

# HR-потенциал корпоративного мессенджера

Как Time сопровождает сотрудников  
на протяжении всего EJM

Марат Галиев | Менеджер по работе с клиентами



# О чем расскажу



 Time в Тинькофф

 Наем

 Онбординг и адаптация

 EDMS: электронный документооборот

 Карьерное развитие

 Корпоративная культура

# Сотрудники в Тинькофф



**80 000+**

с учетом сотрудников  
операционных подразделений



**15 000+**

штатных сотрудников в HQ



**23 офиса**

в России и СНГ



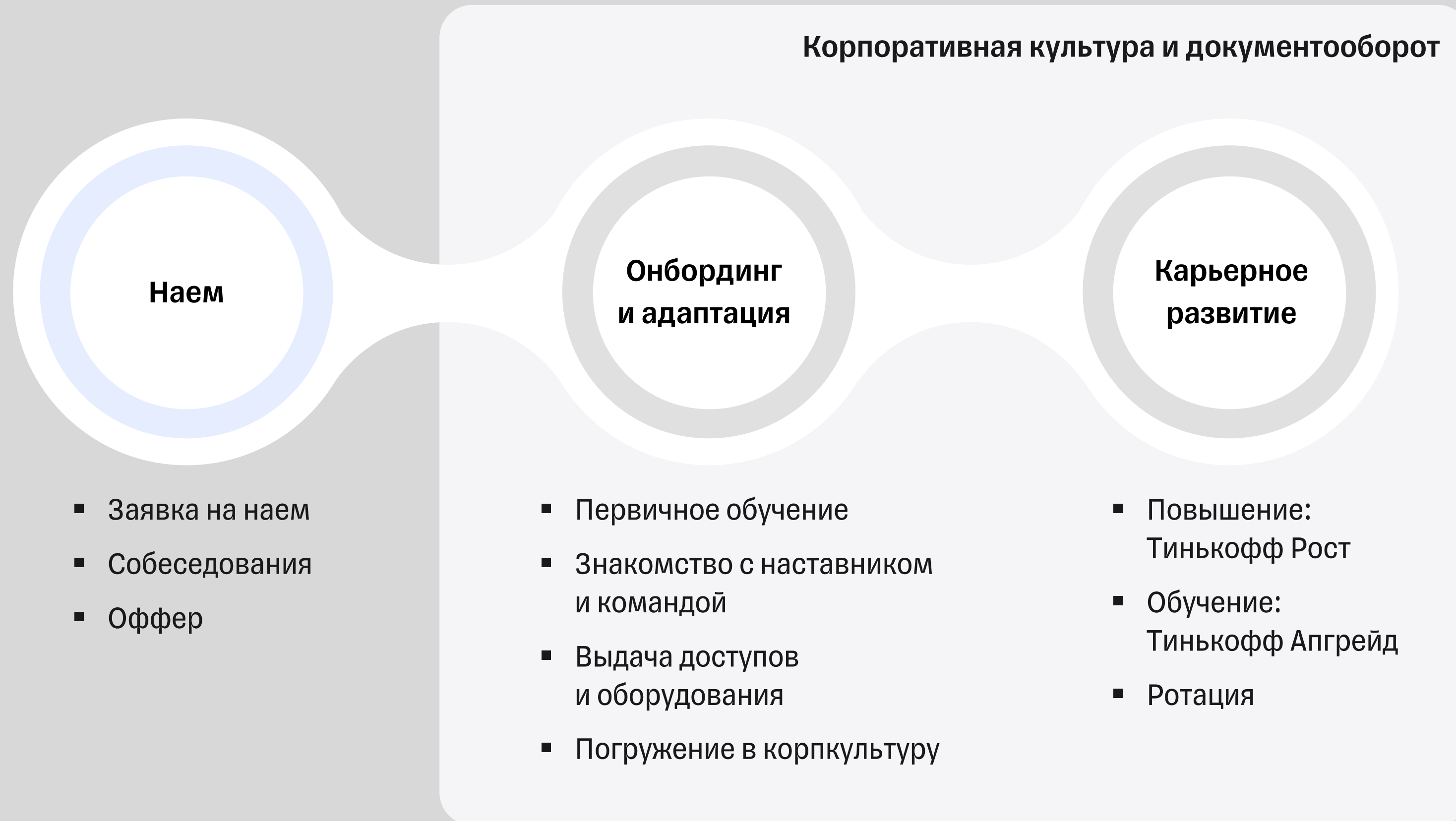
# Автоматизация помогает там, где много коммуникаций



Управление персоналом — большой операционный процесс. Для нас важно сделать его быстрым и прозрачным для всех участников



# Как Time встраивается в EJM — карту путешествия сотрудника в компании





**ТИНЬКОФФ**

**Наем**

# Сложности, с которыми мы столкнулись в найме в HQ

- ✘ Много участников в процессе найма
- ✘ Пишем много, и они теряются в почте у нанимающих
- ✘ Долгий отклик у нанимающих
- ✘ Жесткий SLA на этапах, который не всегда соблюдается
- ✘ Теряется обратная связь от нанимающих
- ✘ Кандидаты не дожидаются следующего этапа



# Корпоративный мессенджер Time помогает нам преодолевать эти сложности

- ✓ Увеличивает скорость коммуникаций между участниками процесса найма внутри компании
- ✓ SLA ответа соблюдается на всех этапах
- ✓ Действия по кандидату и обратная связь сохраняются в мессенджере
- ✓ Переписка сохраняется в каналах и чатах



# Нанимающий менеджер

The screenshot shows a Telegram channel interface. On the left is a dark sidebar with the 'Tinkoff' logo and a list of channels including 'hr-analytics', 'analysts\_hiring', 'product-culture', and 'DWH HR & Cross Data ...'. The main area shows a message from the bot 'Candy'. The message includes a poll with 'thumbs up' and 'thumbs down' options. Below the poll is a text message in Russian: 'Голосование завершено без вашего участия', 'ФИНАЛЬНЫЙ КАНДИДАТ - Точечная вакансия', and 'Ваша заявка в Jira HRS-15942 одна из приоритетных по данному кандидату'. The candidate's name is 'Анатолий Анатольевич' and the recruiter is '@Denis Denisov'. The message asks for feedback on the candidate and states that the poll will close in 24 hours.

**Candy** BOT ☆

1 reply Last reply 21 hours ago

Today

**Candy** BOT 11:14 AM  
Голосование завершено без вашего участия *Edited*

**Candy** BOT 11:36 AM  
**! ПРИОРИТЕТ !**  
**ФИНАЛЬНЫЙ КАНДИДАТ - Точечная вакансия**  
Ваша заявка в Jira [HRS-15942](#) одна из приоритетных по данному кандидату  
Кандидат [Анатолий Анатольевич](#)  
От рекрутера [@Denis Denisov](#)

Хороший кандидат, ему интересен твой продукт

Пожалуйста, отметьте, заинтересовал ли вас кандидат, как можно скорее. Если кандидат не заинтересовал – также обязательно отметьте это.  
Голосование закроется автоматически через сутки.

Write to Candy

# Интервьюер

**Candy** БОТ ☆

**Candy** БОТ 1:00 PM  
Собеседование - Тестирование платформ (platform\_testing)  
Кандидат [Викторов Виктор Викторович](#)  
Не забудь оставить обратную связь после собеседования от **20 сентября 2023 в 13:00** по МСК  
[Оставить обратную связь](#)

1:01 PM Привет, менти-интервьюер [Славина Слава Вячеславовна](#) из секции **Тестирование платформ (platform\_testing)** получил 3 подтверждения от опытных интервьюеров и хочет стать самостоятельным интервьюером.

[Перевести в интервьюеры](#) [Оставить в менти-интервьюерах до следующего положительного отзыва](#)

**Candy** БОТ 1:45 PM  
Интервьюер [Сидор Сидоров](#) приостановит собеседования с 2 октября 2023 по 31 октября 2023 (30 дней).

**Candy** БОТ 1:45 PM  
СОБЕСЕДОВАНИЕ - Бизнес-аналитик (с опытом)  
Кандидат [Анатольев Анатолий Анатольевич](#)  
Пожалуйста, оставьте обратную связь после собеседования от 20 сентября 2023 в 14:00.

[Оставить обратную связь](#)

Write to Candy



**ТИНЬКОФФ**

# **Онбординг и адаптация**

# Реализовали технологии единого окна для подачи обращений в техподдержку

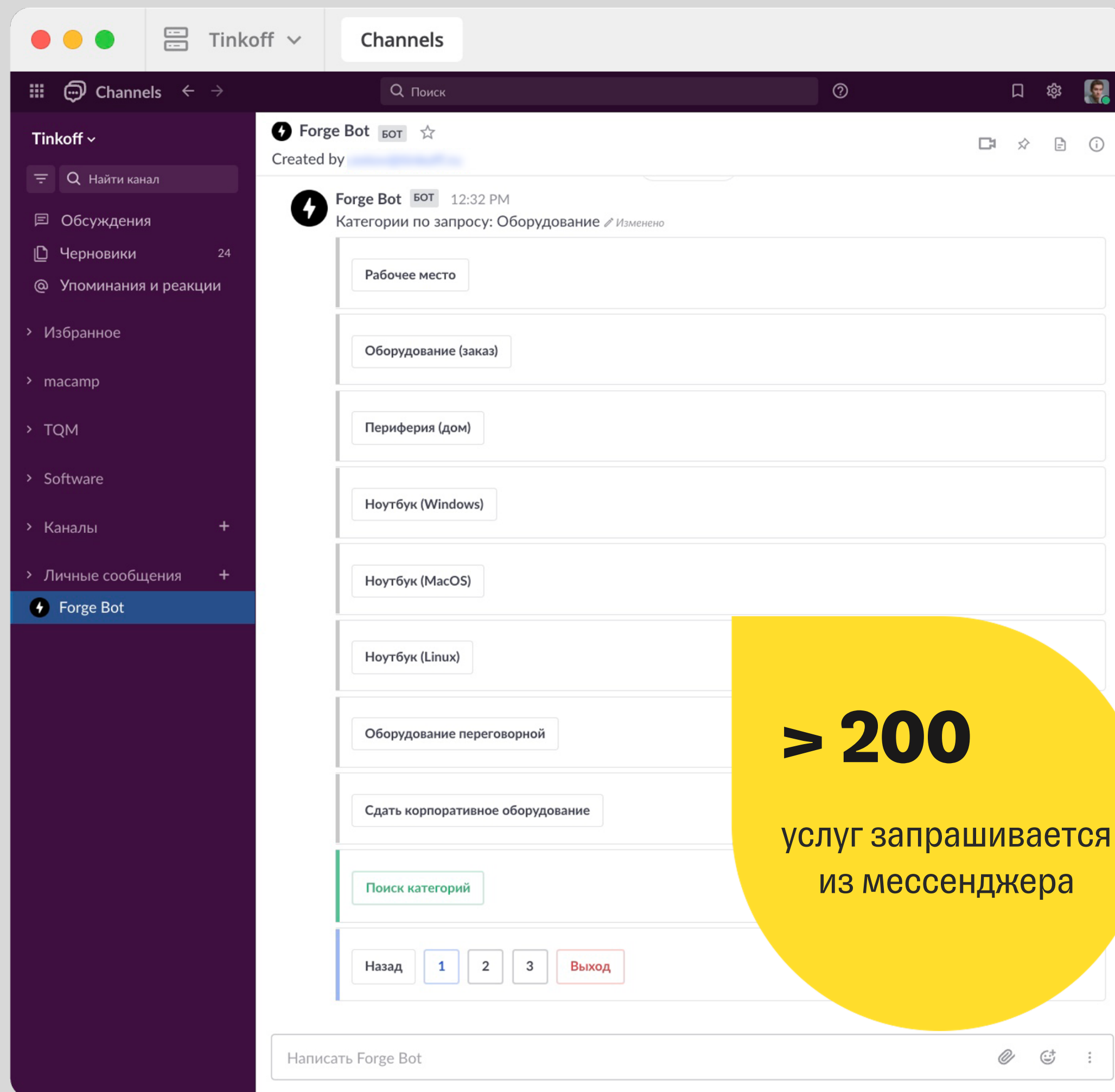
**Более чем в 4 раза**

сократилось время обработки  
обращений в поддержку



**1-е место внутри Тинькофф**

занимает платформа среди всех  
каналов подачи заявки в ИТ-поддержку  
для продуктовых команд





**ТИНЬКОФФ**

# **EDMS: документооборот**



# Уведомления о статусе документов

EDMS BOT ☆  
Created by [redacted]

EDMS BOT 1:13 PM  
📄 Электронные документы - Заявления  
Заявление отклонено  
Ваше заявление №785595 "Материальная помощь при потере родственника"  
Отклонено!  
Комментарий : Неполный комплект документов. Просьба подать также ваше свидетельство о рождении  
27 ноября 2023 г.

EDMS BOT 10:07 AM  
📄 Электронные документы - Заявления  
Заявление согласовано  
Ваше заявление №786318 "Материальная помощь при потере родственника"  
Успешно согласовано!  
16 января

EDMS BOT 2:03 PM  
📄 Электронные документы - Заявления  
Заявление согласовано  
Ваше заявление №839100 "Основной ежегодный отпуск"  
Успешно согласовано!  
Если ты согласовываешь запросы в Forge, пожалуйста, выбери сотрудника, который будет отвечать на согласования во время твоего отсутствия. Это можно сделать в личном профиле Forge: раздел 'Переадресация согласований'

В I G H <> | ⌨ ☰ ☰  
Написать EDMS  
@ ~ # [redacted] [redacted] [redacted] [redacted]

Уведомления о статусе поданного заявления

EDMS BOT 11:00 AM  
📄 Трудовые документы  
Привет! Необходимо ознакомиться и подписать документы по [ссылке](#).  
Спасибо!  
HR

Уведомление сотруднику, когда ему нужно подписать какой-либо документ

EDMS BOT 11:27 AM  
📄 Электронные документы - Заявления  
Запрос на согласование  
Ваш сотрудник [redacted] подал заявление "Основной ежегодный отпуск"  
Просьба согласовать до 18.04.2024 12:00 по [ссылке](#)

Уведомление руководителю о том, что нужно согласовать заявление от сотрудника



**ТИНЬКОФФ**

# **Карьерное развитие**

# Тинькофф Рост

Поиск

Тинькофф Рост БОТ ☆

Created by

Привет. Твоя заявка на повышение перешла из статуса Новая в Руководитель согласует

На данном этапе руководитель валидирует список коллег на сбор отзывов, при необходимости даст комментарии и дополнит заявку. Также руководитель может отклонить её: в этом случае он подробно обсудит с тобой причины. Этот этап обычно занимает 2-5 дней.

Подробнее о процессе можно почитать на вики

Отписаться от оповещений можно здесь

01 февраля

Тинькофф Рост БОТ 10:01 AM

Привет. Твоя заявка на повышение перешла из статуса Руководитель согласует в Сбор отзывов

Это означает, что твоя заявка согласована. Теперь коллеги оставляют отзывы.

Сбор отзывов завершится в одном из трёх случаев:

- Все сотрудники оставят свой отзыв
- Пройдёт 3 недели с момента начала сбора отзывов
- Руководитель вручную переведёт заявку на следующий этап

Подробнее о процессе можно почитать на вики

Отписаться от оповещений можно здесь

05 февраля

Тинькофф Рост БОТ 4:52 PM

Привет. Твоя заявка на повышение перешла из статуса Сбор отзывов в Держатель профессии согласует

На данном этапе заявку рассматривают держатели профессий, в среднем это занимает от 3 до 10 дней. В некоторых случаях может быть организована дополнительная встреча с целью обсудить задачи или проверить знания.

Узнать кто является держателем вашей профессии, чтобы уточнить статус рассмотрения заявки, можно в википедии.

Подробнее о процессе можно почитать на вики

Отписаться от оповещений можно здесь

В I H <> “ ☰ ☷

Написать Тинькофф Рост

@ ~ #

📎 😊 ⋮ ➤



# Тинькофф Апгрейд

Поиск

Tinkoff Upgrade БОТ ★

Created by

2. Начать освоение модулей hard-skills или soft-skills  
3. Познакомиться с форматами сопровождения: [наставничество и менторство](#)  
4. Записаться на встречу по HR процессам, если есть [вопросы](#)

Напоминаем, что до конца курса у тебя осталось 3 месяца.

Пиши в канал [~it-manager-start](#), если есть вопросы или возникли сложности

🔥 1

06 апреля 2023 г.

Tinkoff Upgrade БОТ 3:02 PM

Привет!

Ты уже 2 месяца занимаешься по программе «IT Manager Start»! Половина пути пройдена.

У тебя осталось 2 месяца, чтобы [завершить обучение](#)

Надеемся, ты успешно справляешься с освоением программы. Если у тебя есть вопросы или нужна поддержка, и у тебя еще нет наставника или ментора, ты можешь [записаться](#) на один из этих форматов сопровождения

[Расскажи](#), как проходит твое обучение

Пиши в канал [~it-manager-start](#), если возникли сложности

01 сентября 2023 г.

Tinkoff Upgrade БОТ 3:08 AM

Привет!

Срок прохождения программы IT Manager Start прошел, но, к сожалению, ты не завершил программу вовремя.

Если ты не успел закончить по объективным причинам, и ты хочешь его завершить, напиши об этом в канал [~it\\_manager\\_start](#), и мы продлим тебе курс.

Если обучение тебе больше не актуально, также напиши об этом в канал, и мы закроем программу.

Также ты можешь подобрать со своим руководителем обучающую программу по западающим навыкам на витрине [Тинькофф Апгрейд](#)

В I S H <> “ ☰ ☷



**ТИНЬКОФФ**

# **Корпоративная культура**



# Как Time помогает поддерживать корпоративную культуру

## Примеры

01

Внутренние коммуникации

02

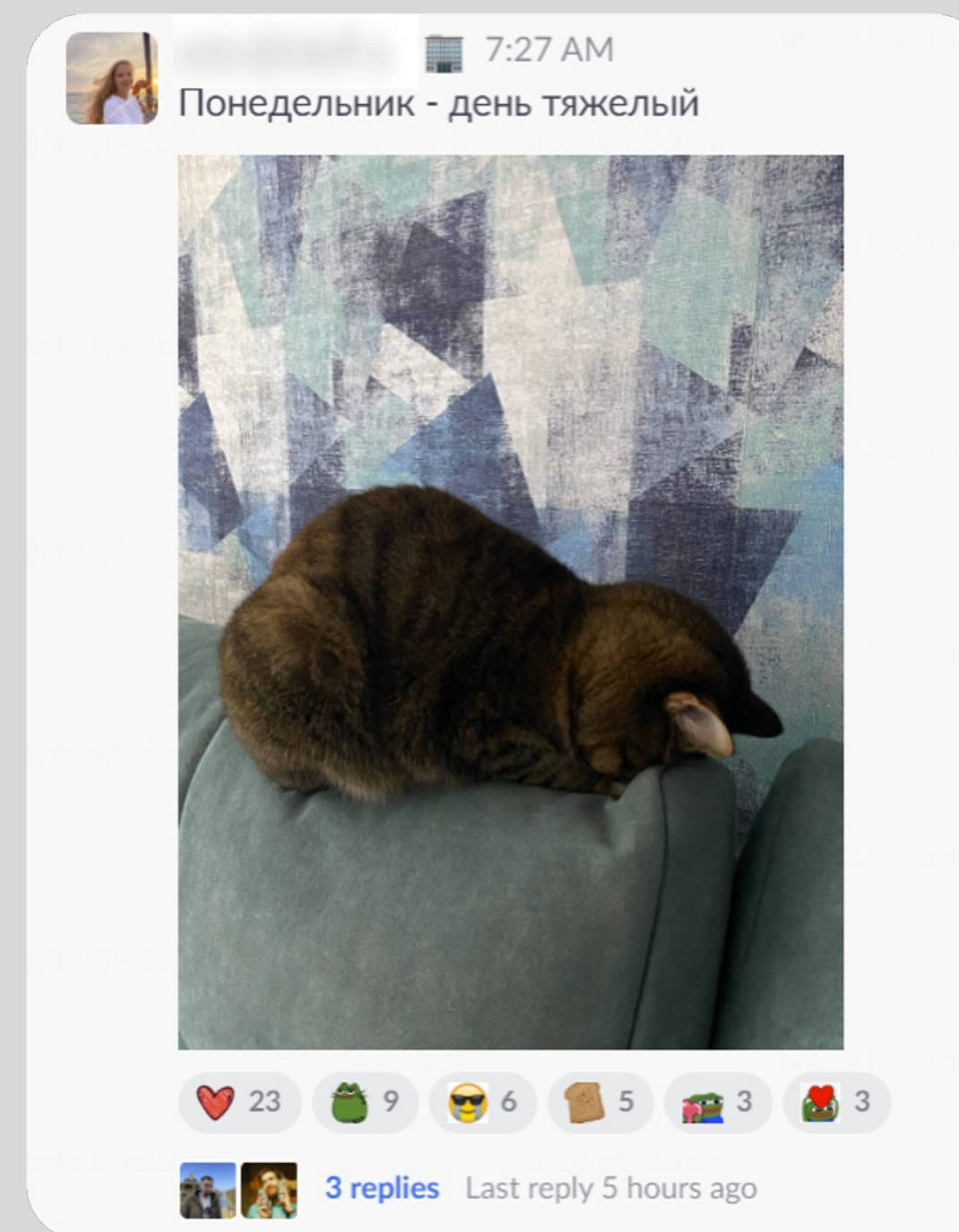
Профессиональные и спортивные сообщества

03

Эмоциональное состояние сотрудников

04

Random coffee



# Основные показатели Time



**36** ТЫСЯЧ

устройств подключены  
в пиковые часы



**> 45** ТЫСЯЧ

сотрудников пользуются  
платформой



**2** МЛН

сообщений в день



**> 3,7** МЛН

диалогов инициировано.  
А также пользователи  
создали более 160 тысяч  
групповых чатов



**> 120** ТЫСЯЧ

каналов создано, из них  
более 50 тысяч частных



**99,99%**

доступность  
коммуникационной  
платформы



Подробнее  
о мессенджере Time

# Задавайте вопросы

На связи команда продукта



time@tinkoff.ru

ООО «Тинькофф Центр Разработки»