

ZPĚTNOU VAZBU PRO KLIENTA ZAJISTÍ SYSTÉM KPI A SLA

Stejně jako u jiných poskytovatelů služeb i v tomto oboru je reporting měsíčních výsledků velmi důležitou zpětnou vazbou pro klienta. Mezi základními prostředky komunikace a reportingu se osvědčil vlastní propracovaný systém klíčových ukazatelů výkonosti (KPI), stejně tak důsledné dodržování smluv garantované úrovně služeb (SLA) pro jednotlivě outsourcované činnosti. Výkonost každého zaměstnance je pečlivě monitorována a vyhodnocována na základě standardizovaných a transparentních kritérií platných pro všechny zaměstnan-

ce zabývající se danou činností. Výsledky jsou pak pravidelně sdíleny formou visual managementu se všemi zainteresovanými zaměstnanci.

Zjištěné výsledky jsou využívány převážně při výpočtu variabilní složky mzdy zaměstnanců v rámci systému odměňování. Stejně tak jsou tyto výsledky podkladem pro půlroční motivační pohovory se zaměstnanci a důležitou dodatečnou informací během obsazování interních pozic. Zavedení přímého dopadu výkonosti zaměstnanců na jejich variabilní složku mzdy mělo na motivaci velmi pozitivní vliv, ve většině případů došlo k nárůstu produktivity práce až o 50%. ■

## Software pro řízení lidských zdrojů (1/3)

V kontextu rychlého rozvoje informačních a komunikačních technologií lze zaznamenat změnu přístupu k software pro řízení lidských zdrojů a s tím související změnu požadavků uživatelů. Nově je tento software, jehož „středobodem“ je zaměstnanec, chápán jako základ podnikového informačního systému. Dříve se za základní software považovalo zejména finanční nebo mzdové účetnictví.

Nejčastěji se lze v praxi setkat s následujícími požadavky:

- > Systém „vše v jednom“, sloužící managementu, personalistům i běžným zaměstnancům a informatikům;
- > Přístup prostřednictvím internetu bez instalace SW, jednoduché ovládání, možnost využití cloudu;
- > Mobilní klient pro on-line práci kdekoli a kdykoli;
- > Funkce „business intelligence“ pro manažerský a finanční controlling;
- > Podpora firemních procesů, rozhodování a workflow (plánování směn, dovolené, pracovní cesty, přesčasy, vzdělávání zaměstnanců...) - místo pouhé evidence zaměstnanců a výpočtu mezd;
- > Zohlednění maticové struktury - v pevné organizační struktuře a zároveň v projektech;
- > Systemizace typových pozic a pracovních míst, která je nástrojem pro koncepční plánování organizačních změn;
- > Bezpečnost musí být zabudována v jádru systému, neboť se předpokládá řádově větší uži-

vatelská základna, použití internetu a smart-phone, použití elektronických výplatních lístků a dalších přísně chráněných informací;

- > Vazby na stávající systémy - nikdo už nebuduje systém na zelené louce;
- > Celkové náklady za vlastnictví systému (cena za licence, implementaci, databázový systém, údržbu) musí být pod kontrolou. Díky modularitě si i malá firma si může dovolit komplexní personální systém;
- > Záruka shody s legislativou, okamžité změny bez instalace u klientů, automatická konverze dat do nové verze.

### PERSONALISTIKA

Základem celofiremního systému pro řízení lidských zdrojů je bezesporu personalistika, protože společným jmenovatelem všech souvisejících agend je zaměstnanec a s ním spojené procesy a data.

### Cyklus práce se zaměstnancem

Moderní personalistika musí podporovat kompletní cyklus práce personalisty, jmenovitě nábor zaměstnanců s podporou systemizace, výběrová řízení od jednoduchých po vícekolová s několika hodnotiteli, automaticky sestavované pracovní smlouvy a platové výměry, generování požadavků na podpůrné procesy (IT, bezpečnostní oddělení, správa budovy, ...).

V průběhu pracovněprávních vztahů se využívá zejména podpora pro vyžádání a evidenci pracovních pomůcek, průběžné sledování požadavků a výsledků zdravotních prohlídek, školení a vzdělávání zaměstnanců, pravidelná hodnocení navázaná na odměny a systém benefitů, mzdové a platové postupy.

Personalistika se pochopitelně uplatní i pro procesy související s ukončením pracovního poměru - vytvoření návrhu dohody o ukončení pracovního poměru nebo výpovědi, výstupního a zápočtového listu a dalších dokladů.

### Systém včasného upozornění

Zvláště cenný je pro každého personalistu systém včasného upozornění na důležité termíny, jako jsou končící pracovní poměry, zkušební doby, požadavky na zdravotní prohlídky, zákonná školení, certifikace apod. Jako příklad lze uvést systém OKbase, který využívá konfigurovatelnou elektronickou nástěnku (dashboard), na které umožňuje sestavit kombinaci informačních panelů z nabídky.

Většina zobrazených aktuálních informací a upozornění je „živá“ a po kliknutí lze věc řešit přímo v kontextu příslušné aplikace pro konkrétního zaměstnance.

### PERSONALISTIKU SI MŮŽE DOVOLIT I MALÁ SPOLEČNOST

Přes všechny uvedené výhody personalistiky je u menších firem často jediným softwarem pro zaměstnance mzdový program, který pochopitelně

neposkytuje funkce pro systematickou práci se zaměstnanci.

Moderní modulární systémy pro řízení lidských zdrojů umožňují výměnu dat mezi aplikacemi a přitom je možné zavádět nový systém po částech. Postupně lze ke stávajícímu mzdovému programu doplnit modul personalistiky a manuálně nebo automaticky předávat data. V dalším kroku lze doplnit systém o evidenci docházky zaměstnanců a předávat docházková data do mezd.

Konečnou fází je přechod na nový systém pro mzdy. Uživatel tím získá integrovaný systém se společnou databází („vše v jednom“), s jediným systémem uživatelů a přístupových práv, ve kterém odpadnou manuální převody dat, zjednoduší se obsluha a uplatní se softwarová podpora pro řadu procesů.

Malé a střední společnosti nyní mají na dosah kvalitní podnikový software, který si v minulosti nemohly dovolit.

*V pokračování tohoto článku ukážeme, jak důležité a výhodné je provozovat systém pro evidenci docházky. ■*

*Ing. Ivo Rosol,*

*ředitel vývojové divize společnosti OKsystem s.r.o.*