



#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

- 1C: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»

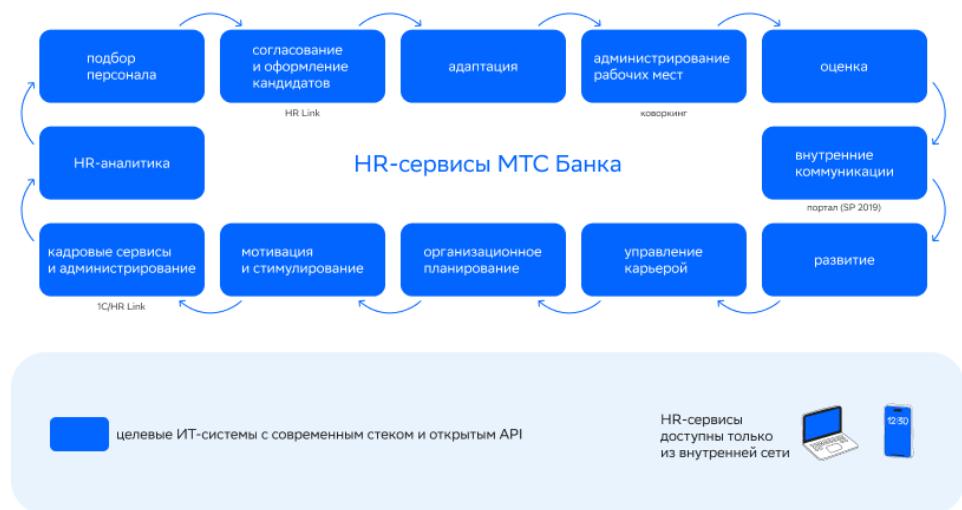
– Ирина Жигилей, владелец портфеля продуктов HR Tech МТС Банка



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.



# Интерфейсы Пульса МТС Банка

пульт МТС БАНК

**София Бродская**  
Главный инженер по разработке

88 все приложения

избранные

- аналитика
- задачи
- развитие
- часто используемые
- работа и отдых
- моя карьера
- справки
- оценка 5+
- цели
- обратная связь
- пульсометр
- поддержка

задачи инсайты

отсутствия согласование  
Согласовать оплачиваемый отпуск сотруднику  
Перова А. А., отпуск 16.04  
до 16.04

важно итоги  
Сделать презентацию  
до 20.04

люди

HR-платформа  
трайб - прямые подчинённые

посмотреть структуру

аналитика

Кластер «Мониторинг и эффективность»

фактическая численность	вакансии
253 чел. работают 225 чел. в офисе 24 % дома 76 % отсутствуют	47,2 ш.е. чистые 41,2 ш.е. декретные 5 ш.е.

дни рождения

сегодня

Оксана Новикова  
24 13 19

вт, 29 июня

новый мерч в магазине МТС  
[shop.mts.ru](http://shop.mts.ru)

пульт МТС БАНК

**София Бродская**  
Главный инженер по разработке

88 все приложения

избранные

- аналитика
- задачи
- развитие
- часто используемые
- работа и отдых
- моя карьера
- справки
- оценка 5+
- цели
- обратная связь
- пульсометр
- поддержка

главная / аналитика

аналитика

HR-Платформа на 5 мая по неделям фильтры

всего людей	факт. численность	штатная численность	вакансии
110 чел.	105 чел.	105,5 ш.е.	11,5 ш.е.

команда обучение цели и оценка движение подбор

состав команды

присутствие чел.

110 чел. работают 76 76 %  
отсутствуют 24 24 %

возраст чел.

29 лет в среднем  
Х: 35-60 лет 99 77 %  
Y: 23-35 лет 6 13 %  
Z: 15-23 лет 5 10 %  
бумеры: 60-79 лет 5 10 %  
молчаливые 4 1 %

пол чел.

110 чел. мужчины 77 77 %  
женщины 13 13 %

стаж

до 3 месяцев	2 %
3-12 месяцев	26 %
1-3 года	35 %
3-5 лет	11 %
Более 5 лет	26 %

грейды

15+	2 %
13-14	6 %
11-12	37 %
9-10	34 %
другие	21 %

руководители / специалисты чел.

110 чел. руководит. 76 76 %  
специал. 24 24 %

опросы

опросы

# Интерфейсы Пульса МТС Банка

главная / развитие / моя лента

поиск уведомления

мои запросы избранное

моя лента каталог моё обучение

**развитие**

София Бродская  
Главный инженер по разработке

все приложения избранные аналитика задачи развитие часто используемые работа и отдых моя карьера справки оценка 5+ цели обратная связь пульсометр поддержка

авбревиатура KPI –

21 это числовые показатели деятельности, которые помогают измерить степень достижения целей или оптимальности процесса, а именно: результативность и эффективность.

подробнее

Адаптируйтесь и тратьте осознанно: потребительские тренды в 2021 году.

статья Адаптируйтесь и тратьте осознанно: потребительские тренды в 2021 году.  
3 ч. 20 мин.

Марианна Романова рекомендует

подкаст Excel: инструменты работы с данными для маркетологов а так же аналитиков  
3 ч. 20 мин.

Марианна Романова рекомендует

пультс МТС БАНК

поиск уведомления

полезно знать

обратная связь

София Бродская  
Главный инженер по разработке

все приложения избранные аналитика задачи развитие часто используемые работа и отдых моя карьера справки оценка 5+ цели обратная связь пульсометр поддержка

поделиться мнением запросить мнение

собирайте больше мнений используйте ссылку, баннер и QR-код, чтобы запросить обратную связь

новые мнения обо мне 18

ждут моего мнения 3

сегодня Ксения Кудряшова Управляющий директор ... до 20.04

01.04 Сергей Рыбаков Управляющий директор ... до 12.04

01.04 Антонина Булавкина Управляющий директор ... до 20.04

история обратной связи

статистика мнения

показать за все время

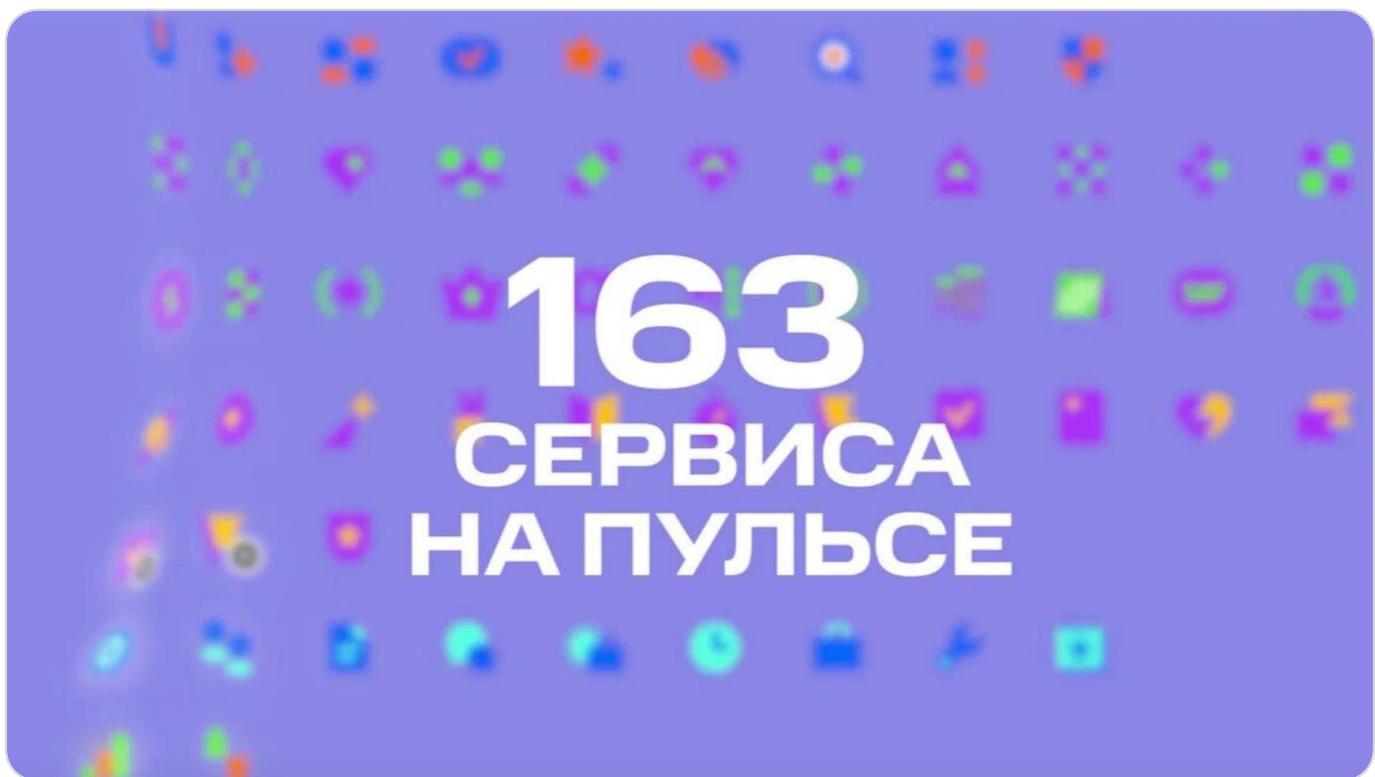
статистика по реакциям по видимости

мнения 9 положительные 6 67 % отрицательные 1 11 %

## Видео о проекте внедрения Пульса



Вideo-отзыв Ирины Жигилей, смотреть по ссылке:  
<https://rutube.ru/video/2f81a222be5ffcf5d7d4ff2bd65aa4bb/>



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 порталу «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](#)
- 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», [ТАСС](#)
- 2023 год: Подключение МТС Банка к HR-платформе «Пульс», [TAdviser](#)



Зарегистрируйтесь на демо  
по QR-коду или по ссылке  
[pulse-hcm.ru](http://pulse-hcm.ru)

Подпишитесь на телеграм-канал  
для HR-профессионалов

