

Гибкое управление обучением

ОПЫТ ОТП БАНКА



Либин Николай, начальник Управления профессиональной подготовки персонала

дата: 03.04.2024



ОТП Банк входит в группу компаний ОТР

ОТР BANK — №1 В ВЕНГРИИ И РЯДЕ ДРУГИХ СТРАН

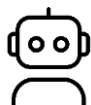
Специализация в России



розничное кредитование
(один из лидеров рынка)

daily banking

обслуживание
корпоративных
клиентов



Конкурирует с ведущими
банками России
в технологическом плане



Мобильное приложение
— в лидерах по рейтингу
в Google Play и App Store

Специфика бизнеса — смесь ритейла и банкинга — диктует требования к ИТ

→ большой фокус на
стабильность и безопасность

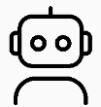
→ требование быть гибкими,
динамичными, финансово
эффективными.

ОТП Банк входит в группу компаний ОТР

ОТР BANK — №1 В ВЕНГРИИ И РЯДЕ ДРУГИХ СТРАН

Специализация в России

● розничное кредитование (один из лидеров рынка)
 daily banking
обслуживание корпоративных клиентов



Конкурирует с ведущими банками России в технологическом плане



Мобильное приложение — в лидерах по рейтингу в Google Play и App Store

Специфика бизнеса — смесь ритейла и банкинга — диктует требования к ИТ

→ большой фокус на стабильность и безопасность

→ требование быть гибкими, динамичными, финансово эффективными.

Николай Либин

Начальник управления профессиональной подготовки персонала



Основные задачи

- Развитие профессионального обучения физических каналов продаж
- Управление методами и каналами обучения сотрудников

Особенности и потребности обучения в ОТП

1

В 2022 году необходимость онлайн **вебинарного** обучения стала максимально острой

По сравнению в 2020 годом, в 2022 — кратно больше запросов на обучение тренером

- Цифровизация отрасли привносит новые функции и аспекты ПО, быстро создаются и меняются продукты
- Сотрудникам нужна практика, обратная связь от тренера на обучении, возможность задать вопрос
- Остро необходимо отслеживать качество обучения, вовлечённость участников



Особенности и потребности обучения в ОТП

1

В 2022 году необходимость онлайн **вебинарного** обучения стала максимально острой

2

Специфичность команд обучения

По сравнению в 2020 годом, в 2022 — кратно больше запросов на обучение тренером

- Цифровизация отрасли привносит новые функции и аспекты ПО, быстро создаются и меняются продукты
- Сотрудникам нужна практика, обратная связь от тренера на обучении, возможность задать вопрос
- Остро необходимо отслеживать качество обучения, вовлечённость участников

Каждая команда сфокусирована на специфике своего направления:

- Управление профессиональной подготовки: обучение сотрудников Отделений и Торговых точек
- Команда обучения collection
- Команда обучения call center
- Управление обучения и развития, L&D: обучение и развитие сотрудников ГО



Особенности и потребности обучения в ОТП

1

В 2022 году необходимость онлайн **вебинарного** обучения стала максимально острой

По сравнению в 2020 годом, в 2022 — кратно больше запросов на обучение тренером

- Цифровизация отрасли привносит новые функции и аспекты ПО, быстро создаются и меняются продукты
- Сотрудникам нужна практика, обратная связь от тренера на обучении, возможность задать вопрос
- Остро необходимо отслеживать качество обучения, вовлечённость участников

2

Специфичность команд обучения

Каждая команда сфокусирована на специфике своего направления:

- Управление профессиональной подготовки: обучение сотрудников Отделений и Торговых точек
- Команда обучения collection
- Команда обучения call center
- Управление обучения и развития, L&D: обучение и развитие сотрудников ГО

3

Свои потребности у каждой команды

Объединиться в один кабинет просто невозможно

- Кому-то нужны тренинговые функции, кому-то — нет
- Очень разные требования по месту для хранения: кому-то нужно хранить записи, кому-то текст
- Разные группы: от 2–5 сотрудников на вебинаре до 500
- Разные требования к контролю активности на вебинаре

На старте, все команды пользовались разными решениями для вебинаров: Zoom, Webtutor, webinar.ru и т.д.



Почему выбрали MTS Link

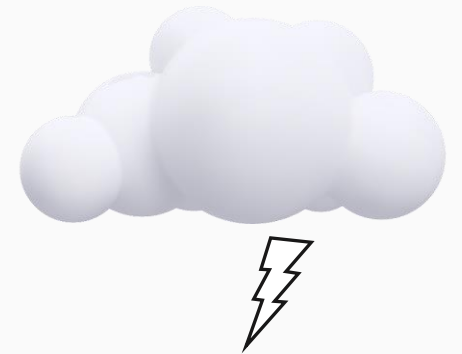
1

Возможность создать нужное число пространств с нужными опциями в рамках **одной закупки**



Разделённые ресурсы, аллокация расходов и единое управление

- Запрашивается и оценивается нужный набор пространств с определёнными ресурсами и модулями
- Закупка проходит в рамках одного договора
- В каждом пространстве назначается свой администратор, управляющий пространством
- Есть возможность добавить сотрудников по списку



Почему выбрали MTS Link

1

Возможность создать нужное число пространств с нужными опциями в рамках **одной закупки**



Разделённые ресурсы, аллокация расходов и единое управление

- Запрашивается и оценивается нужный набор пространств с определёнными ресурсами и модулями
- Закупка проходит в рамках одного договора
- В каждом пространстве назначается свой администратор, управляющий пространством
- Есть возможность добавить сотрудников по списку

2

Подходящий набор модулей

Для каждой команды нашлась подходящая комбинация модулей

**3**

Российский продукт

Закупка и использование российского ПО значительно надёжнее в текущей ситуации



- Нет рисков по выходу партнёра с рынка
- Возможность заключать долгосрочные договоры с фиксированными условиями.
- Быстрая, оперативная поддержка вплоть до доработки системы под запрос.

Интенсивность использования

О востребованности решения говорит наша статистика за 2023 год

4 415

мероприятий

12

мероприятий в день

26 551

наших сотрудников посетили вебинары, что в несколько раз больше штата Банка

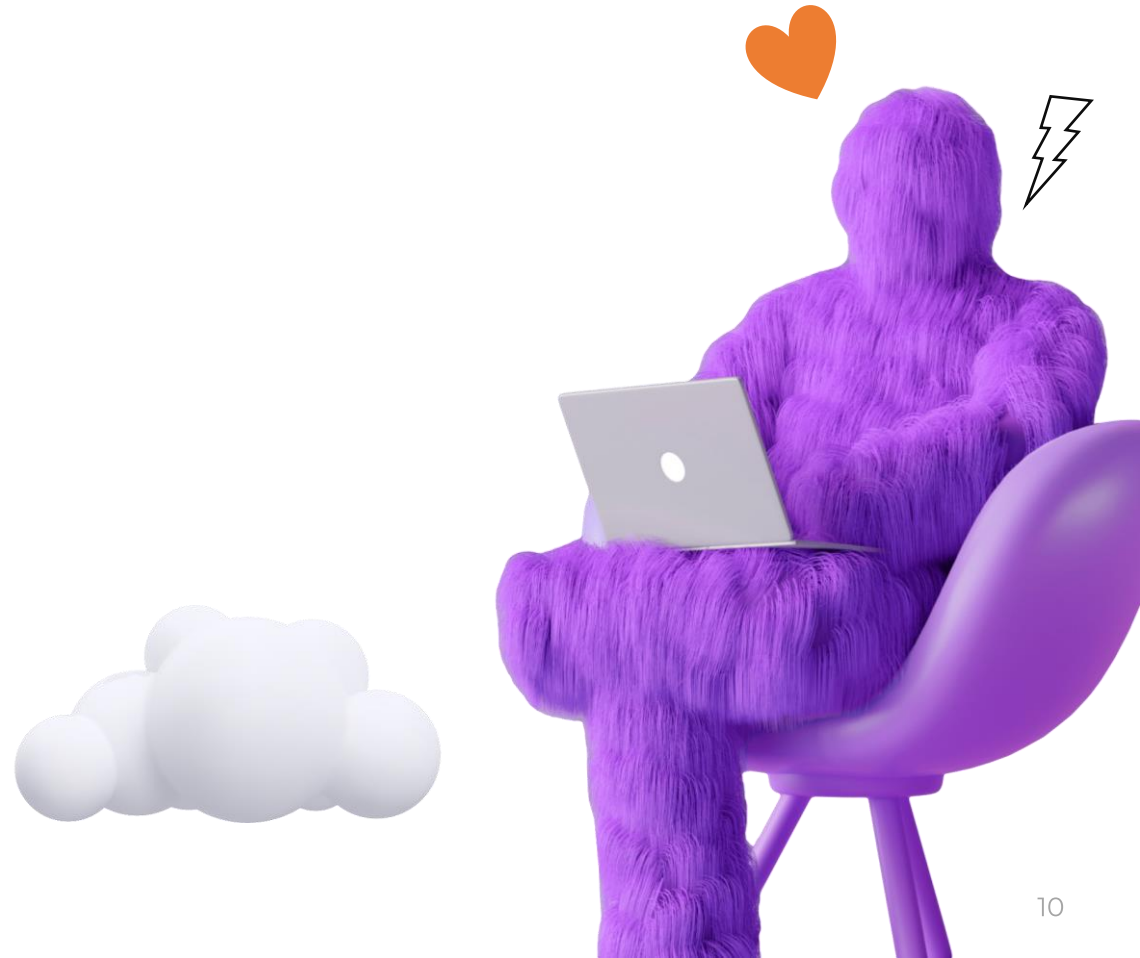


Как строится обучение в Управлении профессиональной подготовки

Webtutor ↓

- электронные курсы
- видеокурсы
- тестирования
- тренировка работе в ПО

- цифры и факты
- нормативные требования
- повтор материала
- контроль знаний
- коммуникация по обучению



Как строится обучение в Управлении профессиональной подготовки

Webtutor

- электронные курсы
- видеокурсы
- тестирования
- тренировка работе в ПО

MTS Link

- Вебинары
- Видеотренинги
- Автовебинары

- цифры и факты
- нормативные требования
- повтор материала
- контроль знаний
- коммуникация по обучению

- практики и дискуссии
- работа с усвоением сложного материала
- вопросы и ответы в группе
- работа с убеждениями



Как строится обучение в Управлении профессиональной подготовки

Webtutor

- электронные курсы
- видеокурсы
- тестирования
- тренировка работе в ПО

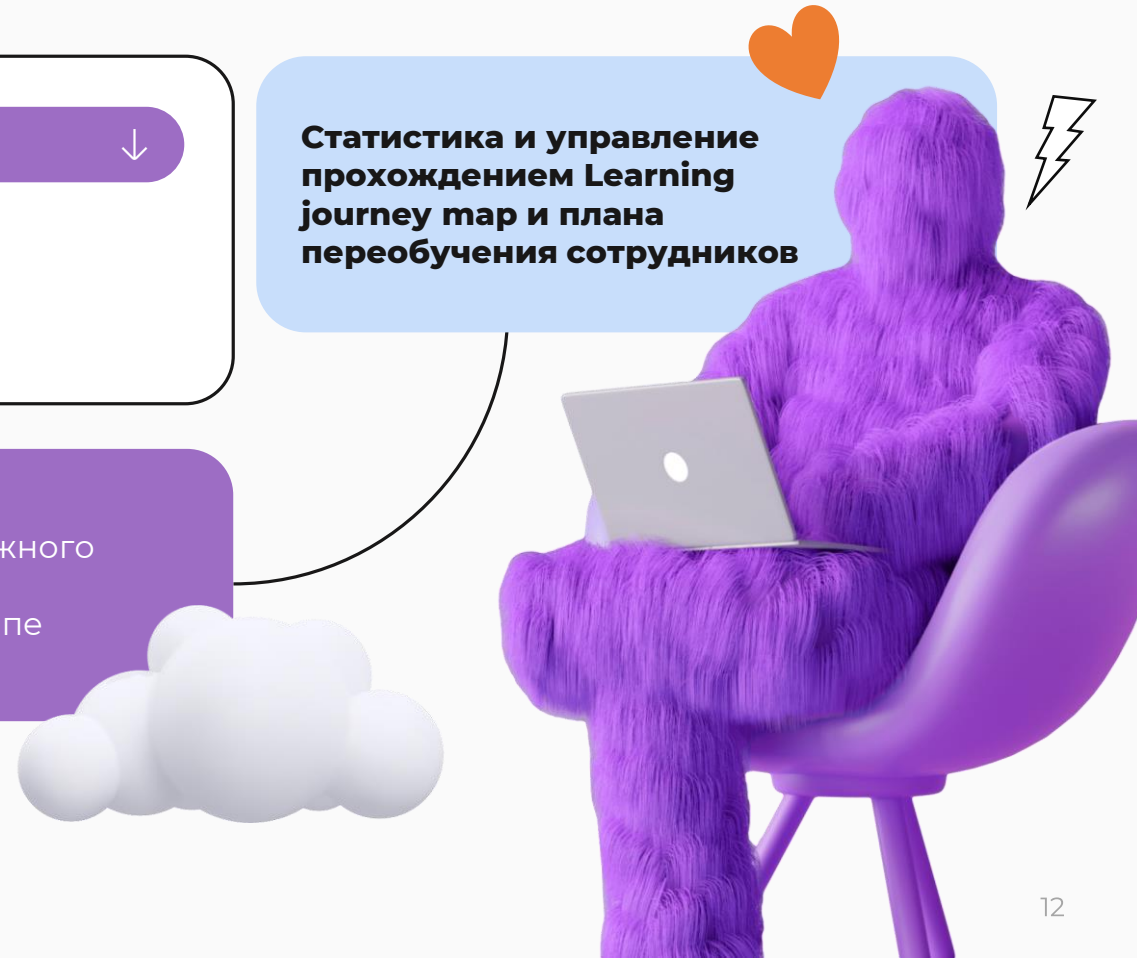
MTS Link

- Вебинары
- Видеотренинги
- Автовебинары

Статистика и управление прохождением Learning journey map и плана переобучения сотрудников

- цифры и факты
- нормативные требования
- повтор материала
- контроль знаний
- коммуникация по обучению

- практики и дискуссии
- работа с усвоением сложного материала
- вопросы и ответы в группе
- работа с убеждениями





Наши модули MTS Link

1

Маркетинг

Автоматические welcome-вебинары, с постобработкой вопросов и ответов на задания.

Запуск каждые 60 минут



Наши модули MTS Link

1

Маркетинг

Автоматические welcome-вебинары, с постобработкой вопросов и ответов на задания.
Запуск каждые 60 минут

2

Вовлечение

- Контроль вовлечённости участников
- Обеспечение качественного обучения
- Оперативный контроль группы и контроль после мероприятия

Время вопросов!

ОПЫТ ОТП БАНКА



Либин Николай, начальник Управления профессионального обучения персонала

