همکاری اسنپ و چارگون؛ الگویی برای دیجیتالی‌سازی در سازمان‌های بزرگ

چرا اسنپ به راهکارهای یکپارچه منابع انسانی نیاز داشت؟ زیرساخت‌های منابع انسانی اسنپ چگونه در مقیاس بزرگ پایدار شدند؟

مدیریت منابع انسانی در شرکت اسنپ، به‌عنوان بزرگ‌ترین پلتفرم هوشمند حمل‌ونقل و خدمات آنلاین در ایران، مسیری متفاوت و حرفه‌ای را در بلوغ و سامان‌دهی فرآیندهای خود طی کرده است. اسنپ که امروز هزاران نیروی انسانی در واحدهای عملیاتی مختلف دارد، از ابتدای مسیر رشد خود تصمیم گرفت مدیریت منابع انسانی را بر پایه سامانه‌های یکپارچه و نرم‌افزارهای تخصصی پیش ببرد؛ تصمیمی که امروز یکی از نقاط قوت زیرساخت سازمانی این کسب‌وکار به‌شمار می‌آید.

آغاز همکاری اسنپ و چارگون

اسنپ از سال ۱۳۹۵ به جمع مشتریان چارگون پیوست و از همان ابتدا با رویکردی آینده‌نگرانه، استفاده از مجموعه نرم‌افزارهای «دیدگاه» را در سطح گسترده‌ای در سازمان خود گسترش داد. در حال حاضر بیش از ۴۰۰۰ کاربر فعال در اسنپ از راهکارهای مختلف دیدگاه در حوزه‌های منابع انسانی و مدیریت فرآیندها استفاده می‌کنند.

گستردگی فعالیت‌ها، تنوع واحدهای عملیاتی و تعداد بسیار بالای پرسنل، ضرورت بهره‌گیری از ابزارهای مدرن برای مدیریت فرآیندهای سازمانی و منابع انسانی را برای اسنپ بیش از پیش آشکار کرده بود؛ نیازی که با استقرار تدریجی راهکارهای دیدگاه و سپس BPMS، پاسخی ساختارمند و عملیاتی پیدا کرد.

استقرار سامانه‌های منابع انسانی دیدگاه؛ از نظم تا بهره‌وری

بخشی از مسیر بلوغ منابع انسانی در اسنپ با استقرار نرم‌افزارهای منابع انسانی دیدگاه ادامه پیدا کرد. این سامانه‌ها به اسنپ کمک کردند تا از همان سال‌های آغازین رشد، مدیریت منابع انسانی را به‌صورت منظم، داده‌محور و منسجم پیش ببرد. نتیجه این همکاری چندساله را می‌توان در چند محور اصلی خلاصه کرد:

افزایش دقت و صحت در محاسبات

حذف خطاهای انسانی در ورود داده‌ها و محاسبات پیچیده حقوق و دستمزد، کسورات قانونی (بیمه، مالیات) و اضافه‌کاری، باعث شده محاسبه حقوق و مزایا با دقت بسیار بالا انجام شود و از بروز نارضایتی و مشکلات قانونی جلوگیری شود. همچنین محاسبه خودکار کارکرد پرسنل بر اساس داده‌های ثبت‌شده، خطا در شناسایی تأخیر، تعجیل، غیبت و ساعات کاری را به حداقل رسانده است.

صرفه‌جویی قابل توجه در زمان و منابع

اتوماسیون فرآیندهایی مانند ثبت اطلاعات، تأیید مرخصی‌ها، محاسبه حقوق و تولید فیش، حجم زیادی از کارهای دستی و کاغذی را حذف کرده و زمان نیروی انسانی واحدهای اداری و مدیران را آزاد کرده است تا بیشتر بر موضوعات استراتژیک تمرکز کنند. در عین حال، نیاز به نیروی انسانی برای انجام کارهای تکراری مثل بایگانی و ورود دستی داده‌ها به‌طور ملموسی کاهش یافته است.

شفافیت و دسترسی آنی به اطلاعات

ایجاد یک پایگاه داده متمرکز برای اطلاعات پرسنلی، قراردادها، سوابق شغلی و وضعیت استخدامی، دسترسی لایه‌های مختلف مدیریتی به اطلاعات به‌روز و دقیق را تسهیل کرده است. از سوی دیگر، پورتال کارمندی امکان مشاهده آنلاین اطلاعات شخصی، فیش حقوقی، وضعیت مرخصی‌ها و ثبت و پیگیری درخواست‌ها را برای کارکنان فراهم کرده و شفافیت و رضایت شغلی را افزایش داده است.

انطباق کامل با قوانین و مقررات

به‌روزرسانی خودکار قوانین بیمه و مالیات و اعمال آن‌ها در محاسبات، ریسک جریمه‌های قانونی را کاهش داده است. در کنار آن، محاسبه درست اضافه‌کاری، شب‌کاری و سایر اقلام مطابق قانون کار، اسنپ را در برابر دعاوی احتمالی کارگری محافظت می‌کند.

پشتیبانی از تصمیم‌گیری‌های مدیریتی

امکان گزارش‌گیری جامع و تولید انواع گزارش‌های استاندارد و سفارشی از تحلیل هزینه نیروی انسانی تا روند استخدام و وضعیت قراردادها به مدیران ارشد و تیم‌های منابع انسانی کمک کرده تا تصمیمات آگاهانه‌تر و مبتنی بر داده‌های واقعی بگیرند. داشبوردهای تحلیلی نیز با نمایش شاخص‌های کلیدی عملکرد (KPIs) در حوزه منابع انسانی، تصویری شفاف از وضعیت نیروها و روندها ارائه می‌دهند.

افزایش رضایت شغلی و امنیت اطلاعات

پرداخت دقیق و به‌موقع حقوق و مزایا، احساس اعتماد و امنیت شغلی کارکنان را تقویت کرده و سهولت در انجام امور اداری از طریق ثبت و پیگیری آنلاین درخواست‌ها، تجربه کاری منظم‌تر و روان‌تری برای آن‌ها ایجاد کرده است. در کنار این موارد، نگهداری اطلاعات محرمانه پرسنلی و مالی در بستری امن و مبتنی بر سطوح دسترسی کنترل‌شده، نقش مهمی در حفاظت از داده‌های حساس داشته است.

گام بعدی: استفاده از BPMS برای مدیریت فرآیندهای پیچیده

در ادامه این مسیر تحول دیجیتال، اسنپ در سال ۱۴۰۰ نرم‌افزار BPMS چارگون را نیز به مجموعه ابزارهای خود افزود تا فرآیندهای پیچیده و کلیدی سازمان را به شکلی ساختارمند، سریع و قابل‌کنترل طراحی و اجرا کند.

تا امروز، چندین فرآیند مهم منابع انسانی از جمله تسویه‌حساب کارکنان، درخواست وام، درخواست مساعده و سایر درخواست‌های مرتبط، در بستر BPMS طراحی و پیاده‌سازی شده‌اند. این اقدام با توجه به وسعت سازمان و تعداد بالای کارکنان، نقش تعیین‌کننده‌ای در تسهیل و تسریع امور منابع انسانی داشته است.

مزایای پیاده‌سازی BPMS در اسنپ

استفاده گسترده و اصولی از BPMS در اسنپ، مزایای متعددی برای این سازمان به همراه داشته است، از جمله:

- ثبت کاملاً ساختارمند درخواست‌ها بدون اتکا به روابط فردی و غیررسمی
- افزایش چشمگیر سرعت رسیدگی و کاهش صف‌های طولانی اداری
- شفافیت بیشتر در مراحل بررسی و تصمیم‌گیری برای هر درخواست
- امکان کنترل، پایش و گزارش‌گیری دقیق از عملکرد فرآیندها
- کاهش خطاهای انسانی و ایجاد تجربه کاری منظم‌تر و قابل پیش‌بینی برای کارکنان

همکاری مبتنی بر تعامل حرفه‌ای

همکاری اسنپ و چارگون طی این سال‌ها همواره بر پایه تعامل سازنده، ارتباط حرفه‌ای و تلاش مشترک برای بهبود مداوم شکل گرفته است. نتیجه این همکاری، پیاده‌سازی موفق راهکارهایی است که متناسب با ابعاد بزرگ سازمان و حجم بالای عملیات اسنپ

عمل می‌کنند و ارزشی ملموس برای تیم‌های مختلف به‌ویژه منابع انسانی ایجاد کرده‌اند.

با توجه به تجربه بیش از یک دهه استفاده از راهکارهای منابع انسانی و چند سال بهره‌گیری از BPMS، می‌توان گفت اسنپ با تکیه بر زیرساخت نرم‌افزاری دیدگاه، توانسته است فرآیندهای پیچیده منابع انسانی خود را به شکلی دقیق، سریع، شفاف، قانونی و مقرون‌به‌صرفه مدیریت کند؛ دستاوردی که در نهایت به بهبود عملکرد کلی سازمان و افزایش رضایت کارکنان منجر شده است.