



#историиклиентов

МТС Банк: удобные цифровые HR-сервисы в одном окне для каждого сотрудника

Компания оцифровала в «Пульсе» 100 % HR-сервисов, заменила 13 HR-систем одной платформой и реализовала единое цифровое пространство для сотрудников, руководителей и HR-специалистов

Индустрия

- Банковские услуги
- IT-деятельность

О компании

МТС Банк (ПАО «МТС-Банк») – коммерческий банк, основанный в 1993 году.

Входит в топ-40 ведущих банков России по объёму активов. Количество пользователей платежных и цифровых сервисов МТС Банка составляет почти 12 млн, из них более 3,5 млн являются активными клиентами.

Стратегический фокус направлен на сегмент розничного кредитования и повседневное банковское обслуживание.



Численность

- 5000+ сотрудников

Ключевые направления

- Розничное кредитование
- МСБ
- Премиум и Private Banking
- Вклады и счета
- Мобильная коммерция
- Платежи и переводы
- Инвестиции

Внедрённое решение

- HR-платформа «Пульс»

Кадровый источник

- 1С:ЗУП

Подключено к Пульсу

- 100 % сотрудников

Дата внедрения

- апрель 2023

Предпосылки

Компания МТС Банк не первый год успешно автоматизирует и оцифровывает внутренние процессы. На российском рынке эта организация входит в число лидеров не только по качеству клиентского сервиса, но и по уровню взаимодействия с сотрудниками и развития HR-бренда.

Об этом свидетельствует и рейтинг HeadHunter, на участие в котором в 2022 году подали заявки 2000+ организаций, и по итогам МТС Банк вошёл в [топ-10 лучших работодателей страны](#).

Однако к 2022 году компания достигла вехи развития HR-сервисов, после которой требовался новый виток цифровизации. Речь шла о потребности в едином удобном «окне» для диалога сотрудника и компании по любым HR-вопросам.

МТС Банк разрабатывал для клиентов классные цифровые продукты, но в части HR существовал в условиях «зоопарка» систем. За годы цифровизации команда внедрила больше 10 **HR-инструментов**, в том числе корпоративный портал «Твой день» и MS Teams от Microsoft. А в их поддержке участвовало ещё 3 ИТ-системы.

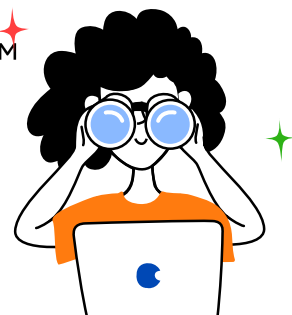
Но, по оценке владельца портфеля продуктов HR Tech МТС Банка Ирины Жигилей, даже при таком многообразии решений **только 25 % HR-процессов были автоматизированы полностью**. А несколько HR-процессов HR-команда обеспечивала полностью в ручном режиме – включая такую важную для управления функцию, как HR-аналитика.



Архитектура HR-цикла МТС Банка до комплексной цифровизации

Ситуация усугубилась тем, что в октябре 2022 года компания Microsoft покинула российский рынок, заблокировала доступ к облачным сервисам для корпоративных клиентов из РФ и прекратила их поддержку.

МТС Банк пережил вынужденный откат ряда HR-сервисов и принял решение о поиске нового решения, которое не только решит проблему «зоопарка», но и будет **на 100 % российским**.



Ещё одной приоритетной задачей нового этапа HR-цифровизации МТС Банка являлось создание **комфортной цифровой среды** с современным UX для руководителей и сотрудников.

Объяснялось это тем, что ряд предшествующих инструментов имел устаревший технологический стек и интерфейсы. А поддерживать надёжную работу систем и обеспечивать консистентный (единый) опыт сотрудников можно только в централизованной HR-системе.

Наконец, команда МТС Банка не представляла по-настоящему удобную цифровую среду без мобильного приложения. Доступ к ряду предшествующих HR-систем осуществлялся только из локальной сети банка. Это ограничивало возможность сотрудников пользоваться HR-сервисам тогда, когда им удобно.

В этой связи МТС Банк принял решение подбирать вендора, который предложит не просто «ещё одну HR-систему», а современную платформу с хорошим уровнем UX/UI и готовым мобильным приложением для сотрудников, руководителей и профессиональных пользователей.



«В МТС Банке цифровизация процессов – одна из приоритетных задач HR. Для нас важно, чтобы, приходя в банк, сотрудники пользовались комфортными и доступными сервисами: будь то оформление отпуска, прохождение обучения или постановка целей.

Для этого нужно было автоматизировать все HR-процессы на одной платформе. Мы искали решение с современным интерфейсом и мобильным приложением, способное собирать HR-аналитику доступное из любой точки 24/7. «Пульс» на 100 % отвечал всем нашим потребностям» – Ирина Жигилей, владелец портфеля продуктов HR Tech МТС Банка

Ключевыми критериями выбора платформы стали 100 % покрытие HR-процессов, единое цифровое пространство для всех пользователей, сильная команда внедрения и технической поддержки со стороны вендора, наличие мобильного приложения и соответствие современным трендам UI/UX цифровых решений для пользователей.

«Естественный отбор» прошли 6 вендоров российского HR-Tech рынка. Победу в конкурсе МТС банка одержала HR-платформа «Пульс».



Внедрение

Продолжительность технического внедрения HR-платформы «Пульс» в МТС Банке составила 5 месяцев. За это время команда внедрения провела GAP-анализ, базовую подготовку тенанта МТС Банка, настройку процессов, интеграцию с 1С:ЗУП, подготовку HR-процессов, миграцию исторических данных, обучение профессиональных и бизнес-пользователей.

14 ноября 2022

день KickOff

4 технических
развилки

пройдено

37 сотрудников

участвовали

4 апреля 2023

день запуска

163 сервиса

запустили

133 встречи

с командой «Пульса»

141 день

длился проект

100500+

часов отработано

25 NEW функций

запланировано

В ходе внедрения «Пульса» в МТС Банке сформировалась слаженная кросс-организационная команда, которой удалось не просто внедрить технологический продукт, а провести взаимную адаптацию HR-процессов компании и функций платформы для лучшего соответствия потребностям конечных пользователей: сотрудников и руководителей.

В первую неделю после запуска «Пульс» посетили 3 772 сотрудника МТС Банка, что сопоставимо с месячным показателем портала «Твой день» за март 2023 года.



«После запуска «Пульса» мы получили много положительной обратной связи от сотрудников. Людям нравится проходить психометрические тесты и обучаться с мобильного телефона. Директор по персоналу отметил удобство интерфейса, наличие HR-аналитики и необходимых данных по командам.

Ежедневно пользователи совершают в «Пульсе» более 300 000 запросов. Мы считаем, это хороший показатель интереса и удовлетворённости сотрудников»

– **Ирина Жигилей**, владелец портфеля продуктов HR Tech МТС Банка



Сегодня МТС Банк подключил к «Пульсу» 100 % сотрудников. Сейчас компания полноценно пользуется платформой и ключевыми HR-сервисами: подбор, цели, оценка, обучение и развитие, внутренние коммуникации, тесты и опросы, оценка 360 и NPS руководителя, карьера, HR-аналитика.

Благодаря «Пульсу» МТС Банк:

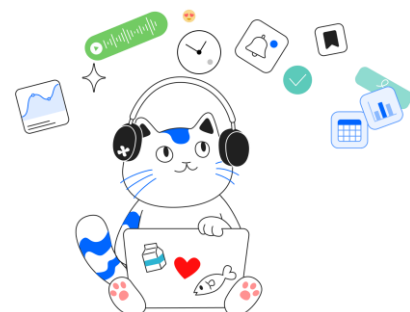
- **автоматизировал и объединил 100 % HR-процессов** компании и данные из кадровой системы,
- создал для сотрудников **единое цифровое рабочее место и мобильный маркетплейс** офисных процессов,
- дал сотрудникам возможность пользоваться HR-сервисами банка из **мобильного приложения в любом месте и в любое время**,
- качественно повысил цифровой опыт сотрудников за счёт решения с **интуитивно понятным UX/UI** и современным, дружелюбным интерфейсом,
- реализовал **сквозную HR-аналитику** с информацией о команде в режиме реального времени.



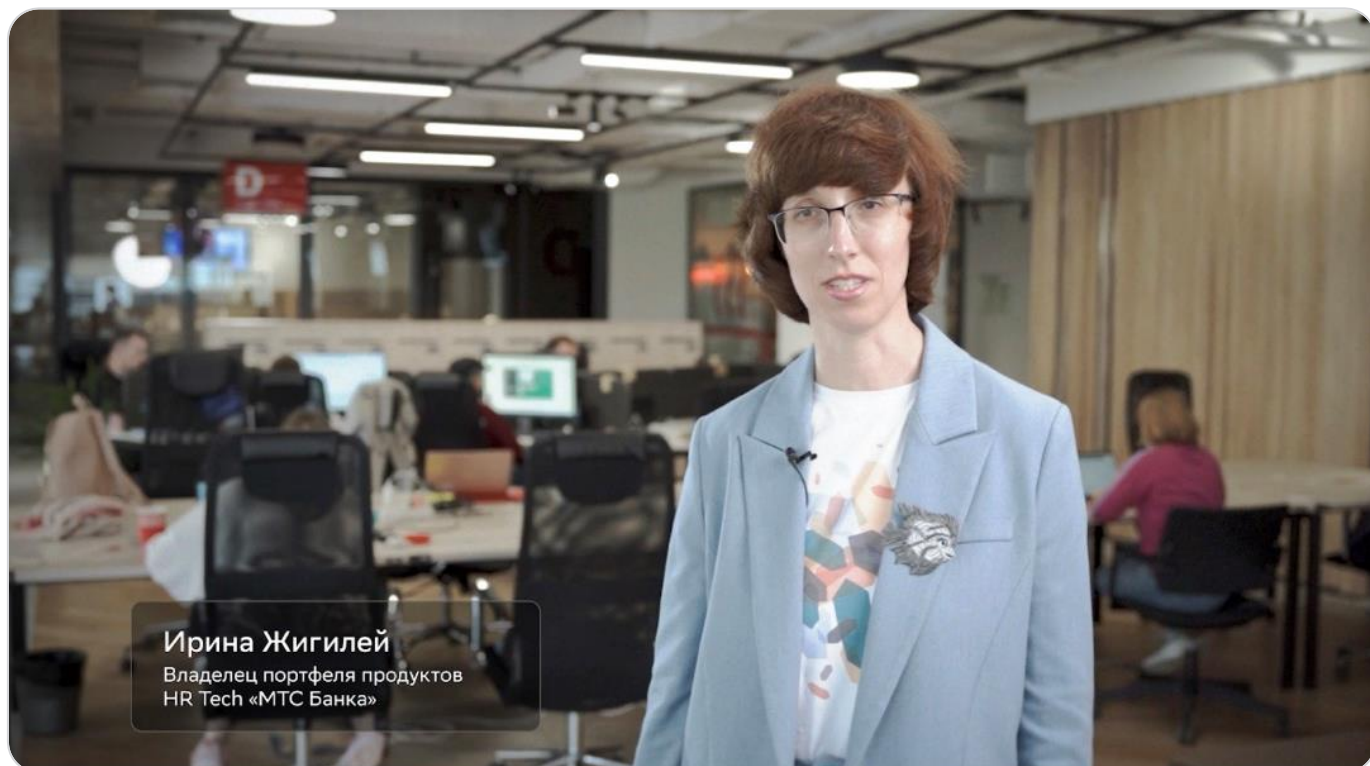
Архитектура HR-цикла МТС Банка после цифровизации на платформе «Пульс»

В планах МТС Банка с помощью «Пульса»:

- **сократить затраты** на поддержку ИТ-систем до 5 единиц и интегрировать все оставшиеся системы между собой,
- полностью **централизовать сбор и обработку данных** для расширенной HR-аналитики,
- пользоваться результатами HR-аналитики в реальном времени с удобными и **понятными дашбордами**,
- развернуть на платформе **сервис «Мой день»** для анализа нагрузки сотрудника и эффективным управлением рабочим временем и мн. др.



Видео о проекте внедрения Пульса



Видео-отзыв Ирины Жигилей, смотреть по ссылке:
<https://rutube.ru/video/2f81a222be5ffc5d7d4ff2bd65aa4bb/>



Промо-ролик команды МТС Банка, смотреть по ссылке:
<https://youtu.be/Fklp7QG9W1w/>

Ключевые результаты

100 % HR-процессов

автоматизировали на платформе, сумели уйти от «зоопарка» разных HR-сервисов

91 % сотрудников

пользуется сервисами «Пульса» в течение месяца; 52 % заходят в «Пульс» каждый день

на 55 %

вырос показатель web-трафика в «Пульс» по сравнению с таким же показателем по portalу «Твой день»

на 100 %

выросла популярность опции «Корпоративная SIM-карта» среди новых сотрудников после запуска трека адаптации в «Пульсе»



«Внедрение «Пульса» как единого цифрового HR-пространства открыло для нас принципиально новый подход к решению актуальных задач в области автоматизации HR-процессов.»

С «Пульсом» мы объединили множество разрозненных кадровых систем в единый организм и можем создавать лучший пользовательский опыт для внутреннего клиента»

– **Дарья Капранова**, вице-президент, руководитель кластера по управлению опытом сотрудника и организационному развитию МТС Банка

СМИ о проекте

- В МТС Банке бьётся Пульс, [VC.ru](https://vc.ru)
- МТС Банк подключился к цифровой HR-платформе «Пульс», [Москва Медиа](#)
- К HR-платформе «Пульс» подключился МТС Банк, [HR-директор](#)
- МТС Банк подключился к HR-платформе «Пульс», [TACC](#)
- 2023 год: Подключение МТС Банка к HR-платформе «Пульс», [TAdviser](#)



Зарегистрируйтесь на демо
по QR-коду или по ссылке
pulse-hcm.ru

Подпишитесь на телеграм-канал
для HR-профессионалов

