabb irodát bérelni.
- Dolgozói elégedettség növekedése
- Családbarát megoldás
- Rugalmas létszámgazdálkodás

Nehézségek



GYENGESÉGEK

- Adminisztráció – nem lehet elektronikusan küldeni a nyomtatványokat.
- Nem lehet előre kalkulálni az állami támogatás pontos összegével
- Távmunkások hónap 10-ig aláírják a bérjegyzéket.
- SZJA adóbevallás.

FENYEGETÉSEK

- Szakmai előrelépés nehézkessége a támogatás ideje alatt
- Szakmai és emberi kapcsolatok gyengülése

Összefoglalás



- A siker kulcsa: fokozatosság, rugalmasság, kommunikáció
- További távmunkás munkahelyek kialakítása
- Európai Unió
- Újságcikkek – rengeteg pályázó

Köszönöm a figyelmet!