

ПУЛЬС

СБЕР

Человекоцентричный HR: опыт и технологии Сбера

7 декабря 2022, All-over-IP 2022



Анастасия Колупаева

Эксперт HR-платформы «Пульс»



Анастасия Колупаева

эксперт HR-платформы «Пульс»

- ✓ Разрабатывает материалы для HR-профессионалов совместно с методологами и экспертами в сфере HR
- ✓ Возглавляет редакционную команду Telegram-канала «Пульс HR»
- ✓ Проводит опросы и исследования рынка труда, в том числе совместно с консалтинговыми партнёрами «Пульса»

9 лет

тесной работы
с HR-экспертами

150+ статей

чек-листов и
видеоуроков для HR

минибук

по HR-аналитике
с помощью ИИ

О чём побеседуем?

1

Как изменилась роль HR-специалистов в период глобальной неопределённости?

2

Требования времени к новым российским HRIT-инструментам

3

Технологии на службе человекоцентричного HR: 3 кейса Сбера



Трансформация роли HR в крупных компаниях

20 лет назад – сервисная служба

- ✔ Просто **синоним кадровика** или психолога
- ✔ **Поддерживающая функция** бэкофиса, слабая роль HR для бизнеса
- ✔ Об HR-бренде говорят, но **мало кто занимается** им всерьёз

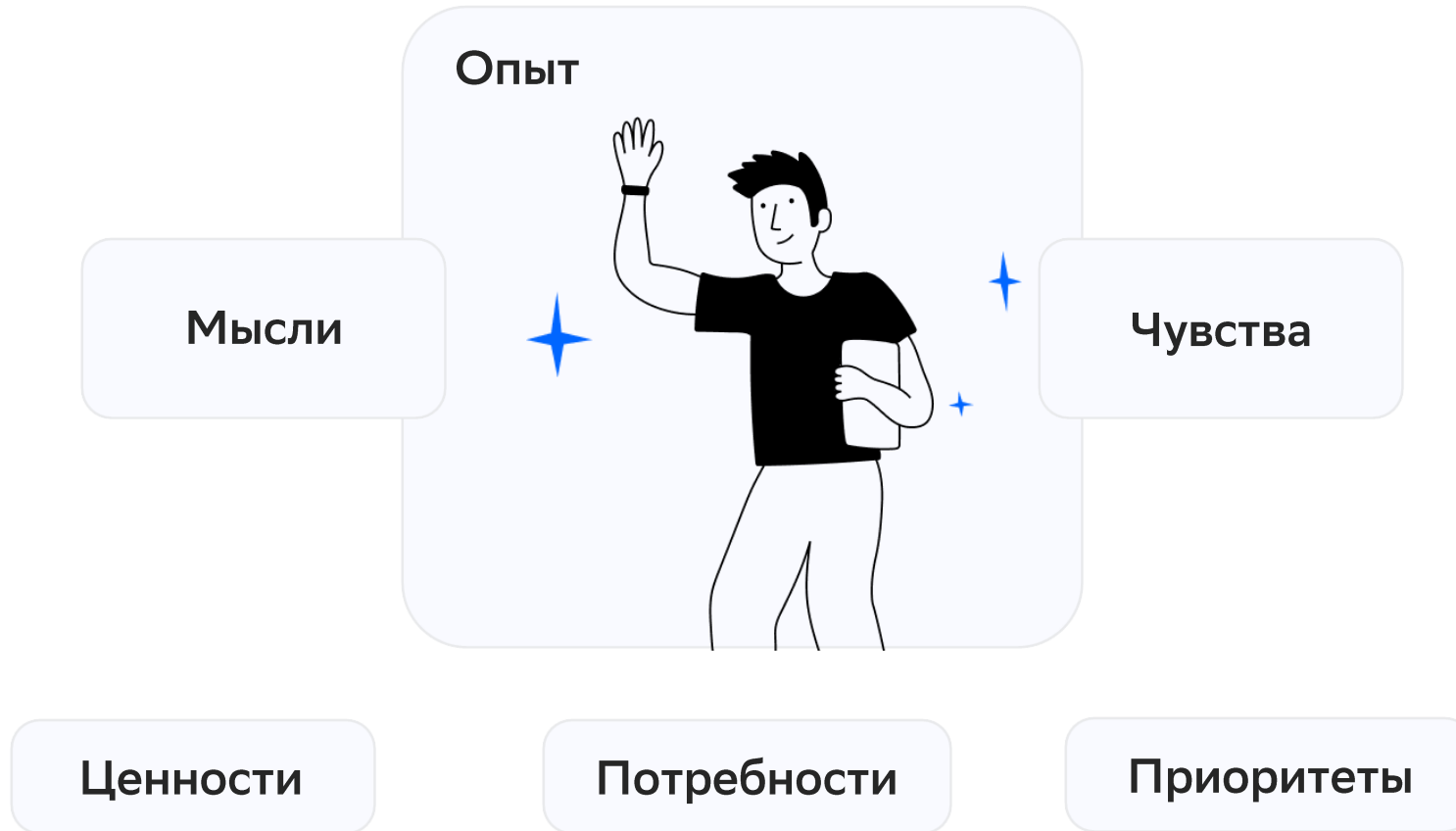
Сегодня – движущая сила

- ✔ Те, кто **спас бизнес** в пандемию и продолжает спасать в турбулентность
- ✔ **Влияют на эффективность** наравне с менеджментом и на бренд – наравне с маркетингом
- ✔ Отвечают на вопросы бизнеса и помогают **принимать решения**, основанные на данных



Цифровизация процессов – ответственность HR-специалистов

В погоне за цифровизацией – не потерять человека



Отсюда требования к технологическим решениям



Цифровой

Работа на любом устройстве



Бесшовный

От отклика до exit-интервью



Удобный

Современный UX и UI



Доступный

В любой точке мира 24/7



Быстрый

За счёт облачных технологий



Безопасный

Защита данных



Обучающий

Сотрудников нужным навыкам



Универсальный

Весь HR в одном окне



Адаптивный

Под любые вызовы и задачи

**Нужна система,
которую люди любят**



Решение Сбера – Пульс

- ✓ 300 000+ пользователей
- ✓ 150 000+ ежедневно
- ✓ 4,9 из 5 ★ оценка пользователей
- ✓ 24 / 7 с любого устройства
- ✓ 40+ приложений в одном окне



Red Dot
Design
Award



iF Design
Award



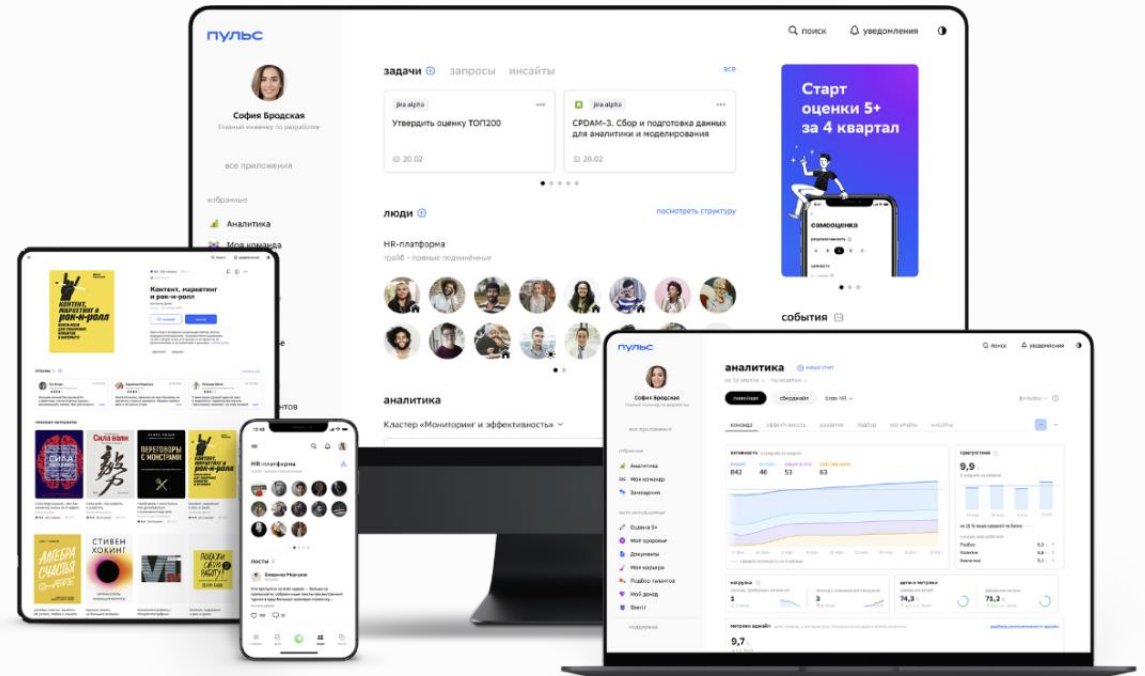
Best for life
Design
Award



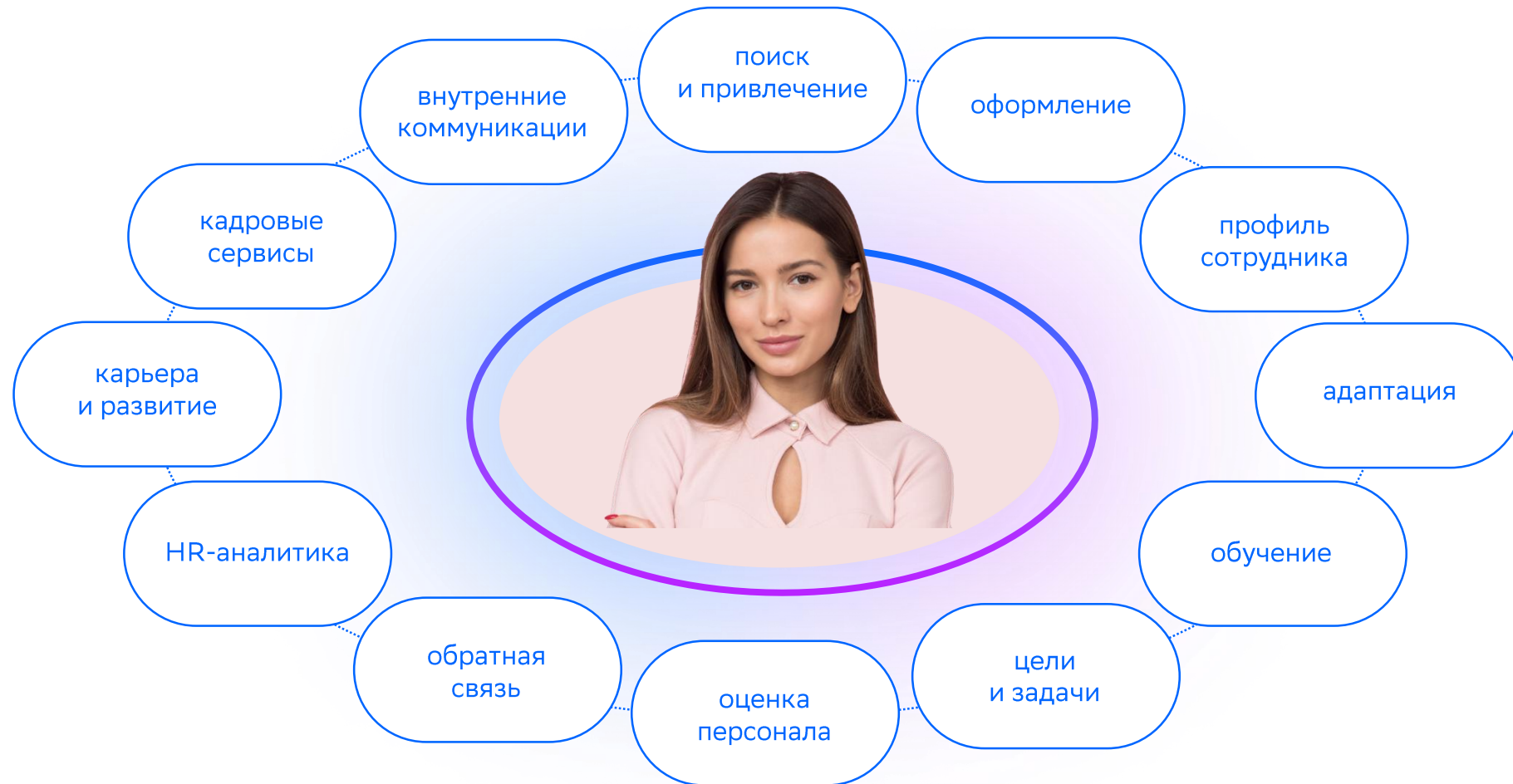
Хрустальная
пирамида
2021 и 2022

UX/UI

современный
и удобный



От отдельных HR-задач – к системе управления сквозными клиентскими сценариями



Кейс #1 Приём на работу

Проблемы

- ✔ Ручной процесс оформления
- ✔ Большие временные ресурсы HR
- ✔ Долгий вывод сотрудника на работу
- ✔ Фактор человеческой ошибки
- ✔ Расходы на канцелярию и логистику
- ✔ Потеря хороших кандидатов
- ✔ Отсутствие аналитики

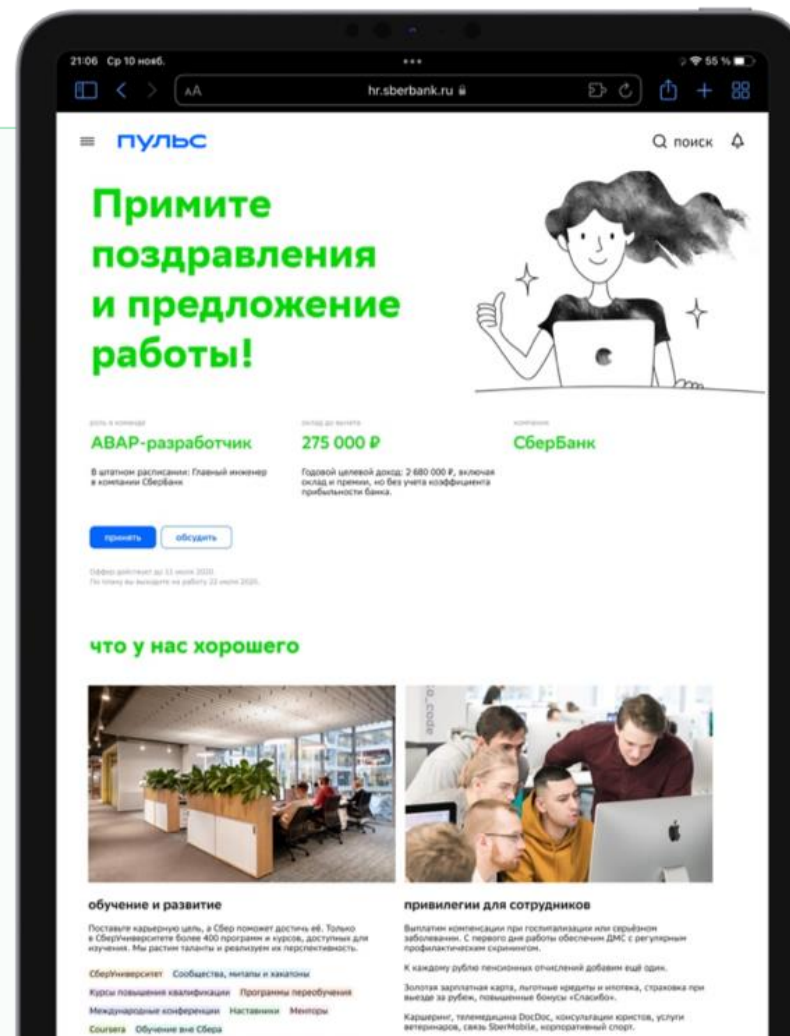


Кейс #1 Приём на работу

Было сделано

- ✔ Автоматизировали процесс приёма на работу
- ✔ Запустили выдачу электронной подписи
- ✔ Перевели трудовые книжки в электронный формат
- ✔ Обеспечили подписание документов в первый рабочий день
- ✔ Внедрили аналитику для соблюдения сроков найма

и ещё множество функций для оптимизации временных и денежных ресурсов



Кейс #1 Приём на работу

Результат

- ✔ Работа в единой системе на всех этапах

- ✔ Интерфейс, который ведёт пользователя

- ✔ Доступ к документам 24/7

98 % приёмов
в безбумажном формате

10 минут
на подписание документов приёма

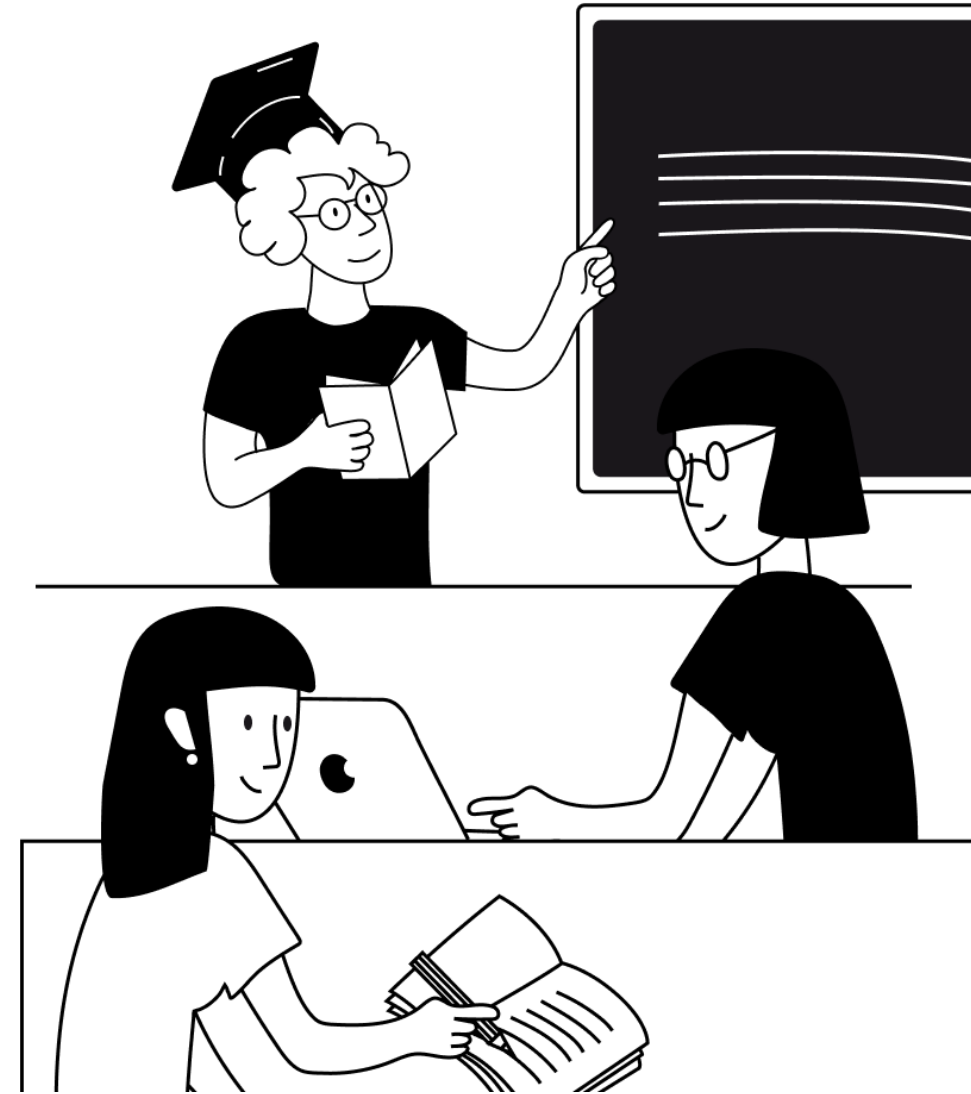
в 1-й рабочий день
прямо на рабочем месте



Кейс #2 Обучение

Проблемы

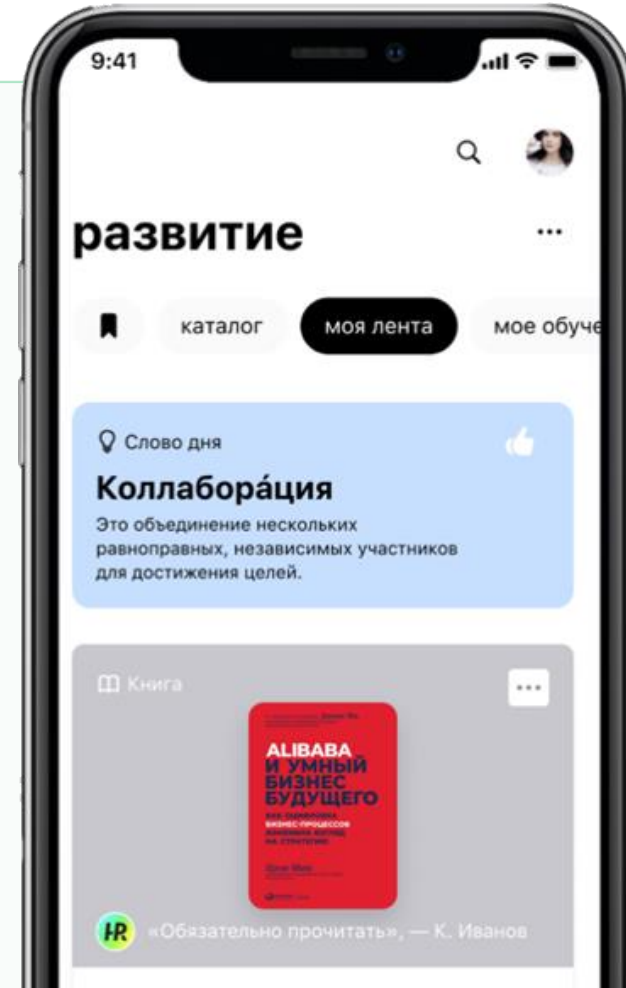
- ✔ Несколько разных систем
- ✔ Отсутствие персонализации
- ✔ Сложность подачи запросов на обучение
- ✔ Отсутствие гибкости в настройках контента
- ✔ Временные затраты HR-специалиста
- ✔ Потребность в сквозной аналитике



Кейс #2 Обучение

Было сделано

- ✔ Провели тотальную демократизацию контента
 - ✔ Персонализировали выдачу контента в ленте обучения
 - ✔ Добавили быстрый и лёгкий поиск материалов
 - ✔ Учли гибкую настройку сценариев обучения
 - ✔ Предоставили возможность запрашивать обучение, не представленное в каталоге
 - ✔ Настроили интеграцию с внешними источниками и создание собственного контента
- и ещё множество функций для создания самообучающейся организации



Кейс #2 Обучение

Результат

- ✔ Доступ 24/7 с корпоративного и личного устройства
- ✔ Релевантный контент с учётом интересов и целей сотрудника
- ✔ Управление обучением и история развития сотрудников
- ✔ Сквозная аналитика и отчёты

170 000 сотрудников
обучаются самостоятельно

49 000 заходят
ленту развития ежедневно (Sticky factor 25 %)

Каждый 5 пользователь
ленты переходит к изучению контента

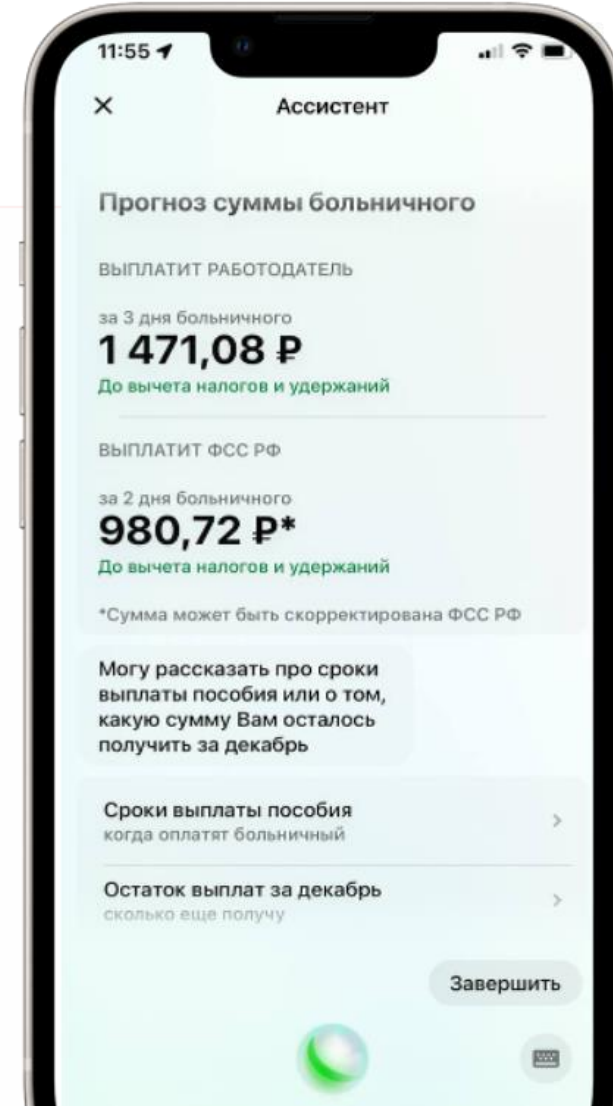
35 000+ единиц
электронного развивающего
контента



Кейс #3 Виртуальный ассистент

Проблемы

- ✔ Сотрудник не знает, где найти ответ на вопрос
- ✔ Временные затраты HR-специалиста и долгая обработка запросов
- ✔ Сложность получения данных для сотрудников вне офиса
- ✔ Решение вопросов только в рабочее время
- ✔ Сложный язык внутренних нормативных документов

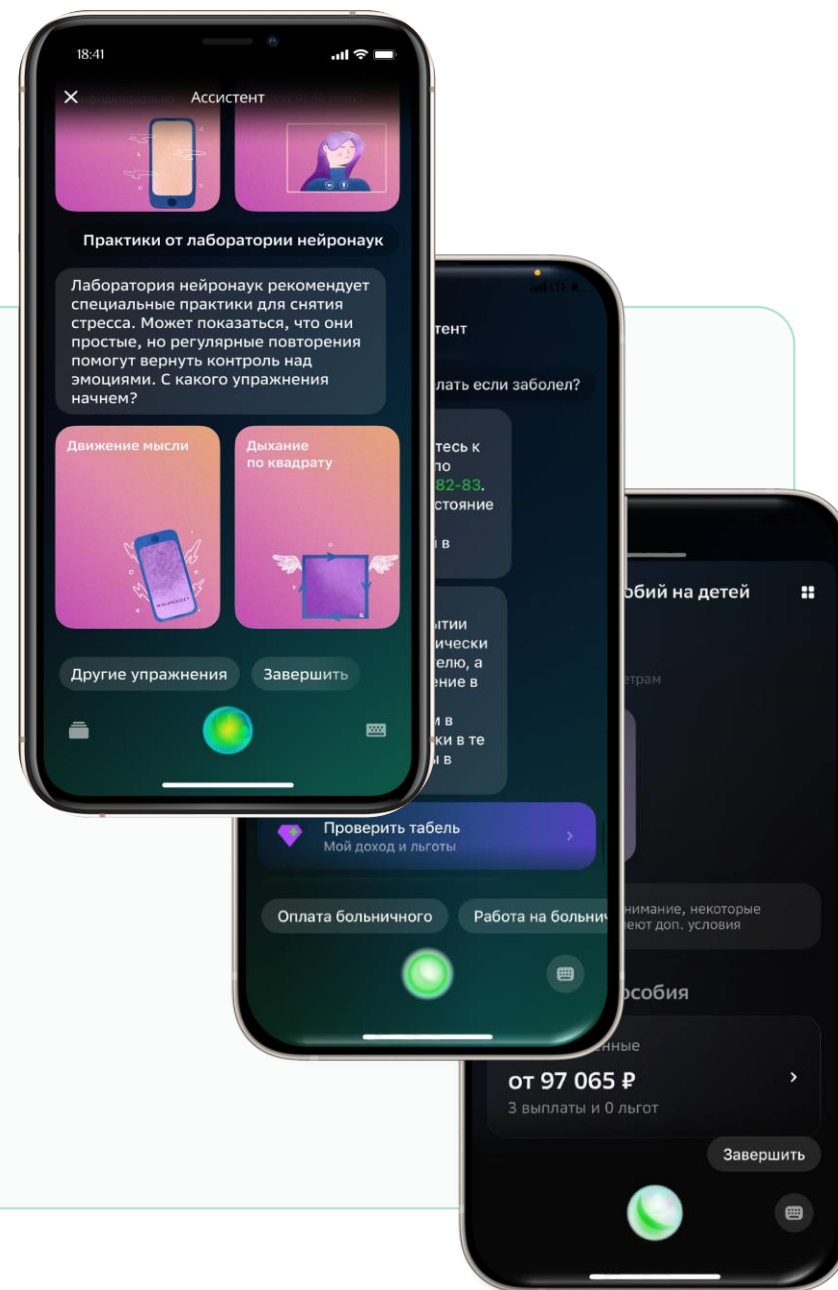


Кейс #3 Виртуальный ассистент

Было сделано

- ✔ Перешли на простой и понятный язык коммуникации
- ✔ Предусмотрели ответы на частотные и личные вопросы: накопленный отпуск, заработная плата, выплаты, и др.
- ✔ Разработали создание запросов через Ассистента: оформление отпуска, заявка на удалённый режим работы, командировку, разблокировку учётной записи
- ✔ Расширили сценарии обращений: техники психологической помощи, забота о ментальном здоровье, карьерное консультирование

и ещё 400+ навыков с поддержкой 24/7



Кейс #3 Виртуальный ассистент

Результат

- ✔ Мгновенная помощь сотрудникам и обработка запросов
- ✔ Персональный помощник 24/7 с любого устройства
- ✔ Полное покрытие всех HR-процессов виртуальным помощником
- ✔ Высвобождение времени HR-специалиста

76 600 запросов
в месяц

30 % возвращаются
в Ассистент в течение месяца

32 % решают
вопросы во внерабочее
время и выходной

2 секунды
время ответа Ассистента



Чего мы добились?

Скорость

- ✓ Высокая гибкость HR
- ✓ Мгновенная реакция на вызовы и потребности бизнеса



Удобство

- ✓ 4,9 из 5 – оценка удовлетворённости пользователей
- ✓ Интуитивно понятный интерфейс



Безопасность и доступность

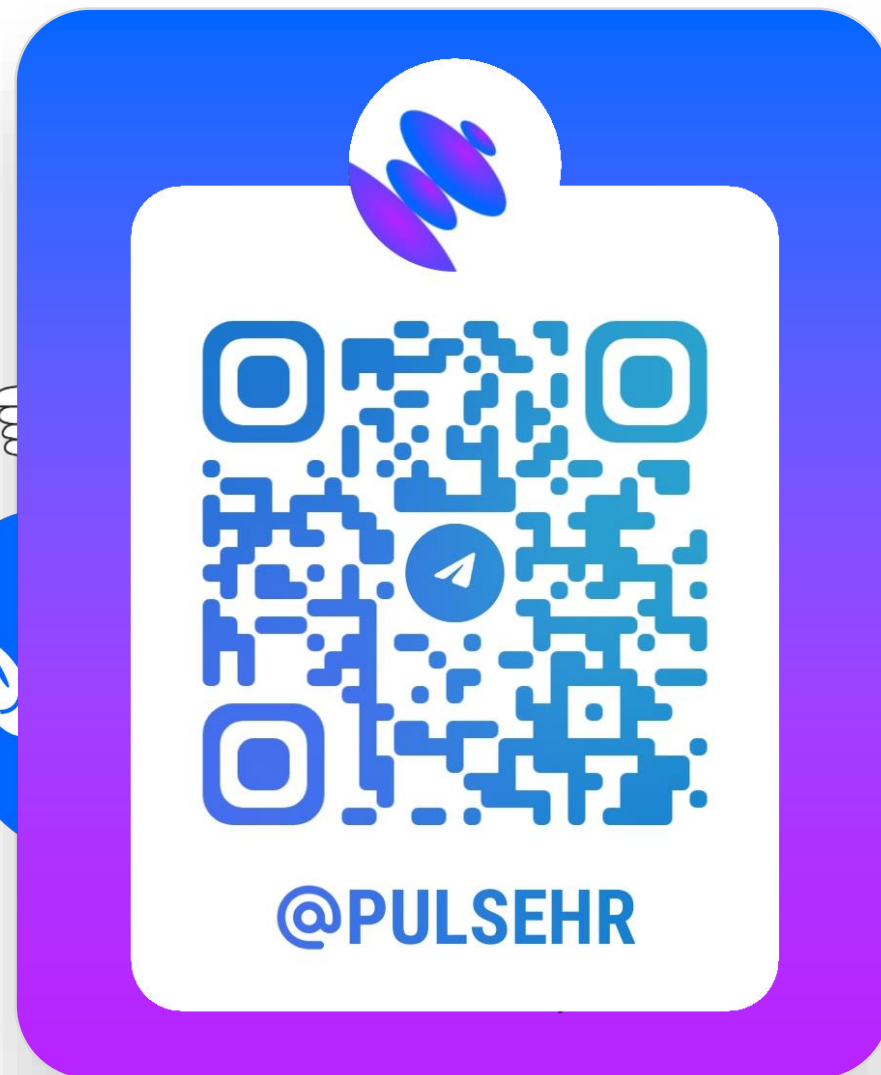
- ✓ 100 % российское ПО
- ✓ Доступ 24 / 7
- ✓ Высокие внутренние стандарты



Все новости HR Сбера – в Telegram-канале «Пульс HR»



Просто наведите камеру
смартфона на QR-код



Обсудим?



Анастасия Колупаева

Эксперт HR-платформы «Пульс»

Задайте интересующий вас вопрос
по использованию Пульса



Просто наведите камеру
смартфона на QR-код
и приходите на демо-встречу