

СОЦИАЛЬНЫЙ ОТЧЕТ МАУКОР


2014


ТРУД В МАСШТАБАХ
СТРАНЫ – БОЛЬШАЯ
ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

МАУКОР 


СОДЕРЖАНИЕ


 КОМПАНИЯ 03
Ключевые факты 04
Основы бизнеса 06
Корпоративная социальная ответственность 07

 ЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ ПОТЕНЦИАЛ 08
Управление талантами 09
Динамика 11
Развитие и обучение 12
Охрана труда и безопасность на рабочем месте 14

 ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ И СОЦИАЛЬНАЯ ПОЛИТИКА 16
--

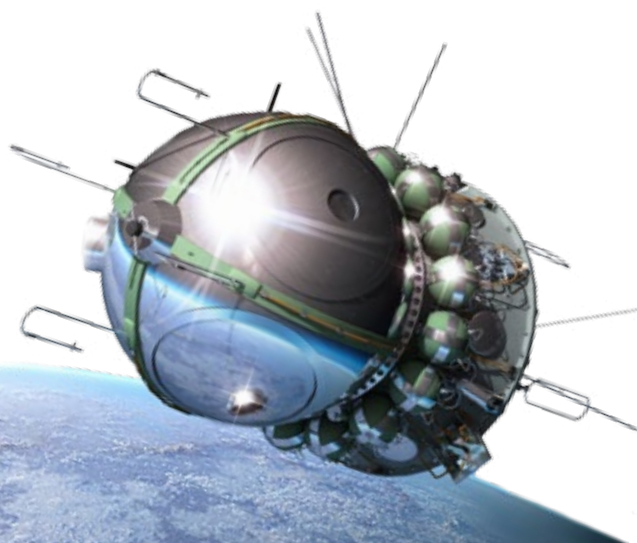
 ЧЕСТНЫЙ БИЗНЕС 20

 ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С КЛИЕНТАМИ 22
Наши клиенты – основа нашего бизнеса 23
Инновационные решения 25
Конфиденциальность 28
Качество услуг 29
Контроль качества услуг 30
Удовлетворенность клиентов 31

 СООБЩЕСТВО 32
Профессия инженер 33
• Культура и искусство 34
• Будущие резервы 37
Развитие технологий 38
• «Умный город» 38
• Социальный аутсорсинг 40

Благотворительность вместо сувениров 41
Корпоративное волонтерство 45
• Доброе будущее вместе с МАУКОР 45
• Труд – труду 46

 НАГРАДЫ И РЕЙТИНГИ 47



*«Облетев Землю в корабле-спутнике,
я увидел, как прекрасна наша планета!»*

Юрий Гагарин

КОМПАНИЯ

MAYKOR – общероссийский поставщик услуг в области аутсорсинга ИТ- и бизнес-процессов. Мы обеспечиваем эффективную поддержку организаций и выполнение вспомогательных функций для них по всей России на основе долгосрочных сервисных соглашений.



МОСКВА-СИТИ

*Деловой центр столицы,
расположение центрального офиса MAYKOR*

Количество объектов:	19
Всего зданий по проекту:	39
Площадь застройки:	100 га
Суммарная площадь объектов:	386 га
Рекордсмен:	башня «Федерация»
Максимальная высота:	374 м
Максимальная этажность:	95 этажей

Удивительная Россия

КЛЮЧЕВЫЕ ФАКТЫ

Сегодня МАУКОР – это крупнейшая сеть филиалов, квалифицированные сотрудники и мощнейшая ресурсная база в стране.

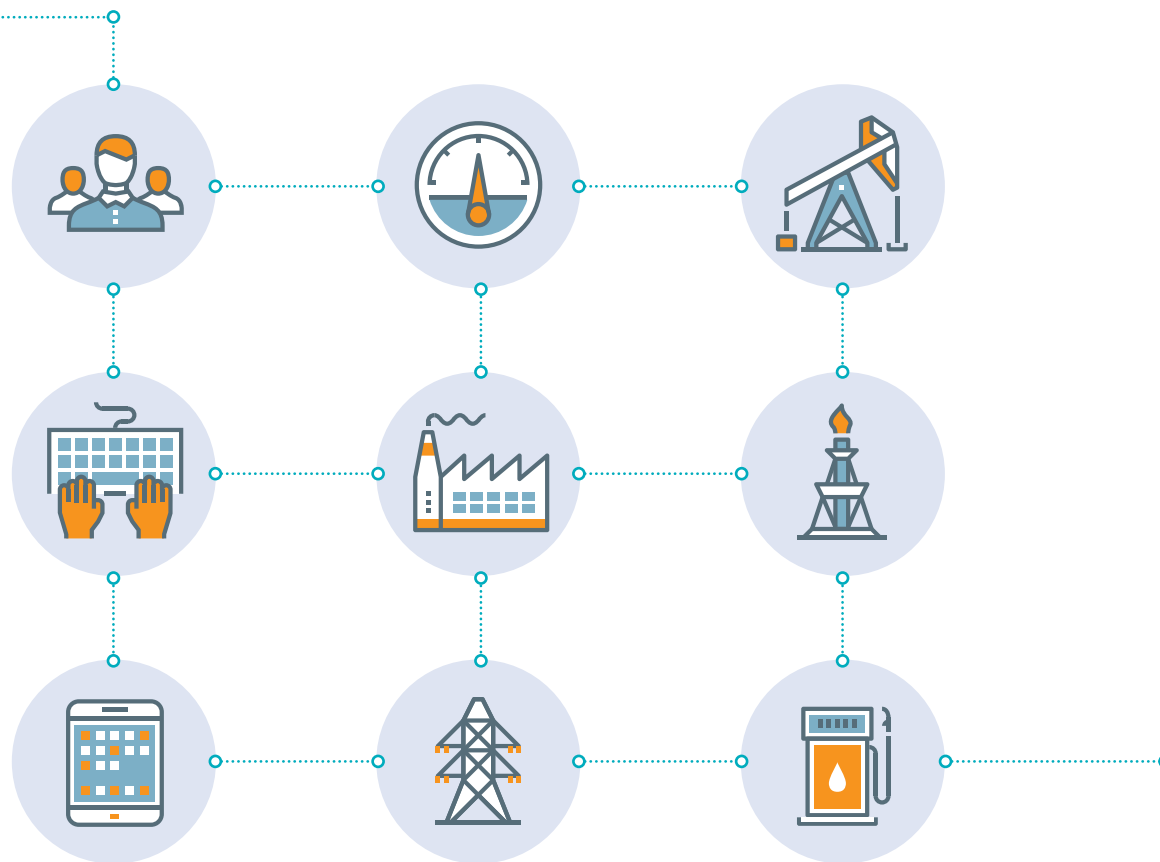
Основу клиентской базы составляют крупные и средние территориально распределенные компании, использующие комплексный подход к сопровождению ИТ-, инженерной инфраструктуры и бизнес-приложений.

МАУКОР занимает лидирующие позиции в ведущих российских рейтингах поставщиков ИТ-услуг, а также входит в ТОП-100 лидеров мирового аутсорсинга по оценке IAOP, в десятку ведущих аутсорсеров в EMEA по оценке ISG.

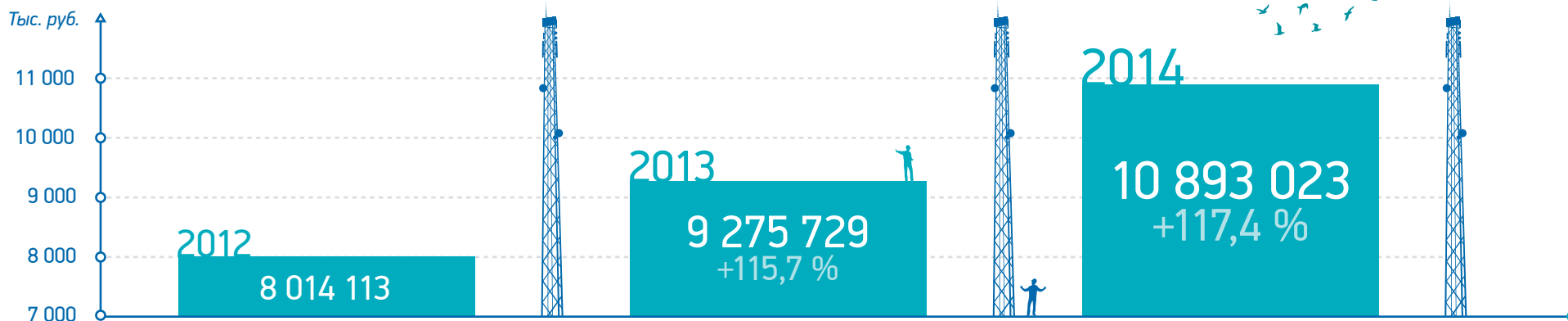
В 2013 году Российский фонд прямых инвестиций (РФПИ) в составе консорциума, в который также вошли Европейский банк реконструкции и развития (ЕБРР) и фонд CapManRussia II, завершил сделку по инвестированию в размере \$100 млн в компанию МАУКОР. Эти средства позволили МАУКОР укрепить свои позиции в России на рынке ИТ-аутсорсинга и сервиса за счет расширения масштаба деятельности и диверсификации портфеля услуг.

ФАКТЫ О МАУКОР

- ✓ 1 600 000 объектов обслуживания
- ✓ 6 000 заявок обрабатывается ежедневно
- ✓ 483 сервисных центра по всей России
- ✓ 5 200 квалифицированных специалистов
- ✓ 1 200 заказчиков по всей России
- ✓ Собственный центр компетенций
- ✓ Мощная ресурсная база и развитая логистическая инфраструктура
- ✓ Единая система управления рабочей силой в режиме 24/7/365
- ✓ Система менеджмента качества ISO



ВЫРУЧКА МАУКОР



ОСНОВЫ БИЗНЕСА

Фундаментом бизнеса MAYKOR является построение доверительных и долгосрочных отношений с партнерами и клиентами.

Мы осознаем высокую социальную ответственность и влияние нашей деятельности, в которую вовлечено значительное число людей по всей стране.

Мы ставим перед собой амбициозные задачи по расширению масштабов бизнеса и непрерывному повышению качества предоставляемых услуг.

Высокое качество услуг

Репутация надежного и добросовестного партнера – один из важнейших принципов работы MAYKOR. Компания стремится к тому, чтобы заказчики, партнеры, а также другие заинтересованные лица в любой точке контакта с MAYKOR получали услуги высочайшего качества.

Масштабность

Благодаря наличию собственной сети из 83 филиалов и 400 локальных подразделений по всей России MAYKOR оказывает услуги по принципу «одного окна» с единым уровнем обслуживания по всей стране.

Инновации

MAYKOR создает новаторские технологии оказания сервисных услуг, основанные на лучшем международном опыте с учетом российской специфики. Используя системный подход, MAYKOR содействует снижению затрат заказчиков и повышению эффективности бизнес-процессов клиентов.

Человеческий потенциал

Главным ресурсом для MAYKOR как для компании, полностью ориентированной на оказание услуг, является персонал. Сегодня в штате компании – более 5 000 квалифицированных специалистов, работающих в филиалах во всех регионах России. MAYKOR концентрируется как на развитии собственного персонала, так и на привлечении талантливых специалистов, стабильно увеличивая число рабочих мест по всей стране.

Сотрудничество

Являясь партнером большого числа заказчиков, вендоров, интеграторов и глобальных аутсорсеров, MAYKOR строит взаимоотношения на принципах доверия, честности и открытости.

В совместной деятельности MAYKOR гарантирует выполнение своих профессиональных обязательств и соблюдение интересов всех участников процесса.

Наши услуги:



Аутсорсинг ИТ-услуг



Отраслевой сервис



Управление инженерной инфраструктурой



Бизнес-решения как услуга



Внедрение и поддержка бизнес-приложений



Аутсорсинг бизнес-процессов

КОРПОРАТИВНАЯ СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Компания MAYKOR, постоянно развиваясь, успешно работает во всех регионах России. Располагая прочными позициями в своём сегменте рынка и многотысячным штатом персонала, компания имеет возможность оказывать влияние на социальную и экологическую среду в стране. Одним из ключевых и направляющих факторов нашей деятельности стало устойчивое развитие.

Мы уделяем особое внимание корпоративной социальной ответственности (КСО), разрабатывая внутренние и внешние социальные программы. При формировании и реализации инициатив стремимся сочетать лучшие мировые практики с российским опытом и сервисной спецификой нашего бизнеса.

В социальных проектах компании MAYKOR в 2014 году сделан акцент на развитии и поддержании человеческого потенциала – основы нашего бизнеса. С этой целью мы запустили программу «Профессия инженер», направленную на решение задачи дефицита кадров в ИТ-сфере за счет поднятия престижа технических профессий.

С одной стороны, задачи программы – развитие персонала, гордость за свою специальность, уверенность в завтрашнем

дне, повышение лояльности к компании и вовлеченности в трудовую деятельность. С другой стороны, повышение общего уровня понимания важности и значимости труда в стране, популяризации технических специальностей среди молодежи, привлечение талантливых кадров в компанию.

Мы также ведем работу в направлениях:



Развитие персонала



Безопасность труда и охрана окружающей среды



Добросовестные деловые практики



Взаимоотношения с клиентами



Благотворительные программы



Развитие корпоративного волонтерства



Проекты по решению социальных проблем в регионах

В области КСО в компании разработаны и представлены в открытом доступе следующие законодательные документы:

- ✓ «Экологическая и социальная политика»
- ✓ «Политика в области охраны труда, промышленной безопасности и охраны окружающей среды»
- ✓ «Кодекс корпоративной этики компании MAYKOR»

На уровне исполнения являются обязательными следующие внутренние регламентирующие документы: Руководство «Система управления охраной труда, промышленной безопасностью и охраной окружающей среды», «Система управления экологическими и социальными рисками компании MAYKOR», «Обучение по охране труда и проверке знаний требований охраны труда» и другие.

С 2014 года ежегодные итоги в области развития КСО подводятся в Социальном отчете MAYKOR.

ЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ ПОТЕНЦИАЛ



РЕКА ТАЗ

*Протекает в Западной Сибири,
входит в список самых длинных рек России*

Длина реки:	1 401 км
Максимальная ширина:	1 км
Площадь бассейна:	150 000 кв. км
Общее падение реки:	139 м
Судоходная часть:	798 км
Течение:	0,2-0,5 м/с
Максимальная глубина:	14,5 м



Удивительная Россия

УПРАВЛЕНИЕ ТАЛАНТАМИ

В силу того, что специфика нашего бизнеса связана с оказанием услуг, человеческий капитал является для нас стратегически значимым ресурсом.

Исполнением обязательств компании по контрактам занимаются сервисные инженеры, руководители проектов, менеджеры по работе с клиентами, эксперты, диспетчеры и другие специалисты, распределенные по всей территории России.

Для достижения целей бизнеса MAYKOR определен ряд ключевых ориентиров в кадровой сфере, а именно:



Формирование кадрового резерва



Эффективная система мотивации на всех уровнях



Создание привлекательных рабочих мест по всей стране



Снижение оттока кадров



Увеличение числа высокоэффективных сотрудников

Привлечение персонала в компанию осуществляется благодаря работе на местах специалистов по подбору кадров на рынке труда, а также посредством регулярного взаимодействия с профильными вузами и колледжами.

Прямой контакт с выпускниками позволяет выявлять наиболее талантливых и затем привлекать их к работе в MAYKOR.

Приходя в компанию, молодой специалист проходит серию внутрикорпоративных вводных мастер-классов и прикрепляется к опытному профессионалу на необходимый период времени (от 3 месяцев до полугода) для интеграции в среду и обучения тонкостям профессии на практике.

Такое наставничество не только помогает воспитывать новых сильных специалистов, но и транслирует корпоративную культуру и укрепляет командный дух.



Система управления

В компании создана иерархическая система управления: на уровне страны, федерального округа, региона, филиала.

Руководители всех уровней стимулируют подчиненный персонал к максимальной вовлеченности и использованию возможностей развития, которые предлагает компания своим сотрудникам.

Мы делаем ставку на поиск, выявление и развитие талантов в компании. Именно таланты создают инновации, новые идеи и решения.

Мы уделяем большое внимание построению эффективной системы взаимодействия между сотрудниками и развитию отношений, основанных на принципах уважения, доверия и поддержки, на объективной оценке профессиональных качеств и достижений.

Работа сотрудников в компании определяется действующим законодательством и внутренними регламентами, разрабатываемыми департаментом по управлению персоналом. Мы не приемлем любые формы дискриминации сотрудников, личные предпочтения со стороны руководства, необъективность в оценке результатов работы.

СТРУКТУРА MAYKOR



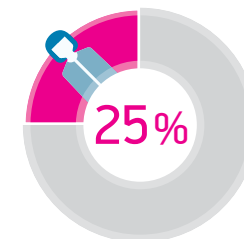
*ВП – Вице-президент

Факты о персонале MAYKOR

- ✓ 5 200 квалифицированных специалистов во всех регионах России
- ✓ Более 80 % нашего персонала работает в регионах



- ✓ 25 % руководящих должностей в компании занимают женщины. 15 % руководителей филиалов – женщины



- ✓ ТОП-менеджеры компании заняли ведущие позиции в рейтинге Ассоциации менеджеров России и ИД «Коммерсантъ»

ДИНАМИКА

Располагая многочисленным штатом специалистов по всей России, МАУКОР создает привлекательные рабочие места, тем самым сглаживая остроту социальных проблем в регионах.

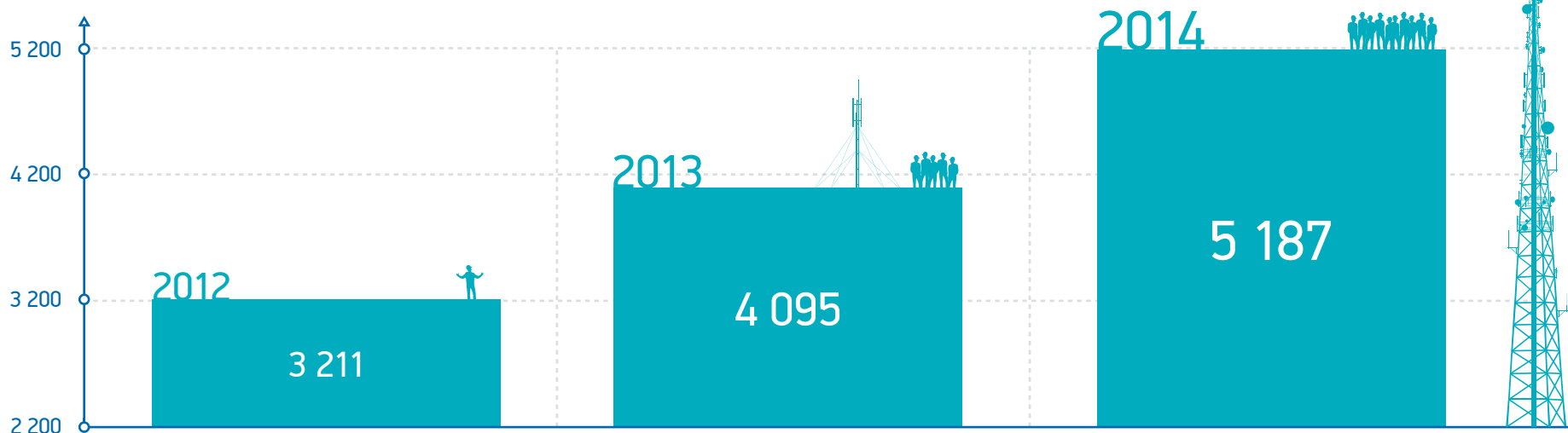
Уверенность в завтрашнем дне, стабильность доходов, профессиональное развитие и интересная работа – вот что приобретают люди, которые становятся частью МАУКОР.

Распространенной мировой практикой при переходе заказчиков на аутсорсинг является передача в штат поставщика услуг части профильных специалистов при согласии всех сторон.

Соответственно, для решения задач единомоментного найма до нескольких сотен человек большое значение приобретает адаптация сотрудников к новым условиям, для чего в МАУКОР создана специальная система погружения в корпоративную культуру, включающая вводные презентации, методики групповой работы и личные встречи с юристами и специалистами HR.

Компания стремится организовать подобные переходы максимально бесшовно и придерживается политики открытости во взаимодействии с принятым по контрактам персоналом.

РОСТ КОЛИЧЕСТВА СОТРУДНИКОВ МАУКОР



С 2012 по 2014 год штат компании стабильно рос более чем на 25 % в год. Это было связано как с расширением действующих контрактов, так и с привлечением новых клиентов. Основное количество увольнений в компании обусловлено действием временных трудовых договоров, связанных с реализацией проектов.

РАЗВИТИЕ И ОБУЧЕНИЕ

В компании удалось создать оптимальные условия, чтобы раскрыть профессиональный потенциал сотрудников. Особое внимание мы уделяем развитию инженерной команды.

С момента основания MAYKOR работает уникальный центр компетенций, который имеет стационарные экспертные подразделения в различных регионах страны. Центр отвечает за накопление и развитие компетенций, а также обучение и экспертную техническую поддержку полевого инженерного состава.

Учитывая дефицит квалифицированных технических специалистов в стране, для нас было важно выстроить эффективную систему подготовки кадров. Компания регулярно проводит очное обучение специалистов как на собственной базе, так и на курсах и семинарах вендоров.

Большая часть наших инженеров работает в регионах, поэтому очные курсы в Москве не могут полностью решить задачу по получению актуальных знаний. В связи с этим в 2013 году была внедрена система дистанционного обучения (СДО).

В 2014 году проведена значительная работа по качественному и функциональному изменению СДО. В настоящий момент система является оперативным, экономичным и инновационным способом обучения персонала в компании.

Собственная обучающая структура позволяет обеспечивать высокий уровень компетенций технических специалистов и успешно решать проблему дефицита кадров в регионах.

Количество очных и дистанционных курсов обучения, число обученных специалистов

Год	Доступные курсы (шт.)	Пройденные курсы (шт.)	Обученные специалисты (чел.)	Время обучения (ч)
2012	37 ОЧНО СДО 0	279 0	216 0	5 184 0
2013	68 58	406 2 788	305 1 583	7 320 12 664
2014	101 72	419 2160	314 1 376	7 536 11 008

Прослеживается существенная динамика роста количества доступных курсов для обучения – как дистанционных, так и очных.

Уменьшение числа обученных специалистов в 2014 году по сравнению с 2013 годом объясняется тенденцией к освоению одним специалистом нескольких направлений.

МОТИВАЦИЯ ПЕРСОНАЛА

В MAYKOR применяется гибкая система материальной и нематериальной мотивации. Доход сотрудника формируется из постоянного оклада и премиальной части, зависящей от прозрачных показателей и выполнения KPI.

При этом компания выполняет функцию социального гаранта, и, если у сотрудника случаются сложные обстоятельства, MAYKOR оказывает адресную помощь.

ЛУЧШИЕ ИНЖЕНЕРЫ MAYKOR В 2014 ГОДУ

Выбираются ежемесячно



Январь 2014
Виталий Аленин
ЦФО



Февраль 2014
Вячеслав Демаков
ДФО



Март 2014
Андрей Белан
ЮФО



Апрель 2014
Павел Титов
ЦФО



Май 2014
Станислав Куралимов
ЮФО



Июнь 2014
Александр Медведев
УФО



Июль 2014
Сергей Артеменков
ЦФО



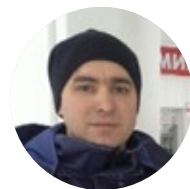
Август 2014
Иван Пастухов
ДФО



Сентябрь 2014
Артём Николаевский
ЮФО



Октябрь 2014
Максим Бурцев
СКФО



Ноябрь 2014
Марат Миргунов
ПФО



Декабрь 2014
Дмитрий Чевардин
УФО

Нематериальная мотивация включает в себя активности, направленные на поддержание здоровой профессиональной конкуренции, тем самым стимулируя сотрудников к повышению собственной результативности и профессионализма. Ежемесячно определяется и награждается лучший инженер MAYKOR.

Выпускается регулярное корпоративное издание для сотрудников – дайджест, в котором рассказывается о самых актуальных вопросах и событиях компании, передовых филиалах, успешных проектах, лучших сотрудниках.



ОХРАНА ТРУДА И БЕЗОПАСНОСТЬ НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ

Безусловно, для компании с таким обширным штатом сервисных специалистов, работающих зачастую в сложных полевых условиях на объектах клиентов, вопрос безопасности труда и охраны здоровья является одним из первостепенных.

Начиная с 2014 года мы ведем планомерную работу по выстраиванию эффективной системы управления охраной труда, промышленной безопасностью и охраной окружающей среды.

Эта система в первую очередь ориентируется на требования российского законодательства, а также на требования заказчиков и признанные международные стандарты в этой области.

Разработаны и внедрены:

- ✓ «Политика в области охраны труда, промышленной безопасности и охраны окружающей среды»
- ✓ Руководство «Система управления охраной труда, промышленной безопасностью и охраной окружающей среды»
- ✓ Другие регламентирующие процедуры и документы, соответствующие требованиям российского законодательства

В MAYKOR действует комитет по внедрению системы управления охраной труда, промышленной безопасностью и охраной окружающей среды. Комитет определяет, насколько система соответствует целям и задачам «Политики в области охраны труда, промышленной безопасности и охраны окружающей среды», стратегии развития компании, а также требованиям заинтересованных сторон, включая работников, государственные органы контроля и надзора, заказчиков и подрядчиков компании. В случае выявления несоответствия комитет разрабатывает корректирующие действия.

В 2014 году реализована процедура «Обращение для получения содействия по разрешению проблем и опасений, связанных с охраной труда и охраной окружающей среды».

Каждый работник компании и заинтересованное лицо (заказчик, подрядчик) в случае выявления нарушений или возникновения вопросов в данной области может направить на рассмотрение комитета специальный запрос.



БЕЗОПАСНОСТЬ РАБОТ

Компания уделяет особое внимание качественному обучению работников безопасным методам и приемам выполнения работ, необходимым для снижения профессионального риска, безопасного выполнения трудовых функций, предупреждения производственного травматизма и профессиональных заболеваний.

Во всех подразделениях созданы аттестационные комиссии по проверке знаний в области охраны труда, пожарной безопасности, электро-безопасности. Обучение работников проходит в соответствии с требованиями действующего законодательства и внутреннего положения «Обучение по охране труда и проверка знаний требований охраны труда».

ДИНАМИКА СНИЖЕНИЯ ТРАВМАТИЗМА В КОМПАНИИ

ГОД	2012	2013	2014
ЧИСЛО НЕСЧАСТНЫХ СЛУЧАЕВ	1	2	2
ИЗ НИХ СО СМЕРТЕЛЬНЫМ ИСХОДОМ	1	0	0
КОЭФИЦИЕНТ ЧАСТОТЫ ТРАВМАТИЗМА	0,66	0,84	0,62
ЧИСЛО ЧЕЛОВЕКО-ДНЕЙ НЕТРУДОСПОСОБНОСТИ <i>у пострадавших с утратой трудоспособности на 1 раб. день и более</i>	Смертельный	36	170

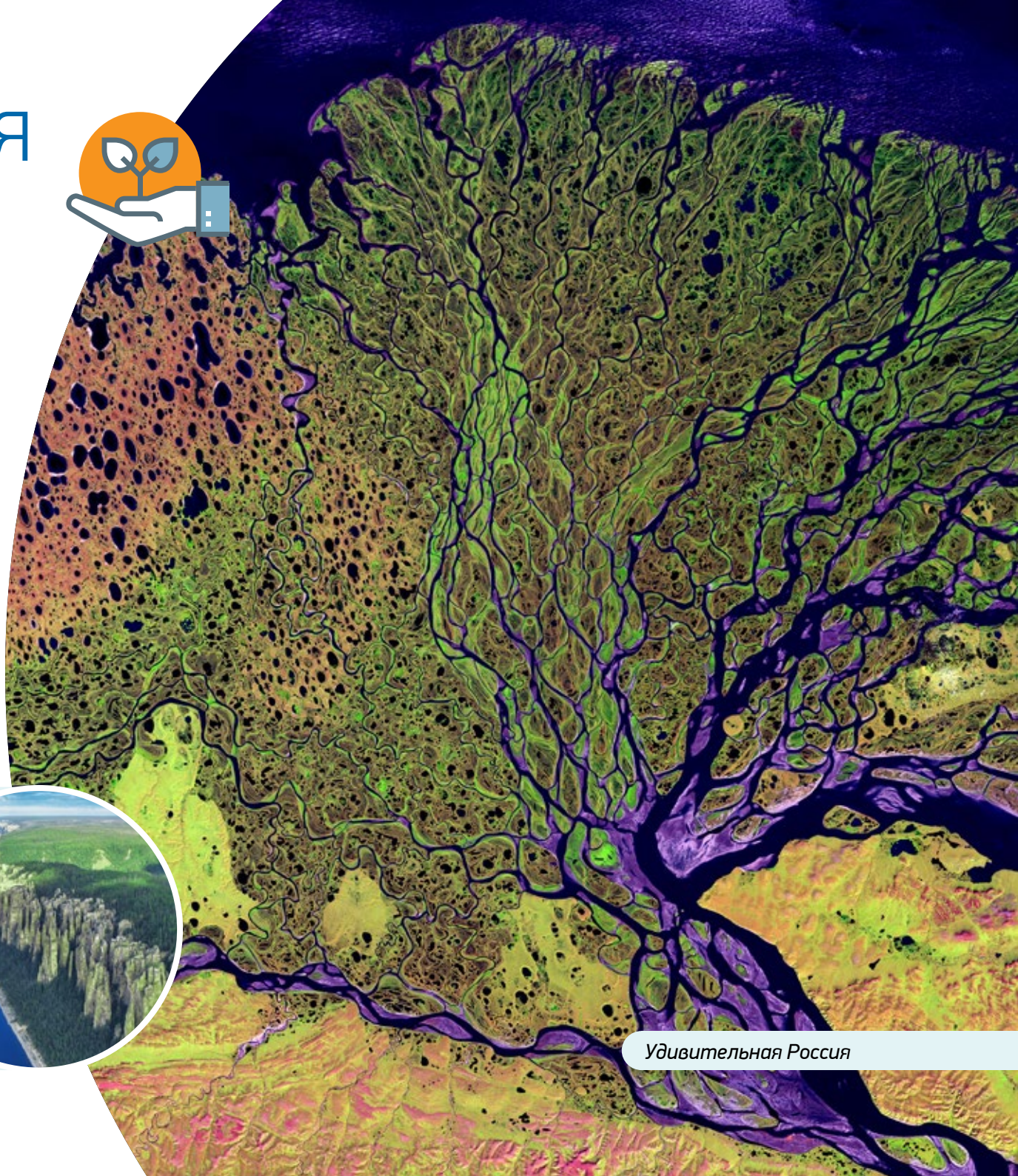
Все несчастные случаи, имевшие место в компании, исследуются согласно требованиям действующего законодательства. По результатам исследования делаются организационные выводы, которые распространяются по всем филиалам компании и прорабатываются в рамках обучения и инструктажей для исключения подобных случаев впредь.

МАУКОР реализует ряд мероприятий по идентификации вредных и/или опасных факторов трудового процесса и минимизации уровня их воздействия на работника. Основным инструментом идентификации является проводимая специальная оценка условий труда.



На конец 2014 года были оценены новые рабочие места в большей части подразделений компании, в 2015 году данная работа будет завершена. По результатам проведенной оценки 99 % рабочих мест обладают оптимальными и допустимыми условиями труда. Также разработаны мероприятия по улучшению условий труда, проводятся периодические медицинские осмотры.

ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ И СОЦИАЛЬНАЯ ПОЛИТИКА



РЕКА ЛЕНА И ЕЕ ДЕЛЬТА

Река Лена – крупнейшая в Восточной Сибири, ее дельта – одна из самых больших в мире и по площади превосходит дельту реки Нил

Площадь дельты:	45 000 кв. км
Длина реки:	4 400 км
Общая площадь бассейна:	2 490 000 кв. км
Общее падение реки:	1 650 м
Судоходная часть:	3 620 км
Течение:	0,5-1,3 м/с



Удивительная Россия

ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ И СОЦИАЛЬНАЯ ПОЛИТИКА КОМПАНИИ

Экологическая и социальная политика MAYKOR направлена на обеспечение устойчивого развития компании в долгосрочной перспективе посредством ее участия в коммерческих проектах, которые наравне с финансовой результативностью сохраняют или оказывают позитивное воздействие на окружающую экологическую и социальную среду.

В реализации экологической и социальной политики мы руководствуемся требованиями российского законодательства, соответствующих международных договоров РФ, а также рекомендациями в области защиты окружающей среды и социальной сферы от международных финансовых институтов (OHSAS 18001:2007, ISO 14001:2004), Европейского банка реконструкции и развития (ЕБРР) и Международной финансовой корпорации.

Для обеспечения экологической безопасности, заботы об окружающей среде, охраны труда в компании действуют «Экологическая и социальная политика» и «Политика в области охраны труда, промышленной безопасности и охраны окружающей среды».

Выполнение и контроль за данными политиками регламентированы внутренними документами.



Мы не занимаемся видами деятельности, которые прямо или косвенно причиняют вред окружающей среде, населению или нарушают соответствующее российское и международное законодательство, общепризнанные этические и моральные нормы.

Мы избегаем избыточной концентрации своих ресурсов и проектов в отраслях, способных причинить существенный вред окружающей среде и имеющих значительные негативные социальные последствия.

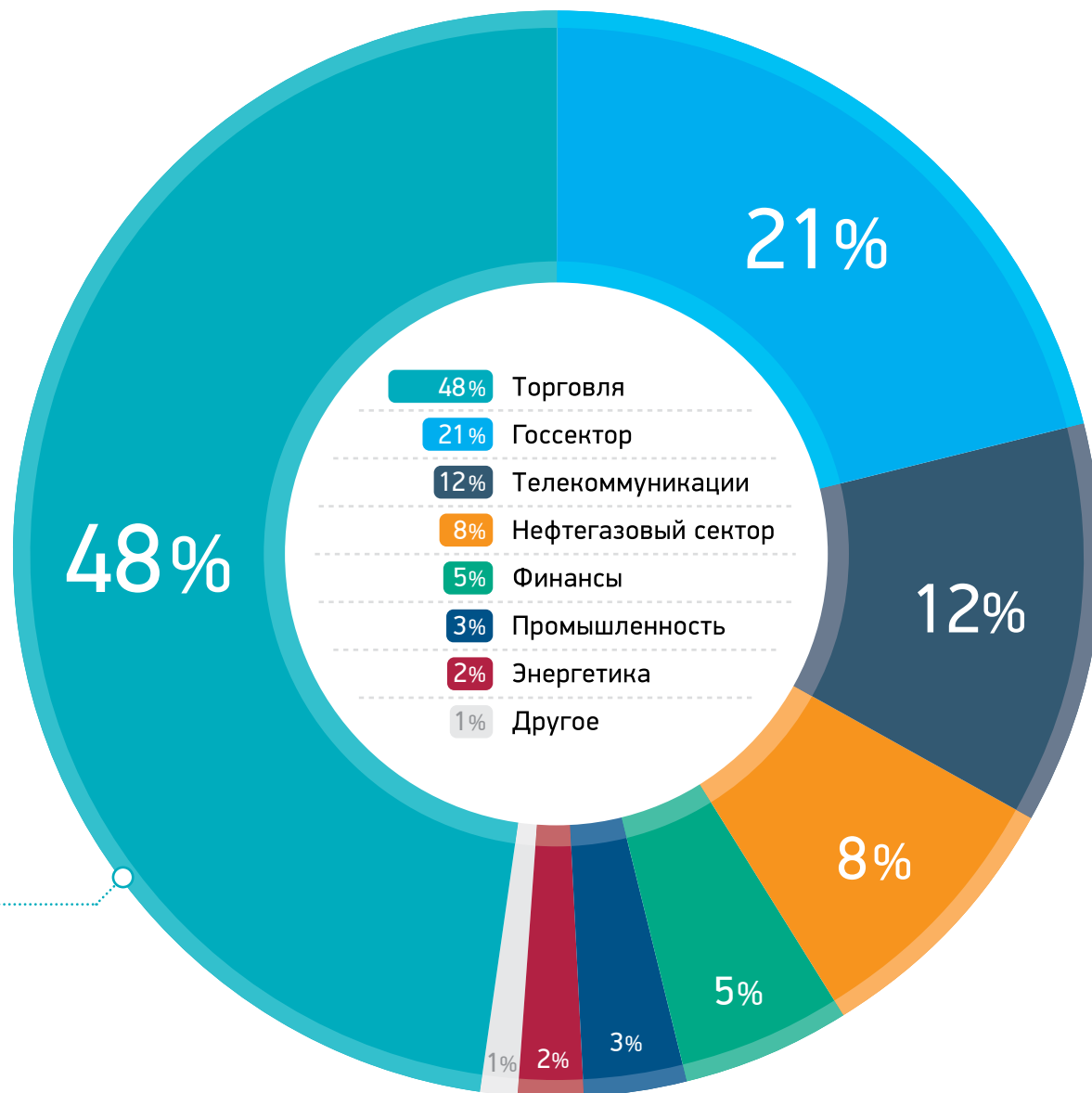
Приоритетом нашей деятельности является поддержка проектов, направленных на ресурсосбережение, эффективное использование технологий, человеческих и иных ресурсов.

Распределение годовой выручки компании по отраслям показывает, на каких областях сфокусированы наши проекты.

Почти половина выручки приходится на оказание услуг для предприятий торговли, также в числе тройки лидеров-потребителей – госсектор и телеком, то есть области с низкими экологическими рисками.

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ГОДОВОЙ ВЫРУЧКИ МАУКОР ПО ОТРАСЛЯМ

Информация по результатам 2014 года



СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ЭКОЛОГИЧЕСКИМИ И СОЦИАЛЬНЫМИ РИСКАМИ

Для реализации экологической и социальной политики в МАУКОР внедрена «Система управления экологическими и социальными рисками». Система включает в себя:

- ✓ Процедуры определения и утверждения экологических и социальных рисков и воздействий проекта
- ✓ Процедуры управления рисками проектов
- ✓ Организационную структуру и компетентность ответственного персонала
- ✓ Готовность к аварийным ситуациям и меры реагирования
- ✓ Взаимодействие с заинтересованными сторонами
- ✓ Мониторинг и проверку

В целях оценки экологических и социальных рисков проектов в конце 2014 года была разработана матрица рисков. Ранжирование рисков в матрице производилось в зависимости от вида услуги и типа обслуживаемого оборудования заказчика.

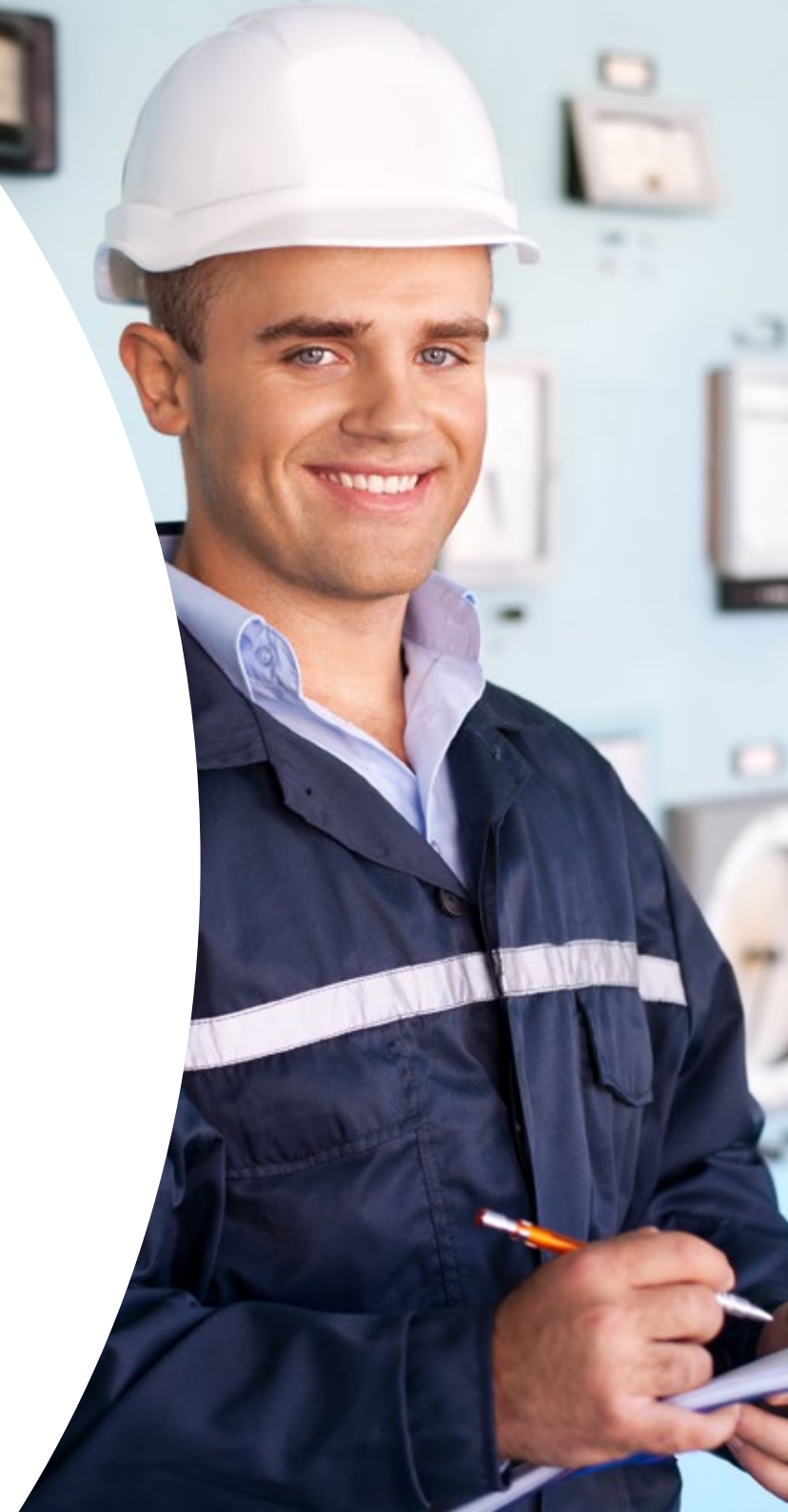
По проведенным экспертным оценкам, 90 % оказываемых услуг отнесены к низкому и лишь 10 % – к среднему уровню риска. Оценка показала, что направления деятельности с высоким уровнем экологического и социального риска в компании отсутствуют.



С 2014 года все наши контракты перед заключением в обязательном порядке проходят внутреннюю экологическую и социальную оценку.

Решения об участии в проекте принимаются в равной степени как с учетом экологических и социальных факторов, так и финансовой целесообразности.

Результатом оценки может быть включение в договор специальных условий и мер, направленных на минимизацию экологических и социальных рисков.



ЧЕСТНЫЙ БИЗНЕС



БАШЕННЫЙ КОМПЛЕКС ВОВНУШКИ

Оборонительные строения в древней Ингушетии, расположены на территории музея-заповедника в Джейрахском районе Ингушетии

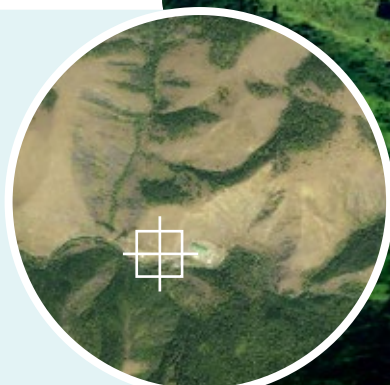
Период постройки (предполож.): XII-XVII в.

Площадь комплекса: 4,5 га

Количество башен: 3

Этажность: 4 и 6

Максимальная высота: 30 м



Удивительная Россия

ЧЕСТНЫЙ БИЗНЕС

Мы строим отношения с клиентами, инвесторами, партнерами и представителями органов государственной власти на основе таких принципов, как:

- ✓ Высокая ответственность
- ✓ Честность
- ✓ Добросовестность
- ✓ Профессионализм
- ✓ Взаимное уважение
- ✓ Открытость
- ✓ Нерушимость принятых обязательств
- ✓ Минимизация рисков

Принципиальными ориентирами в ведении бизнеса для нас являются:

- ✓ Предотвращение коррупции и прозрачность
- ✓ Добросовестная конкуренция

В своей деятельности мы руководствуемся нормами российского законодательства. Внедрены в практику и постоянно

обновляются в соответствии с законодательством внутренние регламенты, стандарты и процедуры, направленные на обеспечение добросовестной работы, предотвращение коррупции, обеспечение прозрачности бизнеса, в том числе на противодействие отмыванию доходов.

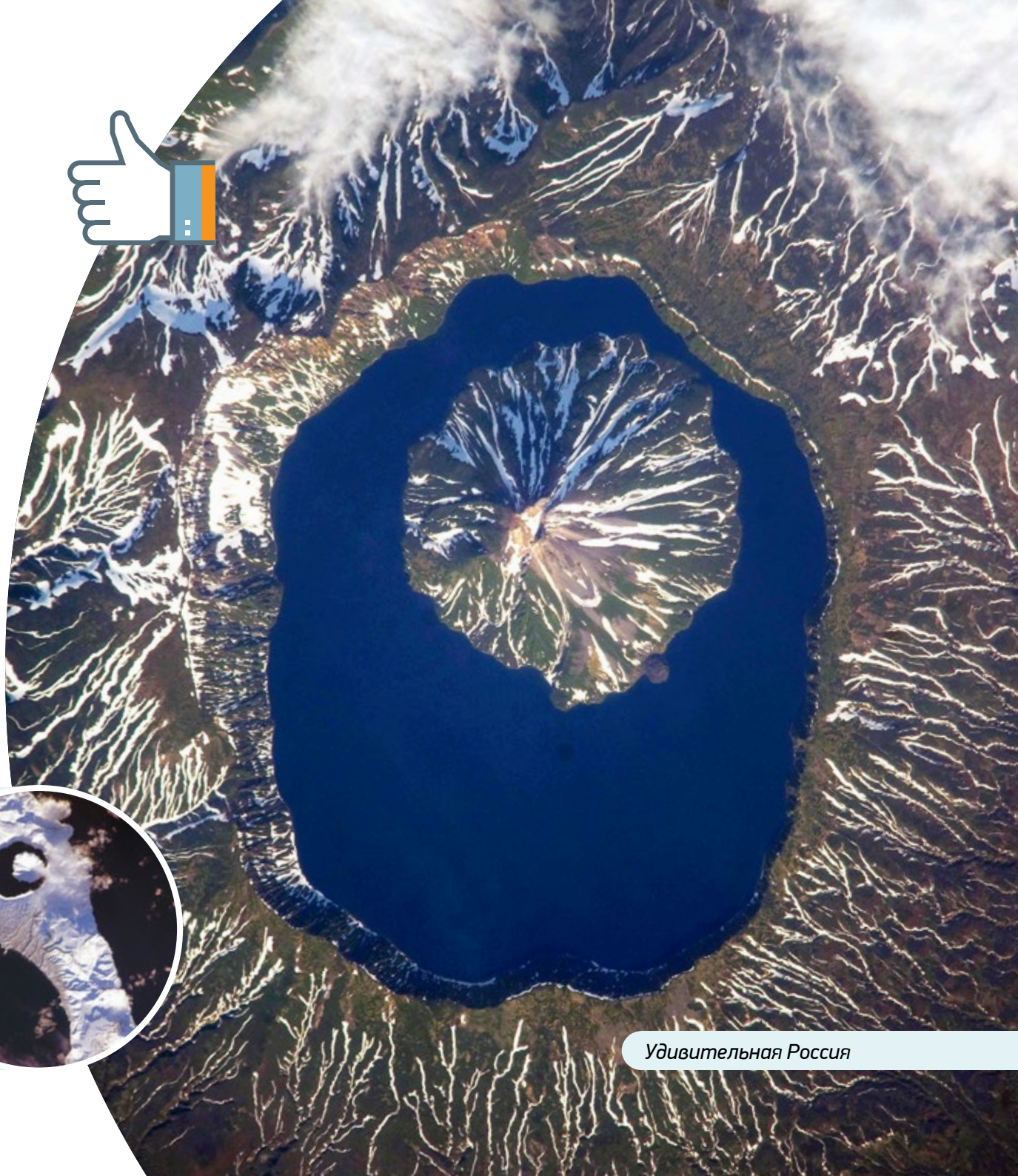
Проводится систематическая работа по ознакомлению всех сотрудников компании с этими внутренними регламентами. Кроме того, компания предпринимает максимум усилий для предотвращения ситуаций, связанных с конфликтом интересов.

Мы сотрудничаем с правоохранительными органами во всех ситуациях, предполагающих такое сотрудничество согласно действующему законодательству. МАУКОР не допускает составления неофициальной отчетности и использования поддельных документов.

МАУКОР не комментирует позицию и действия других участников рынка в СМИ.

Взаимоотношения компании с конкурентами строятся на принципах честности и взаимоуважения. В случае возникновения разногласий и споров в конкурентной борьбе приоритет отдается переговорам и поиску компромисса.

ВЗАИМО- ОТНОШЕНИЯ С КЛИЕНТАМИ



КОЛЬЦЕВОЕ ОЗЕРО И ВУЛКАН КРЕНИЦЫНА

Озеро представляет собой кальдеру вулкана Креницына, расположено на острове Онекотан

Окружность озера:	15 км
Площадь:	26 кв. км
Высота расположения:	400 м
Последнее извержение:	1952 г.
Высота вулканического конуса:	1 324 м



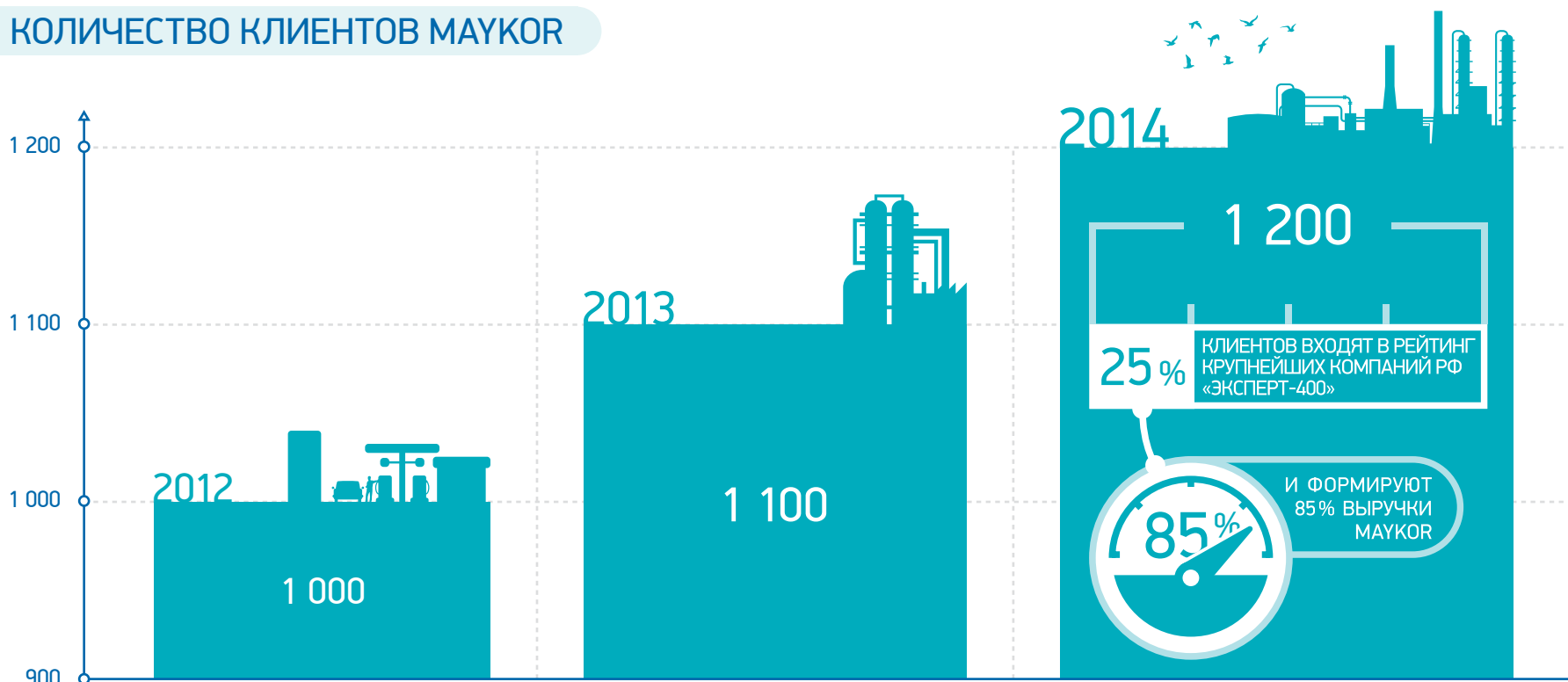
Удивительная Россия

НАШИ КЛИЕНТЫ – ОСНОВА НАШЕГО БИЗНЕСА

В глобальном масштабе наша цель – внести вклад в развитие экономики нашей страны за счет модернизации ИТ-инфраструктуры предприятий, создания инновационных технологий, совершенствования бизнес-процессов. Инвестируя в развитие новых технологий и сервисов, мы стремимся повысить эффективность работы организаций по всей России.

Главные наши клиенты – крупнейшие российские территориально распределенные компании, а также международные компании.

КОЛИЧЕСТВО КЛИЕНТОВ МАУКОР



Число клиентов последние три года стабильно увеличивается. При этом с 2014 года основную ставку МАУКОР делает не столько на привлечение новых клиентов, сколько на развитие отношений с существующими заказчиками за счет расширения спектра и объемов оказываемых услуг, повышения длительности контрактов и лояльности.

Увеличение длительности контрактов

МАУКОР констатирует увеличение длительности контрактов: если ранее продолжительными считались контракты сроком на один год, то в 2014 году стали заключаться контракты длительностью 3-5 лет, что объясняется постепенным созреванием российского рынка ИТ-аутсорсинга и повышением удовлетворенности качеством оказываемых услуг.

Наша деятельность позволяет клиентам сосредоточиться на профильных направлениях, снизить затраты, освободиться от рутинных вспомогательных функций, что в комплексе ускоряет рост предприятий-заказчиков и приближает их к успеху и процветанию.

НАМ ДОВЕРЯЮТ

Более 1 200 крупных и средних организаций



ИННОВАЦИОННЫЕ РЕШЕНИЯ

Одним из наших инновационных инструментов является единая система управления рабочей силой в режиме 24/7/365.

Система включает в себя:

1. Автоматизированное управление полевыми сотрудниками
2. Биометрический учет рабочего времени

1. Автоматизированное управление полевыми сотрудниками

Автоматизированная система непрерывного управления сервисными работами внедрена в масштабах 83 филиалов и 400 сервисных подразделений компании по всей России.

В основе системы – программно-аппаратный комплекс MAYKOR, основные задачи которого:

- ✓ Автоматизация процедур планирования, распределения и контроля исполнения заявок
- ✓ Вычисление маршрутов и подбор сервисных инженеров с учетом их графика работы, набора компетенций, географии и типа оказываемых услуг

Сервисные инженеры MAYKOR снабжены смартфонами, определяющими местонахождение специалиста. Посредством смартфонов инженеры имеют доступ ко всем данным, необходимым для выполнения заявки на обслуживание:

- ✓ Списку назначенных заявок с учетом приоритета и целевой даты
- ✓ Оптимальному маршруту передвижения
- ✓ Наличию запасных частей
- ✓ Другой справочной информации

Все данные со смартфонов приходят в единый центр мониторинга и управления работами для дальнейшей диспетчеризации и учета используемых ресурсов.

Уникальность данного решения заключается в масштабе реализации: система позволяет планировать и контролировать работу более 5 000 инженеров в режиме реального времени и предоставлять более 1 200 клиентам объективную картину выполнения работ в любой точке России.

В результате построения системы схема предоставления услуг стала максимально прозрачной, а эффективность использования ресурсов MAYKOR увеличилась.

Все участники процесса управления как со стороны клиента, так и со стороны исполнителя имеют доступ к отчетности и оперативной аналитике.



Автоматизированное решение МАУКОР эксплуатируется с 2011 года, постоянно совершенствуется и пополняется новыми возможностями.

Функциональность автоматизированной системы управления сервисными работами:

- ✓ Мониторинг и диспетчеризация работ в реальном времени
- ✓ Доступ полевых сотрудников к данным для выполнения работ
- ✓ Контроль качества и сроков выполнения задач
- ✓ Онлайн-отслеживание материальной базы
- ✓ Ручной и автоматический подбор исполнителей
- ✓ Составление расписаний, маршрутизация
- ✓ Детализированная аналитика и отчетность



2. Биометрический учет рабочего времени

Для оптимизации рабочих процессов и повышения эффективности управления персоналом в 2014 году MAYKOR запустил внутренний пилотный проект по внедрению системы биометрического учета в нескольких филиалах.

Биометрический учет рабочего времени на основе этой системы включает:

- ✓ Сканирование отпечатков пальцев и идентификацию сотрудников по базе данных
- ✓ Учет времени прихода и ухода, количества отработанных часов, фиксация всех отклонений от графика: неявок, опозданий, ранних уходов, переработок
- ✓ Автоматическое ведение табелей учета рабочего времени, включая Т-13
- ✓ Удобную аналитику, формирование типовой и специализированной отчетности по работникам

В результате внедрения биометрического учета рабочего времени по пилотным филиалам MAYKOR достигнуты следующие показатели:

- ✓ **40 %** повышение дисциплины сотрудников
- ✓ **15 %** снижение трудозатрат кадровой службы
- ✓ **30 %** общий рост производительности труда



КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

Оказание услуг в сфере аутсорсинга ИТ- и бизнес-процессов имеет ряд особенностей, в том числе допуск определенных категорий наших работников к важной и конфиденциальной информации клиентов или партнеров.

Мы соблюдаем действующее законодательство, в том числе закон «О персональных данных».

Мы прикладываем максимум усилий для обеспечения сохранности и предотвращения случайного или намеренного раскрытия конфиденциальной информации.

Наши клиенты и партнеры могут быть уверены в том, что предоставленная ими конфиденциальная информация подлежит раскрытию только по согласованию сторон либо исключительно в случаях, предусмотренных законодательством РФ.

Информационная безопасность в МАУКОР обеспечивается департаментом безопасности на основе действующих внутренних регламентов и законодательства РФ.

Меры, предпринимаемые в данном направлении, соответствуют новейшим стандартам качества бизнес-процессов внутри компании и внешних коммуникаций.

Официальная коммуникация компании со средствами массовой информации осуществляется исключительно отделом по связям с общественностью и регламентируется Информационной политикой МАУКОР.

Также в компании разработаны и доведены до сотрудников рекомендации относительно неформальной коммуникации в социальных сетях, сообществах и форумах в Интернете.

КАЧЕСТВО УСЛУГ

Качество наших услуг как аутсорсера проявляется прежде всего в соблюдении соглашения об уровне сервиса (SLA). В нем учитываются такие критерии, как скорость реакции на запрос от заказчика, время выполнения работ, если речь идет об ИТ-аутсорсинге, или сроки исполнения бизнес-процесса в контрактах по аутсорсингу бизнес-процессов.

Благодаря тому, что в контрактах детально прорабатывается SLA, имеется доступ к системе мониторинга работ и предоставляется полная отчетность, наш процесс оказания услуг абсолютно прозрачен и контролируем всеми заинтересованными сторонами.

Однако реальный уровень сервиса определяется не только в SLA. Существует целая система KPI и стандартов, которыми характеризуется качество оказания услуг и которые МАУКОР применяет в зависимости от специфики бизнеса клиента и его задач.

Аутсорсинг выводит бизнес-процессы клиента на качественно новый уровень, поэтому, начав сотрудничество с МАУКОР, клиент встает на путь непрерывного развития и инноваций.



КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА УСЛУГ

Имидж и репутация надежного и добросовестного партнера – один из важнейших приоритетов MAYKOR. Мы уделяем особое внимание постоянному повышению и контролю качества оказываемых услуг, достижению высокой удовлетворенности заказчиков работой нашей компании.

С этой целью была разработана и внедрена система менеджмента качества (СМК), построенная с учетом основных положений и принципов ГОСТ ISO 9001-2011 «Системы менеджмента качества. Требования». СМК актуализируется ежегодно и включает в себя:

- ✓ политику и цели в области качества
- ✓ руководство по качеству
- ✓ внутренние процедуры и регламентирующие документы

Для решения проблемных вопросов СМК в компании функционирует совет по качеству, который рассматривает общие вопросы обеспечения качества продукции и услуг, проводит систематический анализ результативности СМК, вырабатывает рекомендации и координирует действия по совершенствованию СМК и прочее.

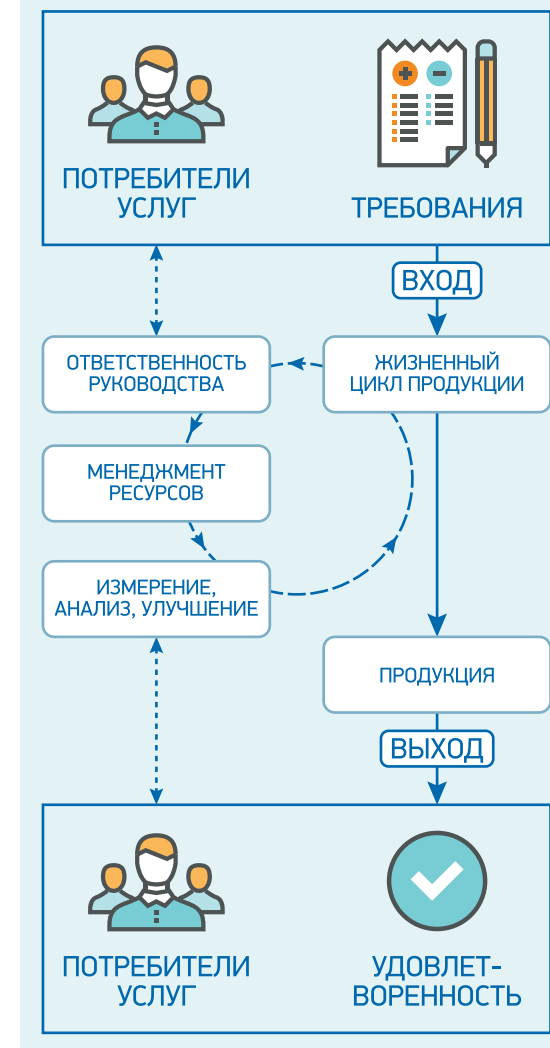
По итогам проведения каждого совета по качеству составляется протокол, в котором отражаются мероприятия, направленные на выполнение корректирующих и предупреждающих действий.

Результативность функционирования СМК регулярно анализируется руководством компании. Основные критерии оценки включают:

- ✓ удовлетворение требований заказчиков к качеству услуг, реализация требований СМК по предупреждению несоответствий в процессах
- ✓ достижение целей в области качества
- ✓ соответствие деятельности подразделений, служб и общества в целом положениям политики в области качества

В рамках действующей политики в области качества в компании ежегодно разрабатывается программа внутренних аудитов с целью проверки эффективности СМК. Также ежегодно со стороны проверяющей организации проходит внешний аудит, подтверждающий функционирование и соответствие СМК компании требованиям ГОСТ ISO 9001-2011.

СХЕМА СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА



УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КЛИЕНТОВ

Мы ставим своей целью превосходить ожидания клиентов и партнеров, с должным вниманием относиться к каждому вопросу, предложению или замечанию, поступающему в адрес компании, прикладываем максимум усилий для решения спорных и затруднительных ситуаций.

Мы постоянно работаем над повышением уровня обслуживания, внедряя для этого новые способы и технологии, обеспечивая единый уровень качества по всем направлениям деятельности МАУКОР.

Благодаря системе автоматизированного управления сервисными работами клиенты имеют доступ к отчетности и оперативной аналитике хода и качества оказания услуг в режиме реального времени.

В рамках заключаемых контрактов заказчикам предоставляется обучение и информирование по любым вопросам функционирования системы. Также клиент может оперативно отправить претензию или жалобу по любому этапу выполнения работ или уровню обслуживания.

Мы ежегодно проводим опросы клиентов и партнеров посредством заочного анкетирования по электронной почте или очного интервьюирования на мероприятиях.

Проводится регулярное прослушивание записей работы операторов колл-центра.

УРОВЕНЬ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КЛИЕНТОВ МАУКОР



Рост оценки удовлетворенности клиентов достигнут в результате:

- ✓ повышения обеспеченности филиалов необходимыми средствами технического оснащения
- ✓ повышения квалификации сотрудников филиалов по необходимым компетенциям по итогам тестирования в системе дистанционного обучения
- ✓ запуска в марте 2014 года CRM-системы в качестве инструмента управления отношениями с клиентами



СООБЩЕСТВО

Главный акцент в 2014 году в социальных проектах компании был сделан на развитие и поддержку человеческого потенциала, что соответствует основам нашего бизнеса.

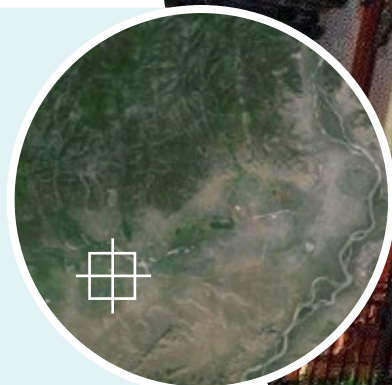


ИВОЛГИНСКИЙ ДАЦАН

*Буддийский монастырь-дацан,
центр Буддийской традиционной сангхи России.
Расположен в республике Бурятия*

Год основания: 1945

Состав комплекса: 10 храмов и оранжерея



Удивительная Россия

ПРОФЕССИЯ ИНЖЕНЕР

В настоящее время престиж технических профессий в стране недостаточно высок, чтобы потребность в специалистах восполнялась путем естественного притока новых молодых кадров. Продолжительный кризис технического образования и науки, нежелание молодых людей связывать свою жизнь с работой по инженерным специальностям негативно сказываются на развитии ИТ-отрасли и экономики в целом. В то же самое время ценность прикладного труда сейчас, как никогда, высока. Дефицит квалифицированных специалистов заставляет нас как работодателя инвестировать усилия и средства в поиск и обучение нужных кадров.

MAYKOR, прямо заинтересованный в квалифицированных человеческих ресурсах, способствует возрождению статуса технических профессий. С этой целью в 2014 году компанией была разработана и запущена программа «Профессия инженер», целевая аудитория которой – подрастающее поколение и широкие слои взрослого населения – посредством комплекса активностей вовлекается в нашу профессиональную среду.

У наших сотрудников появились возможности демонстрировать свой труд, взаимодействовать с внешней средой в качестве экспертов, делиться опытом, что положительно повлияло на их восприятие своей профессии, позволило испытать гордость за результаты собственного труда и стимулировало желание дальнейшего развития.



Орловский филиал MAYKOR

КУЛЬТУРА И ИСКУССТВО

Первым этапом программы стал конкурс любительских фотографий, показывающих реальную работу сервисных инженеров МАУКОР в различных регионах присутствия компании.

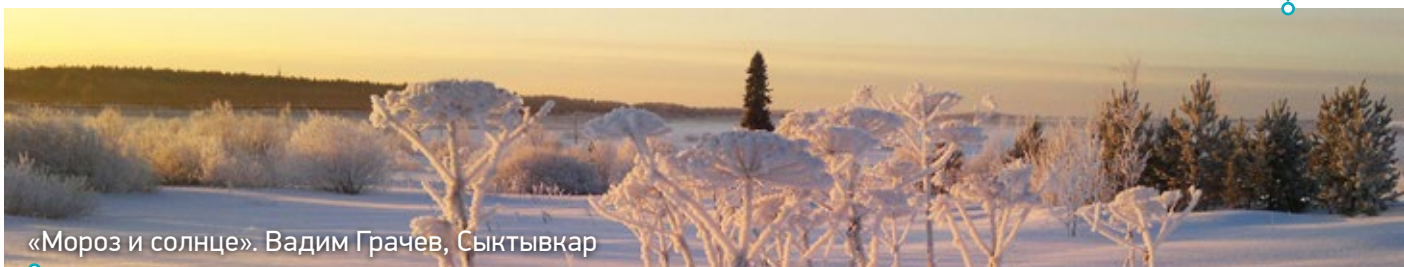
Сотрудники присылали фотографии внутреннему экспертному жюри по таким тематикам, как «Инженеры МАУКОР на работе», «Наши масштабы», «Экстрим» и «Свободная тема».

Конкурс охватил все 83 филиала и имел большой резонанс среди сотрудников: было получено несколько десятков тысяч фотографий со всей страны.

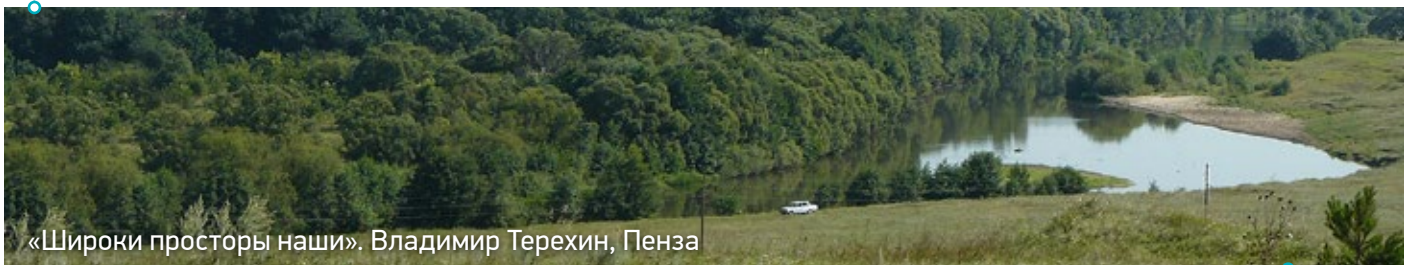
Конкурс освещался в корпоративном дайджесте. Самые активные фотографы были награждены ценными призами, а снимки использованы в качестве иллюстраций в маркетинговых брошюрах и на сайте компании.



«Путь инженера». Евгений Браудо, Абакан



«Мороз и солнце». Вадим Грачев, Сыктывкар



«Широки просторы наши». Владимир Терехин, Пенза



«К заказчику на вездеходах». Роман Ларгин, Салехард, Мыс Каменный

Инжинириум – триумф труда

Продолжением программы стал показ работы наших сервисных инженеров во внешней среде и PR-кампания, направленная на привлечение аудитории для знакомства с материалами.

С этой целью компания MAYKOR выступила арт-партнером выставки Государственной Третьяковской галереи под названием «Музей современного искусства: Департамент труда и занятости», прошедшей в рамках 5-й Московской биеннале с сентября 2013 года по март 2014 года.

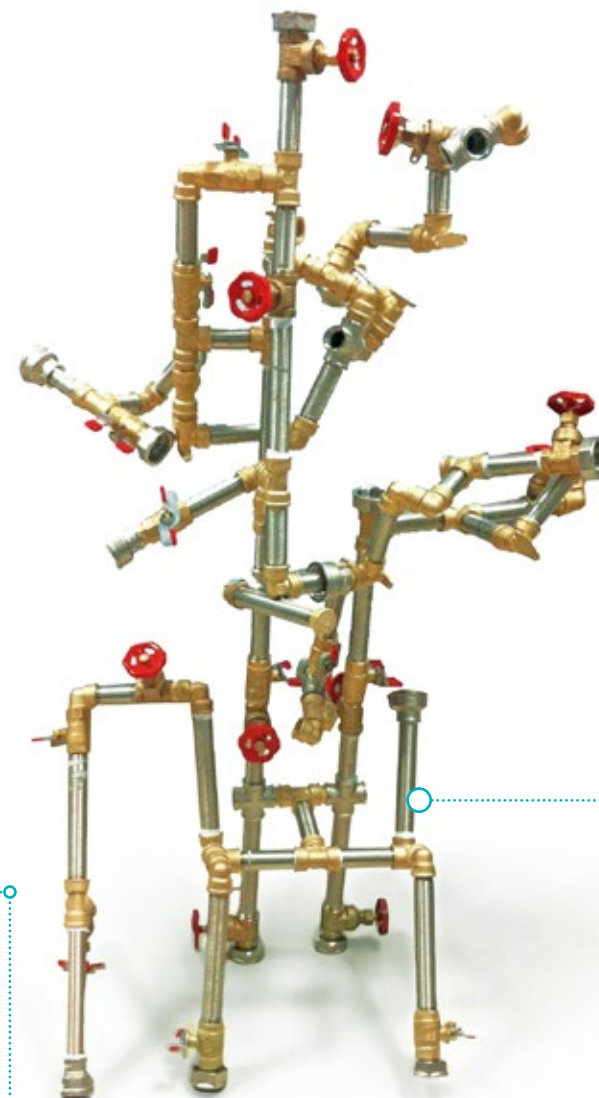
Была создана экспозиция, отражающая восприятие труда современными художниками. На выставке был представлен стенд «Инжинириум», на котором были размещены самые интересные фотоработы прошедшего в MAYKOR фотоконкурса.

Также компания MAYKOR выставила на демонстрацию несколько арт-объектов, созданных нашими сотрудниками из инструментов, запчастей и материалов, используемых в повседневной работе.

Во время выставки специалистами MAYKOR были организованы мастер-классы по обучению инженерным специальностям художников и посетителей.



Поддержка этой выставки означала для компании вовлеченность в процесс реабилитации идеи труда не только с точки зрения конкретных бизнес- и социальных инициатив, но и с концептуальной точки зрения – на уровне осознания обществом важности проблемы.



Созданный на мастер-классах арт-объект «Асинхрон» стал частью экспозиции, а после ее закрытия пополнил коллекцию Инженерного музея MAYKOR.



Наш идейный вклад – помочь обществу по-новому взглянуть на труд как на деятельность, приносящую реальные блага, без которых современный человек не может нормально жить и работать.

Здания с их инфраструктурой, компьютеры, мобильные телефоны и другие привычные нам удобства – все это помогает нам жить благодаря труженикам, знающим, как это работает, и умеющим поддерживать и ремонтировать все усложняющиеся современные интеллектуальные системы.

Выставка «Музей современного искусства: Департамент труда и занятости» стала одной из самых посещаемых в этот период, широко освещалась в российской и зарубежной прессе.



За участие в этом проекте компания MAYKOR стала дипломантом в категории «Культура, искусство, религия» национальной программы «Лучшие социальные проекты России», организованной фондом «Социальные проекты и программы» при поддержке Правительства города Москвы, Агентства стратегических инициатив, Департамента природопользования и охраны окружающей среды города Москвы.



БУДУЩИЕ РЕЗЕРВЫ

В такой динамично развивающейся сфере, как ИТ-услуги, постоянно высока потребность в квалифицированных специалистах со стороны работодателей и при этом остро ощущается нехватка профессионалов самых разных направлений. Именно поэтому работа с вузами и колледжами является одной из принципиальных задач при формировании кадрового резерва МАУКОР.

Целью партнерства с учебными заведениями является: повышение уровня квалификации и образования молодежи в области ИТ, заинтересованности будущих специалистов в дальнейшем профессиональном развитии в индустрии аутсорсинга, что позволит увеличить количество квалифицированных кадров в нашей сфере.

Специалисты и менеджеры компании проводят семинары, мастер-классы для студентов и учащихся, открывая для них особенности профессии и отрасли.

В 2014 году совместно с ассоциацией стратегического аутсорсинга «АСТРА» был проведен открытый мастер-класс для студентов МГУ им. М. В. Ломоносова на тему «Инновационные направления аутсорсинга».

Мероприятие прошло в рамках межфа-

культетского курса «Основы организации корпоративных центров обслуживания и аутсорсинга». Цель курса – дать студентам базовые знания об аутсорсинге как быстрорастущей международной индустрии, эффективном бизнес-инструменте и перспективной профессии.

В Казанском федеральном университете (КФУ) компания МАУКОР выступила в рамках круглого стола «Мировой опыт эффективного управления для университетов», где эксперты индустрии аутсорсинга обсудили особенности сервисной организации деятельности университета как возможной стратегии его дальнейшего развития, создание первого в России профильного обучения в области аутсорсинга, а также перспективы трудоустройства выпускников по специальности.

МАУКОР успешно сотрудничает с Московским государственным университетом экономики, статистики и информатики (МЭСИ). В основе лежит принцип комплексного взаимодействия, что включает в себя подготовку специалистов по работе со специализированными бизнес-приложениями на базе действующих в вузе программ, включая профессиональную переподготовку и повышение квалификации специалистов. Это стратегическое партнерство способствует повышению качества подготовки кадров для современной экономики и информационного

общества и направлено на расширение возможностей организации практики и стажировки студентов и преподавательского состава профильных кафедр МЭСИ, трудоустройства студентов и выпускников МЭСИ, а также организацию участия преподавателей и студентов МЭСИ в проектах компании.

МАУКОР регулярно участвует в днях открытых дверей в учебных заведениях, заинтересовывая выпускников как привлекательный работодатель.

Выпускникам и молодым специалистам МАУКОР предлагает перспективные рабочие места, тем самым снимая социальную остроту вопроса трудоустройства молодежи.



РАЗВИТИЕ ТЕХНОЛОГИЙ

Внедрение инновационных технологий по модели аутсорсинга в городскую среду – одно из важных направлений деятельности МАУКОР.

Компания занимается такими проектами в рамках конкретных регионов, а также в масштабе всей России. Ключевые направления в этой сфере – обеспечение безопасности населения, а также улучшение качества жизни.

«УМНЫЙ ГОРОД»

Современные города потребляют примерно 75 % мировых ресурсов. Городские власти ежедневно сталкиваются с серьезными проблемами, такими как низкий уровень безопасности, нехватка общественного транспорта, перегруженность магистралей, плохое качество водоснабжения, высокий уровень загрязнения воздуха, нерациональное использование энергетических ресурсов, проблема утилизации отходов и многое другое.

Решить задачи по оптимальной организации городской жизни призвана концепция комплексного развития на основе ИТ-технологий «умный город».

Концепция предполагает обеспечение высокого качества жизни за счет применения инновационных технологий, которые предусматривают экономичное и экологичное использование городских систем жизнедеятельности.

В Москве и Санкт-Петербурге уже активно идет процесс построения «умных городов». Отдельные элементы «умного города» эффективно работают и в других регионах.



Компания MAYKOR разработала целый ряд решений для «умного города»: по управлению процессом оказания госуслуг, для организации дорожных сборов операторами платных дорог, а также в области интеллектуального учета электроэнергии.

Решения уже используются на практике в органах государственной власти федерального уровня. Например, Росимущество управляет федеральным имуществом с помощью автоматизированной системы персонифицированного управления государственным имуществом (АСПИ).

«Умное ЖКХ»

На первом этапе реализации решения «умное ЖКХ» MAYKOR совместно с партнерами запустили пилотный проект автоматизированной системы учета электроэнергии.

Система включает интеллектуальные приборы учета потребления электроэнергии и программное обеспечение, контролирующее работу оборудования и выполняющее аналитические и финансовые расчеты.

Цели проекта – контролировать потребление электроэнергии, бороться с несанкционированными подключениями, снизить потери на всех этапах – от генерации до дистрибуции и потребления конечными пользователями.

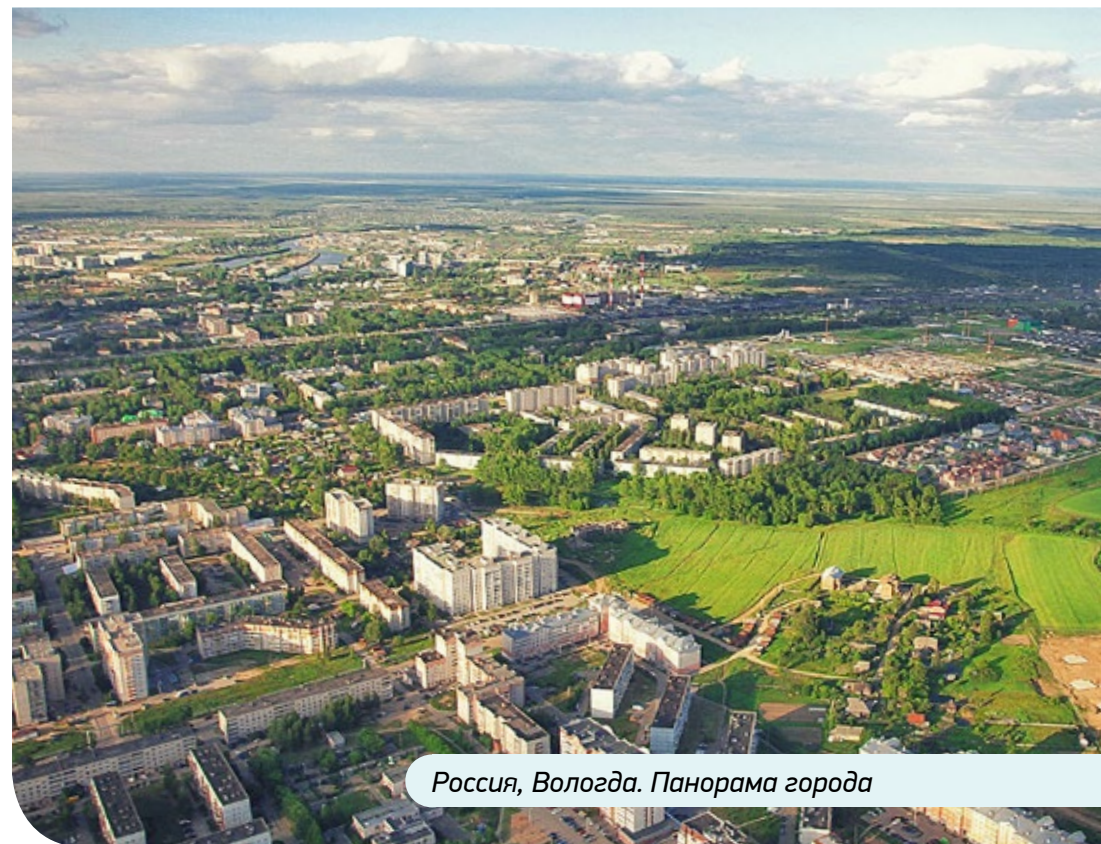
«Безопасный город»

Крайне востребованной в рамках концепции «умного города» на данный момент является подсистема «Безопасный город». В 2014 году мы реализовали сразу несколько проектов в этой области.

В Республике Дагестан компания MAYKOR установила самые современные камеры фотовидеофиксации, а также специализированное ПО, с помощью которых государственные службы осуществляют контроль за соблюдением правил дорожного движения.

Специалисты MAYKOR полностью обеспечивают ИТ-сопровождение, а также предоставляют дорожно-транспортную информацию для соответствующих служб и ведомств.

Компания MAYKOR также реализовала ряд проектов «Безопасный город» в Ханты-Мансийске, Вологде, Волхове (Ленинградская область).



Россия, Вологда. Панорама города

СОЦИАЛЬНЫЙ АУТСОРСИНГ

Одна из социальных бизнес-инициатив МАУКОР – создание общих (объединенных, удаленных) центров обслуживания (ОЦО) в российских моногородах.

ОЦО – это ресурсные подразделения, где работает от нескольких десятков до нескольких тысяч специалистов, которые выполняют вспомогательные бэк-офисные функции «на потоке» в таких областях, как ИТ-поддержка, бухгалтерия и финансы, документооборот, маркетинг, колл-центры и других.

Создание удаленных центров обслуживания в экономически неблагополучных районах является общемировой практикой в аутсорсинге. Управление удаленными центрами обслуживания, как правило, производится из головного офиса поставщика услуг.

При формировании ОЦО осуществляется переквалификация специалистов, создаются новые рабочие места и, таким образом, диверсифицируется занятость в регионе и решаются острые социальные проблемы в городах, где основная часть работоспособного населения трудится на одном или нескольких градообразующих предприятиях.

Использование центров удаленного обслуживания позволяет снизить стоимость услуг для клиентов за счет использования более дешевой рабочей силы, а с другой стороны, предоставить новые возможности для населения и повысить качество жизни.

В проектах по созданию ОЦО компания МАУКОР опирается не только на собственные силы, но и проводит переговоры с органами власти и крупным бизнесом. Только при их поддержке в тесном партнерстве можно поставить моногорода на постиндустриальные рельсы и перепрофилировать их в центры предоставления удаленных услуг.



БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОСТЬ ВМЕСТО СУВЕНИРОВ

Инициатива «Благотворительность вместо сувениров» успешно работает в стране с 2007 года, число участников превысило 500 компаний, а объем «сувенирных» пожертвований – более 200 млн рублей.

Главная идея инициативы – перенаправление сувенирных бюджетов компаний на благотворительные цели для решения социальных проблем, существующих в России.

MAYKOR участвует в проекте с 2010 года. В 2014 году часть «подарочного» бюджета использовалась для приобретения необходимых материалов для художественных классов Ивановского специального детского дома «Радуга» для имеющих ограничения по здоровью детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

В детском доме компания MAYKOR провела творческий конкурс на тему «Профессия инженер». Дети изобразили на рисунках свое представление о том, что значит быть сервисным инженером MAYKOR. Победитель получил технологичный подарок – планшет-трансформер. Лучшие рисунки ребят были использованы для создания благотворительных календарей MAYKOR, которые стали корпоративными новогодними подарками клиентам.



ПРОФЕССИЯ ИНЖЕНЕР

Жил-был инженер. Сначала, конечно, он был просто мальчиком. Ходил в школу, любил играть с другими мальчишками в казаки-разбойники и футбол. Но больше всего ему нравилось возиться с машинками и роботами – разбирать и собирать их. Причем так, чтобы они опять работали, как раньше, а то и лучше.

Прошло время, наш герой закончил школу, поступил в технический университет. Ох и нелегко было учиться! И черчение, и программирование, и электроника.

Зато как он радовался, когда получил диплом, в котором было написано: «Квалификация – инженер»!

А уж когда устроился в MAYKOR, молодой инженер и вовсе почувствовал себя самым везучим человеком в городе, ибо такая гордость и честь – работать в самой крупной и передовой сервисной компании всей страны!

Конечно, задания сложные и ответственные. Клиентов много, проектов еще больше. Оборудование самое разное. Как пригодились все знания, полученные в университете! Но и их мало!

Сказка была создана специально для конкурса «Профессия инженер». Детям было предложено проиллюстрировать историю или нарисовать свое представление о профессии.

Рисунок для конкурса. Влад Мохонов, 15 лет

Хорошо, что в компании есть Центр компетенций. С любым техническим вопросом инженер может обратиться к экспертам по телефону, по электронной почте или даже на форуме пообщаться.

Есть программы очного и дистанционного обучения – постоянно идут интересные курсы. Про любое оборудование можно узнать. Где-то самому за компьютером посидеть поштудировать материалы, где-то и в командировку съездить, чтобы на месте с коллегами потренироваться.

Даже чертежи делать приходится, как в студенческие годы, правда, уже с помощью компьютерных программ. Потом опять, как в школе, сдавать тесты и экзамены. Зато уже после получения сертификата и настоящих знаний можно браться за следующие задания.

Тут и банковскую технику нужно освоить. Ведь на городском заводе заработную плату будут выдавать, а банкомат сломался. Срочно ехать на заводскую проходную и отремонтировать банкомат!

В городскую больницу привезли новое оборудование, и нужно установить источники бесперебойного питания, чтобы все работало, операции проходили без технических накладок, а пациенты выздоравливали быстрее.

Нужно еще в дальнюю деревню по бездорожью доехать, на почту обязательно заглянуть, чтобы весы поверить – правильно ли показывают, верно ли посылки взвешивают!

И на вышку сотового оператора срок подходит залезать – проводить профилактические работы, чтобы в любой момент можно было звонить без проблем.

На АЗС тоже нужно заехать – проверить, все ли колонки работают.

Коллеги сегодня поедут в автопарк – устанавливать тахометры на автомобили в местном автопарке. После – в гипермаркет, чтобы кондиционеры прочистить и отремонтировать холодильные камеры. В магазин партию свежего мяса привезли, а холодильники забракли! Срочно исправить!

Наш герой даже зимой простудой болеть перестал – некогда потому что! Столько работы!



Рисунок для конкурса. Илья Смирнов, 10 лет



Илья Смирнов, 10 лет



Евгений Киммель, 13 лет



Влад Мохонов, 15 лет



Николай Сучков, 12 лет



Наталья Хренова, 12 лет



Павел Болитков, 14 лет

КОРПОРАТИВНОЕ ВОЛОНТЕРСТВО

Значимой частью корпоративной культуры МАУКОР является развитие волонтерства среди сотрудников компании.

ДОБРОЕ БУДУЩЕЕ ВМЕСТЕ С МАУКОР

МАУКОР уже не первый год опекает Решемскую коррекционную школу-интернат для детей с ограниченными возможностями. Этим ребятам особенно сложно социализироваться и устроиться в жизни, поэтому одна из важнейших задач школы – помочь детям определить свое место в обществе, привить им любовь к труду, дать необходимые навыки для дальнейшей самостоятельной жизни, научить работать на земле.

На школьной территории находится обширный приусадебный участок, на котором дети выращивают цветы, овощи, фруктовые деревья и ягодные кусты.

В преддверии полевого сезона 2014 года на собранные сотрудниками средства при поддержке компании был приобретен мотоплуг для помощи детям в сельскохозяйственной работе.

Новогодняя акция волонтеров МАУКОР была посвящена занятиям спортом на свежем воздухе. Дети из Мансуровской школы-интерната получили в подарок спортивную зимнюю обувь и аксессуары. Безусловно, общение с детьми, живой контакт является не менее важной составляющей волонтерских акций компании.

Волонтерская группа сотрудников МАУКОР приехала к ребятам в гости, приняв участие в праздничном утреннике, с радостью выступив в роли помощников Деда Мороза.



ТРУД – ТРУДУ

Стремление быть полноценной частью социума, трудиться, несмотря на физические или иные сложности, коррелирует со стратегией и ценностями MAYKOR.

Являясь лидером ИТ-аутсорсинга России, мы придаем значение компьютеризации и автоматизации бизнес-процессов компаний, улучшению условий труда персонала, профилактике заболеваний.

При поддержке компании для Пензенского производственного объединения «Восход» Всероссийского общества слепых на собранные волонтерами средства было приобретено компьютерное оборудование для повышения эффективности работы предприятия. Рабочие участки производственных цехов оснащены специальными звуковыми тонометрами для оперативного контроля состояния здоровья. Каждый работник получил персональный радиоприемник с наушниками для поднятия настроения во время трудовых будней.

Таким образом, волонтерские программы MAYKOR охватывают различные социальные группы. Реципиенты помощи определяются самими волонтерами, равно как и инициатива о проведении акции исходит снизу.

Менеджер по волонтерским программам осуществляет исключительно координационную функцию, помогая распространению информации среди сотрудников компании и рекомендуя наиболее эффективные форматы внутренних акций для тех или иных задач.

В целом сотрудники MAYKOR проводят 2-3 волонтерские инициативы в год на федеральном уровне, когда всем сотрудникам компании предлагается лично поучаствовать в проекте.

Акции на региональном уровне, когда объединяются сотрудники одного или нескольких филиалов для решения локальной социальной проблемы в шаговой доступности, в сумме составляют до 10 проектов в год.



НАГРАДЫ, РЕЙТИНГИ

По итогам 2014 года MAYKOR
занимает ведущие позиции
в российских и международных
отраслевых рейтингах.



АЛМАЗНОЕ МЕСТОРОЖДЕНИЕ МИР

*Здесь был добыт крупнейший алмаз России.
В настоящее время добыча ведется
только в подземном руднике*

Открытие:	1955 г.
Окончание добычи:	2001 г.
Глубина карьера:	525 м
Годовая добыча:	1 млн тонн
Алмаз-рекордсмен:	342,5 карата
Дата добычи:	23 декабря 1980 г.



Удивительная Россия

НАГРАДЫ И РЕЙТИНГИ

International Association of Outsourcing Professionals (IAOP):

- ✓ ТОП-100 крупнейших аутсорсинговых компаний мира в категории «Лидеры» рейтинга The 2015 Global Outsourcing 100

Information Services Group (ISG):

- ✓ ТОП-10 ведущих аутсорсеров в регионе EMEA по результатам ISG Global Outsourcing Index

Премия «Время инноваций» при поддержке Минэкономразвития России, Минкомсвязи России и Российской венчурной компании (РВК):

- ✓ Лауреат премии в номинации «Проект года: инновации в банковском сервисе», категория «Бизнес и сервис»

Экономический журнал «Коммерсантъ Деньги»:

- ✓ ТОП-10 крупнейших компаний, предоставляющих ИТ-услуги в России, итоги 2014 года

Cnews, ведущее отраслевое аналитическое агентство России:

- ✓ II МЕСТО в рейтинге «Крупнейшие поставщики ИТ-услуг для розничных компаний» по итогам 2014 года
- ✓ I МЕСТО в рейтинге «Крупнейшие поставщики услуг ИТ-поддержки», 2014
- ✓ В списке крупнейших поставщиков ИТ для операторов связи, 2014

RAEX («Эксперт РА»), крупнейшее в России международное рейтинговое агентство:

- ✓ ТОП-10 компаний, предоставляющих услуги в области ИТ в России, итоги 2014 года

«РИА Рейтинг», рейтинговое агентство в России:

- ✓ В списке крупнейших ИТ-компаний в России



Superjob.ru:

- ✓ «Привлекательный работодатель – 2014»



Деловой портал «Управление производством».
Рейтинг «Лидеры информационных технологий для промышленности – 2015». Награды дочерней компании MAYKOR-GMCS:

- ✓ ТОП-5 в номинации «Лучший поставщик ERP-решений»
- ✓ Лучший поставщик BI/CPM-решений

Microsoft, награды дочерней компании MAYKOR-GMCS:

- ✓ Победитель в отрасли «Энергетика и коммунальное хозяйство» конкурса ведущих поставщиков решений Microsoft Dynamics ERP
- ✓ Победитель в номинации «Самая большая сделка» конкурса ведущих поставщиков решений Microsoft Dynamics ERP
- ✓ Победитель в номинации «Самый большой объем продаж» конкурса ведущих поставщиков решений Microsoft Dynamics ERP
- ✓ Победитель в отрасли «Государственные учреждения» конкурса ведущих поставщиков решений Microsoft Dynamics ERP
- ✓ Победитель в номинации «Самые крупные сделки» конкурса ведущих поставщиков решений Microsoft Dynamics CRM
- ✓ Победитель в номинации «Наибольший объем продаж» конкурса ведущих поставщиков решений Microsoft Dynamics CRM
- ✓ Победитель в отрасли «Государственные учреждения» конкурса ведущих поставщиков решений Microsoft Dynamics CRM



WWW.MAYKOR.COM



MAYKOR 