



Мастерство управления кадровыми сервисами: ESM-система для HR



Иван Блохин

менеджер по развитию Directum ESM



Запись

отправим всем
зарегистрированным участникам



60 минут

продлится встреча



Чат для общения

и обсуждения технических вопросов



Перезагрузите страницу

в случае неполадок:
клавиши F5 или Ctrl+R

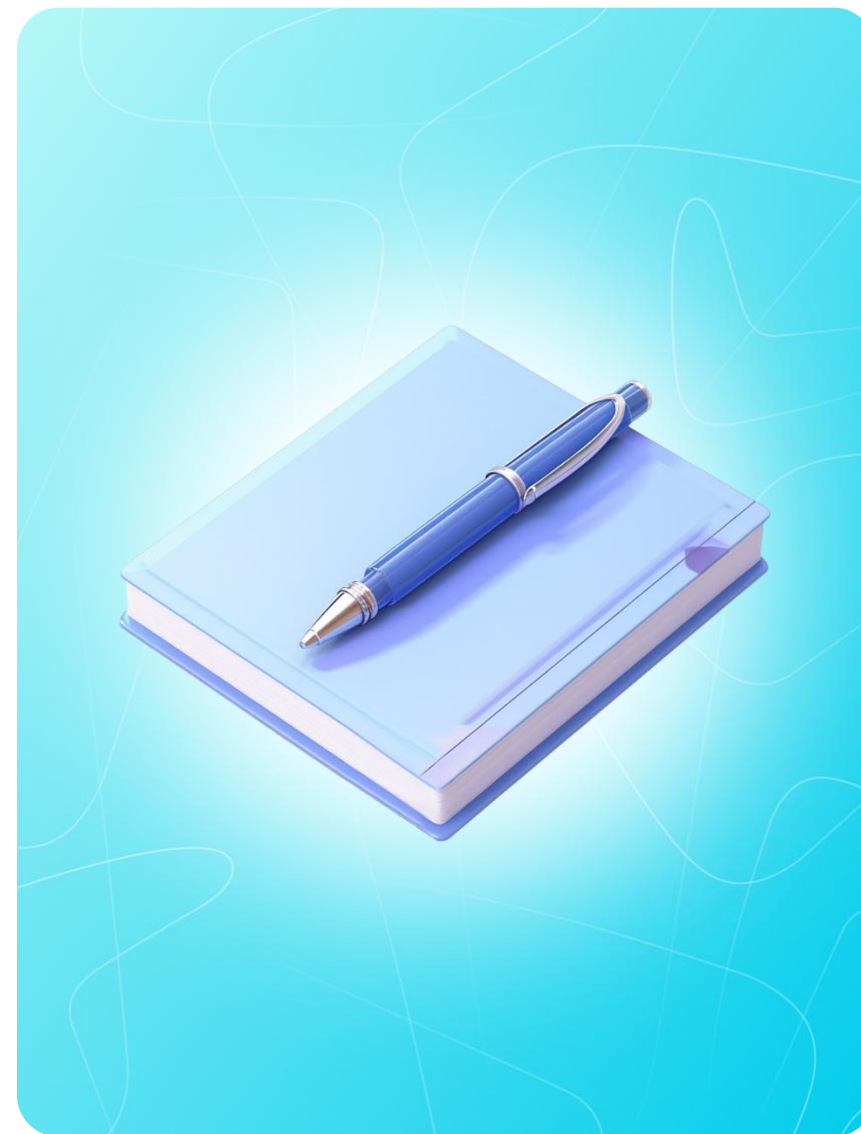


Google Chrome

рекомендуемый браузер

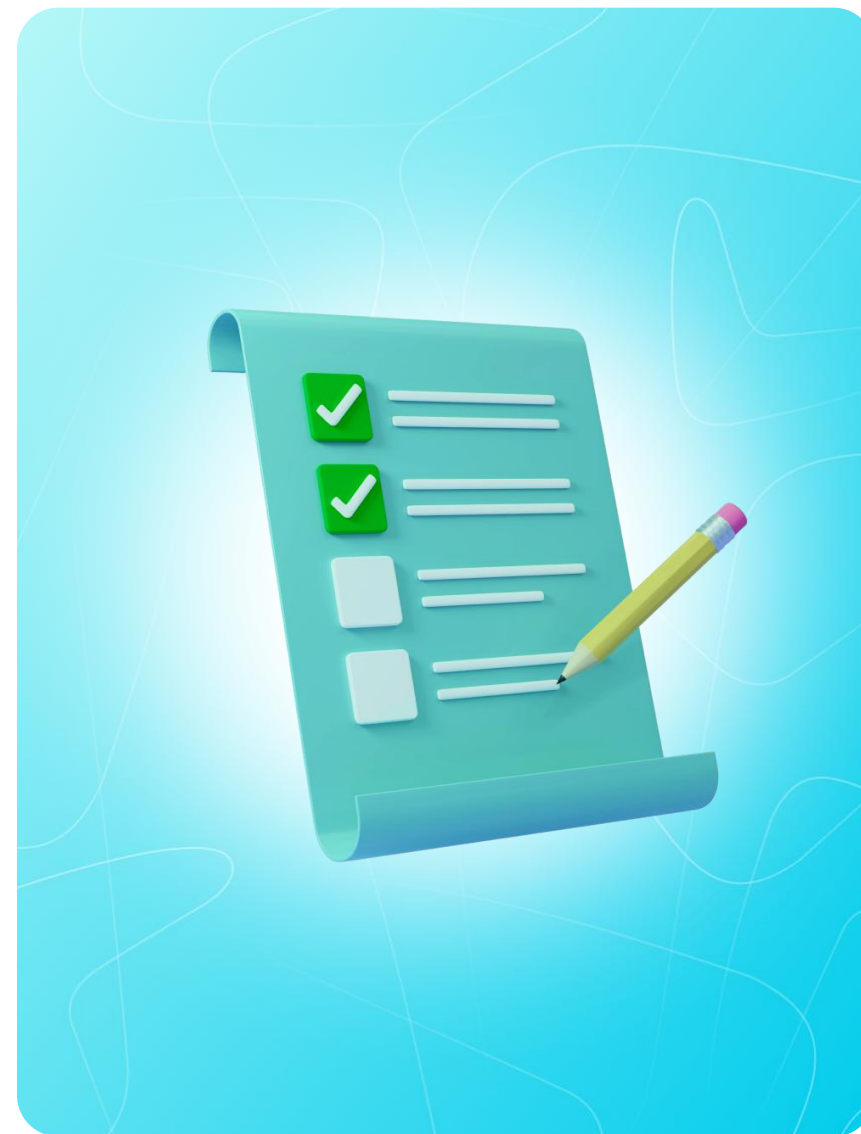
О чём поговорим

- 1 Простыми словами о ESM
- 2 Как система управления услугами помогает на каждом этапе EJM
- 3 HR без ESM: проблемы в построении сервисного подхода
- 4 Для чего ESM-система отделу по работе с персоналом
- 5 Демонстрация простой настройки вариантов HR-процессов без программиста



Какая операционная задача отнимает у вас больше всего времени?

- 1 Ручной сбор справок и документов
- 2 Координация онбординга новичков
- 3 Ответы на типовые вопросы сотрудников
- 4 Согласование заявок на обучение и командировки
- 5 Подготовка отчетности и работа с данными



Directum ESM

Directum ESM — no-code-платформа,
с помощью которой реализуется
сервисный подход к управлению
услугами

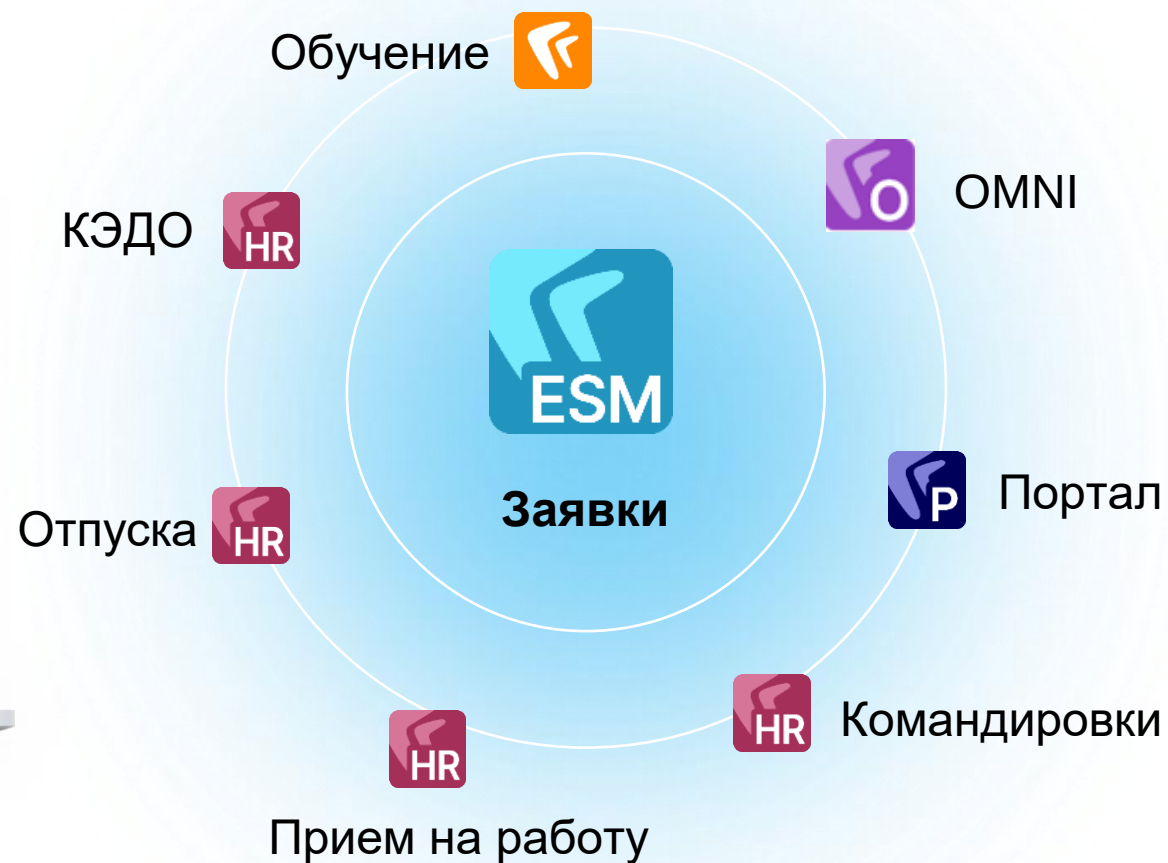
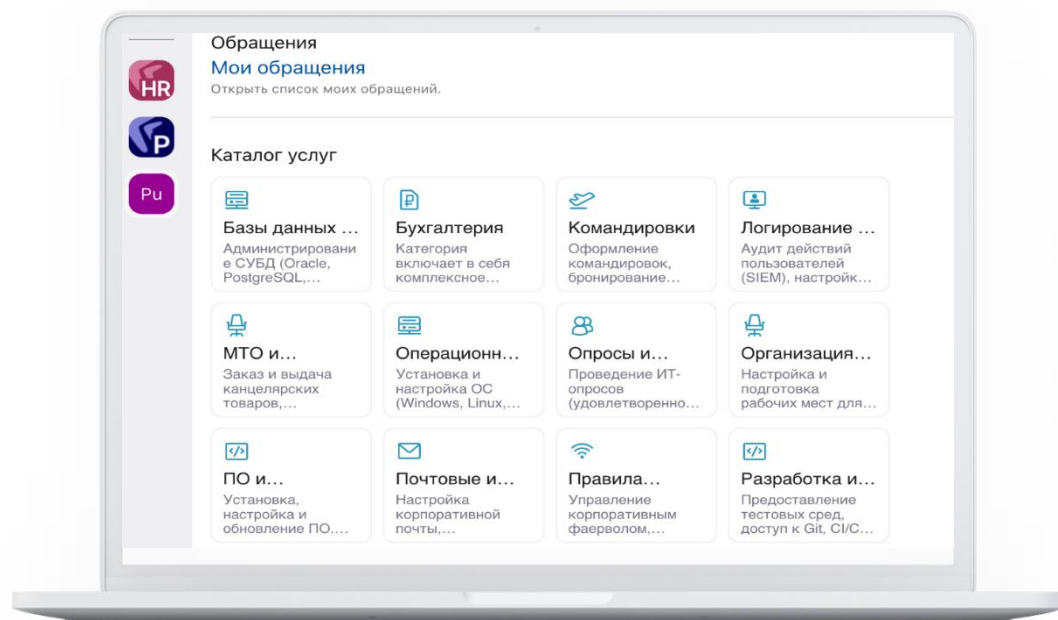
Содержит набор инструментов
и практик для масштабирования
ESM-подхода



Employee Journey Map (EJM) — карта пути сотрудника



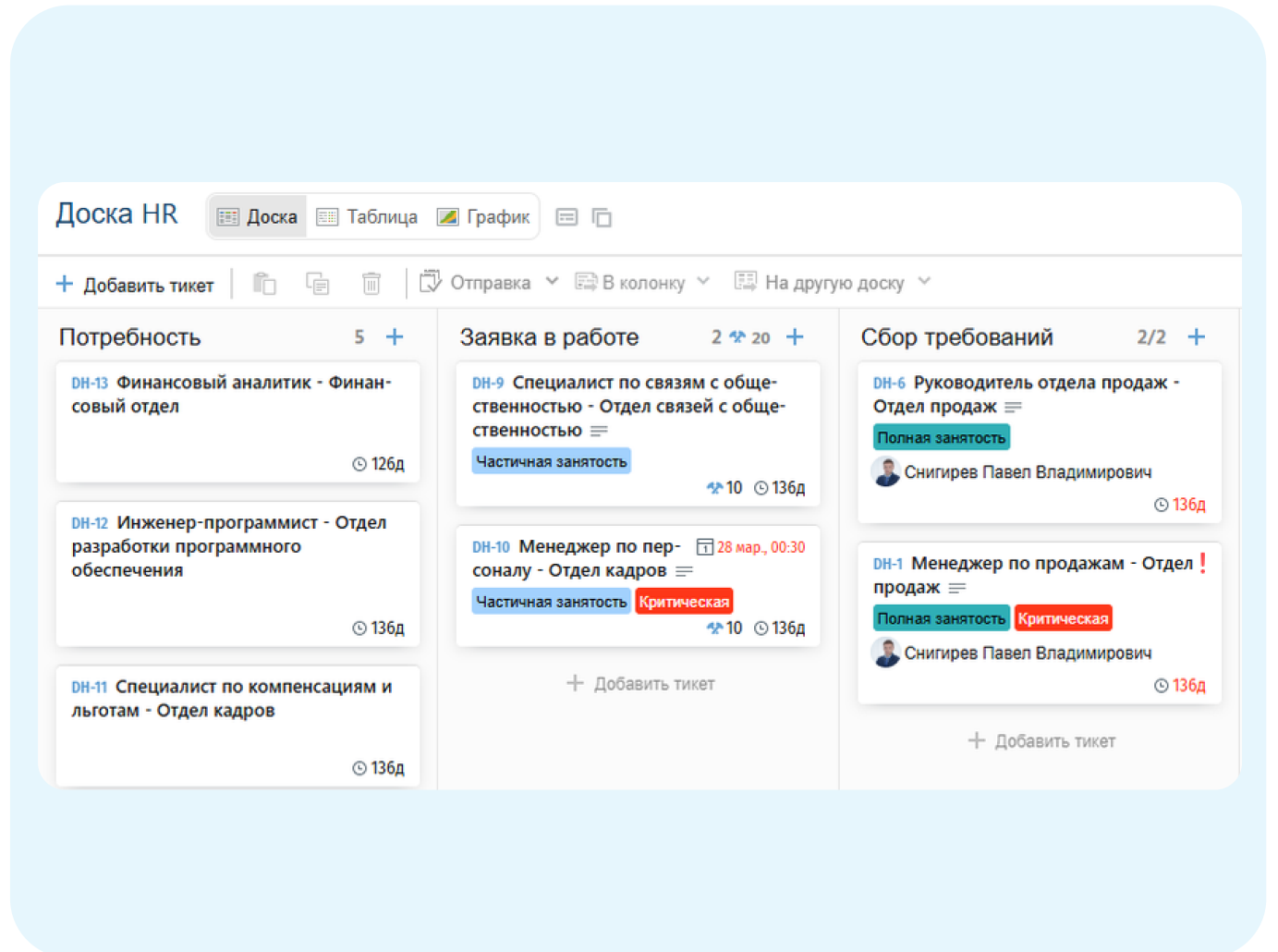
Экосистема Directum



Поиск и подбор

Процессы, с которыми поможет ESM-система

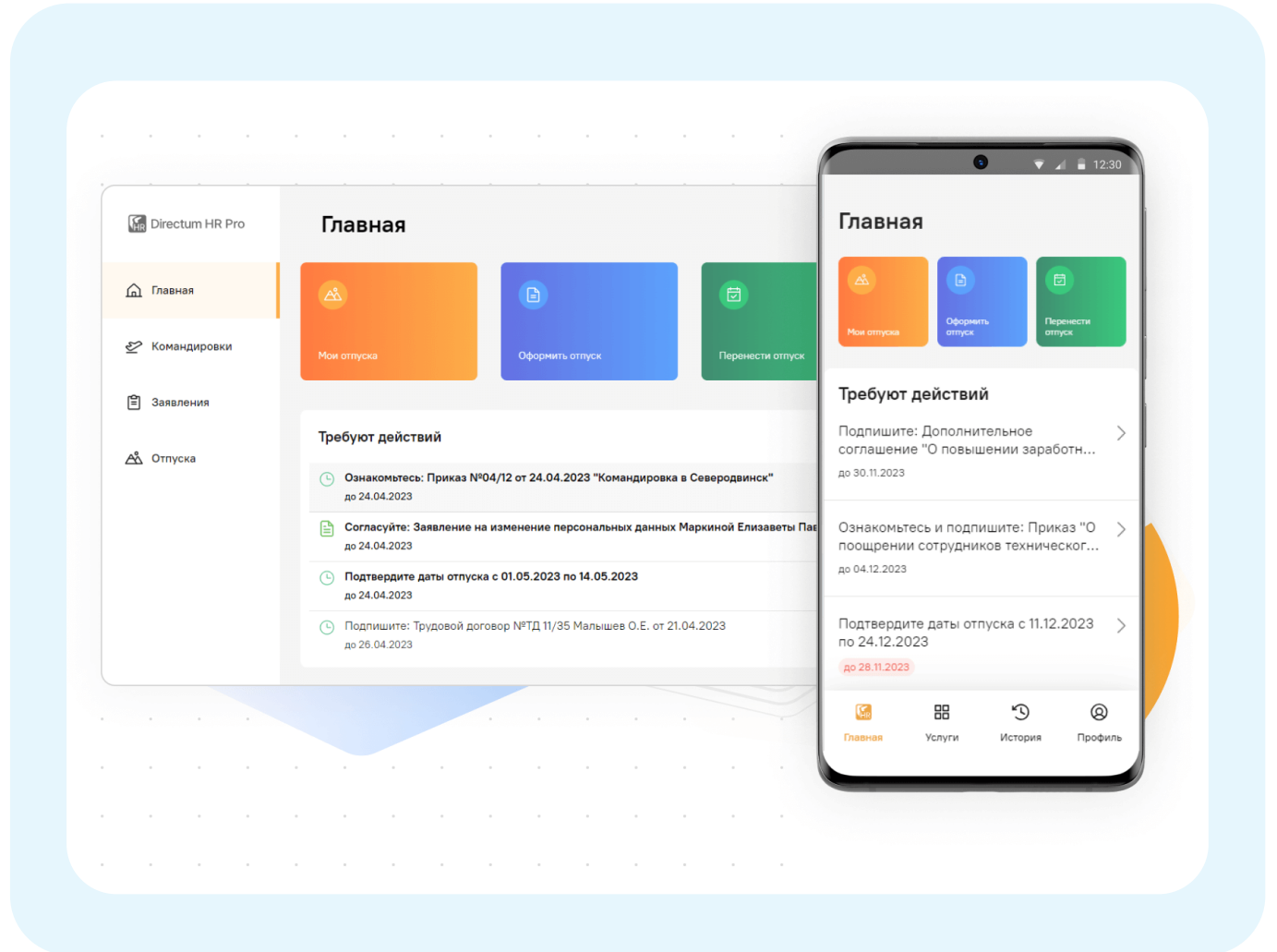
- Заявка на подбор
- Согласование вакансии
- Организация собеседования
- Запрос в службу безопасности
- Оформление оффера
- Подписание трудового договора в цифровом виде



Поиск и подбор

Процессы, с которыми поможет ESM-система

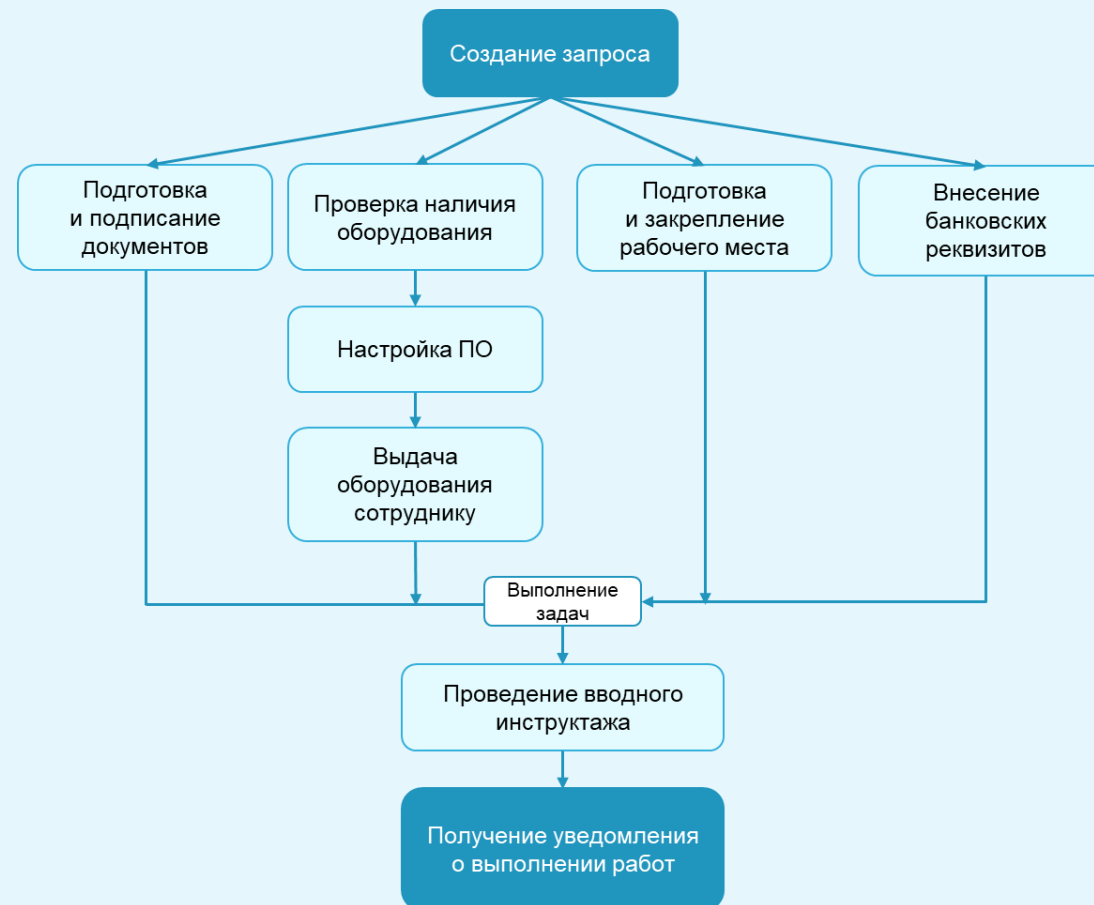
- Заявка на подбор
- Согласование вакансии
- Организация собеседования
- Запрос в службу безопасности
- Оформление оффера
- Подписание трудового договора в цифровом виде



Онбординг

Процессы, с которыми поможет ESM-система

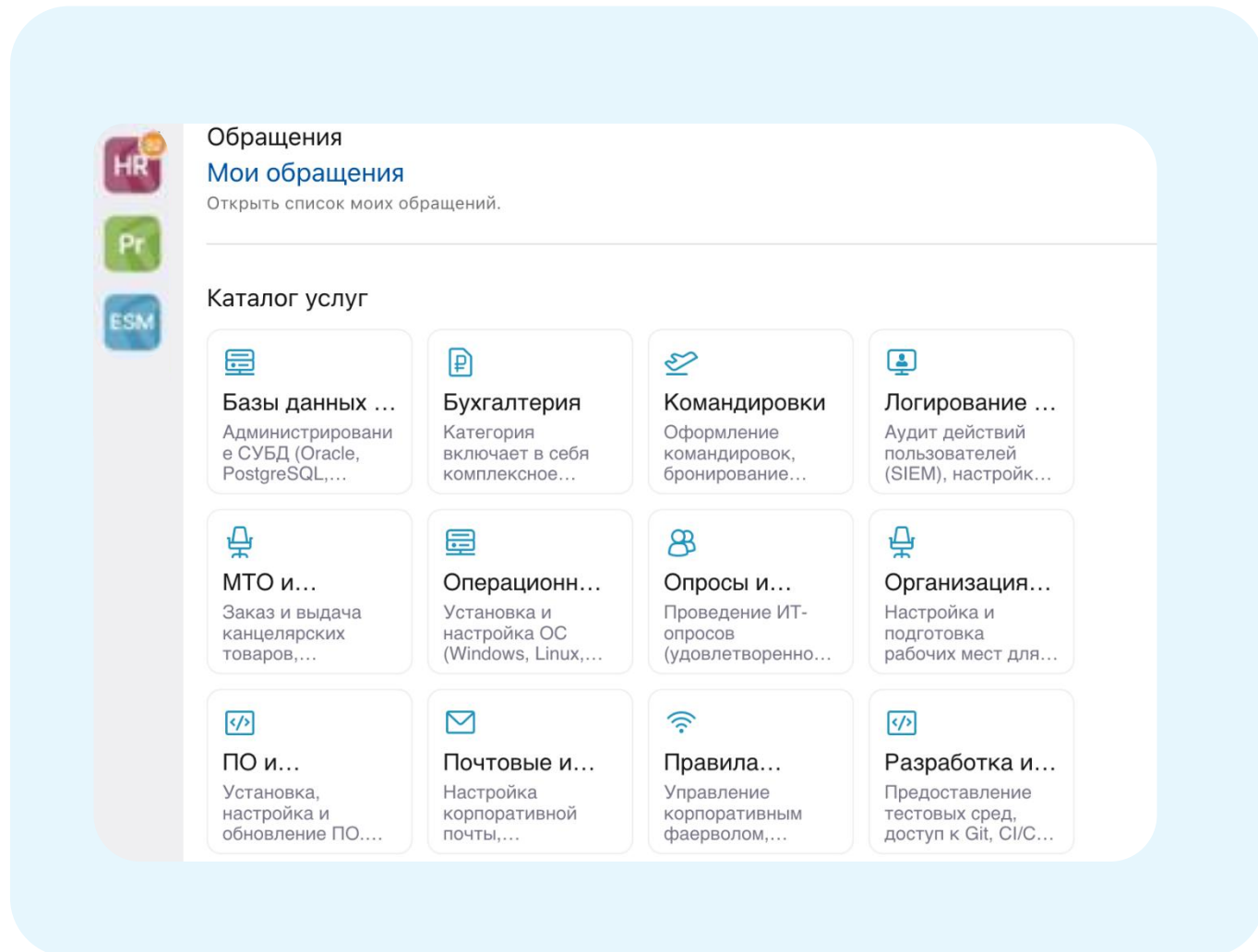
- Управление онбордингом
- Заказ оборудования и ПО
- Приветственное письмо и план первого дня
- Назначение наставника
- Контроль завершения онбординга



Выполнение рабочих задач

Процессы, с которыми поможет ESM-система

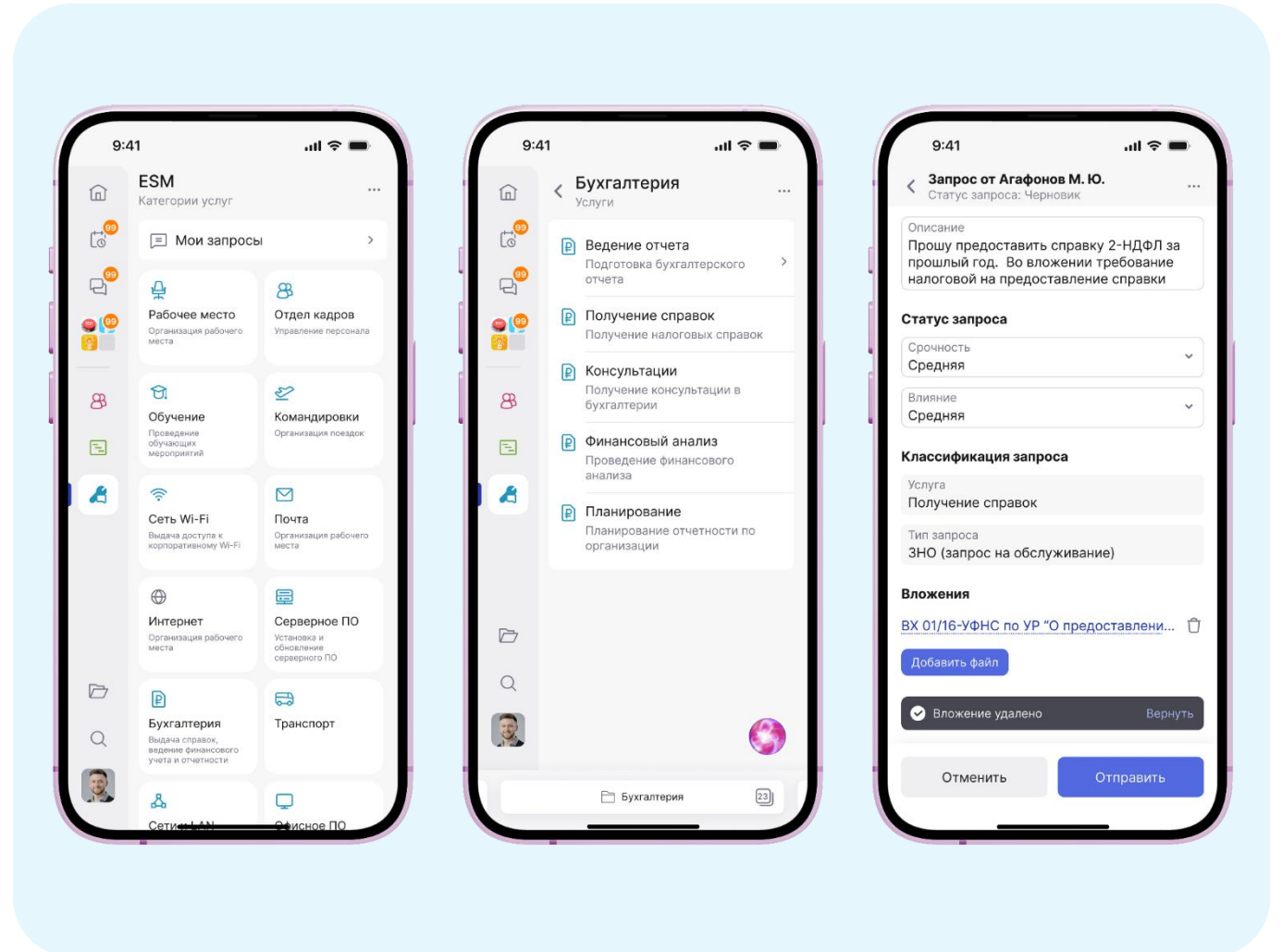
- Единый каталог услуг
- Запрос документов от HR
- Запрос на обслуживание
- Согласование командировок
- Изменение графика
- Удаленная работа



Развитие

Процессы, с которыми поможет ESM-система

- Подача заявки на обучение/конференцию
- Программа адаптации
- Запрос на карьерный коучинг
- План индивидуального развития
- Оценка эффективности/Performance Review



Увольнение

Процессы, с которыми поможет ESM-система

- Инициация процесса
- Запрос в IT-отдел на блокировку учетных записей
- Процесс возврата оборудования
- Выходное интервью
- Расчет и выдача документов

← Задача на согласование увольнения (новая запись)

Свойства

Состояние

История



▶ Отправить



Высокая важность

Тема

Заявление на увольнение

Сотрудник

Блохин Иван Александрович

Дата увольнения

1 01.10.2025

Прошу уволить меня по собственному желанию.

Взаимодействие после увольнения

Процессы, с которыми поможет ESM-система

- Включение в сообщество
- Рассылка вакансий и реферальных программ
- Приглашение на корпоративные события
- Опросы
- Процесс возврата

The screenshot displays a user interface for an ESM system, divided into two columns. The top of each column features a header bar with a title, a count, and icons for comments, likes, and a plus sign for more options.

Left Column:

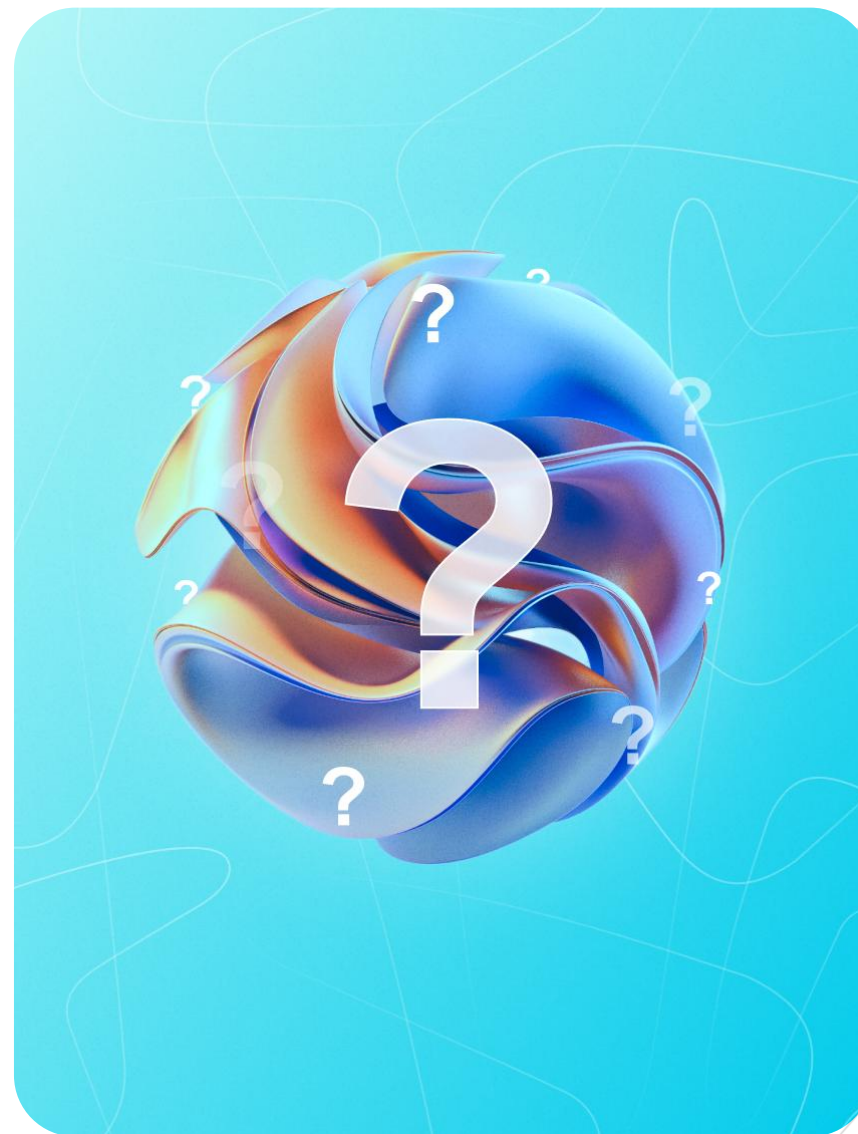
- Header: "Обратная связь через..." with 1 comment, 4 likes, and a plus icon.
- User Profile: PSVKT-8 Вилкин Станислав Иго-евич, 18 дек. Менеджер, Отдел продаж. Profile picture of a woman.
- Ticket: Соболева Надежда Николаевна. 4 comments, 4 likes, 4 shares.
- Button: + Добавить тикет

Right Column:

- Header: "Дайджест вакансий" with 2 comments, 1 like, and a plus icon.
- User Profile: PSVKT-9 Аланова Мария Фёдоровна, Бухгалтер. Profile picture of a woman.
- User Profile: Кутузова Юлия Викторовна, 0.5 likes. Profile picture of a woman.
- User Profile: PSVKT-10 Кутузова Анна Сергеевна, Отдел продаж. Profile picture of a woman.
- User Profile: Ардо Наталья Алексеевна, 0.5 likes. Profile picture of a woman.
- Button: + Добавить тикет

Как работает HR-отдел без ESM-системы

- Отсутствие единого окна — обращения приходят из разных каналов и эйчары тратят много времени на их обработку
- Не сформирован каталог услуг — пользователь не понимает, что может заказать, и приходит с нецелевыми запросами
- Нет контроля данных на вход — сотрудник в обращении либо не прописывает нужную информацию совсем, либо указывает, но не полностью
- Не отслеживается SLA по заявкам разного типа — отсутствует статистика по длительности нахождения заявки на каждом этапе
- Неэффективные инструменты отчетности — всё в Excel, долгий ручной сбор, выделяется сотрудник, который только этим и занимается
- Зависимость от ИТ-отдела — долгие и сложные доработки процессов



Как работает HR-отдел без ESM-системы

- Отсутствие единого окна — обращения приходят из разных каналов и эйчары тратят много времени на их обработку
- Не сформирован каталог услуг — пользователь не понимает, что может заказать, и приходит с нецелевыми запросами
- Нет контроля данных на вход — сотрудник в обращении либо не прописывает нужную информацию совсем, либо указывает, но не полностью
- Не отслеживается SLA по заявкам разного типа — отсутствует статистика по длительности нахождения заявки на каждом этапе
- Неэффективные инструменты отчетности — всё в Excel, долгий ручной сбор, выделяется сотрудник, который только этим и занимается
- Зависимость от ИТ-отдела — долгие и сложные доработки процессов



*По результатам исследований, проведенных в реальных компаниях

Как работает HR-отдел без ESM-системы

- Отсутствие единого окна — обращения приходят из разных каналов и эйчары тратят много времени на их обработку
- Не сформирован каталог услуг — пользователь не понимает, что может заказать, и приходит с нецелевыми запросами
- Нет контроля данных на вход — сотрудник в обращении либо не прописывает нужную информацию совсем, либо указывает, но не полностью
- Не отслеживается SLA по заявкам разного типа — отсутствует статистика по длительности нахождения заявки на каждом этапе
- Неэффективные инструменты отчетности — всё в Excel, долгий ручной сбор, выделяется сотрудник, который только этим и занимается
- Зависимость от ИТ-отдела — долгие и сложные доработки процессов



Как работает HR-отдел без ESM-системы

- Отсутствие единого окна — обращения приходят из разных каналов и эйчары тратят много времени на их обработку
- Не сформирован каталог услуг — пользователь не понимает, что может заказать, и приходит с нецелевыми запросами
- Нет контроля данных на вход — сотрудник в обращении либо не прописывает нужную информацию совсем, либо указывает, но не полностью
- Не отслеживается SLA по заявкам разного типа — отсутствует статистика по длительности нахождения заявки на каждом этапе
- Неэффективные инструменты отчетности — всё в Excel, долгий ручной сбор, выделяется сотрудник, который только этим и занимается
- Зависимость от ИТ-отдела — долгие и сложные доработки процессов



Как работает HR-отдел без ESM-системы

- Отсутствие единого окна — обращения приходят из разных каналов и эйчары тратят много времени на их обработку
- Не сформирован каталог услуг — пользователь не понимает, что может заказать, и приходит с нецелевыми запросами
- Нет контроля данных на вход — сотрудник в обращении либо не прописывает нужную информацию совсем, либо указывает, но не полностью
- Не отслеживается SLA по заявкам разного типа — отсутствует статистика по длительности нахождения заявки на каждом этапе
- Неэффективные инструменты отчетности — всё в Excel, долгий ручной сбор, выделяется сотрудник, который только этим и занимается
- Зависимость от ИТ-отдела — долгие и сложные доработки процессов



Как работает HR-отдел без ESM-системы

- Отсутствие единого окна — обращения приходят из разных каналов и эйчары тратят много времени на их обработку
- Не сформирован каталог услуг — пользователь не понимает, что может заказать, и приходит с нецелевыми запросами
- Нет контроля данных на вход — сотрудник в обращении либо не прописывает нужную информацию совсем, либо указывает, но не полностью
- Не отслеживается SLA по заявкам разного типа — отсутствует статистика по длительности нахождения заявки на каждом этапе
- Неэффективные инструменты отчетности — всё в Excel, долгий ручной сбор, выделяется сотрудник, который только этим и занимается
- Зависимость от ИТ-отдела — долгие и сложные доработки процессов



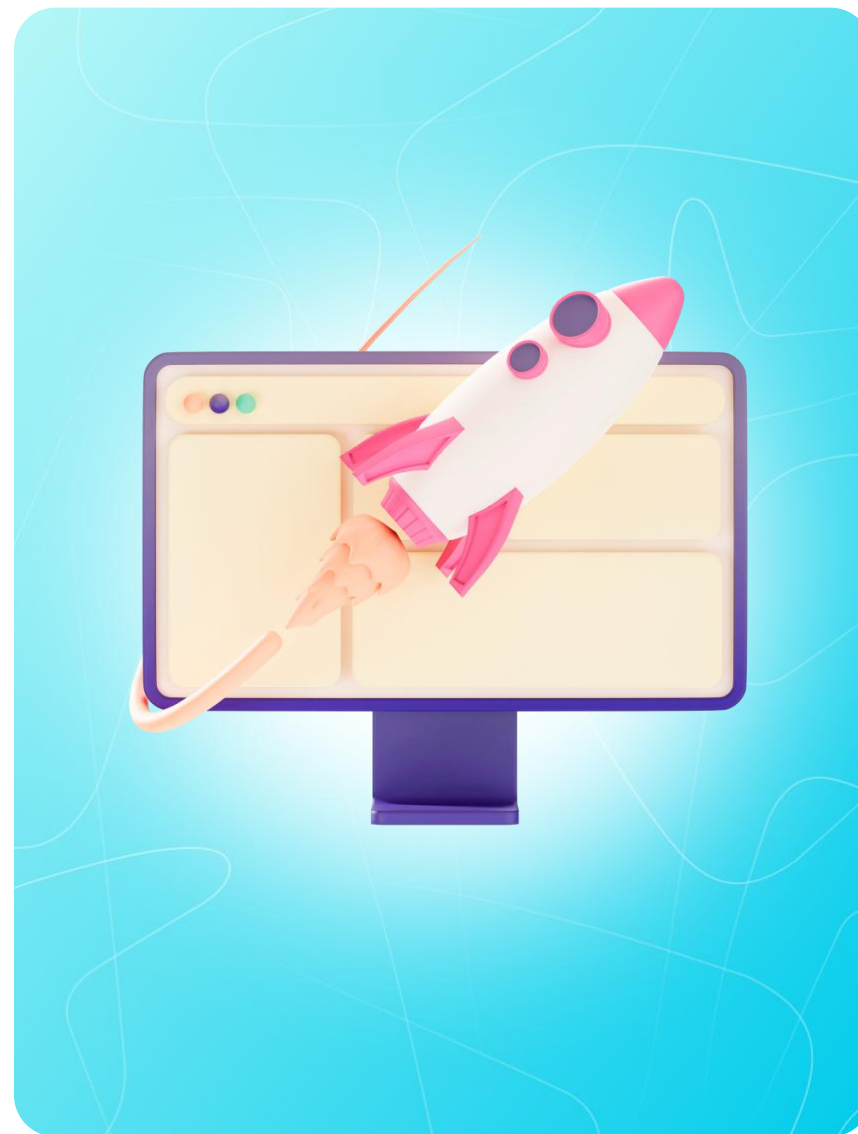
Как работает HR-отдел без ESM-системы

- Отсутствие единого окна — обращения приходят из разных каналов и эйчары тратят много времени на их обработку
- Не сформирован каталог услуг — пользователь не понимает, что может заказать, и приходит с нецелевыми запросами
- Нет контроля данных на вход — сотрудник в обращении либо не прописывает нужную информацию совсем, либо указывает, но не полностью
- Не отслеживается SLA по заявкам разного типа — отсутствует статистика по длительности нахождения заявки на каждом этапе
- Неэффективные инструменты отчетности — всё в Excel, долгий ручной сбор, выделяется сотрудник, который только этим и занимается
- **Зависимость от ИТ-отдела — долгие и сложные доработки процессов**



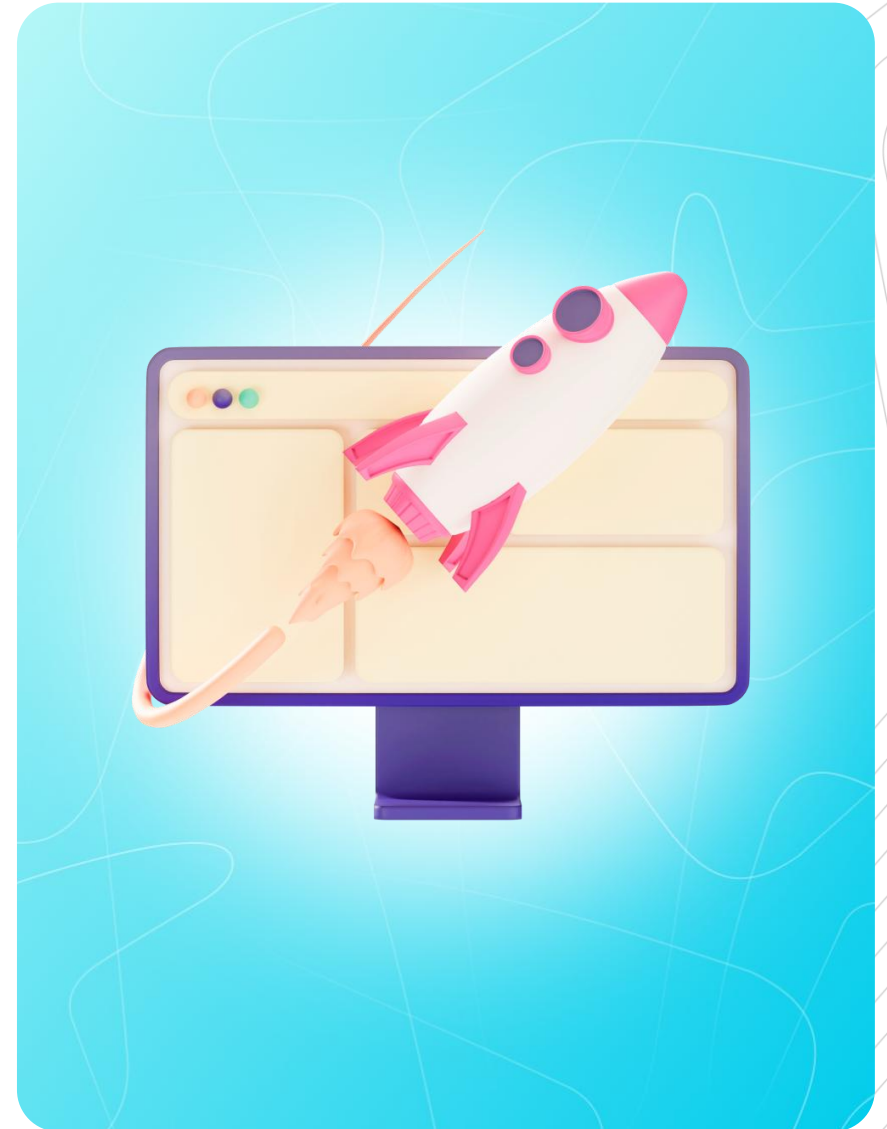
Что дает внедрение Directum ESM

- Снижение нагрузки на специалистов по работе с персоналом
- Создание понятного каталога HR-услуг
- Настройка правил SLA и уведомлений
- Редактирование форм и вариантов процессов
- Виджеты для аналитики в разных разрезах
- Интеллектуальные сервисы, чтобы упростить получение HR-услуг



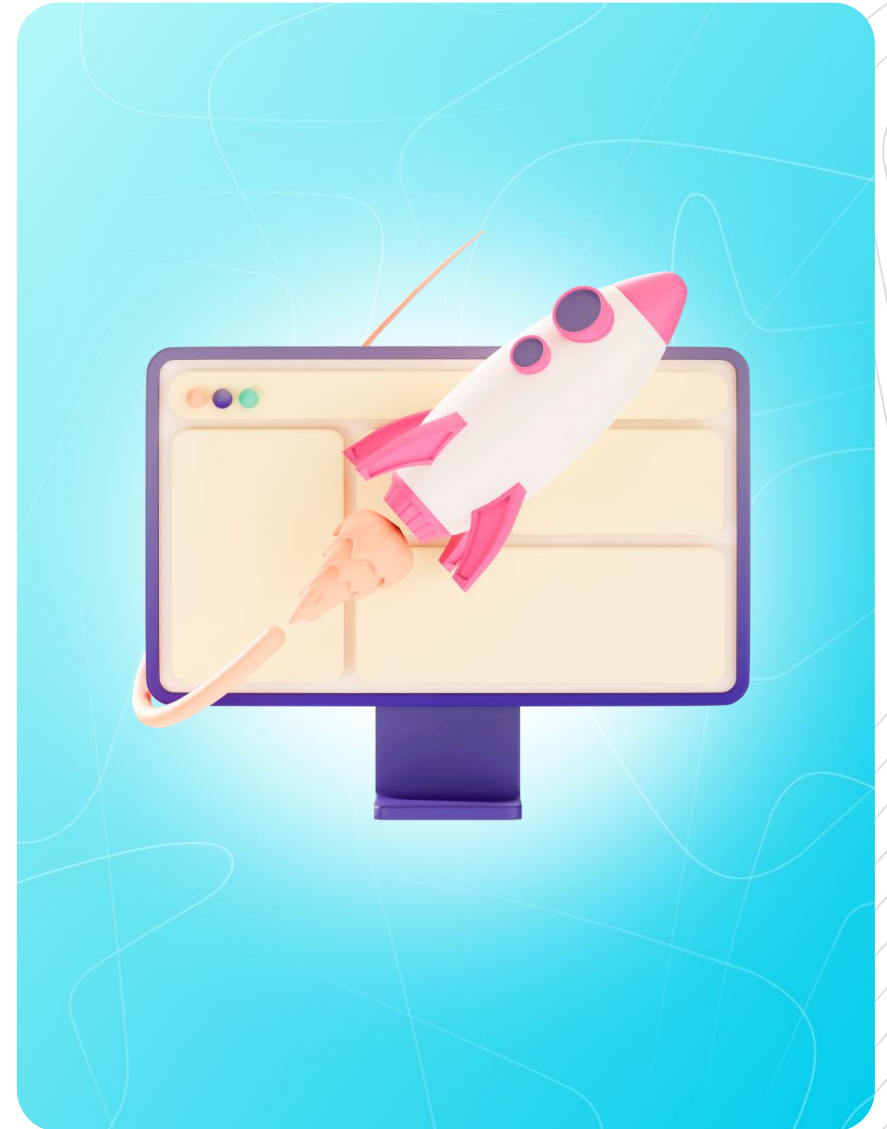
Что дает внедрение Directum ESM

- Снижение нагрузки на специалистов по работе с персоналом
- Создание понятного каталога HR-услуг
- Настройка правил SLA и уведомлений
- Редактирование форм и вариантов процессов
- Виджеты для аналитики в разных разрезах
- Интеллектуальные сервисы, чтобы упростить получение HR-услуг



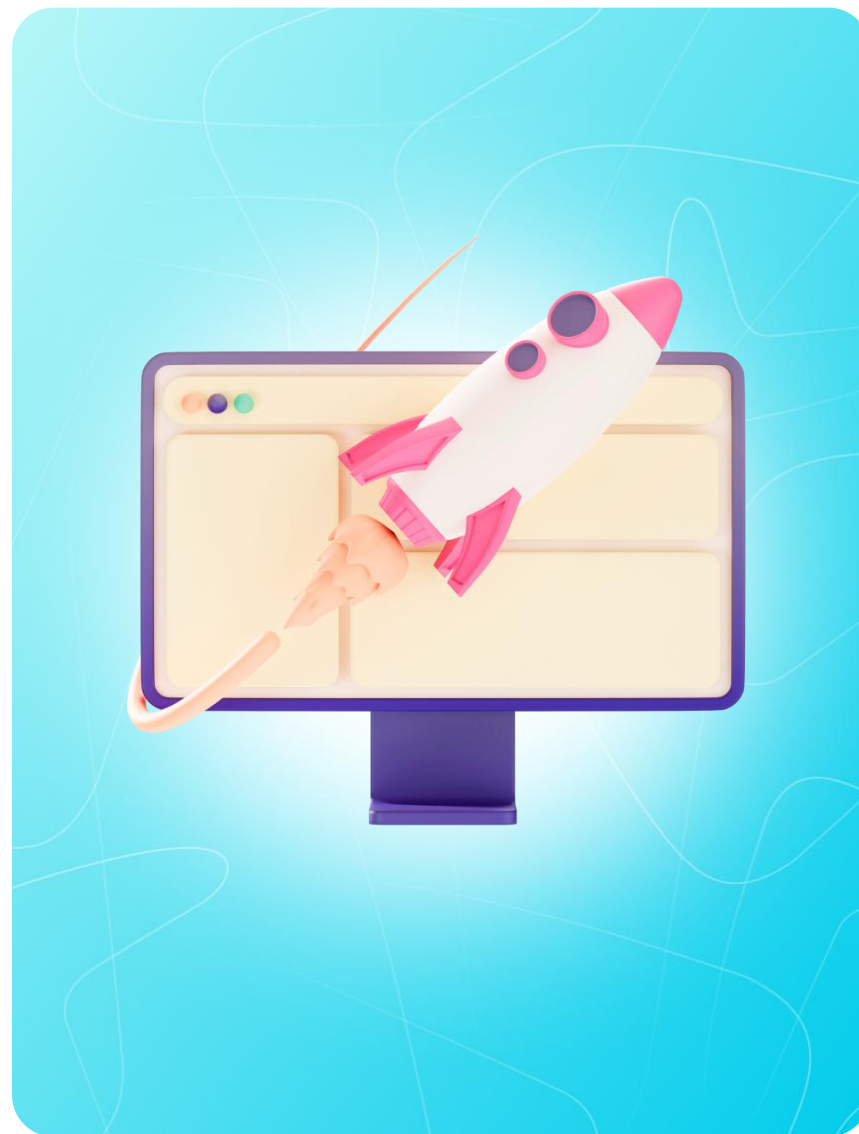
Что дает внедрение Directum ESM

- Снижение нагрузки на специалистов по работе с персоналом
- Создание понятного каталога HR-услуг
- Настройка правил SLA и уведомлений
- Редактирование форм и вариантов процессов
- Виджеты для аналитики в разных разрезах
- Интеллектуальные сервисы, чтобы упростить получение HR-услуг



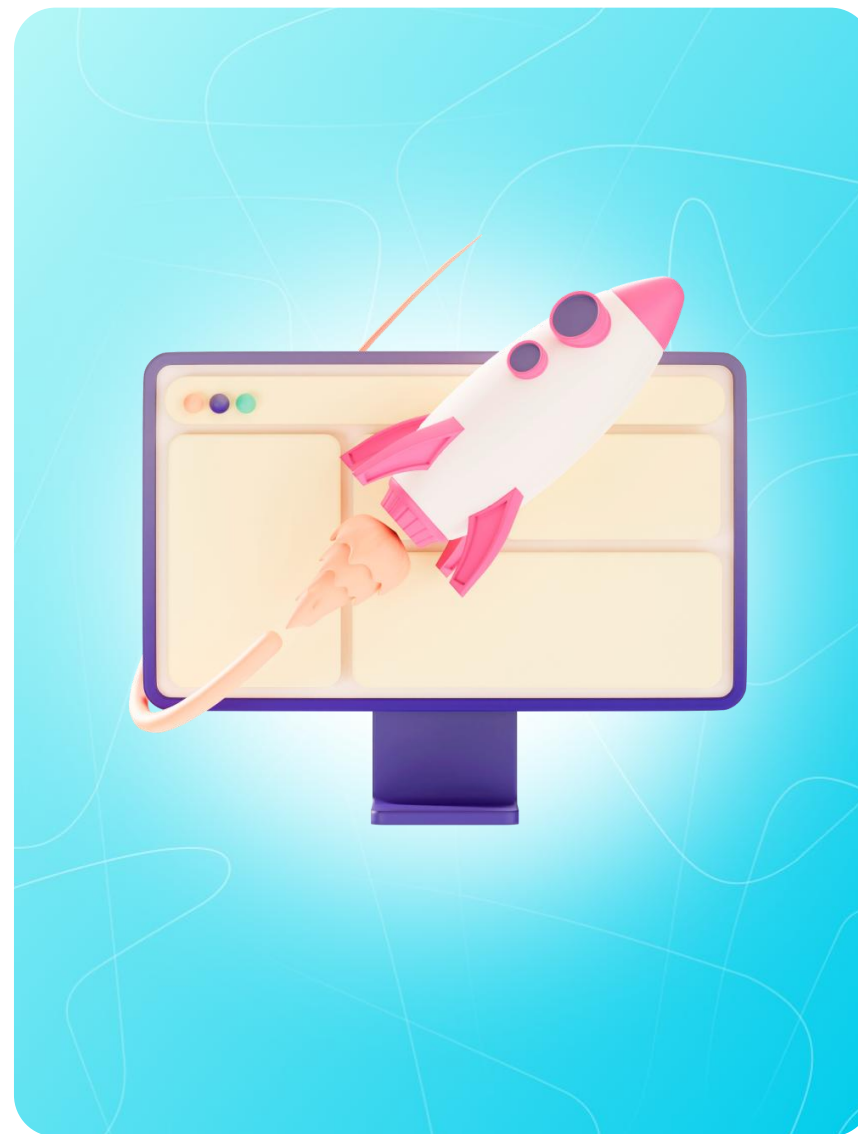
Что дает внедрение Directum ESM

- Снижение нагрузки на специалистов по работе с персоналом
- Создание понятного каталога HR-услуг
- **Настройка правил SLA и уведомлений**
- Редактирование форм и вариантов процессов
- Виджеты для аналитики в разных разрезах
- Интеллектуальные сервисы, чтобы упростить получение HR-услуг



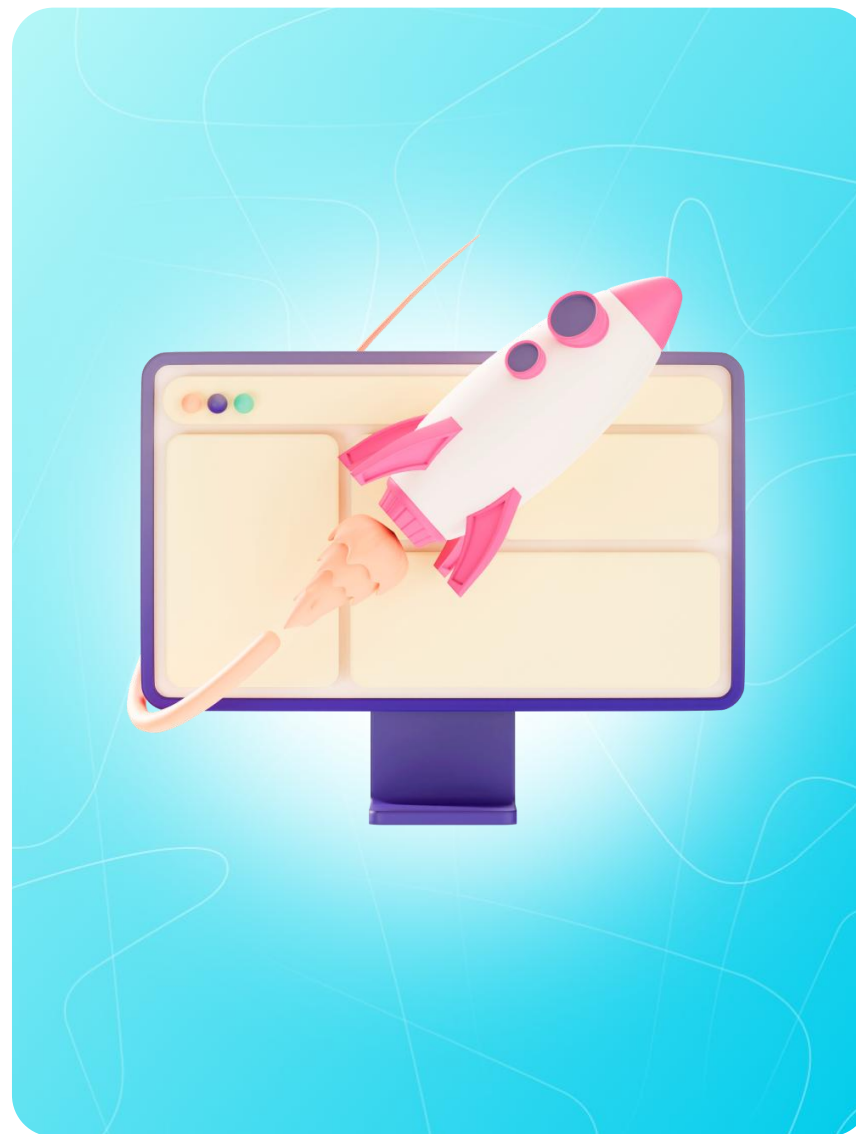
Что дает внедрение Directum ESM

- Снижение нагрузки на специалистов по работе с персоналом
- Создание понятного каталога HR-услуг
- Настройка правил SLA и уведомлений
- Редактирование форм и вариантов процессов
- Виджеты для аналитики в разных разрезах
- Интеллектуальные сервисы, чтобы упростить получение HR-услуг



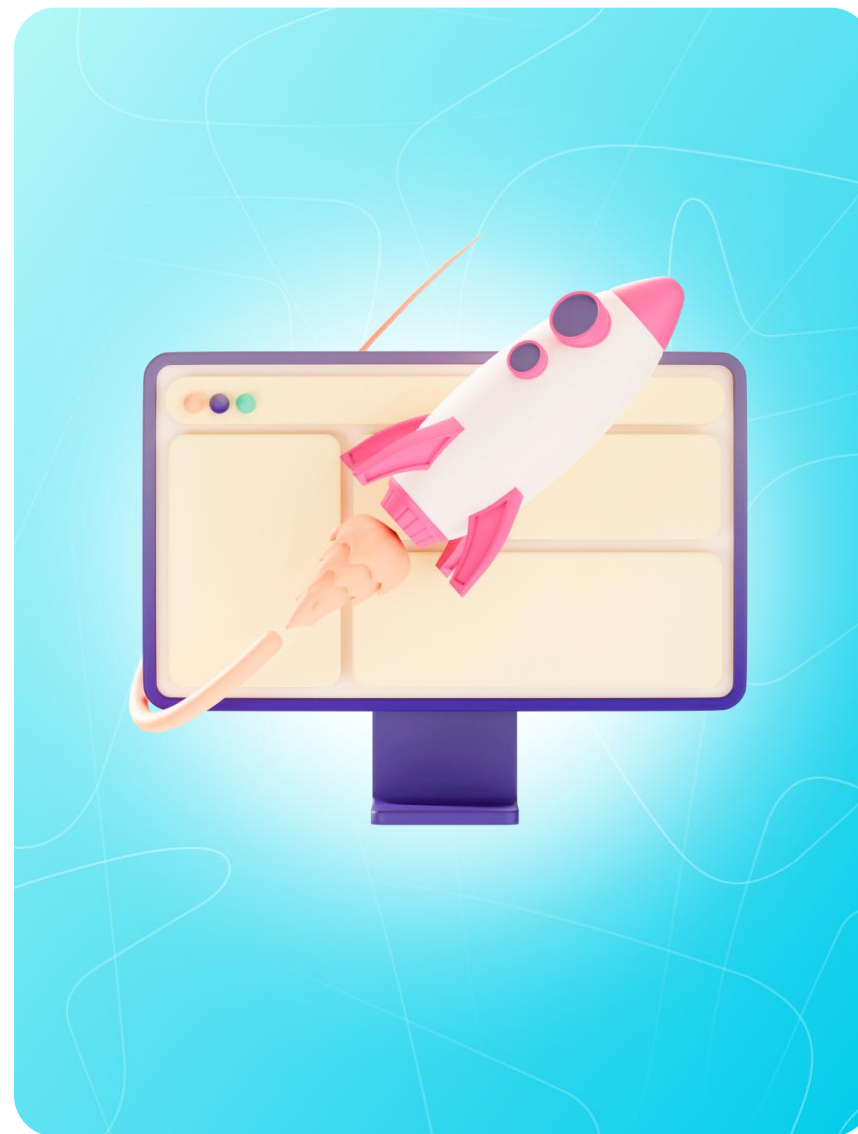
Что дает внедрение Directum ESM

- Снижение нагрузки на специалистов по работе с персоналом
- Создание понятного каталога HR-услуг
- Настройка правил SLA и уведомлений
- Редактирование форм и вариантов процессов
- Виджеты для аналитики в разных разрезах
- Интеллектуальные сервисы, чтобы упростить получение HR-услуг

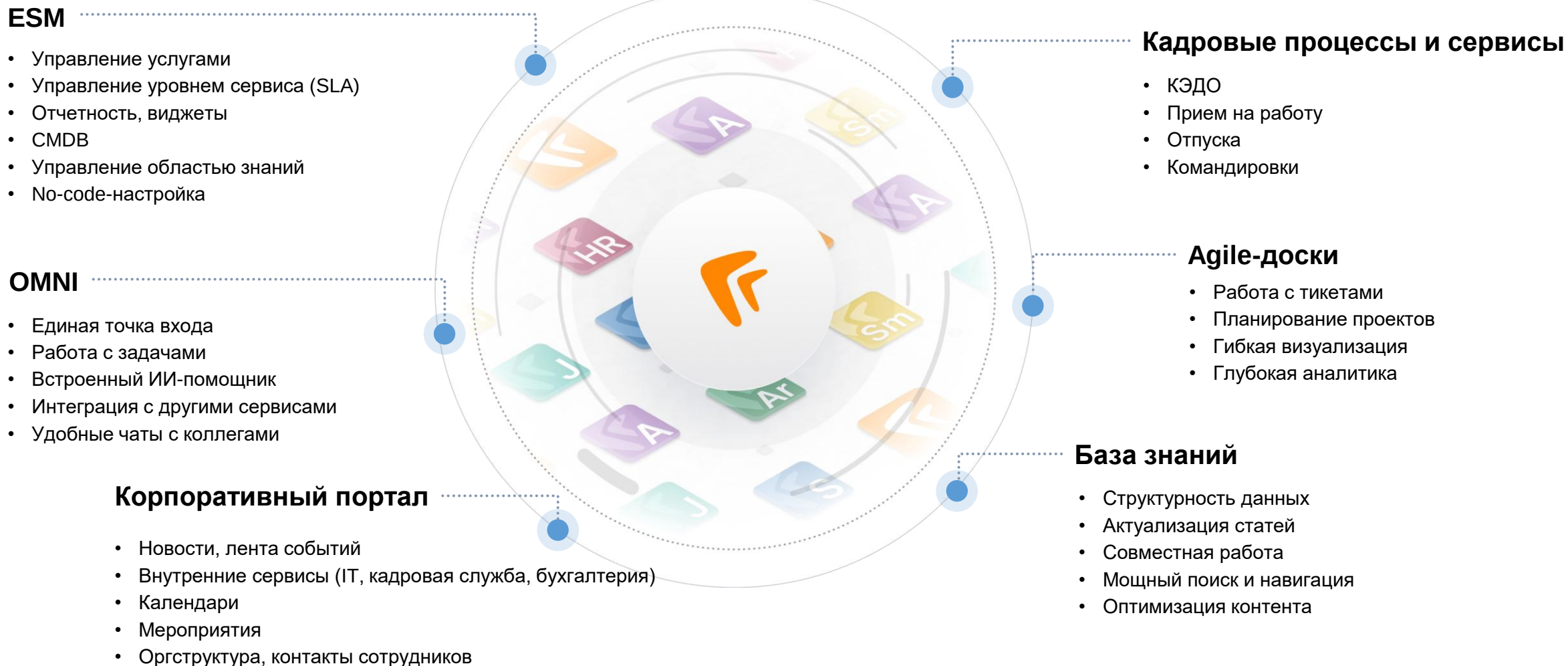


Что дает внедрение Directum ESM

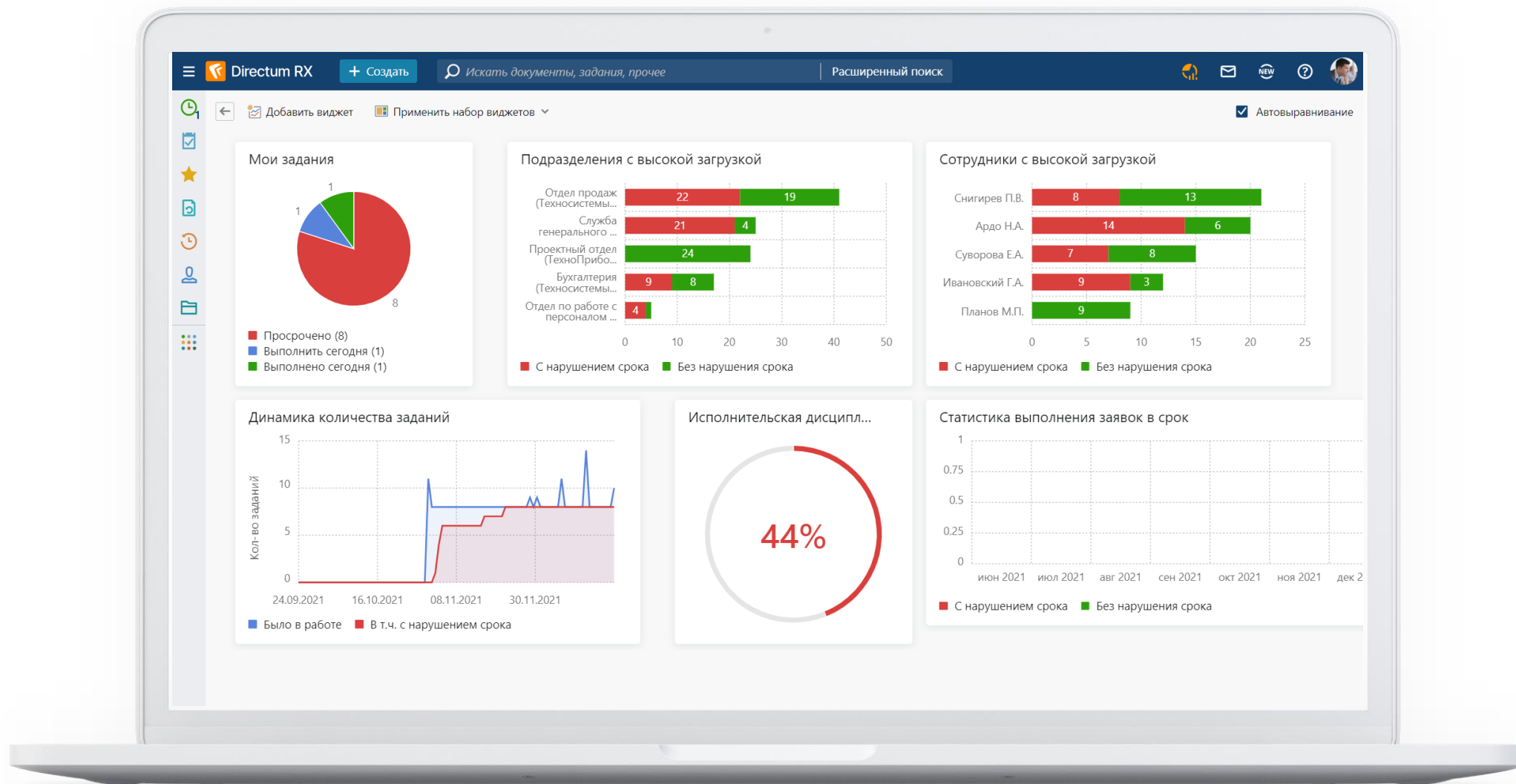
- Снижение нагрузки на специалистов по работе с персоналом
- Создание понятного каталога HR-услуг
- Настройка правил SLA и уведомлений
- Редактирование форм и вариантов процессов
- Виджеты для аналитики в разных разрезах
- Интеллектуальные сервисы, чтобы упростить получение HR-услуг



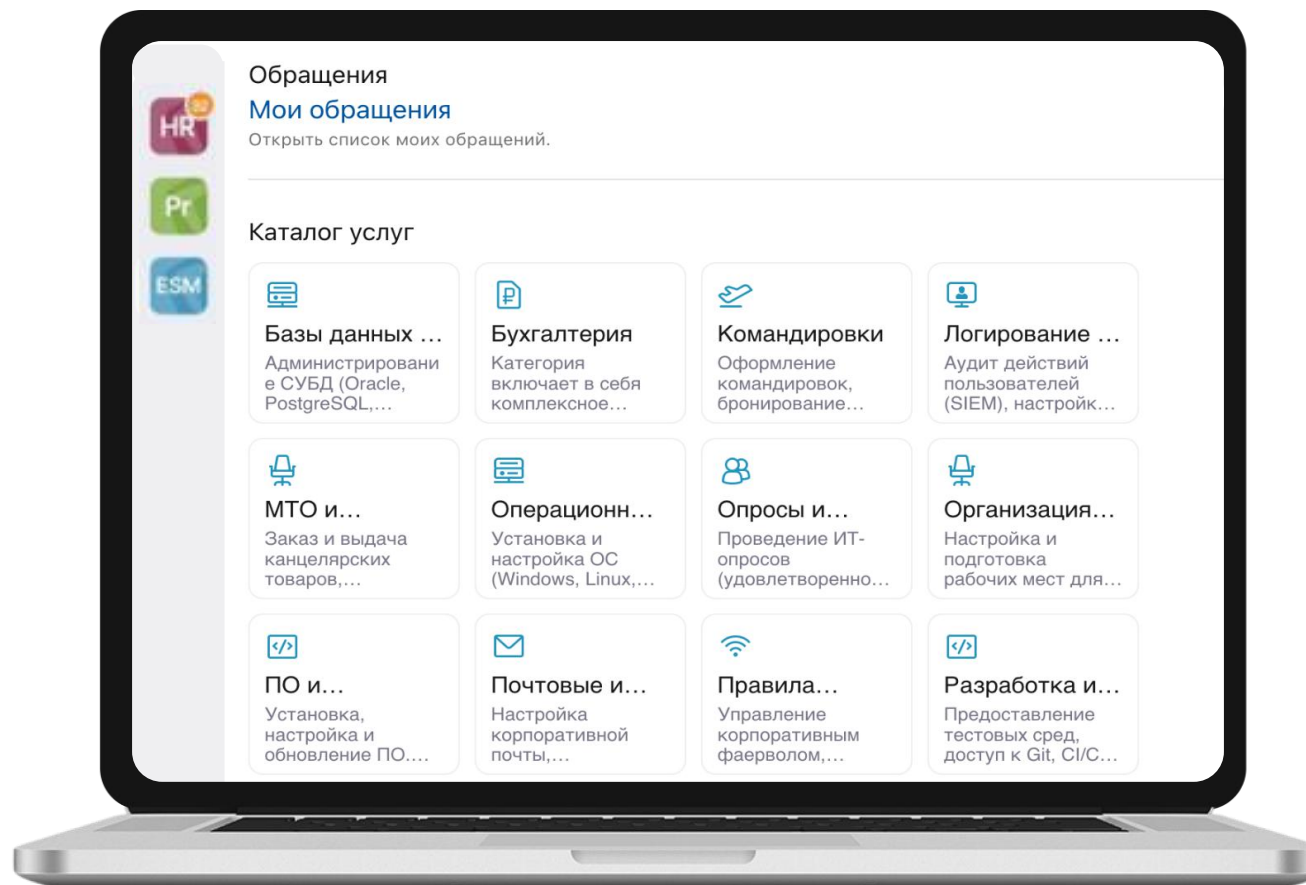
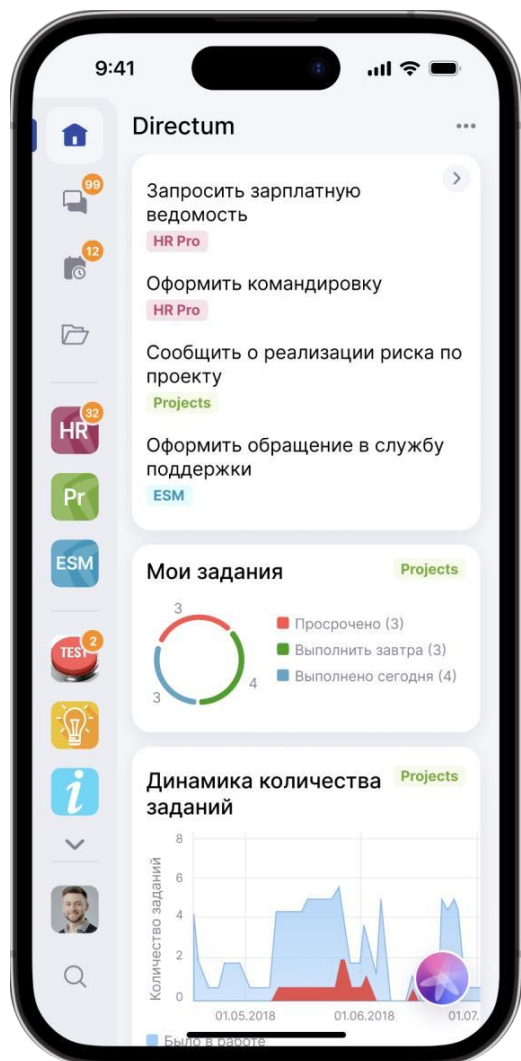
Экосистема решений Directum для HR



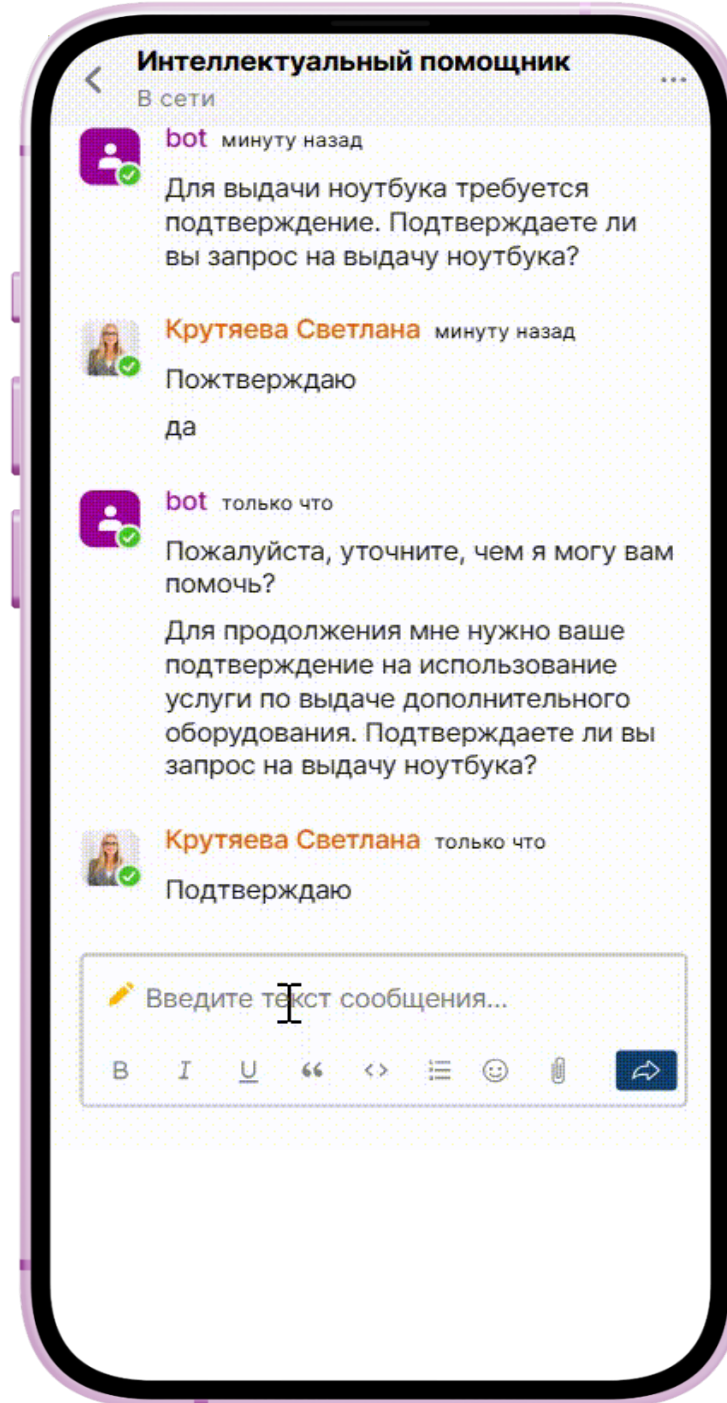
ESM для руководителей



Доступ к системе с любого устройства



AI внутри Directum



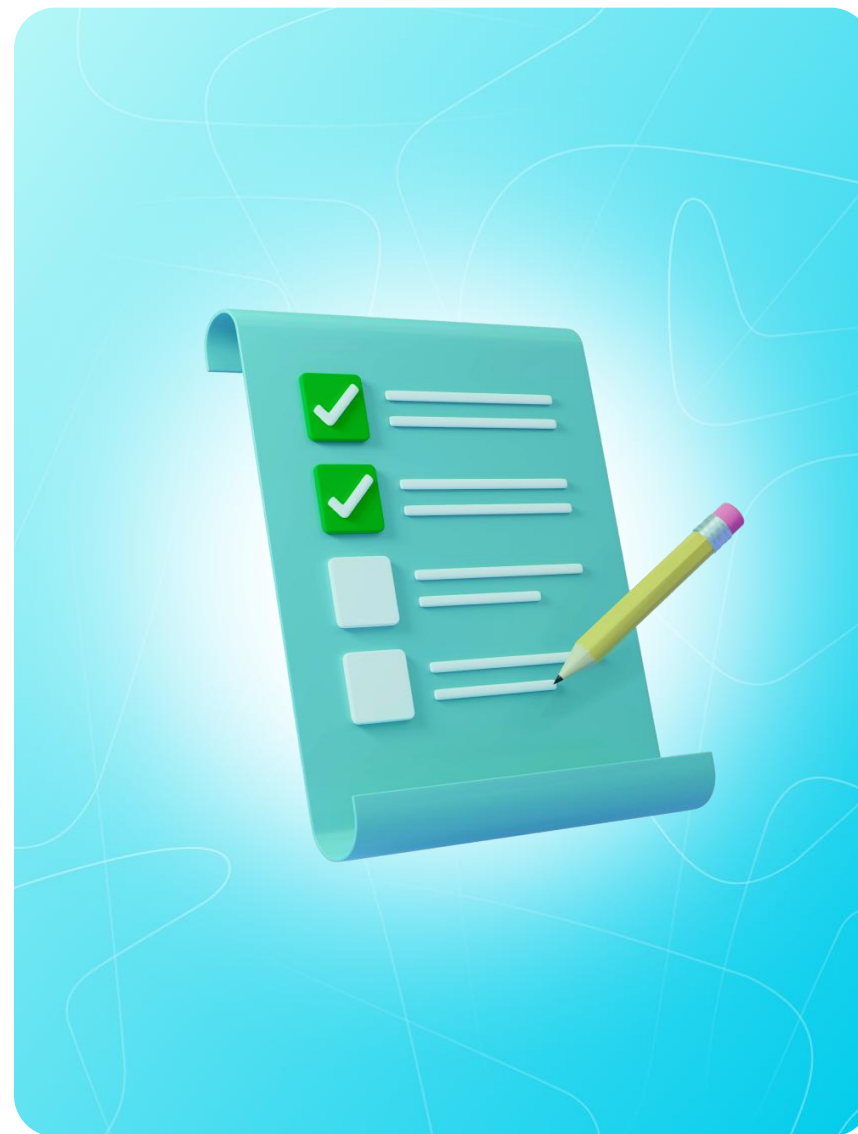
**Планируете ли вы внедрение
ESM/КЭДО в ближайшие 3-6
месяцев?**

1

Да

2

Нет



Демо

Спасибо!

Ваши вопросы



Иван Блохин

менеджер по развитию Directum ESM

blokhin_ia@directum.ru



@DIRECTUM_HR_PRO