

# Все метрики ОЦО: портфолио показателей



Технологии  
Доверия

**Основные  
финансовые  
показатели**

01

# Основные финансовые показатели (1/2)

		Формат отчета	
		Полный / Стандартный	Сокращенный / Бесплатный
<b>Финансовые показатели</b>			
Общие затраты ОЦО в расчете на 1 FTE	руб.	✓	✓
Доля затрат ОЦО в общих затратах компании	%	✓	
Доля затрат на вознаграждение в общих затратах ОЦО	%	✓	
Доля затрат на персонал в общих затратах ОЦО	%	✓	
<b>Вознаграждение и льготы</b>			
★ Среднее вознаграждение	руб.	✓	✓
★ Средняя стоимость льгот	руб.	✓	
★ Средняя стоимость вознаграждения и льгот	руб.	✓	
★ Льготы / вознаграждение	%	✓	
★ Переменное вознаграждение / вознаграждение	%	✓	

## Символ

## Значение

- ★ Показатель также представлен в разбивке по категориям персонала: руководители, специалисты, рабочие
- ⊙ Показатель, впервые представленный в исследовании
- \* Показатель рассчитывается и предоставляется для компаний финансового сектора
- \*\* Понятия «операционные доходы» и «операционные расходы» используются для компаний финансового сектора

# Основные финансовые показатели (2/2)

	Формат отчета	
	Полный / Стандартный	Сокращенный / Бесплатный
<b>Качественные вопросы</b>		
Способы мотивации персонала ОЦО	-	✓
★ Составляющие социального пакета сотрудников ОЦО	-	✓
★ Основные сложности в области управления персоналом, с которыми сталкивается ОЦО	-	✓

## Символ

## Значение

- ★ Показатель также представлен в разбивке по категориям персонала: руководители, специалисты, рабочие
- ⊛ Показатель, впервые представленный в исследовании
- \* Показатель рассчитывается и предоставляется для компаний финансового сектора
- \*\* Понятия «операционные доходы» и «операционные расходы» используются для компаний финансового сектора

# Подбор персонала

02

# Подбор персонала (1/3)

		Формат отчета	
		Полный / Стандартный	Сокращенный / Бесплатный
<b>Подбор персонала</b>			
★	Коэффициент подбора персонала на рынке труда	%	✓
★	Затраты на подбор одного сотрудника на рынке труда	руб.	✓
	Доля затрат на внешних провайдеров	%	✓
	Количество дней до закрытия вакансии	дни	✓
	Коэффициент подбора выпускников	%	✓
	Затраты на подбор одного выпускника на рынке труда	руб.	✓
	Среднее вознаграждение выпускников	руб.	✓
	Коэффициент назначения сотрудников	%	✓
	Доля открытых вакансий в общей численности	%	✓

## Символ

## Значение

- ★ Показатель также представлен в разбивке по категориям персонала: руководители, специалисты, рабочие
- ⊙ Показатель, впервые представленный в исследовании
- \* Показатель рассчитывается и предоставляется для компаний финансового сектора
- \*\* Понятия «операционные доходы» и «операционные расходы» используются для компаний финансового сектора

# Подбор персонала (2/3)

		Формат отчета	
		Полный / Стандартный	Сокращенный / Бесплатный
<b>Подбор персонала</b>			
★	Востребованность вакансий ОЦО	x : 1	✓
★	Востребованность вакансий ОЦО у внешних кандидатов	x : 1	✓
★	Востребованность вакансий ОЦО у внутренних кандидатов	x : 1	✓
★	Востребованность вакансий ОЦО у внутренних кандидатов из др. подразделений компании	x : 1	✓
★	Востребованность вакансий ОЦО у внутренних кандидатов из ОЦО	x : 1	✓
	Доля внешних кандидатов в структуре закрытых вакансий	%	✓
	Доля внутренних кандидатов в структуре закрытых вакансий	%	✓
	Доля внутренних кандидатов в структуре закрытых вакансий из других подразделений в компании	%	✓

## Символ

## Значение

- ★ Показатель также представлен в разбивке по категориям персонала: руководители, специалисты, рабочие
- ⊙ Показатель, впервые представленный в исследовании
- \* Показатель рассчитывается и предоставляется для компаний финансового сектора
- \*\* Понятия «операционные доходы» и «операционные расходы» используются для компаний финансового сектора

# Подбор персонала (3/3)

	Формат отчета	
	Полный / Стандартный	Сокращенный / Бесплатный
<b>Качественные вопросы</b>		
★ Каналы привлечения сотрудников на рынке труда	-	✓
Показатели оценки эффективности подбора персонала	-	✓
★ Наиболее эффективные каналы привлечения сотрудников ОЦО на рынке труда	-	✓

## Символ

## Значение

- ★ Показатель также представлен в разбивке по категориям персонала: руководители, специалисты, рабочие
- ⊛ Показатель, впервые представленный в исследовании
- \* Показатель рассчитывается и предоставляется для компаний финансового сектора
- \*\* Понятия «операционные доходы» и «операционные расходы» используются для компаний финансового сектора

# Вовлеченность персонала

03

# Вовлеченность персонала (1/8)

		Формат отчета	
		Полный / Стандартный	Сокращенный / Бесплатный
<b>Обучение и развитие</b>			
★	Затраты на обучение и развитие в расчете на 1 FTE <sup>1</sup>	руб.	✓
★	Затраты на обучение и развитие / вознаграждение	%	✓
★	Стоимость одного учебного часа	руб.	✓
★	Затраты на обучение и развитие собственными силами в расчете на 1 FTE	руб.	✓
★	Затраты на обучение и развитие внешними провайдерами в расчете на 1 FTE	руб.	✓
★	Расходы на обязательное обучение в расчете на 1 FTE	руб.	✓
★	Количество часов обучения в расчете на 1 FTE	час	✓
★	Количество часов обучения собственными силами в расчете на 1 FTE	час	✓
★	Количество часов обучения внешними провайдерами в расчете на 1 FTE	час	✓
★	Количество часов онлайн-обучения в расчете на 1 FTE	час	✓
★	Количество часов аудиторного обучения в расчете на 1 FTE	час	✓
★	Количество обучающих программ для сотрудников <sup>1</sup>	шт.	✓

## Символ

## Значение

- ★ Показатель также представлен в разбивке по категориям персонала: руководители, специалисты, рабочие
- ⊛ Показатель, впервые представленный в исследовании
- \* Показатель рассчитывается и предоставляется для компаний финансового сектора
- \*\* Понятия «операционные доходы» и «операционные расходы» используются для компаний финансового сектора

# Вовлеченность персонала (2/8)

## Список сервисных линий:

- Управление персоналом
- Расчет заработных плат
- Бухгалтерия и финансы
- Правовое обеспечение
- Продажи и обслуживание клиентов
- Информационные технологии
- Логистика и управление закупками
- Административно-хозяйственное обеспечение
- Другие сервисные линии ОЦО

# Вовлеченность персонала (3/8)

		Формат отчета	
		Полный / Стандартный	Сокращенный / Бесплатный
<b>Обучение и развитие</b>			
★	Стоимость одного учебного часа обучения собственными силами	руб.	✓
★	Стоимость одного учебного часа обучения внешними провайдерами	руб.	✓
★	Стоимость одного часа аудиторного обучения	руб.	✓
★	Стоимость одного часа аудиторного обучения собственными силами	руб.	✓
★	Стоимость одного часа аудиторного обучения внешними провайдерами	руб.	✓
★	Стоимость одного часа онлайн-обучения	руб.	✓
★	Стоимость одного часа онлайн-обучения собственными силами	руб.	✓
★	Стоимость одного часа онлайн-обучения внешними провайдерами	руб.	✓
★	Количество часов аудиторного обучения собственными силами в расчете на 1 FTE	час	✓
★	Количество часов аудиторного обучения внешними провайдерами в расчете на 1 FTE	час	✓
★	Количество часов онлайн-обучения собственными силами в расчете на 1 FTE	час	✓
★	Количество часов онлайн-обучения внешними провайдерами в расчете на 1 FTE	час	✓

## Символ

## Значение

- ★ Показатель также представлен в разбивке по категориям персонала: руководители, специалисты, рабочие
- ⊛ Показатель, впервые представленный в исследовании
- \* Показатель рассчитывается и предоставляется для компаний финансового сектора
- \*\* Понятия «операционные доходы» и «операционные расходы» используются для компаний финансового сектора

# Вовлеченность персонала (4/8)

			Формат отчета	
			Полный / Стандартный	Сокращенный / Бесплатный
<b>Обучение и развитие</b>				
★	Количество часов обучения, направленного на развитие технических навыков, в расчете на 1 FTE	час	✓	
★	Количество часов обучения, направленного на развитие технических навыков собственными силами, в расчете на 1 FTE	час	✓	
★	Количество часов обучения, направленного на развитие технических навыков внешними провайдерами, в расчете на 1 FTE	час	✓	
★	Количество часов аудиторного обучения, направленного на развитие технических навыков, в расчете на 1 FTE	час	✓	
★	Количество часов аудиторного обучения, направленного на развитие технических навыков собственными силами, в расчете на 1 FTE	час	✓	
★	Количество часов аудиторного обучения, направленного на развитие технических навыков внешними провайдерами, в расчете на 1 FTE	час	✓	
★	Количество часов онлайн-обучения, направленного на развитие технических навыков, в расчете на 1 FTE	час	✓	
★	Количество часов онлайн-обучения, направленного на развитие технических навыков собственными силами, в расчете на 1 FTE	час	✓	
★	Количество часов онлайн-обучения, направленного на развитие технических навыков внешними провайдерами, в расчете на 1 FTE	час	✓	

## Символ

## Значение

- ★ Показатель также представлен в разбивке по категориям персонала: руководители, специалисты, рабочие
- ⊛ Показатель, впервые представленный в исследовании
- \* Показатель рассчитывается и предоставляется для компаний финансового сектора
- \*\* Понятия «операционные доходы» и «операционные расходы» используются для компаний финансового сектора

# Вовлеченность персонала (5/8)

			Формат отчета	
			Полный / Стандартный	Сокращенный / Бесплатный
<b>Обучение и развитие</b>				
★	Количество часов обучения, направленного на развитие личностных навыков, в расчете на 1 FTE	час	✓	
★	Количество часов обучения, направленного на развитие личностных навыков собственными силами, в расчете на 1 FTE	час	✓	
★	Количество часов обучения, направленного на развитие личностных навыков внешними провайдерами, в расчете на 1 FTE	час	✓	
★	Количество часов аудиторного обучения, направленного на развитие личностных навыков, в расчете на 1 FTE	час	✓	
★	Количество часов аудиторного обучения, направленного на развитие личностных навыков собственными силами, в расчете на 1 FTE	час	✓	
★	Количество часов аудиторного обучения, направленного на развитие личностных навыков внешними провайдерами, в расчете на 1 FTE	час	✓	
★	Количество часов онлайн-обучения, направленного на развитие личностных навыков, в расчете на 1 FTE	час	✓	
★	Количество часов онлайн-обучения, направленного на развитие личностных навыков собственными силами, в расчете на 1 FTE	час	✓	
★	Количество часов онлайн-обучения, направленного на развитие личностных навыков внешними провайдерами, в расчете на 1 FTE	час	✓	

## Символ

## Значение

- ★ Показатель также представлен в разбивке по категориям персонала: руководители, специалисты, рабочие
- ⊛ Показатель, впервые представленный в исследовании
- \* Показатель рассчитывается и предоставляется для компаний финансового сектора
- \*\* Понятия «операционные доходы» и «операционные расходы» используются для компаний финансового сектора

# Вовлеченность персонала (6/8)

		Формат отчета	
		Полный / Стандартный	Сокращенный / Бесплатный
<b>Обучение и развитие</b>			
★	Охват обучением	%	✓
	Доля рабочего времени руководителей, затрачиваемого на обучение сотрудников	%	✓
	Затраты на обучение и развитие сотрудников сервисной линии ОЦО в расчете на 1 FTE	руб.	✓
	Доля затрат на обучение и развитие сотрудников сервисной линии ОЦО в расчете на 1 FTE по сервисной линии	руб.	✓
<b>Управление результативностью</b>			
★	Охват управлением результативностью сотрудников ОЦО	%	✓ ✓
★	Среднее количество КПЭ для оценки сотрудников ОЦО	шт.	✓
<b>Качественные вопросы</b>			
★	Наличие зависимости между размером вознаграждения и результатами работы	-	✓
	Использование SLA и его основные разделы	-	✓ ✓
	Уровень удовлетворенности клиентов ОЦО	-	✓
	Информационные технологии и автоматизированные системы, используемые в вашей компании по выведенным в ОЦО процессам	-	✓

## Символ

## Значение

- ★ Показатель также представлен в разбивке по категориям персонала: руководители, специалисты, рабочие
- ⊛ Показатель, впервые представленный в исследовании
- \* Показатель рассчитывается и предоставляется для компаний финансового сектора
- \*\* Понятия «операционные доходы» и «операционные расходы» используются для компаний финансового сектора

# Вовлеченность персонала (7/8)

			Формат отчета	
			Полный / Стандартный	Сокращенный / Бесплатный
<b>Текучесть персонала</b>				
★	Коэффициент увольнений	%	✓	✓
★	Коэффициент увольнений по инициативе работника	%	✓	
★	Коэффициент увольнений по инициативе компании	%	✓	
★	Коэффициент увольнений по дисциплинарным причинам	%	✓	
	Коэффициент увольнений по стажу работы	%	✓	
	Коэффициент увольнений по инициативе работника в разбивке по стажу работы	%	✓	
	Коэффициент увольнений по инициативе компании в разбивке по стажу работы	%	✓	
	Коэффициент увольнений по возрастным группам	%	✓	
	Коэффициент увольнений по инициативе работника в разбивке по возрастным группам	%	✓	
	Коэффициент увольнений по инициативе компании в разбивке по возрастным группам	%	✓	

## Символ

## Значение

- ★ Показатель также представлен в разбивке по категориям персонала: руководители, специалисты, рабочие
- ⊛ Показатель, впервые представленный в исследовании
- \* Показатель рассчитывается и предоставляется для компаний финансового сектора
- \*\* Понятия «операционные доходы» и «операционные расходы» используются для компаний финансового сектора

# Вовлеченность персонала (8/8)

		Формат отчета	
		Полный / Стандартный	Сокращенный / Бесплатный
<b>Текучесть персонала</b>			
Средний стаж	мес.	✓	✓
Средний общий трудовой стаж	мес.	✓	
<b>Качественные вопросы</b>			
Опросы удовлетворенности сотрудников своей работой	-	✓	
Наличие практики проведения интервью при увольнении сотрудников	-	✓	
Основные причины увольнения сотрудников	-	✓	✓
<b>Отсутствие на работе</b>			
★ Коэффициент отсутствия на работе	%	✓	✓
★ Затраты от отсутствия на работе в расчете на 1 FTE	руб.	✓	

## Символ

## Значение

- ★ Показатель также представлен в разбивке по категориям персонала: руководители, специалисты, рабочие
- ⊙ Показатель, впервые представленный в исследовании
- \* Показатель рассчитывается и предоставляется для компаний финансового сектора
- \*\* Понятия «операционные доходы» и «операционные расходы» используются для компаний финансового сектора

# Организационная структура

04

# Организационная структура (1/2)

		Формат отчета		
		Полный / Стандартный	Сокращенный / Бесплатный	
<b>Структура персонала</b>				
	Норма управления	x : 1	✓	
★	Структура персонала по категориям сотрудников	%	✓	
★	Доля женщин в общей численности	%	✓	
	Доля сотрудников ОЦО в численности персонала компании	%	✓	
	Общий FTE обслуживаемых компаний в расчете на 1 FTE ОЦО <sup>1</sup>	%	✓	✓
	Структура персонала в разбивке по стажу работы	%	✓	✓
	Структура персонала в разбивке по уровню образования	%	✓	
	Структура персонала в разбивке по возрастным группам	%	✓	

## Символ

## Значение

- ★ Показатель также представлен в разбивке по категориям персонала: руководители, специалисты, рабочие
- ⊕ Показатель, впервые представленный в исследовании
- \* Показатель рассчитывается и предоставляется для компаний финансового сектора
- \*\* Понятия «операционные доходы» и «операционные расходы» используются для компаний финансового сектора

# Организационная структура (2/2)

## Список сервисных линий:

- Управление персоналом
- Расчет заработных плат
- Бухгалтерия и финансы
- Правовое обеспечение
- Продажи и обслуживание клиентов
- Информационные технологии
- Логистика и управление закупками
- Административно-хозяйственное обеспечение
- Другие сервисные линии ОЦО

**Сервисная линия  
HR-ОЦО**

**05**

# Сервисная линия HR-ОЦО (1/3)

	Формат отчета	
	Полный / Стандартный	Сокращенный / Бесплатный
<b>Обучение и развитие</b>		
FTE обслуживаемых компаний в расчете на 1 FTE сервисной линии HR-ОЦО <i>(по процессам)</i>	x : 1	✓
Доля FTE сотрудников HR-ОЦО в общем FTE компании	%	✓
Затраты на HR-ОЦО в расчете на 1 FTE HR-ОЦО <i>(по процессам)</i>	руб.	✓
Затраты на HR-ОЦО в расчете на 1 FTE компании <i>(по процессам)</i>	руб.	✓
Затраты на обучение и развитие HR-ОЦО на 1 FTE HR-ОЦО <i>(по процессам)</i>	руб.	✓
Затраты на подготовку аналитической отчетности в расчете на 1 FTE HR-ОЦО <i>(по процессам)</i>	руб.	✓
Стоимость подготовки 1 аналитического отчета в HR-ОЦО <i>(по процессам)</i>	руб.	✓
Количество документов в расчете на 1 FTE в HR-ОЦО <i>(по процессам)</i>	x : 1	✓
Среднее время обработки одного документа в HR-ОЦО <i>(по процессам)</i>	мин.	✓
Коэффициент жалоб клиентов HR-ОЦО <i>(по процессам)</i>	x : 1	✓
Коэффициент претензий по срокам оказания услуг по HR-ОЦО <i>(по процессам)</i>	%	✓
Коэффициент соблюдения сроков выполнения запросов по HR-ОЦО <i>(по процессам)</i>	%	✓
Коэффициент обработанных запросов по HR-ОЦО <i>(по процессам)</i>	%	✓
Коэффициент ошибок по HR-ОЦО <i>(по процессам)</i>	%	✓

# Сервисная линия HR-ОЦО (2/3)

## Список HR-процессов, входящих в сервисную линию управление персоналом:

- Администрирование внешнего и внутреннего подбора
- Администрирование обучения
  - Администрирование потребностей в обучении
  - Организация и администрирование внешнего и внутреннего обучения
- Администрирование вознаграждения и мотивации
  - Администрирование пересмотра заработных плат
  - Администрирование премиальных выплат
- Администрирование программ социального обеспечения
- Администрирование оценки персонала
  - Координация аттестации персонала
  - Координация проведения оценки результативности сотрудников
- Администрирование кадрового делопроизводства
  - Ведение документации общего характера
  - Обработка персональной информации сотрудников
  - Ведение кадрового документооборота по найму
  - Ведение кадрового документооборота по переводу
  - Оформление отпусков
  - Оформление больничных
  - Оформление командировок
  - Оформление поощрений
  - Оформление дисциплинарных взысканий
  - Ведение кадрового документооборота по увольнению
  - Ведение табельного учета
  - Ведение воинского учета
  - Кадровое сопровождение отдельных категорий сотрудников

# Сервисная линия HR-ОЦО (3/3)

	Формат отчета	
	Полный / Стандартный	Сокращенный / Бесплатный
<b>Качественные вопросы</b>		
Способы хранения первичных документов	-	✓
Наличие в компании систем самообслуживания по HR-процессам, выведенным в ОЦО	-	✓
Используемые системы самообслуживания	-	✓
Стандартизация HR-процессов, выведенных в ОЦО	-	✓
Используемые информационные технологии и автоматизированные системы по выведенным в ОЦО HR-процессам	-	✓
КПЭ по HR-процессам, выведенным в ОЦО, применимы для целей вознаграждения	-	✓

## Символ

## Значение

- ★ Показатель также представлен в разбивке по категориям персонала: руководители, специалисты, рабочие
- ⊕ Показатель, впервые представленный в исследовании
- \* Показатель рассчитывается и предоставляется для компаний финансового сектора
- \*\* Понятия «операционные доходы» и «операционные расходы» используются для компаний финансового сектора



# Технологии Доверия

[tedo.ru](http://tedo.ru)

Компания «Технологии Доверия» ([www.tedo.ru](http://www.tedo.ru)) предоставляет аудиторские и консультационные услуги компаниям разных отраслей. В офисах «Технологий Доверия» в Москве, Санкт-Петербурге, Екатеринбурге, Казани, Новосибирске, Ростове-на-Дону, Краснодаре, Воронеже, Владикавказе, Перми и Нижнем Новгороде работают 3 000 специалистов. Мы используем свои знания, богатый опыт и творческий подход для разработки практических советов и решений, открывающих новые перспективы для бизнеса.

© 2023 «Технологии Доверия». Все права защищены.