

Consumer Procurement Program (C2P)

Методологическое пособие для организаций



Данный документ произведен в компании OCS Distribution для ознакомления клиентов Macaroon с инициативой Consumer Procurement Program.

(с) Все права защищены.

Предисловие

Во многих организациях решения о покупке информационных технологий и оборудования для рабочих мест традиционно принимаются ИТ-специалистами и диктуются ИТ-бюджетом компании. При этом историческое давление на ИТ-департамент со стороны демпингующих поставщиков часто заставляет организации рассматривать цену как основной фактор при принятии решений о покупке соизмеримого по функциональности и производительности оборудования, программного обеспечения и различных сервисов (в том числе облачных), однако:

- стоимость владения оборудованием возрастает в условиях проблем с надежностью приобретаемого аппаратного обеспечения и затрат на его поддержку;
- сотрудники часто предпочитают конкретный тип устройства, на котором им удобно качественно и производительно работать: важен размер, вес или даже цвет устройства;
- департаменты могут действовать в рамках доступных им бюджетов более успешно, используя различные ИТ-инструменты, опыт работы с которыми уже есть у их сотрудников. Вместо неудобных, но являющихся корпоративным стандартом ИТ-ресурсов (например, программного обеспечения или облачного сервиса), выбор может делаться в пользу того, что лучше подходит под поставленную задачу, и сотрудник может показать быстрее или больше результат.

Чтобы оставаться конкурентоспособными, современные компании в условиях отсутствия возможности закупки лучших в своем классе ИТ-технологий должны предоставлять сотрудникам для работы максимально удобные ИТ-средства. Когда пользователи имеют доступ к оборудованию, программному обеспечению или облачным сервисам, которые им более удобны, то вся организация получает выгоду от их большей вовлеченности, культуры собственности, а также более высокой степени лояльности сотрудников (особенно миллениалов).

Для достижения этой цели, компании должны пересмотреть модель работы с ИТ-инструментами – от их приобретения и предоставления, до эксплуатации, управления и последующей утилизации. Использование устаревшего оборудования и сложность доступа к предпочитаемому ПО и облачным сервисам должны быть заменены процессом, ориентированным на удобство конечного пользователя. Это приведет к возникновению новой культуры использования ИТ в организации в целом, ее реинжинирингу и трансформации.

Consumer Procurement Program как корпоративный ИТ-маркетплейс Вашей организации

Consumer Procurement Program (C2P) – это инициатива компании OCS Distribution, направленная на предоставление организациям операционной бизнес-среды, обеспечивающей:

- удобство приобретения ИТ-ресурсов сотрудниками;
- удобство управления ресурсами со стороны ИТ-департамента;
- соответствие принятым в компании ИТ-стандартам без существенного увеличения ИТ-бюджета.

В основу платформы электронного взаимодействия на основе C2P заложено участие Дилера дистрибутора - компании, реализующей необходимый объем сервисных услуг и обеспечивающей операционно-хозяйственную деятельность в рамках процедур закупок организации.

Заказчики могут рассматривать данную инициативу как инструмент программы лояльности для своих новых и существующих сотрудников, который обеспечивает вовлеченность и их максимальную производительность, благодаря удобству предоставления/оплаты ИТ-технологий и сервисов, а также последующего использования и управления в рамках операционной деятельности.

C2P предоставляет функционал самообслуживания пользователя, как в части аппаратного, так и программного обеспечения, облачных и других сервисов:

- **Аппаратное обеспечение:** C2P предлагает воспользоваться порталом самообслуживания, учитывающим требования и политики ИТ-департамента организации, и существенно расширяющим перечень оборудования для заказа сотрудниками. Таким образом, корпоративный маркетплейс организации в работе с оборудованием обеспечивает:
 - возможность заказа оборудования из перечня, утвержденного ИТ-департаментом;
 - работу по модели софинансирования: личные взносы сотрудников за приобретаемые устройства с последующей передачей списываемого заказанного оборудования сотруднику в личное владение.
- **Программное обеспечение и облачные сервисы:** C2P предлагает сотрудникам самостоятельно заказывать и управлять программным обеспечением и различными сервисами (в том числе облачными) из корпоративного маркетплейса, где публикуется утвержденный ИТ-департаментом перечень протестированных на совместимость программных и облачных продуктов. Такой подход (функционал ожидается в 2021 году) обеспечивает сотруднику возможность выбора программных продуктов/облачных сервисов за счет бюджета своего подразделения или компании, удобство управления подписками, ответственное использование выбранных сервисов. При этом, C2P подразумевает комплекс мер, направленных на то, чтобы ИТ-департамент мог не беспокоиться о совместимости серверных и клиентских приложений, а также был уверен в сохранности корпоративных данных в безопасном контуре на оборудовании пользователя.

Аппаратное обеспечение: «традиционный» подход и C2P

Действуя в рамках ограниченного бюджета, ИТ-департаменты часто вынуждены заранее выбирать устройства, заказывать их централизованно, хранить до появления необходимости в них, а затем выдавать их сотрудникам. Этот подход дает определенный экономический эффект для организации, позволяя получить специальные цены на закупаемые технологии, однако, как следствие:

- приобретаемое оборудование успевает морально устареть до выдачи его сотруднику;
- производительность оборудования невысокая и часто соответствует минимальным требованиям программного обеспечения;
- необходимо поддерживать пул устройств на подмену находящимся в ремонте;
- как правило, сотрудники не удовлетворены потребительскими характеристиками предоставленного оборудования;
- поддержка оборудования заведомо сомнительного качества приводит к постоянному росту нагрузки на службу поддержки ИТ департамента и к постоянным эскалациям сотрудников;
- и т.д.

Единственной альтернативой такому подходу стала практика BYOD (Bring Your Own Device), которая требует от ИТ-департамента управления неконтролируемым количеством разнообразных видов личных устройств. ИТ-департаменты для обеспечения безопасности компании либо запрещают BYOD, либо максимально ограничивают сценарии использования «домашнего» оборудования пользователей через ИТ-политики организации, так как корпоративные данные при работе на «домашнем» оборудовании неизбежно будут находиться на одном устройстве с личными файлами и данными сотрудников и их семей. Но даже такие ограничения не останавливают сотрудников от использования на работе максимально удобного для них инструмента вместо выдаваемого компанией оборудования, часто в обход запретам ИТ-департаментов.

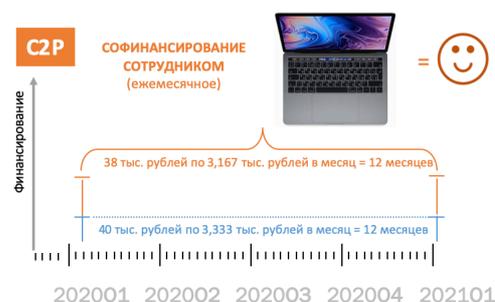
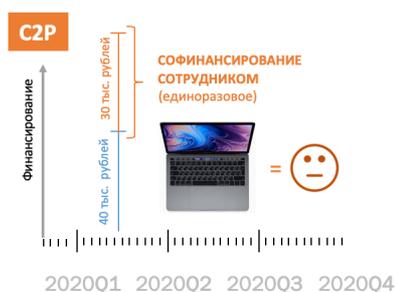
C2P предлагает сотруднику воспользоваться возможностью выбрать наиболее подходящее ему устройство из перечня, одобренного ИТ-департаментом оборудования и оплатить разницу его стоимости по отношению к принятому в компании бюджету на его приобретение. Взамен сотрудник получает возможность забрать это устройство в личное пользование в момент принятия решения компанией о списании оборудования. Модель субсидирования является частью функционала портала самообслуживания и позволяет реализовать два сценария софинансирования выбранного оборудования: единовременная выплата и ежемесячный платеж с выбором периода рассрочки (в настоящий момент функционал рассрочки ограничен 12 месяцами).

Доступ к двум моделям софинансирования позволяет сотруднику планировать личный бюджет. ИТ-департамент, в свою очередь, не повышает затраты на приобретение, позволяет контролировать денежный поток и полностью исключает расходы на утилизацию.

Ниже рассмотрен вариант с приобретением компьютера стоимостью 100 тысяч рублей*



- оборудование морально устаревает до выдачи его сотруднику;
- производительность оборудования невысокая;
- необходимо поддерживать пул устройств на подмену находящимся в ремонте;
- сотрудники не приходят в восторг от предложенных им бюджетных моделей оборудования;
- поддержка оборудования заведомо сомнительного качества приводит к постоянному росту нагрузки на службу поддержки ...



*Все расчеты указаны для информации. Не является офертой

Дополнительные эффекты от C2P в случае приобретения сотрудником оборудования в рассрочку:

- ИТ-департамент, работая с заранее известным ему оборудованием, получает не только возможность заменить единовременную выплату ежемесячными платежами, но и в случае выбранной сотрудником рассрочки на несколько лет, перенести часть выплат в следующий бюджетный год, а сэкономленные средства этого бюджетного года потратить на другие приоритетные ИТ-проекты;
- сотрудники, лично инвестируя в оборудование, проявляют большее чувство собственности и заботы об устройствах, что, в свою очередь, снижает затраты на их ремонт и поддержку;
- существенное изменение нагрузки на службу поддержки из-за драматического уменьшения количества жалоб на неработоспособность аппаратного обеспечения приводит к высокому уровню удовлетворенности пользователей;
- с ИТ-департамента снимается задача по утилизации списанного оборудования.

Программное обеспечение и облачные сервисы: «традиционный» подход и С2Р

Желание сотрудника быть максимально продуктивным на своем рабочем месте часто сталкивается с ограничением возможности использования того или иного облачного сервиса или программного продукта в организации. Обычно это ограничение связано с тем, что организация закупает пакет корпоративного лицензионного программного обеспечения или облачных сервисов определенного производителя и тем самым получает ценовые преференции на объем и ассортимент продукции одного вендора, делая весь спектр решений этого вендора «корпоративным стандартом». В результате сотрудники не могут пользоваться приложениями других производителей, и организация сталкивается с необходимостью их переучивать. Это не всегда приводит к желаемому результату: сотрудники, разочаровываясь в используемых решениях, разочаровываются и в работодателях, так как не могут быть успешными в своих ролях.

Кроме проблем использования нестандартного программного обеспечения и облачных сервисов, с которыми сталкиваются сотрудники в организациях с консервативными службами ИТ, можно также отметить следующие сложности:

- сотрудники полностью зависят от ИТ-персонала в вопросах обслуживания своего ИТ-окружения. Существующие процессы выдачи доступа к облачным сервисам и поддержки пользователей в мультиоблачном окружении существенно увеличивают время реакции на каждый запрос сотрудника.
- старые модели выделения ресурсов и развертывания ПК ориентированы на создание образов, что требует от организации «стандартного» набора программного обеспечения. Трудоемкие процессы создания и поддержания образов системы по мере развития программного обеспечения привели к тому, что стало сложно поддерживать их актуальность с критически важными обновлениями системы безопасности;
- системы безопасности ИТ обычно блокируют стороннее программное обеспечение, что, в конечном счете, уменьшает продуктивность конечных пользователей, и, при этом все равно не решает проблему доступа к корпоративным данным;
- и тд.

Дополнительные выгоды при использовании портала самообслуживания С2Р сотрудниками организации в отношении программного обеспечения и облачных сервисов:

- организации предоставляют своим сотрудникам возможность персонализировать свое рабочее окружение для повышения производительности вместо предоставления стандартного набора программного обеспечения/облачных сервисов;
- снижается нагрузка на службы ИТ, так как сотрудники имеют возможность использовать инструмент самообслуживания для заказа и последующего управления облачными сервисами и программным обеспечением;
- решение С2Р в части управления облачными сервисами через личный кабинет пользователя позволяет хранить пароли и сопутствующую биллинговую информацию на стороне маркетплейса. Пользователи самостоятельно управляют затратами (будь то бюджет компании или департамента) и всеми необходимыми настройками делегированных им сервисов;
- ИТ-специалисты могут настраивать и продолжать управлять политиками и приложениями с достаточным уровнем контроля над каждым устройством.

Современная модель выделения ресурсов, при которой персональные и рабочие данные могут сосуществовать на устройстве по мере необходимости и оставаться отделенными друг от друга, возможна благодаря решениям на основе инфраструктуры управления мобильными устройствами (MDM), программе регистрации устройств (DEP) и решениям VPN, терминальному доступу от различных производителей ПО и облачных сервисов. Встроенные средства безопасности и обновления программного обеспечения продолжают защищать корпоративные данные, не влияя на то, как пользователи хотят с ними работать.

3 шага для начала работы Вашей организации по программе С2Р

Проект внедрения С2Р в организации – это многогранный и сложный процесс во главу угла которого поставлен пользователь и его потребности. Для обеспечения последнего функциональными инструментами, необходимо реализовать набор шагов, направленных на планирование и мониторинг инициативы, а также реализовать действия в части выбора поставщика услуги доступа к порталу самообслуживания.

Шаг 1

Планирование программы

ПЛАН И ГРАФИК ПРОЕКТА

- Используется любой BPM-инструмент на базе Kanban (Trello, Microsoft Planner и тд), позволяющий контролировать этапы проекта.

ФОРМИРОВАНИЕ КОМАНДЫ ПРОЕКТА:

- Назначение куратора проекта (высшее должностное лицо компании или руководитель HR);
- Создание рабочей группы проекта из представителей ИТ, HR, службы безопасности, финансов, закупки, бухгалтерии, юристов;
- Назначение Менеджера проекта (скорее всего это служба ИТ) - для координации действий вовлеченных групп и обработки запросов и обратной связи от отделов по мере их перехода на новую модель взаимодействия;
- Назначение Администратора программы (скорее всего это сотрудник HR или Procurement, ИТ) для выполнения операционных функций в рамках работы с порталом самообслуживания.

ОЦЕНКА ГОТОВНОСТИ ИТ-ИНФРАСТРУКТУРЫ:

- Формирование требований к аппаратному обеспечению/клиентским операционным системам исходя из требований безопасности и системных требований прикладного программного обеспечения;
- Тестирование и анализ совместимости различного оборудования/клиентских операционных систем с серверными службами (Microsoft Exchange, Active Directory и тп.) с целью обеспечения применимости политик и тд;

- Тестирование и анализ совместимости специализированных приложений с различными клиентскими операционными системами (отдельно составляется список приложений, делегируемых сотрудникам исходя из их роли);
- Адаптация/закупка необходимых инфраструктурных компонентов для обеспечения применения корпоративных политик на устройствах пользователей;
- Формирование/закрепление новых политик использования приложений и данных, а также доступа к данным в рамках программы лояльности.

РАЗРАБОТКА РЕГЛАМЕНТА И ПРАВИЛ КОРПОРАТИВНОЙ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ

- Определение перечня оборудования (бренд, тип и тд), для закупки которого допускается софинансирование сотрудником;
- Определение перечня ПО и облачных сервисов, закупка которых может финансироваться ИТ-бюджетом или бюджетом департамента;
- Определение денежных лимитов и доступной к заказу продукции;
- Разработка/обновление документов, регулирующих отношения с сотрудником, в случае софинансирования заказываемого им оборудования;
- Определение графика биллинга (внесение/возмещение суммы ежемесячного платежа осуществляется в первый день месяца, график платежей при единовременной оплате)
- Регламент оплат, передача оборудования и тд в случае увольнения сотрудника по инициативе компании;
 - Действия при увольнении сотрудника по инициативе организации (если применимо): компенсируются ли сотруднику выплаты за софинансируемое оборудование
 - Определение правил расчета (если применимо) в случае принятия положительного решения о компенсации
- Возможность и условия досрочного погашения сотрудником обязательств по софинансируемому оборудованию;
- Возможность вступления в программу сотрудником с момента трудоустройства или после прохождения испытательного срока;
- Корректирование норм списания оборудования исходя из особенностей рассрочки в рамках софинансирования;
- Постановка на учет приобретаемого по софинансированию оборудования:
 - решение о возможном продолжении использования определенного оборудования (например, только Apple) по наступлению срока его списания/раннего ухода сотрудника из компании. Указывается процедура расчетов с сотрудником;
 - решение о выкупе софинансируемого оборудования по наступлению срока его списания. Указывается процедура расчетов с сотрудником;
 - решение об обязательстве единовременного выкупа оборудования сотрудником в случае его ухода из компании до завершения им всех выплат по софинансированию оборудования. Таким образом, сотрудник оплачивает компании остаточную стоимость оборудования за вычетом произведенных платежей.
- Определение требований к аппаратному обеспечению на соответствие минимальным характеристикам для исполнения пользователем своих прямых должностных обязанностей (на оборудовании должно работать рекомендуемое программное обеспечение, оборудование должно содержать необходимые разъемы и поддерживать необходимые разрешения для подключения к внешним мониторам и тд.)

- Подготовка конкурсных процедур для поставщика решений: формирование требований к SLA, финансированию, сроку работы с поставщиком (год/другой срок/бессрочно) и тд
- И тд.

Формирование базы документов

У каждой организации существует свой внутренний документооборот, утвержденная учетная политика, формы документов и тд, поэтому здесь приведены исключительно рекомендации по формированию необходимой базы документов/ресурсов.

1. ЛОКАЛЬНЫЙ АКТ (ПРИКАЗ/ПОЛОЖЕНИЕ) ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ

В дополнение к стандартным обязанностям организации по обеспечению сотрудника оборудованием и специфичным программным обеспечением/облачными сервисами для исполнения сотрудником своих обязанностей, Документ регламентирует перечень работников, которым разрешено пользоваться программой и утверждает/вводит в действие Программу лояльности о предоставлении опциональных ИТ-ресурсов сотрудникам в целях:

- повышения мотивации работников на достижение стратегических целей и решение оперативных задач,
- повышения лояльности работников,
- привлечения и удержания высококвалифицированных специалистов

и при условии, что опциональные ИТ-ресурсы будут использоваться сотрудником как в рабочих, так и в личных целях.

2. ПРАВИЛА ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ (ПРИЛОЖЕНИЕ К ПРИКАЗУ ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ)

Документ разрабатывается в соответствии с Трудовым и Гражданским кодексами Российской Федерации, иными действующими нормативными правовыми актами, а также Уставом Организации и определяет порядок и условия предоставления ИТ-ресурсов работникам Организации с учетом их предпочтений и в соответствии с выполняемой ими трудовой функцией и при условии, что ИТ-ресурсы также будут использоваться сотрудником и в личных целях.

Документ содержит и регламентирует:

- информацию о программе лояльности с указанием условий программы, правила возмещения, доступное к заказам оборудование и порядок его заказа, правила использования оборудования сотрудником в рамках софинансирования покупки;
- цели расходования средств;
- правила формирования и описание грейдов и привилегий участников Программы, максимальную сумму, которую работник (грейд) может потратить, правила выкупа оборудования;
- формулировки о признании электронной подписи сотрудника авторизованным входом на сайты/порталы на внутренних ресурсах организации (или только в закрытую часть сайта программы лояльности);
- право собственности организации на оборудование, приобретаемое по программе софинансирования (исходя из данного права, получателем оборудования от Поставщика является работник, уполномоченный на то

доверенностью (приказом) на получение товарно-материальных ценностей от имени организации);

- возможность участия в программе лояльности с первого дня работы или после окончания испытательного срока;
- возможность приобретения ИТ-ресурсов в рамках суммы компенсации или только с превышением суммы компенсации;
- расчеты после изъявления сотрудником своего желания участвовать в программе софинансирования:
 - закрепляется график списания денежных средств (например, первое число каждого месяца или соответствие дате Заказа) и зачисления взносов сотрудником;
 - указывается, что при превышении лимита согласно порядку, принятому в организации, сумма, превышающая установленный лимит, может по выбору сотрудника:
 - вноситься единоразово или ежемесячно путем выплаты работником работодателю взносов из личных средств на расчётный счет организации или через кассу;
 - удерживаться/вноситься путем совмещения нескольких способов (частично удержание, частично погашение за счет личных денежных средств).

3. ПРИКАЗ ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ГРАДАЦИОННОЙ ШКАЛЫ ДЛЯ ДОЛЖНОСТЕЙ РАБОТНИКОВ

Документ содержит обоснование градаций и регламентирует соответствие должностей категориям, а также устанавливает, что признак «Категория должности» является одним из критериев присвоения грейдов в соответствии с реализуемой Программой лояльности.

4. ИНТРАНЕТ (ИНТЕРНЕТ) РЕСУРС (САЙТ/ПОРТАЛ САМООБСЛУЖИВАНИЯ)

Портал содержит информацию о программе и ее специфических требованиях. Доступ к portalу открыт публично любому заинтересованному сотруднику. Решение о вступлении в программу принимается сотрудником и является добровольным. Используется механизм ПУБЛИЧНОЙ ОФЕРТЫ. Вход сотрудника со своим логином и паролем в закрытую зону портала самообслуживания трактуется как согласие:

- с условиями программы;
- с обязательством исполнять требования программы;
- с возможностью подписания необходимых документов электронной подписью;
- с обязательствами произвести выплаты в случае размещения заказа на оборудование.

5. АКТ ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ и/или ДОГОВОР МАТЕРИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

Заключается с сотрудником, использующим имущество организации: оформляется как акт на передачу товарно-материальных ценностей или в произвольной форме с описанием материальной ответственности.

6. ВЫПИСКА ИЗ ПОЛОЖЕНИЯ О БЕЗОПАСНОСТИ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКИХ СИСТЕМ

Документ отражает:

- порядок использования мобильных устройств при работе с информационными системами Организации;

- изменения в подходе к обеспечению контура безопасности ИТ-Ресурсов, с учетом особенностей реализации С2Р и, как следствие, изменения ИТ-ландшафта организации;
- реестр разрешенного к использованию в Организации ПО и сервисов;
- порядок и сроки списания оборудования;
- порядок действий Пользователя и службы ИТ в случае утери/кражи оборудования.

7. ДОГОВОР ОПЦИОНА и ДОГОВОР КУПЛИ-ПРОДАЖИ

Документы закрепляют формальное право сотрудника получить списываемую организацией технику в случае ее софинансирования.

8. ИНСТРУКЦИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Документ является публичной офертой, публикуется на Портале самообслуживания и необходим для представления сотруднику возможности ознакомиться с условиями программы лояльности до вступления в нее.

9. ОБХОДНОЙ ЛИСТ

Включает проверку об оплате/списаниям в части используемого сотрудником оборудования для исключения ситуации, когда сотрудник покидает компанию, не выполнив обязательства по выплатам за выбранное оборудование.

10. СОГЛАСИЕ РАБОТНИКОВ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Документ создается или корректируется (если уже существует) Компанией для обеспечения возможности реализации функционала Портала самообслуживания в соответствии с законодательством РФ о персональных данных. Согласие дается сотрудником, вовлеченным в программу лояльности на обработку своих персональных данных путем сбора, записи, систематизации, накопления, хранения, уточнения (обновления, изменения), извлечения, использования, передачи (распространения, предоставления, доступа, в том числе передачу третьим лицам как в России, так и за ее пределами в соответствии с законодательством), удаления, уничтожения, а также осуществления любых других действий, предусмотренных действующим законодательством РФ, совершаемых с использованием средств автоматизации, включая обработку информации об IP-адресе и файлах cookies и другой информации, полученной посредством пассивного сбора персональных данных и использования сторонних интернет-сервисов. Согласие дается с целью:

- исполнения обязательств Организации, Дилера, Правообладателя Платформы и третьих лиц, возникших в процессе реализации программы лояльности;
- предоставления сотруднику справочной информации и изучения потребностей сотрудника;
- улучшения качества обслуживания сотрудника;
- обеспечения соблюдения законов, иных нормативных правовых актов РФ и внутренних документов указанных лиц, не противоречащих действующему законодательству РФ.

Решение для управления ИТ ресурсами

1. Рекомендуется разработать политику списания оборудования или обновить ее в соответствии с программой лояльности для обеспечения прозрачных процессов выбывания/амортизации используемых устройств. Данная политика может касаться определенных категорий устройств или конкретных брендов;

2. Для решения проблемы разграничения корпоративных и личных данных сегодня компаниями используется широкий спектр решений для управления устройствами от таких производителей как VMware, Mobile Iron, IBM и другие. Многие из них используют одни и те же подходы (framework) для управления устройствами. Эти решения незначительно отличаются функциональностью администрирования, поддержкой операционных систем, ценовыми условиями и архитектурой;

Например, для управления ноутбуками Apple возможна реализация следующих инициатив:

- использование нативных средств MDM;
- использование функции Bootcamp (<https://support.apple.com/boot-camp>);
- использование Remote Desktop решений.

3. После выбора решения по управлению клиентскими устройствами, ИТ-специалисты имеют возможность создания профилей и управления учетными записями пользователей, настройки системных параметров, ввода ограничения и установки политики паролей - все это администрируется из единого решения для управления устройствами. ИТ-персонал может регистрировать устройства, удаленно их настраивать и обновлять параметры, устанавливая приложения, следить за соблюдением политик, запрашивать статус устройств и дистанционно блокировать управляемые устройства;

4. Популярным решением также является использование облачных сервисов и терминального доступа, позволяющих предоставлять доступ через браузер или специализированное приложение-контейнер, не оставляя при этом никакой информации на устройстве пользователя. Такого рода подходы к вопросу обеспечения ИТ-безопасности позволяют решить проблему кросс-платформенности и максимально обеспечивают разграниченное хранение корпоративных и личных данных пользователей;

5. Использование внутренних сервисов может быть также разрешено через одобренные мобильные приложения и защищенные каналы связи компании - RDGateway/VPN

6. Рекомендуется разработать Реестр разрешенного к использованию ПО и сервисов для установки на устройствах, который будет опубликован на портале С2Р организации.

7. Для обеспечения возможности управления различными устройствами и клиентскими операционными системами, возможно, понадобится скорректировать стратегию безопасности и провести внутреннее обучение как ИТ-персонала, так и пользователей;

8. Настоятельно рекомендуется использовать функцию шифрования каждого устройства, а также технологию двухфакторной аутентификации;

9. Необходимо разработать процедуру удаления корпоративных данных после списания оборудования и передачи его сотруднику, а также в случае потери доступа к оборудованию (кража, утеря и тд).

10. Необходимо разработать политику использования мобильных устройств (обновить ее, если существует), где будут зафиксированы все требования ИТ к работе на устройствах (невозможность работы Пользователя на устройстве под учетной записью локального администратора, отключение TouchID и FaceID для доступа к рабочей области, запрет буфера обмена между рабочей областью и личной и тд)

Шаг 2

Проведение конкурсных процедур

1. Особенностью данной программы лояльности является то, что, с точки зрения предмета конкурса, ИТ-поставщик участвует не в процедурах закупки/поставки оборудования (определенной модели (ей), количества, качества и тд), а предлагает доступ к совместно разработанной программе лояльности и платформе, обеспечивающей ее реализацию, одной из функций которой является возможность размещения заказов на поставку аппаратного и программного обеспечения, а также облачных и других сервисов - то есть, осуществляется сервис организации программы лояльности компании-заказчику. Платформа позволяет реализовывать различные сценарии взаимодействия с пользователями (сотрудниками) и имеет ограничения только в части доступности к заказу моделей/производителей оборудования. Однако, принимая во внимание, что заранее определить какое именно оборудование сотрудники закажут (и закажут ли), как и в каком количестве - невозможно, то предметом конкурсных процедур может являться лишь доступ к Платформе с требованиями сервисного уровня обслуживания как самой Платформы, так и поставляемых через нее бенефитов (технологий).

2. Решение о выборе поставщика является крайне важным для организации и должно учитывать все особенности операционной работы с ним (при этом организация может выставить вес значимости исполнения каждого пункта):

- SLA поставщика (время реакции на инциденты)
- список/модели продукции, доступной к заказу сотрудникам (с учетом требований авторизации у вендора поставщика такого рода продукции)
- требования по количеству доступных для заказа единиц оборудования на складе и время доставки оборудования (последняя миля) до каждого офиса (это особенно важно для территориально-распределенных организаций)
- отражение финансовых условий поставки (стоимость единицы продукции)
- география и график поставок (еженедельный, по мере заказа и тд)
- определение процедур биллинга и расчетов между контрагентами (ежемесячный платеж и единовременные оплаты)
- ассортимент технологий, предлагаемых к возможности заказа и последующего управления ими
- предоставление возможности использования различных финансовых инструментов (рассрочка и тд)
- опции поддержки
- и тд.

3. В рамках подготовки конкурсных процедур необходимо уделить максимальное внимание Порталу самообслуживания, обеспечивающему работу программы лояльности через операционное взаимодействие организации с поставщиком и сотрудниками организации. Требование предоставления доступа к порталу самообслуживания (Платформе) участников программы должно иметь превалирующее значение в рейтинге значимости ценности при выборе поставщика.

4. Договор также должен отражать срок, на который заключается контракт с поставщиком, и порядок действий сторон в случае его расторжения, регулирующий вопросы выплат по оборудованию, находящемуся на софинансировании, после смены поставщика.

5. В договоре должно быть указано лицо, имеющее право на получение оборудования от поставщика в каждом офисе компании. Обычно- это сотрудник ИТ –департамента. Он же отвечает за последующую инициализацию процесса установки политик на получаемые устройства и выдает устройство заказавшему его сотруднику, подписывая с ним соответствующий акт приема-передачи.

6. Необходимо также обеспечить подписание документов на сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ, в том числе передачу третьим лицам как в России, так и за ее пределами в соответствии с законодательством), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных, а также на осуществление любых других действий, предусмотренных действующим законодательством РФ, совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств.

Шаг 3

Управление изменениями

1. После запуска в эксплуатацию проекта, руководитель проекта (Администратор программы) должен осуществлять мониторинг работы службы поддержки, чтобы понять, какие изменения необходимо внести в программу, и при необходимости запросить

- у поставщика: изменения в части реализуемых бизнес-процессов (в том числе, в SLA);
- у разработчика портала самообслуживания: необходимые доработки.

2. Руководителю проекта необходимо информировать сотрудников о текущих обновлениях Платформы, работе программы и любых новых ресурсах, советах или приложениях, которые могут быть доступны пользователям и лицам, обслуживающим программу лояльности.

3. Департаменту ИТ необходимо выстроить процесс отслеживания проблем совместимости оборудования и осуществлять проактивное тестирование новых версий каждой операционной системы/специфичного программного обеспечения совместно с владельцами устаревших и новых клиентских систем.

4. Рекомендуется проведение опросов для измерения показателей удовлетворенности сотрудников и их оценки их продуктивности, чтобы оценить влияние программы лояльности. В результатах таких опросов необходимо учитывать количество тикетов в службу поддержки, а также данные об основных проблемах и общих затратах, которые, возможно, были понесены в рамках программы лояльности.



Заключение

С тех пор, как технологии появились на рабочем месте, роль ИТ в управлении устройствами и платформами становится все сложнее: более сложные среды требуют все более сложных решений. С2Р создавалась нами для того, чтобы дать Вашим сотрудникам возможность раскрыть новый потенциал для себя и для Вашего бизнеса. Мы будем рады быть полезными Вам.

10 причин, почему Вы выберете С2Р для своей организации

- **Экономический.** Затраты на АРМ сотрудника будут закреплены на уровне 30-40 тыс. рублей и позволят не расширять ИТ-бюджет при обращениях за улучшением технических характеристик используемого, в том числе, в личных целях, оборудования. Экономия составляет порядка 20-40% при соблюдении права сотрудника на получение «стандартной» техники в организации
- **Тактический.** ИТ бюджет распределяется на несколько лет в случае рассрочки. Бюджет ИТ использует преимущество распределенных платежей за счет самого сотрудника, выбравшего метод покупки оборудования в рассрочку, а Поставщик реализует финансовый сервис совместно с дистрибутором
- **Социальный.** Сотрудникам (особенно миллениалам) приятно работать на знакомой им технике. Для людей важно с какой техникой они приходят на встречу и с какими ИТ-ресурсами они работают
- **Технический.** Сотрудники реже обращаются за поддержкой поломанной техники. Чем дороже заказываемая техника, тем она более качественна и, как следствие, реже ломается - меньше затрат на поддержку
- **Экологический.** Списываемое оборудование не утилизируется, а отдается сотрудникам для дальнейшего использования в их личных целях. Экология – тренд молодых и им важно что делает компания со списываемой техникой
- **Кадровый.** Сотрудники не уходят, так как чувствуют обременение обязательствами. Психологически, для некоторых людей, тяжело расстаться со своими личными инвестициями и они готовы к определенным ограничениям, чтобы «забрать свое», даже если это займет ощутимое время
- **Операционный.** Сотрудники используют в том числе свой софт/сервисы в работе чтобы быть успешными в своей роли. У многих сотрудников уже есть подписки на решения, которые помогали им быть успешными – надо дать возможность их использовать на соответствующем привычном оборудовании для реализации их идей
- **Универсальность.** Организация может использовать платформу не только для предоставления оборудования по модели софинансирования, но и для других объектов и сервисов. Люди готовы инвестировать в собственное окружение: мебель, мобильная связь и тд
- **Безопасность.** Компания имеет моральное право установки MDM решений на устройства пользователей. Пока техника находится формально во владении Компании – нет никаких ограничений каким образом строится безопасность ИТ
- **Простота.** Документы, портал самообслуживания и тд уже готовы и гибко настраиваются под особенности компании. Разработана методология внедрения продукта и осуществляется консалтинг в части его использования