

КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА ЦИФРОВОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ (НА ПРИМЕРЕ ОАО «РЖД» «СЕРВИСНЫЙ ПОРТАЛ РАБОТНИКА»)

Л. А. Каргина¹⁾, Т. В. Ионова²⁾

¹⁾ доктор экономических наук, профессор, Российский университет транспорта, г. Москва, Россия, kargina_larissa@hotmail.com

²⁾ аспирант, Российский университет транспорта, г. Москва, Россия, tatianaionovaa@gmail.com

Цифровая трансформация диктует необходимость постоянного развития компаний во всех сферах своей деятельности и одной из них является сфера корпоративных услуг. Диджитализация корпоративного взаимодействия – важный шаг компании для укрепления позиций на рынке труда, имиджа. Проект ОАО «Российские железные дороги» «Сервисный портал работника» представляет собой пример трансформации корпоративной культуры в современных реалиях. Рассматриваемый проект решает задачи не только предоставления услуг, но и является важным инструментом управления персоналом.

Ключевые слова: цифровая трансформация; корпоративная культура; корпоративное взаимодействие; цифровые платформы; проекты диджитализации.

CORPORATE CULTURE OF DIGITAL INTERACTION (ON THE EXAMPLE OF JSC «RUSSIAN RAILWAYS» «EMPLOYEE SERVICE PORTAL»)

L. A. Kargina¹⁾, T. V. Ionova²⁾

¹⁾ doctor of economics, professor, Russian University of Transport, Moscow, Russia, kargina_larissa@hotmail.com

²⁾ PhD student, Russian University of Transport, Moscow, Russia, tatianaionovaa@gmail.com

Digital transformation requires constant development for companies in all aspects of their operations, including corporate services. Digitally transforming corporate interactions is an essential step for companies to strengthen their position in the job market and enhance their image. This paper analyzes the successful implementation of the "Employee Service Portal" project by "Russian Railways", which exemplifies the transformation of company culture in today's realities. The project in question not only provides services, but is also an essential tool for human resource management.

Keywords: digital transformation; corporate culture; corporate interaction; digital platforms; digitalization projects; digitalization projects.

На сегодняшний день цифровая трансформация является не просто трендом развития компании, но и, в первую очередь, обязательным условием конкурентоспособности бизнеса и даже его выживания в условиях современного рынка. Цифровая трансформация представляет собой комплексный процесс, охватывающий все сферы деятельности компании: подразумевается масштабная работа над непосредственной реорганизацией ведения бизнеса, взаимодействия с клиентами, партнерами. В то же время немаловажным является изменение в социальной сфере компании, к которой относится ряд задач, традиционно решаемых сотрудниками отдела кадров (к примеру, организация отпусков, дополнительных дней отдыха, передача расчетных листков, применение льгот) [1]. Актуальность подобных решений обусловлена запросом самих сотрудников на предоставление корпоративных услуг в удобном дистанционном формате, что позволяет вывести коммуникацию на качественно новый уровень – безусловно, цифровые платформы глубоко проникли в современную жизнь, для нас является нормой онлайн-банк, заказ такси в мобильном приложении.

ОАО «Российские железные дороги» (далее – «РЖД») является крупнейшим работодателем в Российской Федерации (на момент 2023 года в компании более 700 тысяч сотрудников). Особенностью компании является широкая география – сотрудники одного отдела могут находиться в разных субъектах страны, однако их объединяют общие рабочие задачи. Кроме того, нельзя не брать во внимание тех сотрудников, которые работают на удаленных от корпоративных центров территориях (например, дальние станции) – как правило, в таких пунктах нет кадровых служб ввиду чего запросы выполняются длительное время. Для такой нестандартной организации важно создать единое информационное поле, которое позволит оперативно решать текущие задачи сотрудников. Формат цифровой платформы был выбран ввиду неоспоримых преимуществ – локализация всех сервисов в одном месте (особенно актуально в связи с географическим разбросом компании), максимальная автоматизация процессов и возможность обработки большого потока обращений, отсутствие затрат на расходные материалы (специализированная техника, канцелярские принадлежности, выделенные рабочие места) [2].

Сегодня в ОАО «РЖД» работает и постоянно развивается «Сервисный портал работника» – современный инструмент для предоставления широкого сектора услуг для сотрудников. Как было рассмотрено ранее, основной предпосылкой появления проекта можно назвать запрос самих сотрудников на комфортное и быстрое получение услуг внутри компании. «Сервисный портал работника» представляет собой единую информационную кадровую среду, благодаря которой большинство кадровых и социальных процессов было переведено в цифровую плоскость, тем самым снижая нагрузку на сотрудников кадрового блока. В команду разработки сервиса вошли эксперты различных подразделений – аналитики, архитекторы, разработчики, специалисты информационной безопасности, дизайнеры. Благодаря совместной работе экспертов из разных сфер деятельности «Сервисный портал работника» соответствует актуальным требованиям безопасности, стабильно работает при высокой нагрузке со стороны пользователей, а интерфейс интуитивно понятен. Платформа доступна для стационарного компьютера, с мобильных устройств; войти на портал можно как из внутренней сети ОАО «РЖД» (непосредственно с рабочего места) и из сети Интернет.

Доступ к «Сервисному portalу работника» получают все сотрудники ОАО «РЖД». Можно утверждать, что портал является необходимостью в текущих реалиях. Рассмотрим ключевые задачи, которые решает портал [3].

Первая функция – информационная: на портале регулярно обновляется новостная лента, на мобильные устройства приходят уведомления о важных событиях, касающихся конкретного подразделения. Таким образом, сотрудники, не имеющие доступа к электронным почтовым сервисам, могут оставаться в курсе последних новостей и компании, и своего отдела, в частности.

Развитие и продвижение сотрудников – одна из главных задач ОАО «РЖД» в целом; в настоящее время корпоративная культура нацелена на постоянное развитие компетенций и профессиональный рост. Так, на «Сервисном портале работника» есть отдельные вкладки – «Развитие» и «Продвижение», где можно предложить свою кандидатуру на актуальные вакансии (в том числе подразумевающие переезд в другие регионы), а также выдвинуться в кадровый резерв. С введением портала в рутинную деятельность компании процесс перехода на другие позиции, а также участие в кадровом резерве стала максимально открытой для каждого сотрудника.

Автоматизация решения базовых социально-кадровых вопросов – основное назначение «Сервисного портала работника». Ранее работа с отпусками, дополнительными днями отдыха, справками, льготами была возможна исключительно в офлайн формате, при личной явке в отдел кадров. С внедрением портала ситуация качественно изменилась: большинство справок стал доступен в электронном формате, без необходимости посещать отдел кадров. Такие же преобразования коснулись предоставления расчетных листков – теперь они приходят в электронном виде, кроме того, можно отследить динамику дохода. Работа с отпусками также

перешла в цифровой формат – ознакомление, перенос, выбор дат, обзор «пересекающихся» отпусков в отделе – все доступно онлайн.

«Сервисный портал работника» можно также назвать коммуникационной площадкой – есть возможность задать вопрос руководителю, узнать рабочие контакты коллег, а также оставить сообщение. Нововведением стала акция «Поблагодари коллегу» - возможность оставить «Спасибо». На платформе предусмотрены отдельные награды за активное пользование порталом, переход «в цифру».

Отдельно стоит выделить «Систему дистанционного обучения ОАО «РЖД», которая непосредственно интегрирована в «Сервисный портал работника». Система представляет собой один из наиболее эффективных методов обучения сотрудников всей компании – курсы доступны онлайн с любого устройства. Важно отметить возможность прохождения не только профильного обучения, касающегося непосредственно должностных обязанностей, но и дополнительного – например, развивающие навыки коммуникации, управления.

Корпоративная культура, как и все сферы деятельности компании, претерпевают изменения в том числе и в процессе организации работ и взаимодействия. Требования к современной корпоративной платформе заключаются в первую очередь в удобном дистанционном формате с минимальным бюрократизмом. Дополнительные возможности платформы могут быть внедрены в соответствии с особенностями компании (как в части производства, так и организационной структуры).

«Сервисный портал работника» является неотъемлемой частью работы в ОАО «РЖД», а также отличным примером качественного цифрового взаимодействия компании и сотрудника. Современная корпоративная культура должна идти в ногу со временем и отвечать запросам постоянно меняющегося рынка труда. Обязательным условием цифровой трансформации любой компании является диджитализация обыденных внутренних процессов для комфорта всех сотрудников.

Библиографические ссылки

1. *Верянская А. Э., Каптурова О. В.* Цифровая трансформация корпоративной системы обучения [Электронный ресурс] // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. 2023. № 11-2 (86). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/tsifrovaya-transformatsiya-korporativnoy-sistemy-obucheniya-1> (дата обращения: 10.02.2024).

2. *Нейжмак Е. Ю.* Развитие экономического механизма корпоративных цифровых платформ [Электронный ресурс] // Финансовые рынки и банки. 2023. № 4. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/razvitie-ekonomicheskogo-mehanizma-korporativnyh-tsifrovyyh-platform> (дата обращения: 10.02.2024).

3. Сервисный портал работника [Электронный ресурс]. URL: <https://my.rzd.ru/> (дата обращения: 10.02.2024).