УДК 331.108

Дорошев Д.В.

Учреждение образования «Гомельский государственный университет им.Ф.Скорины», Республика Беларусь, Гомель

Dmitry Doroshev

Gomel State University of Francisk Skorina, Republic of Belarus, Gomel

АВТОМАТИЗАЦИЯ УПРАВЛЕНИЯ ТРУДОВЫМИ РЕСУРСАМИ В БАНКОВСКОМ СЕКТОРЕ
AUTOMATION OF HUMAN RESOURCE MANAGEMENT IN THE BANKING SECTOR

Аннотация*: В статье рассматриваются тенденции автоматизации управления человеческими ресурсами в условиях высокой конкуренции на рынке труда. На примере ОАО «Технобанк» проведен анализ существующей системы управления персоналом и выявлены ключевые проблемы. В качестве решения предложена разработка чат-бота на базе Telegram и платформы Jivo для автоматизации первичного скрининга кандидатов, назначения собеседований и адаптации сотрудников.*

Annotation*: This article examines trends in the automation of human resource management within the context of a highly competitive labor market. Using OJSC «Technobank» as a case study, the existing personnel management system is analyzed, and key challenges are identified. As a solution, the development and integration of a chatbot-based on Telegram and the Jivo platform-is proposed to automate the initial screening of candidates, the scheduling of interviews, and the onboarding of employees.*

Ключевые слова: *управление персоналом, трудовые ресурсы, банковский сектор, автоматизация HR, чат-бот, искусственный*

интеллект, рекрутинг.

Keywords: *personnel management, human resources, banking sector, HR automation, chatbot, artificial intelligence, recruiting.*

В современных экономических условиях персонал является ключевым источником конкурентного преимущества организации, особенно в высокорисковом и динамичном банковском секторе. Эволюция подходов от управления трудовыми ресурсами к стратегическому управлению человеческими ресурсами привела к необходимости цифровизации HR-процессов. Как отмечают исследователи, компании с формализованной и технологически оснащенной HR-стратегией генерируют значительно больше прибыли по сравнению с конкурентами [1].

Современная концепция управления человеческими ресурсами рассматривает сотрудников не как пассивный фактор производства, а как стратегический актив. В условиях макроэкономической нестабильности и дефицита квалифицированных кадров традиционные методы рекрутинга демонстрируют низкую эффективность. На смену им приходят технологии искусственного интеллекта и машинного обучения.

Автоматизация HR-процессов решает ряд критических задач: прогнозирование потребности в персонале, ускорение адаптации, объективная оценка эффективности и снижение влияния «человеческого фактора» при первичном отборе. Чат-боты, как один из наиболее доступных инструментов ИИ, способны вести диалог с соискателями 24/7, проводить предварительный скрининг резюме и отвечать на типовые вопросы, высвобождая до 30% рабочего времени рекрутеров для выполнения стратегических задач [2].

Открытое акционерное общество «Технобанк» обладает развитой ИТ-инфраструктурой, включая системы «Клиент-Банк», СЭД

«Электронное ДЕЛО» и комплексную ERP-систему «Галактика ERP». Для управления персоналом внедрена система SmartHR, обеспечивающая централизованное хранение данных и автоматизацию кадрового делопроизводства.

Несмотря на наличие современных информационных систем, анализ кадровых процессов выявил ряд проблемных зон:

– дисбаланс возрастной структуры. Основу коллектива составляют сотрудники 40 - 49 лет (46,2%), при этом доля молодежи (18 - 24 года) составляет лишь 10,3%, что создает риски при цифровой трансформации;

– текучесть кадров. В организации наблюдается высокая текучесть в подразделениях «первой линии» (кассовые узлы, работа с клиентами), где коэффициент текучести в анализируемый период оставался значительным, хотя и имел тенденцию к снижению (с 0,95 до 0,64);

– административная перегрузка HR-отдела. Специалисты тратят значительное время на такие рутинные операции, как первичный обзвон, ответы на повторяющиеся вопросы соискателей, согласование времени собеседований, что замедляет процесс закрытия вакансий и способствует профессиональному выгоранию самих HR-менеджеров.

Для решения выявленных проблем предлагается внедрение интеллектуального чат-бота на базе мессенджера Telegram, интегрированного с платформой Jivo и конструктором «Цифровая витрина». Выбор Telegram обусловлен его высокой популярностью среди целевой аудитории и удобством кроссплатформенного взаимодействия.

Архитектура предлагаемого решения включает следующие этапы:

– создание бота через BotFather и получение уникального токена;

– настройка интерфейса и интеграция с виджетом Jivo на странице «Карьера в банке» официального сайта ОАО «Технобанк»;

– разработка сценариев диалога в конструкторе SaluteBot.

Чат-бот для ОАО «Технобанк» представляет собой комплексное

решение, охватывающее весь цикл взаимодействия с персоналом, начиная с первичного скрининга соискателей. На этом этапе система запрашивает у кандидатов базовую информацию – имя, контакты, город и опыт работы, а также предлагает загрузить резюме, после чего встроенные алгоритмы автоматически отсеивают нерелевантных специалистов. Для организации собеседований бот интегрируется с календарем HR-менеджера, благодаря чему самостоятельно предлагает кандидатам свободные временные слоты, бронирует время и рассылает напоминания о предстоящих онлайн или офлайн встречах.

После выхода сотрудника на работу бот продолжает функционировать в качестве виртуального наставника, помогая новичкам адаптироваться: он знакомит их с корпоративной культурой, структурой банка, а также правилами оформления отпусков и командировок. Кроме того, система обеспечивает повседневную внутреннюю поддержку действующего персонала, оперативно отвечая на частые вопросы и тем самым существенно снижая рутинную нагрузку на HR-департамент.

Внедрение чат-бота в организации носит преимущественно качественный характер улучшения HR-бренда, однако поддается и количественной оценке за счет снижения операционных издержек. Основной показатель эффективности – это снижение нагрузки на операторов-рекрутеров [3].

Например, при среднем количестве звонков или сообщений по вакансиям 10 входящих запросов в день, снижении нагрузки на персонал в среднем, как было сказано выше, на 30%, чат-бот будет самостоятельно обрабатывать 10 * 0,3 = 3 запроса в день. Таким образом, экономия в масштабах года составит 3 * 300 ≈ 900 обработанных запросов. Использование чат-бота высвобождает десятки рабочих часов HR-специалиста в год, которые могут быть перенаправлены на стратегический рекрутинг, оценку персонала и развитие корпоративной

культуры.

Затраты на внедрение минимальны. Использование конструктора «Цифровая витрина» при базовой функциональности бесплатно. Годовая подписка на сервис Jivo при выборе тарифа на 2 года составляет около 470 белорусских рублей в год, что многократно окупается за счет сокращения трудозатрат и ускорения закрытия вакансий, т.е. снижение стоимости найма одного сотрудника.

Проведенное исследование подтверждает, что традиционные методы управления трудовыми ресурсами в банковском секторе требуют модернизации. Внедрение чат-бота в систему подбора персонала ОАО «Технобанк» является экономически обоснованным и стратегически верным шагом.

Данное решение позволяет не только оптимизировать рутинные процессы и снизить нагрузку на HR-отдел, но и значительно улучшить кандидатский опыт, что в условиях конкурентного рынка труда напрямую влияет на способность банка привлекать и удерживать высококвалифицированные кадры. Дальнейшее развитие системы предполагает углубление аналитики на базе ИИ для прогнозирования текучести кадров и персонализации траекторий развития сотрудников.

Использованные источники

1. Армстронг, М. Практика управления человеческими ресурсами. – 10-е изд. – СПб.: Питер, 2019. – 848 с.

2. Кибанов, А. Я. Управление персоналом организации: стратегический аспект: учебник. – М.: ИНФРА-М, 2021. – 450 с.

3. Цифровая трансформация в HR: тренд или эффективный подход в управлении HR процессами. [Электронный ресурс] – Режим доступа: https://monitor-tech.ru/expcomm/publication/publikatsii-ekspertov_39.html – Дата доступа: 01.10.2026.