

QSOFT упростил взаимодействие и повысил производительность команд СберТеха



Ruward

QSOFT

Ведущий digital-интегратор

О клиенте



СберТех – это дочерняя ИТ-компания Сбера

Создает решения для разработчиков, улучшает продукты Open Source, строит облачную платформу для государства и бизнеса



Московский головной офис

Офисы широко представлены в различных регионах России:

- 📍 Санкт-Петербург
- 📍 Новосибирск
- 📍 Екатеринбург
- 📍 Ростов-на-Дону
- 📍 Рязань
- 📍 Иннополис
- 📍 и других городах

IT

Отрасль

2 500

Сотрудников

Факты о СберТех

11 лет

Строят цифровой фундамент Сбера



до 6 000 операций

Platform V поддерживает до 6 000 операций в секунду

6 лет

Развивают Platform V – главный продукт



99,99%

Отказоустойчивость сервисов на базе Platform V

3 года

Экосистема Сбера работает на платформе



85%

Удовлетворённость клиентов (разработчиков)

3 дня

Заняло создание приложения для срочных «ковидных» субсидий на Platform V



0 минут

Отсутствие видимых простоев для клиентов

Категории сотрудников компании



Разработчики

69%

4%

Новички
(стаж ≤ 3 мес)



Руководители

13%

14%

Сотрудники
бэк-офиса



Больше информации о сотрудниках

Общая аудитория
СберТеха

ЦО 63%
Регионы 37%

~2 500
сотрудников



66%

младше 35 лет
требовательны к удобству и дизайну

42%

стаж меньше 1 года
хотят быстро разобраться во множестве
внутренних систем и сервисов
СберТеха и Сбера

95%

сервисов от СберТех
аудитория СберТех находится в едином
информационном поле Сбера, где для них
часто есть нерелевантная информация

Категория проекта

- ✓ Запуск с нуля
- ✓ Реновация

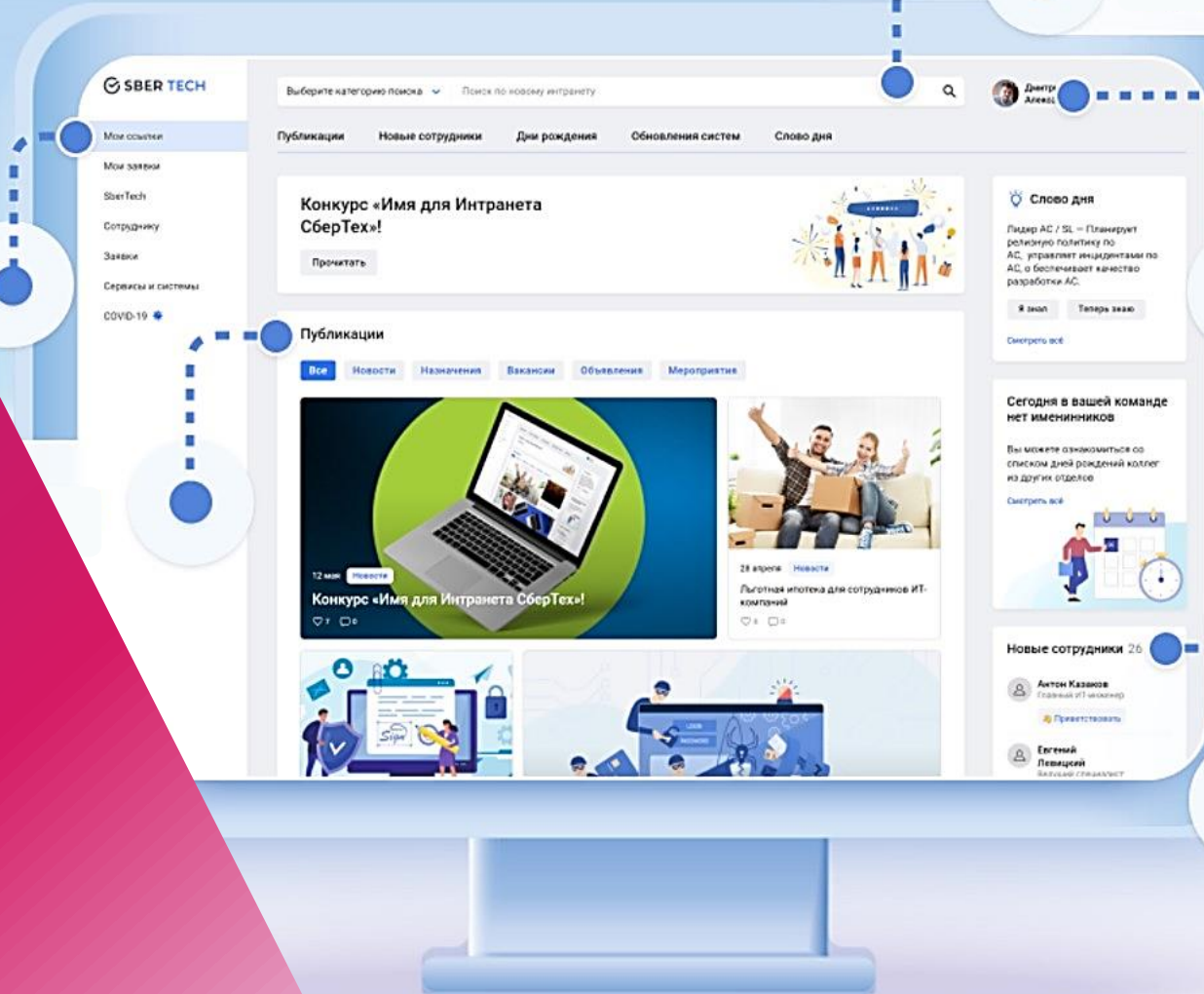
Старая версия Интранета



Новая версия Интранета



Концепция



Проблемы и предпосылки проекта – боли пользователей



Неудобная навигация



Информационный перегруз и вакуум вместе



Новичкам сложно разобраться в сервисах



Ресурсы недоступны с мобильных устройств



Очень запутанный и сложный поиск



Устаревший и/или нерелевантный контент

Бизнес-задачи



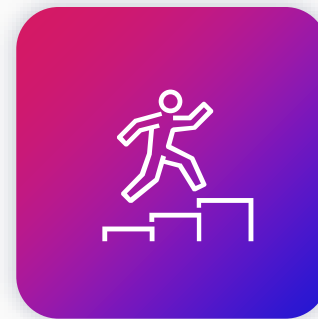
**Сокращение времени
на поиск нужного
документа, новости,
контакта и другой
информации**



**Повышение
вовлеченности
и лояльности
сотрудников**



**Прозрачное
информационное поле
и повышение уровня
информированности**



**Сокращение времени
и процесса адаптации
НОВИЧКОВ**

Решения интранета

Концепция Нового Интранета

Единая точка входа (главная страница)
со сквозной глобальной навигацией
и единым диджитал-опытом сотрудника

Персонализированная лента
как ключевой источник новостей,
событий и объявлений + **Сообщества**
для горизонтальных коммуникаций

Страница новичка как помощник
в адаптации и навигации
по экосистеме Сбера и СберТеха

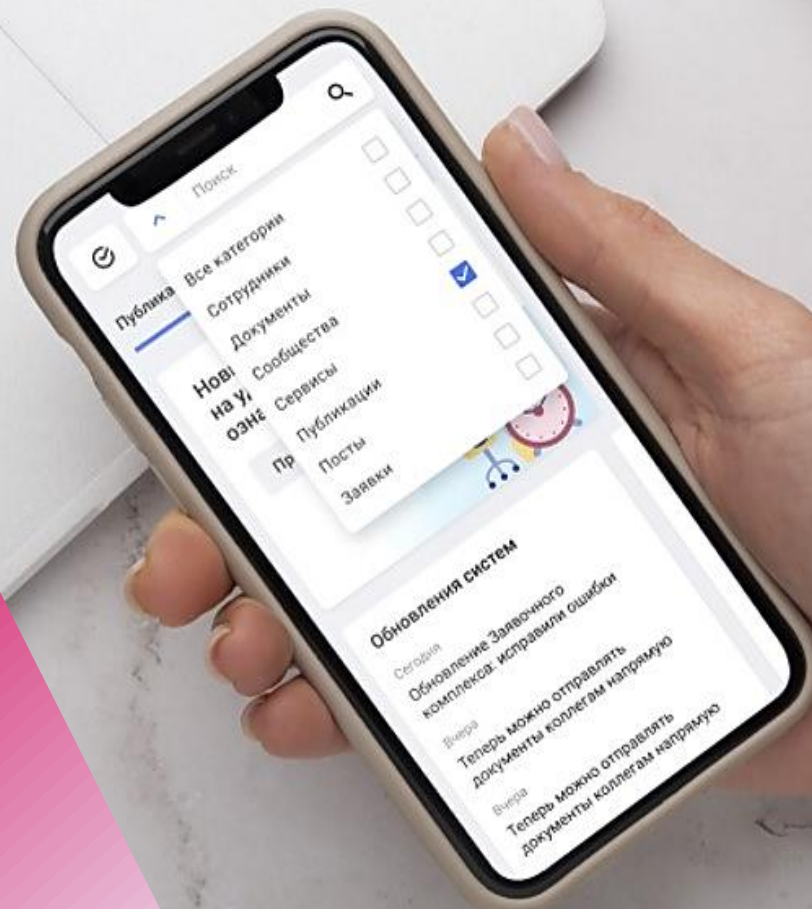


Мобильная версия
с реализацией функционала
для решения задач «на бегу»

3 вида поиска информации:
единая поисковая строка,
глобальная навигация
и чат-бот

Выделенные функции
по поддержке и развитию
Интранета

Профиль интранета



Профиль интранета



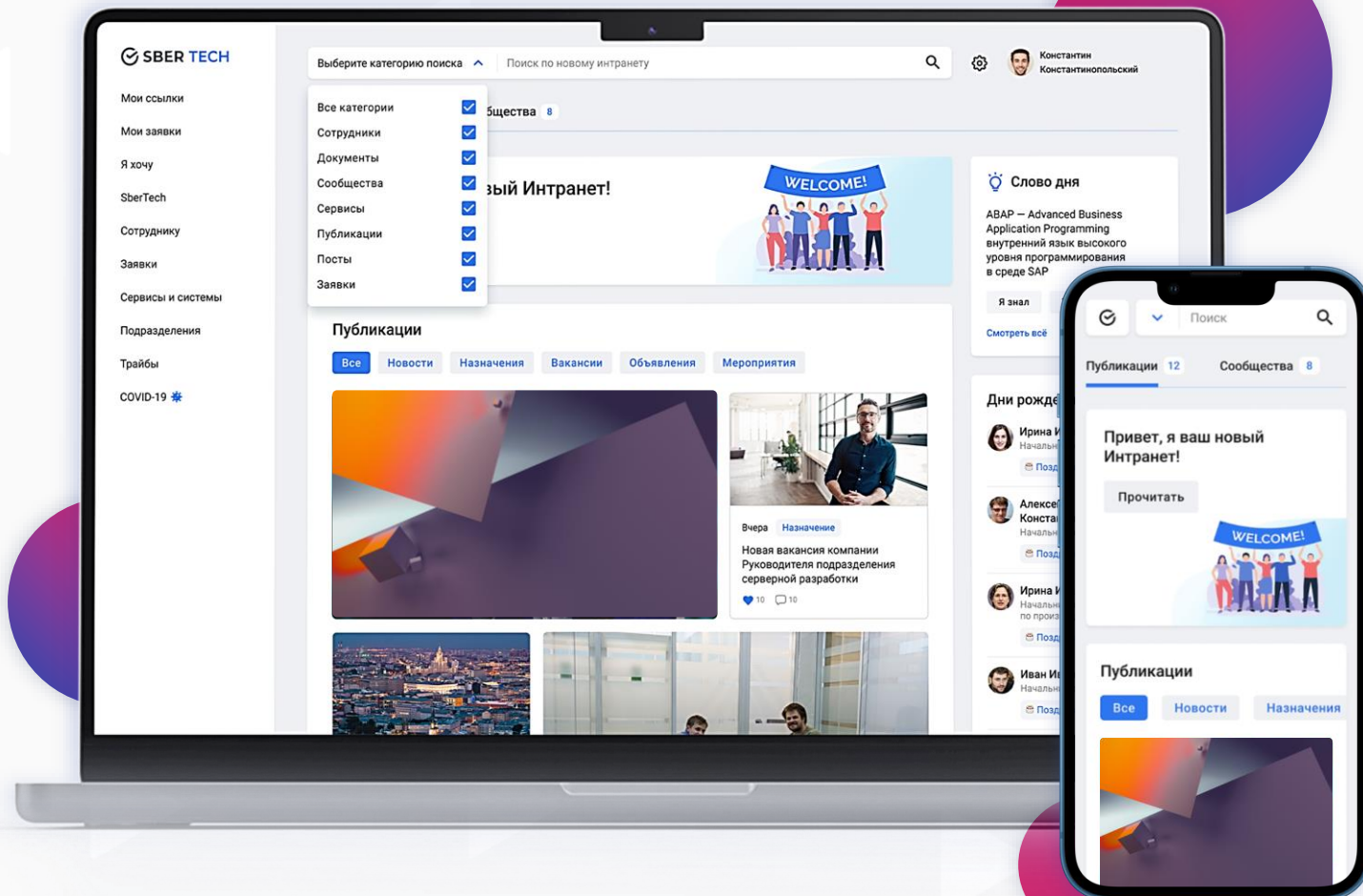
Доступ к интранету

Все сотрудники компании имеют доступ к интранету



Мобильная версия

У интранета есть адаптивная версия

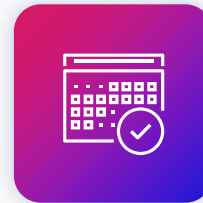


Функциональность интранета



Интеграции с внутренними системами

В личном кабинете и пунктах меню видны заявки и счётчики данных из других систем



Календарь команды

Рабочий график и разные фильтры



Онбординг

Приветственная поп-ап система с инструкциями



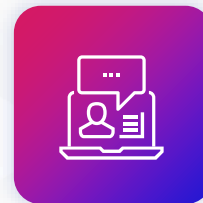
Сообщества

Каждый сотрудник может создать или вступить в сообщество по профессиональным или лайфстайл интересам



Таргетированные новости

Персонализированная и актуальная информация в ленте (в зависимости от географии, офиса, подразделения, трийба)



Мини-сайты трийбов

Любое подразделение может рассказать о своей работе и успехах, поделиться опытом

Функциональность интранета (продолжение)



Мои ссылки

Область меню с возможностью сохранения собственных ссылок, настройки категорий и названий



Дни рождения

Виджет напомнит о днях рождения коллег, найдутся даты по фильтрам, поздравительные открытки в личку



Заявки

Раздел меню, интегрированный с каталогом системы Заявочный комплекс, где выведены все заявки на сервисы компании для сотрудников. Поисковая индексация



Приветствия новичков

Виджет на главной покажет новичков с возможностью отправить приветственную открытку, найти людей по фильтрам



Поиск

Гибкий поиск по 5 категориям, динамическая выдача, подсветка совпадений, счётчики на табах категорий результатов

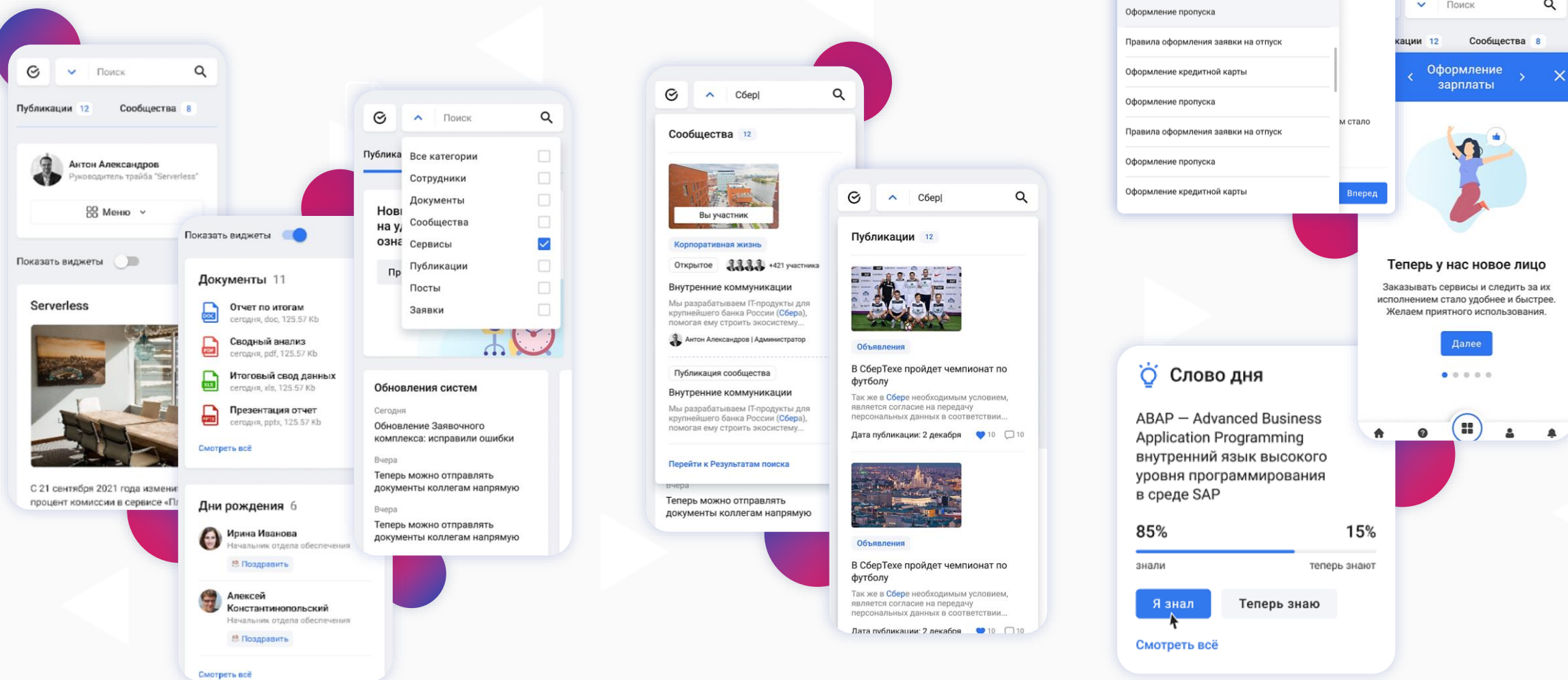


Слово дня

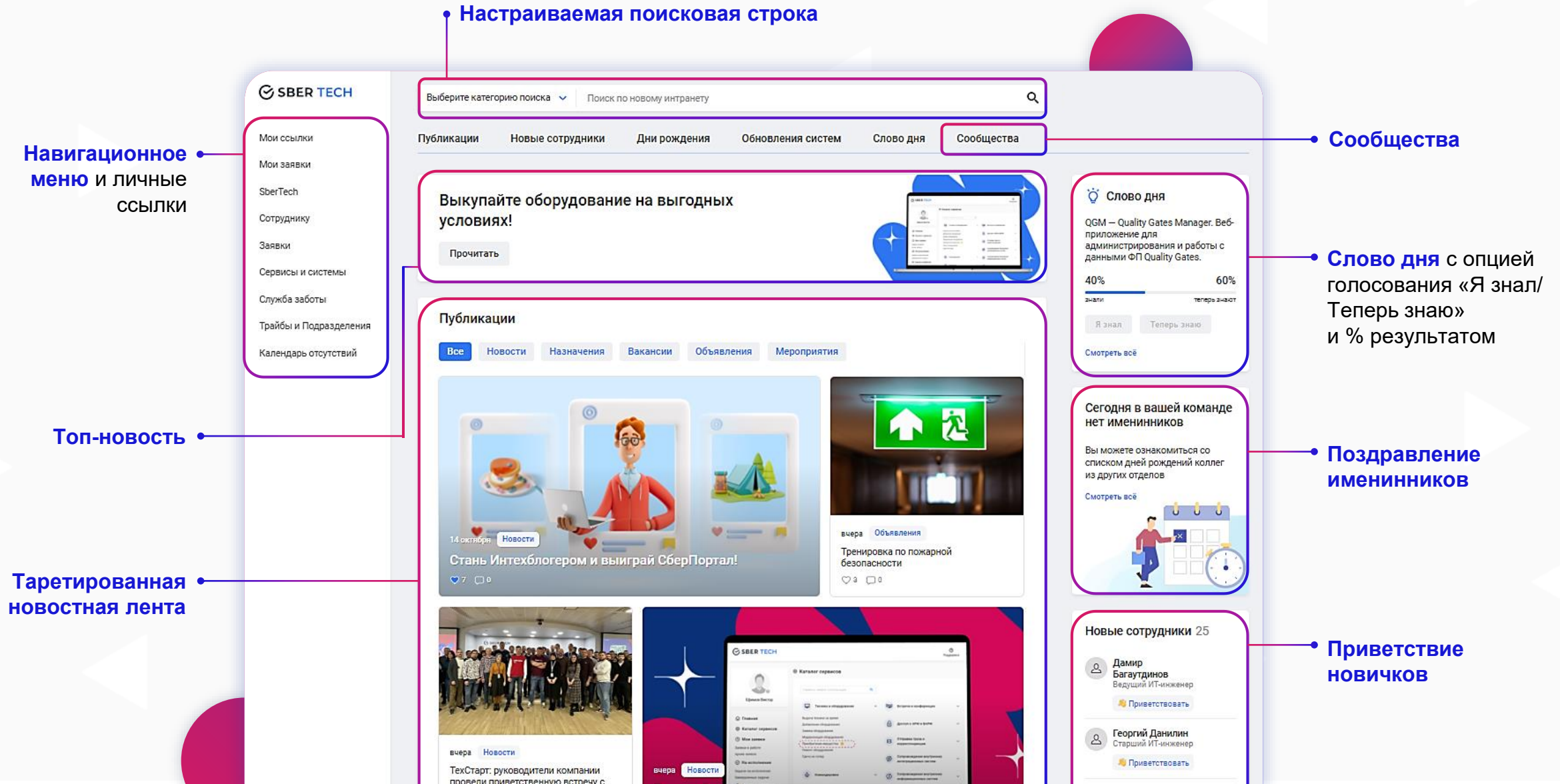
Блок «Слово дня» на главной странице для повышения грамотности в области терминов, систем, аббревиатур. Голосование «Я знал» / «Теперь знаю» с % проголосовавших

Мобильная версия

Содержит весь десктопный функционал: мобильное меню с быстрым доступом в нужные разделы, поиск по категориям, новостная лента и коммуникационные сервисы (сообщества и трайбы)



Главная страница интранета



Сообщества

Визуально и функционально сообщество похоже на сообщества в социальных сетях, поэтому к ним легко адаптироваться

The screenshot displays the SberTech community interface. On the left is a navigation menu with items: 'Мои ссылки', 'Мои заявки', 'SberTech', 'Сотруднику', 'Заявки', 'Сервисы и системы', 'Служба заботы', 'Трайбы и Подразделения', and 'Календарь отсутствий'. The main content area is titled 'Сообщества' and includes a filter bar with 'Все', 'Мои сообщества 5', 'Мои приглашения 0', and 'Мои заявки 0'. A '+ Создать сообщество' button is located at the top right. Below are six community cards, each with a cover image, a title, a description, a status (e.g., 'Открытое'), a member count, and an administrator's name. The cards are: 1. 'Кино' (Russian cinema), 2. 'Путешествия' (Russia travel), 3. 'Дети' (Children), 4. 'Данные и аналитика, BI' (Business Intelligence), 5. 'Любители книг' (Book lovers), and 6. 'Лайфхаки' (Life hacks). The bottom row of cards is highlighted with a red border.

Счётчики с количеством своих сообществ, приглашений, заявок на вступление

Каждый сотрудник может **создать** или **вступить в сообщество** по профессиональным или лайфстайл интересам



Трайбы и Подразделения

На собственных мини-сайтах Подразделения и Трайбы могут рассказать о своей деятельности, событиях, продуктах, результатах, поделиться опытом

Выберите категорию поиска Поиск по новому интранету

Публикации 12 Сообщества 8

Антон Александров Руководитель трайба "Serverless" Настройки страницы

Serverless

С 21 сентября 2021 года изменится процент комиссии в сервисе «Плати QR» для некоторых видов деятельности. Теперь максимальная ставка за сервис снижена с 1,5 до 1,2%. Также установлены ограничения максимально возможной комиссии за одну транзакцию – она составит не более 3000 рублей...

Заголовок

С 21 сентября 2021 года изменится процент комиссии в сервисе «Плати QR» для некоторых видов деятельности. Теперь максимальная ставка за сервис снижена с 1,5 до 1,2%. Также установлены ограничения максимально возможной комиссии за одну транзакцию – она составит не более 3000 рублей. Размер комиссии всё так же не будет зависеть от оборота и будет определяться только в зависимости от деятельности. Также установлены ограничения максимально возможной комиссии за одну транзакцию – она составит не более 3000 рублей.

Заголовок

С 21 сентября 2021 года изменится процент комиссии в сервисе «Плати QR» для некоторых видов деятельности. Теперь максимальная ставка за сервис снижена с 1,5 до 1,2%. Также установлены ограничения максимально возможной комиссии за одну транзакцию – она составит не более 3000 рублей.

Заголовок

С 21 сентября 2021 года изменится процент комиссии в сервисе «Плати QR» для некоторых видов деятельности. Теперь максимальная ставка за сервис снижена с 1,5 до 1,2%. Также установлены ограничения максимально возможной комиссии за одну транзакцию – она составит не более 3000 рублей.

Меню

- Serverless
- Продукты
- Подразделения
- Сотрудники
- Документы

Дни рождения 6

- Ирина Иванова Начальник отдела обеспечения Поздравить
- Алексей Константинопольский Начальник отдела обеспечения Поздравить
- Ирина Иванова Начальник отдела обеспечения по производству. Длинное наз... Поздравить
- Иван Иванов Начальник отдела обеспечения Поздравить

Документы 11

- Отчет по итогам сегодня, doc, 125.57 Kb
- Сводный анализ сегодня, pdf, 125.57 Kb
- Итоговый свод данных сегодня, xls, 125.57 Kb

Смотреть все

январь 2022

п	в	с	ч	п	с	в
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

Список событий

17:00-17:30
Новое назначение руководителя подразделения

Антон Александров Руководитель трайба "Serverless" Настройки страницы

Serverless

С 21 сентября 2021 года изменится процент комиссии в сервисе «Плати QR» для некоторых видов деятельности. Теперь максимальная ставка за сервис снижена с 1,5 до 1,2%. Также установлены ограничения максимально возможной комиссии за одну транзакцию – она составит не более 3000 рублей.

Инструменты

- Заголовок
- Текст
- Фото
- Видео
- Структура
- Календарь
- 1 колонка
- 2 колонки
- 3 колонки
- 1/2 колонки

Видео

Настройте данные видео через панель инструментов. Нажмите на поле, чтобы ее вызвать.

Мини-воркплейсы со встроенным конструктором для наполнения материалами и набором виджетов

Вложенные страницы можно сортировать по порядку приоритетности, добавлять/исключать из меню – для отображения всем пользователям Интранета

Настройки вложенных страниц/меню

Настройка вложенных страниц Настройка меню

Операционный департамент

Добавить вложенную страницу

Название вложенной страницы	Сортировка	
Наша оргструктура	1000	Добавить вложенную страницу ...
Административное управление	900	Добавить вложенную страницу ...
Отдел сопровождения внутрисайтовой деятельности и организации звуков	800	Добавить вложенную страницу ...
Управление автоматизации и сопровождения внутренних процессов	700	Добавить вложенную страницу ...
Управление сопровождения производственного процесса	600	Добавить вложенную страницу ...
Финансово-экономическое управление	500	Добавить вложенную страницу ...

Календарь команды

Можно сразу увидеть, кто из коллег в офисе, на удалёнке или в отпуске

Календарь отсутствий сотрудников существенно облегчает:

- ✓ Планирование загрузки сотрудников
- ✓ Распределение работ с учетом рабочего графика
- ✓ Получение информации о режимах работы сотрудников и их заместителей на периоды отсутствия

Удобно и функционально:

- ✓ Фильтр по режимам работы
- ✓ Фильтр по Департаментам, Трайбам и Руководителям
- ✓ Понятный дизайн и удобный интерфейс

The screenshot displays the SberTech calendar interface. At the top, there is a search bar with the text "Выберите категорию поиска" and "Поиск по новому интранету". Below the search bar, the title "Календарь отсутствий" is visible. The interface includes a navigation menu on the left with items like "Мои ссылки", "Мои заявки", "SberTech", "Сотруднику", "Заявки", "Сервисы и системы", "Трайбы", "Служба забот", and "COVID-19". The main content area shows a calendar grid for the week of August 1-5, 2022. The grid is filtered by "В офисе" (Office) and "Дистанционно" (Remote). The legend indicates that blue bars represent "В офисе", orange bars represent "Отпуск" (Vacation), green bars represent "Командировка" (Business trip), red bars represent "Больничный" (Sick leave), and grey bars represent "Декрет" (Maternity leave). The calendar shows the following availability for each employee:

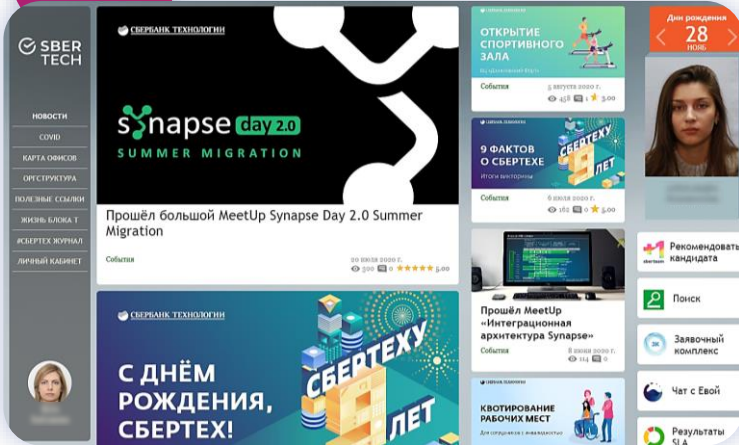
ФИО, должность, департамент	пн. 01.08.2022	вт. 02.08.2022	ср. 03.08.2022	чт. 04.08.2022	пт. 05.08.2022
ОВ Олейников Виктор Михайлович Старший руководитель ИТ-направления Внутренняя автоматизация	09:00-18:00		09:00-18:00	09:00-18:00	
ОД Орловский Станислав Дмитриевич Старший руководитель ИТ-направления Внутренняя автоматизация	10:00-19:00	10:00-19:00	10:00-19:00	10:00-19:00	10:00-19:00
ПМ Петриашвили Кирилл Малказович Главный ИТ-инженер Внутренняя автоматизация		Отпуск		09:00-18:00	09:00-18:00
ПА Плаксин Александр Евгеньевич Главный ИТ-инженер Внутренняя автоматизация	09:00-18:00				
ПМ Пушкова Марина Викторовна Главный ИТ-инженер Внутренняя автоматизация	09:00-18:00	09:00-18:00	09:00-18:00	09:00-18:00	09:00-18:00
РВ Решетников Владимир Владиславович Ведущий ИТ-инженер Внутренняя автоматизация	10:00-19:00		10:00-19:00	10:00-19:00	10:00-19:00
РА Родин Антон Алексеевич Ведущий ИТ-инженер Внутренняя автоматизация	Отпуск				

Процесс



Инициатива о запуске Интранета

Старый портал был реализован на SharePoint и уже не поддерживался, новостной контент устарел и не обновлялся. Стоял вопрос о выборе нового технологического решения и необходимости полной реновации портала, запуска нового Интранета.



Старая версия Интранета



Управление, руководствуясь данными собственных исследований и обратной связи сотрудников компании, **пригласило внешнего консультанта — агентство Ривелти** — для всестороннего анализа проблемы и сбора потребностей, объективной оценки текущего состояния интранета и других диджитал-инструментов СберТех. Ривелти помогли сравнить опыт с опытом использования интранета в 120 компаниях России, в т.ч. среди 15 ИТ-компаний и для принятия окончательного решения о развитии интранета в СберТех.

В итоге были собраны рекомендации по развитию интранета, конкретизированы потребности пользователей, подготовлена концепция, бизнес-требования и дорожная карта проекта.

Собранный материал был согласован Генеральным Директором и дан старт проекту

Процесс

В работе над проектом мы применили современные методы всестороннего анализа проблем пользователей, сбора потребностей и объективной оценки текущего состояния действующего интранета



Количественные и качественные исследования

40+ интервью с сотрудниками

250+ участников опроса

15+ функциональных требований заказчиков



Аналитика данных

- ✓ HR-данные
- ✓ Статистика посещаемости старого интранета SbtLife
- ✓ Популярные разделы Confluence
- ✓ Запросы в Чат-боту Еве



Сегментация

- ✓ Портреты клиентов *
- ✓ Боли **
- ✓ Потребности **
- ✓ Решения / Гипотезы ***



Бенчмаркинг

270+ интранетов международных компаний, в т.ч. IT и финансы



Лучшие практики

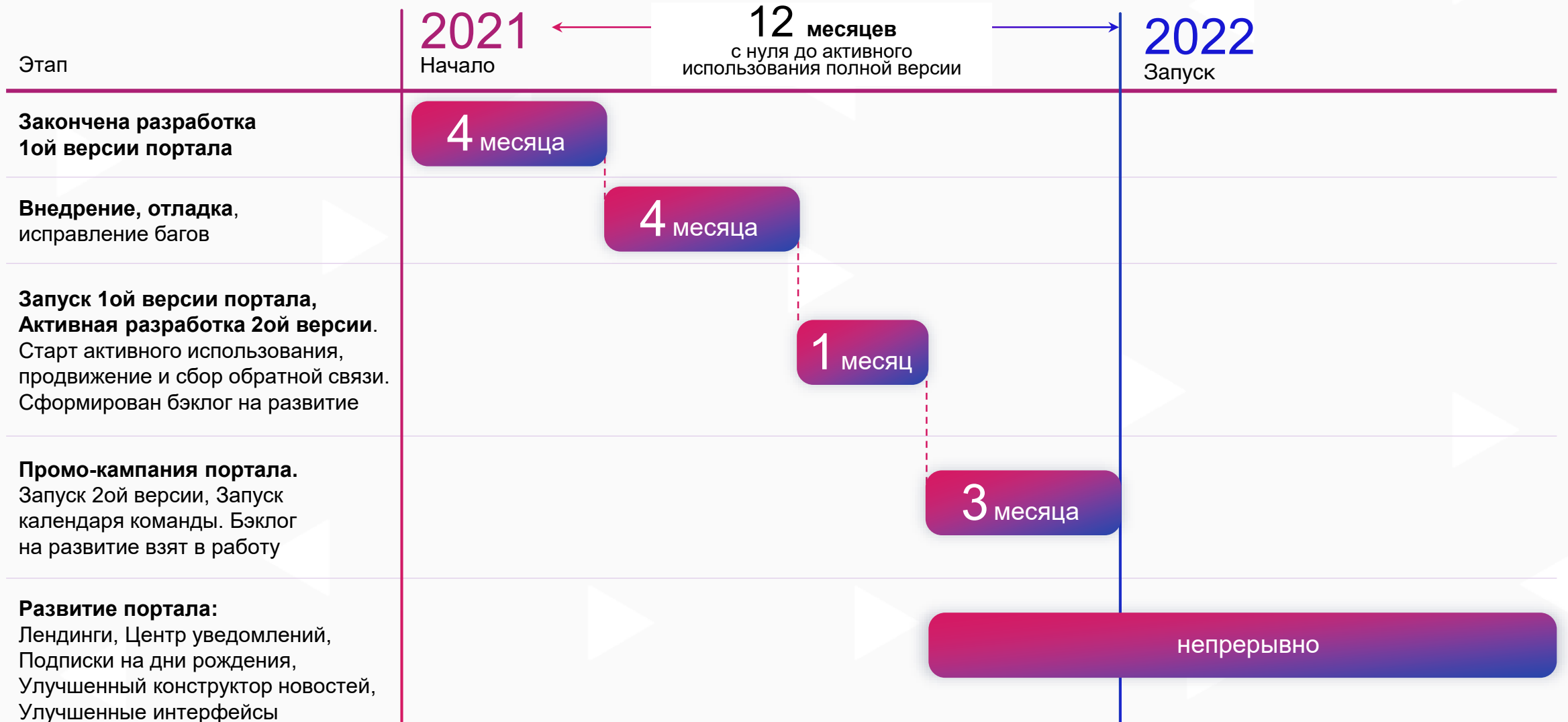
Опыт использования интранета в 120 компаниях РФ, в т.ч. среди 15 IT-компаний



Проверка решений

- ✓ A/B тесты
- ✓ Интервью
- ✓ Коридорки
- ✓ CJM

Длительность и этапы проекта



Результаты



Должность: Ведущий эксперт по технологиям
Трайб: Инструменты производственного
процесса «Platform V Works»



Должность: Ведущий эксперт по технологиям
Трайб: Инструменты производственного
процесса «Platform V Works»



Должность: Ведущий эксперт по технологиям
Трайб: Инструменты производственного
процесса «Platform V Works»



Бизнес-эффект

на
30%

Сэкономили время поиска сотрудниками нужной информации
за счет доступности и удобного поиска информации в единой базе данных и системы подсказок

(По данным качественных опросов, с Интранетом время поиска нужных документов, информации, сервисов и систем составляет от 1 до 5 минут, вместо 10-15, как было до запуска)

на
15%

Увеличили полезность доставляемой информации
за счет таргетированной ленты новостей

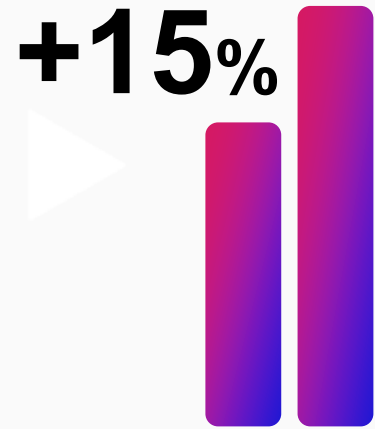
(Респондентов из фокус-групп просили оценить по шкале от 1 до 5, насколько полезна информация, получаемая ими из новостей. Оценки до и после запуска Интранета сравнивались)

до
30%

Снизили операционную нагрузку на поддерживающие подразделения
(HR, бухгалтерия, административное управление)

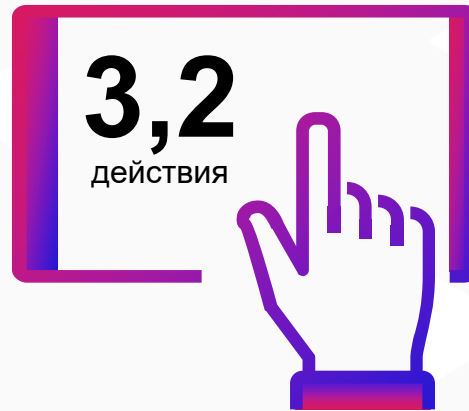
(После запуска Интранета мы опросили представителей указанных подразделений и попросили оценить, насколько сократились обращения сотрудников за помощью в навигации по справкам, сервисам, процессам компании. Приведенная цифра – это обобщённая оценка опрошенных коллег)

Статистика



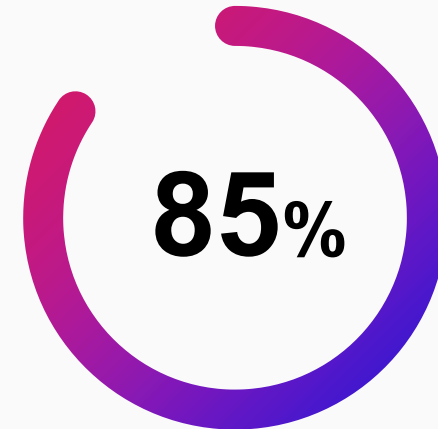
MAU

От 1382 в мае
до 1588 в ноябре



**Действий
за одно посещение**

Неснижаемый показатель
пользовательской активности



CSI

Доля пользователей,
оценивших удовлетворённость
на 4 и 5 по 5-бальной шкале
Измерялся впервые через 3 месяца
после запуска (количественный опрос
по всей компании)

Удобство интранета



Персонализированный контент

Снижение информационного перегруза в новостной ленте, настраиваемые личные ссылки



Поиск всего и всех

Поисковик, интегрированный во все внутренние системы и документы



Актуальная информация

Личный кабинет, счётчики событий и задач, динамическая лента, топ-новости в закрепах



Адаптация новичка

Pop-up приветствия с инструкциями, в том числе - помощь руководителям



Мобильная версия интранета

Весь функционал с мобильного устройства



Быстрый доступ ко всем сервисам

За счёт интеграции с внутренними системами и личным кабинетом со счётчиками дел



Информация по интересам

Создать сообщество может любой сотрудник и тут же найти единомышленников



«Медийность» трайбов и подразделений

Команды рассказывают о своих достижениях на собственных мини-сайтах



Внимание к каждому

Открытки и приветствия новичков от любого сотрудника с доставкой на почту и в личный кабинет



Поднимаем настроение

Украшаем портал к каждому празднику, ежедневное голосование «Слово дня» на проверку знаний

Обратная связь от пользователей и топ-менеджмента

Информация отлично структурирована, легко найти нужное 😊

Настроил все под свои интересы и кайфую – нет ничего лишнего, только полезный контент!

Очень интересно)
Информативно, удобно и, главное, все понятно!

Задачи через портал решаются отлично!
И все в одном месте — никуда ходить не надо!

Все отлично!
Даже не знаю, что еще тут добавить)

Портал объединяет!
Я нашел уже столько единомышленников в сообществах! Спасибо)



Награды за проект



Russian Intranet Awards 2023

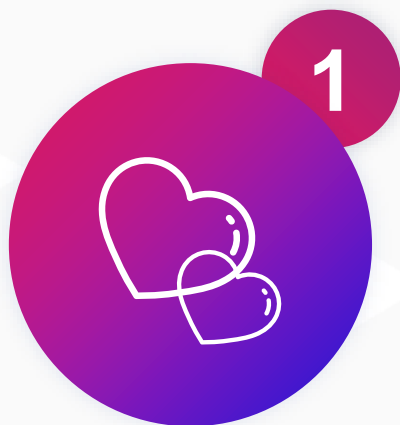
Золото в номинации
«Реновация интранета»



Выученные уроки



Инсайды для СберТеха



**Персонализированные
настройки**
=
one love
пользователей



**Программа развития
и план продвижения
Интранета**
=
must have



Закрытый контур
=
срок отладки
увеличивается в 2 раза
от начального плана