

 ПОТОК

# Поток Вовлеченность

Платформа для комплексного  
исследования вовлеченности персонала



«Поток» — IT-компания и разработчик HR-решений. Мы создаем HRTech-решения по работе с персоналом — закрываем потребности в подборе, оценке, развитии сотрудников. Оцифровываем HR-процессы и повышаем эффективность работы HR-департамента.



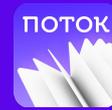
рекрутмент



опросы



адаптация



обучение



цели

# «Поток Опросы». Что внутри?

## Магазин готовых опросов

- **Исследование вовлеченности**
- Диагностика well-being
- Диагностика качества внутреннего сервиса
- Оценка 360
- Непрерывная обратная связь
- Пульс-опросы



## Конструктор своих опросов

- Широкий набор настроек для опроса: виды шкал, изображения, писем и тд
- База готовых вопросов
- График всех опросов
- Опросы на разных языках
- Ветвление логики опросов
- Динамика показателей



### Технологическая поддержка

ML-анализ открытых ответов

Аналитика по цифровому следу

Конструктор аналитики

### Экспертная поддержка

Выгрузка аналитических отчетов

Умные подсказки по работе с результатами

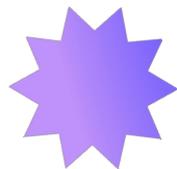
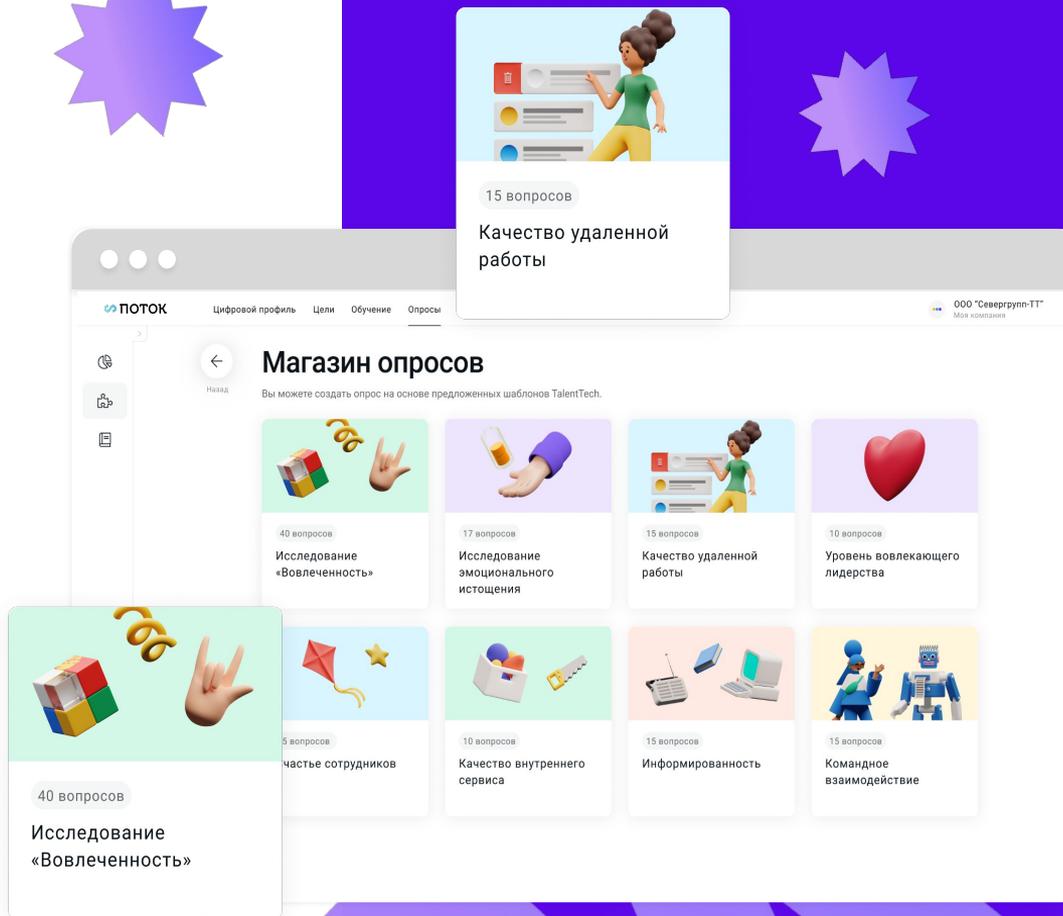
Консалтинг и бенчмарки

База HR-практик и рекомендации обучения

# Магазин опросов

Собирайте обратную связь с помощью готовых опросов:

- опрос уже создан с готовым вводным текстом и картинками, запуск займет минимум времени
- готовые формулировки вопросов от опытных HR-экспертов помогут корректно собрать результаты и учесть все аспекты
- аналитика содержит готовый набор метрик и логику их интерпретации, чтобы быстро разобраться в результатах

15 вопросов  
Качество удаленной работы

ПОТОК Цифровой профиль Цели Обучение Опросы ООО "Севергрупп-ТТ" Моя компания

## Магазин опросов

Вы можете создать опрос на основе предложенных шаблонов TalentTech.

- 40 вопросов  
Исследование «Вовлеченность»
- 17 вопросов  
Исследование эмоционального истощения
- 15 вопросов  
Качество удаленной работы
- 10 вопросов  
Уровень вовлекающего лидерства
- 5 вопросов  
Участие сотрудников
- 10 вопросов  
Качество внутреннего сервиса
- 15 вопросов  
Информированность
- 15 вопросов  
Командное взаимодействие

# Создавайте любые опросы в едином конструкторе



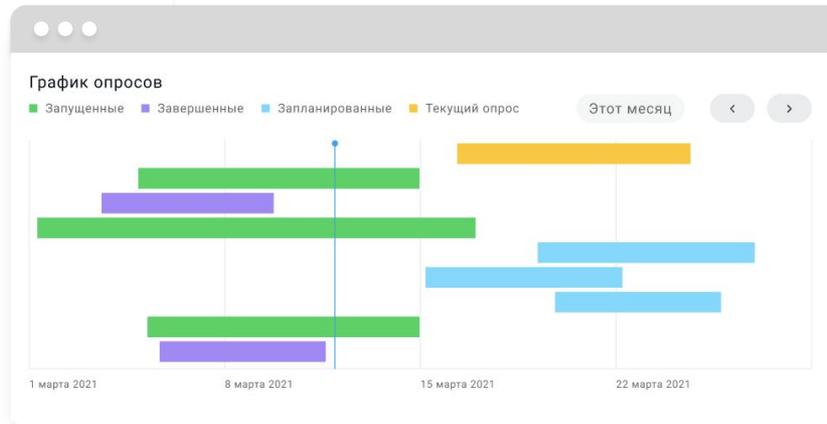
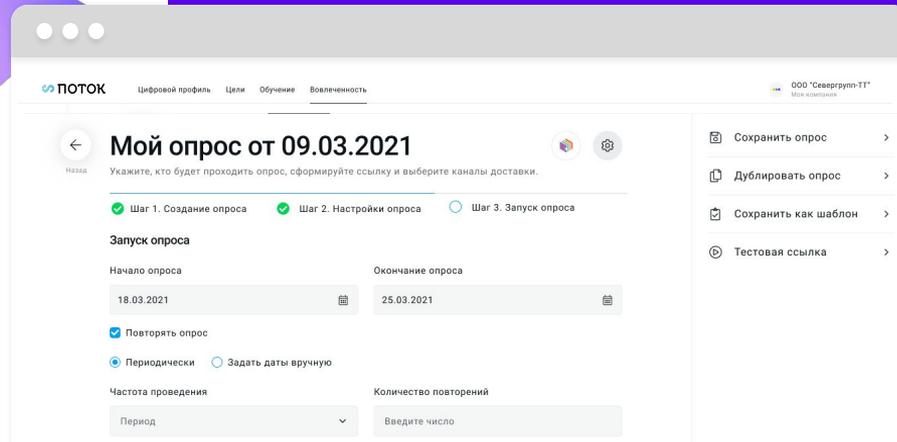
Все опросы хранятся в единой системе

Запущенные, завершенные и запланированные



График опросов

Контролируйте объем опросов в один период



## Исследование вовлеченности на платформе «Поток Опросы»

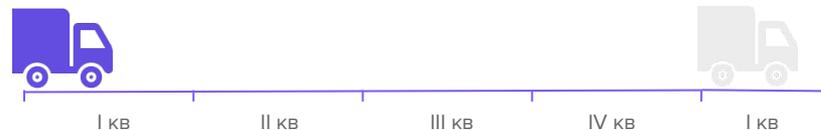
Мы поможем измерить вовлеченность команды и найти узкие места в процессах, чтобы растить эффективность вашей команды и удерживать наиболее ценные кадры



# Годовой цикл работы с обратной связью

## Исследование вовлеченности,

комплексная диагностика по ключевым индексам эффективности и факторам влияния на работу



## Замер основных индексов,

чтобы понимать, как меняется ситуация в компании после исследования вовлеченности на ежеквартальной основе



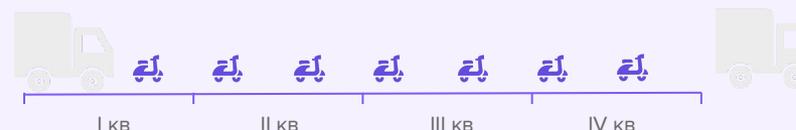
## Следим регулярно

за метриками, по которым всегда надо держать руку на пульсе, например, ворк-лайф баланс и др, они будут включены в *каждый* пульс-опрос



## Динамика по факторам, которые в работе,

чтобы понимать, работают ли корректирующие мероприятия, выбранные для улучшения фактора, или их нужно пересматривать на *ежемесячной* основе

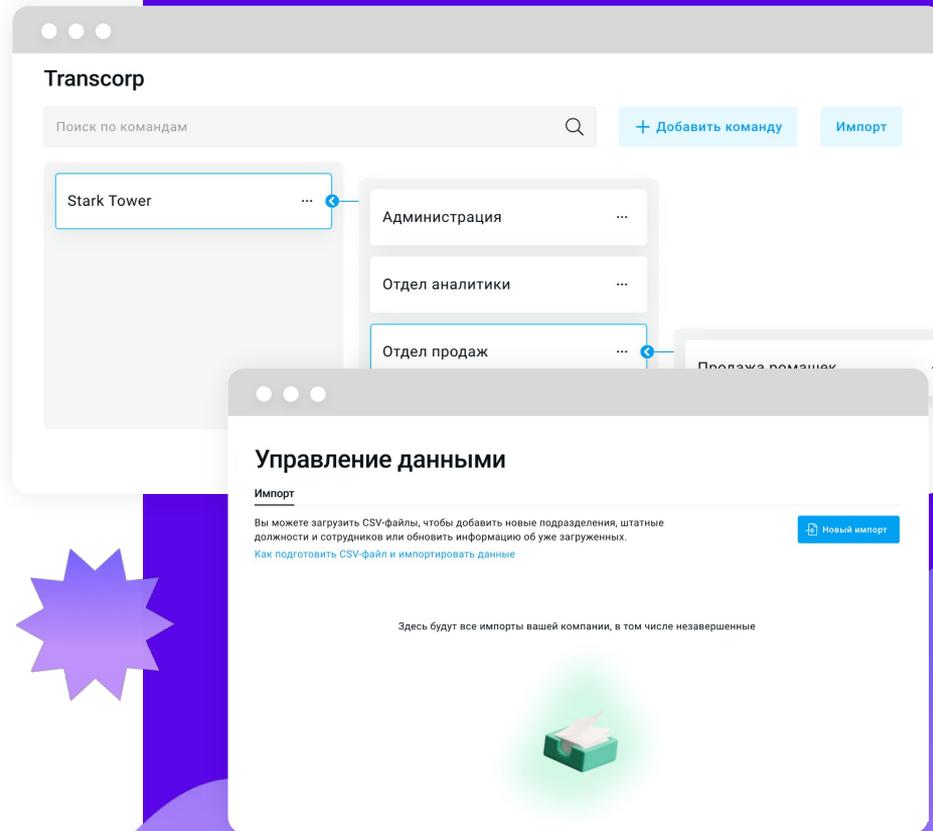


Пульс-опросы

# Загрузка оргструктуры через Excel или интеграцию

Вы можете использовать наиболее удобный для вас способ в зависимости от ресурсов внутренней разработки и частоты запусков опросов:

- ручное создание оргструктуры компании в интерфейсе администратора
- загрузка по Excel-шаблону подходит для разовых запусков (раз в год, полгода или квартал)
- передавать оргструктуру автоматически для регулярных запусков можно с помощью интеграции с внутренней системой клиента через **публичное API\***



\* Для интеграции необходим ресурс внутренней разработки на стороне клиента

# Опрос вовлеченности



# Почему важно работать с вовлеченностью?



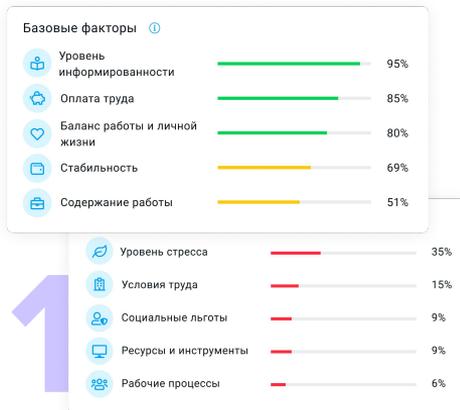
# Механика опроса



# Как проводится исследование на платформе «Поток Опросы»

## Загружаем оргструктуру и согласуем вопросы

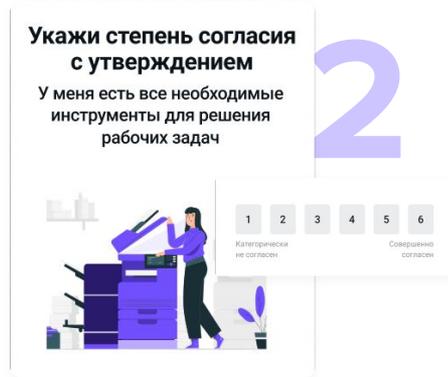
Настраиваем сервис под клиента: от списка сотрудников до индексов и формулировок вопросов



1

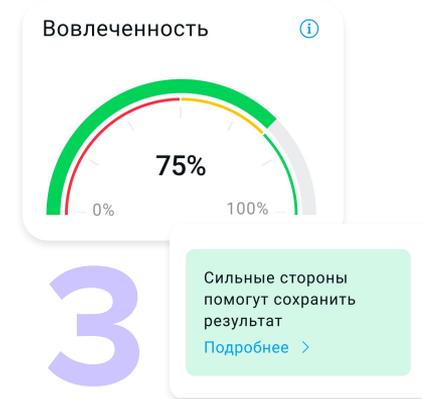
## Готовим сотрудников и проводим опрос вовлеченности

Помогаем провести кампанию по продвижению опроса, чтобы увеличить процент прохождения, и рассылаем сотрудникам ссылку на опрос

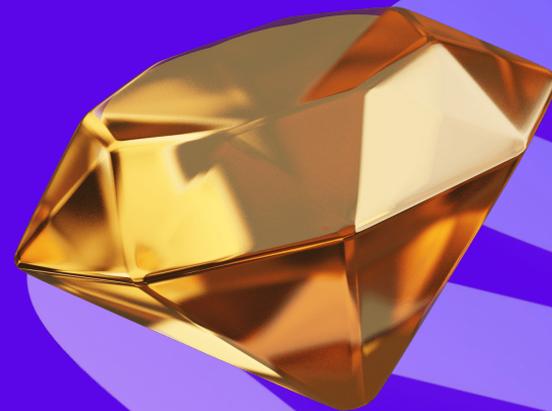


## Получаем и изучаем результаты

В момент завершения опроса автоматически формируется подробная аналитика с подсказками и приоритетами, как дальше работать с вовлеченностью



# Методология исследования



## Почему нам доверяют

- Используем адаптивную методологию, которая разработана экспертами «Севергрупп» с учетом потребностей клиентов в разных сегментах
- Методология основана на бенчмарках исследования вовлеченности в западных компаниях и **двухфакторной модели мотивации Герцберга**
- Опросы разрабатывают методологи с многолетним стажем
- Методология факторного анализа **минимизирует социально желательные ответы**, позволяет найти взаимосвязь между различными аспектами работы сотрудников
- Используем методологически выверенные конструкции вопросов и шкалы
- Умная аналитика помогает правильно интерпретировать результаты и подсказывает, что именно надо изменить для повышения вовлеченности



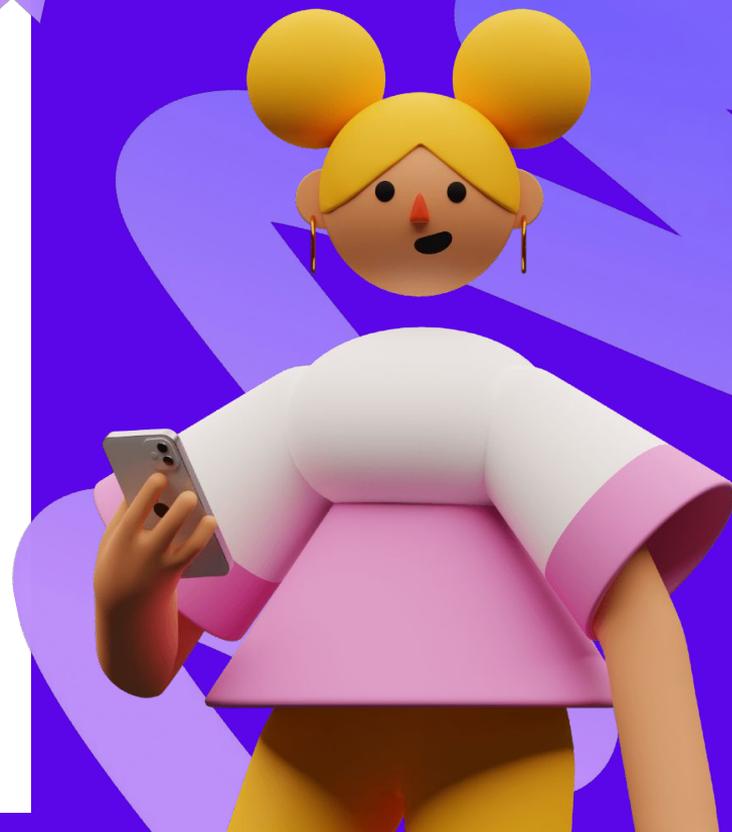
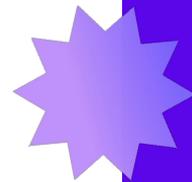
## Что такое вовлеченность?

- **Поведение**

Физическое, интеллектуальное и эмоциональное состояние, которое мотивирует сотрудников выполнять их работу как можно лучше, делать дополнительные усилия.

- **Процесс**

Особая культура компании, когда люди работают осознанно, ищут пути совершенствования и берут на себя больше ответственности.



## Основные метрики



### Индекс вовлеченности

Проявление инициативы и значительных усилий для достижения высоких результатов компании



### Индекс счастья

Чувство счастья, причастность и реализация личного потенциала при выполнении работы



### Индекс удовлетворенности

Насколько сотрудники довольны условиями труда и стремятся продолжить работу в компании



### Индекс вовлекающего лидерства

Насколько руководители «драйвят» и вовлекают сотрудников в работу



### NPS, eNPS и mNPS

Приверженность сотрудников к продукту/услуге компании. Готовность рекомендовать работу в компании и подразделении, а также своего непосредственного руководителя



### Индекс well-being

Профессиональное благополучие: ощущение значимости выполняемой работы, позитивные эмоции и чувство уверенности в будущем

# Индекс вовлеченности

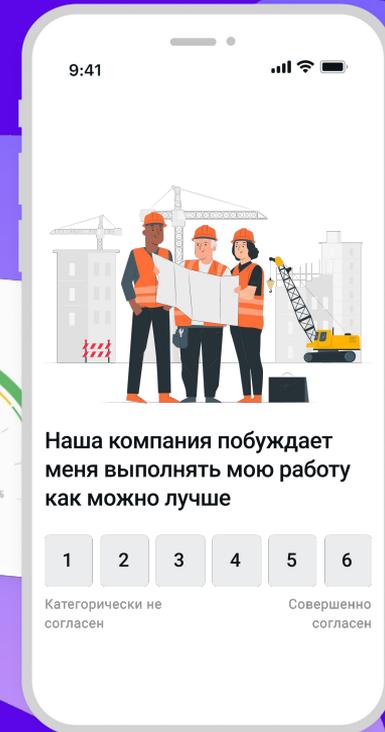
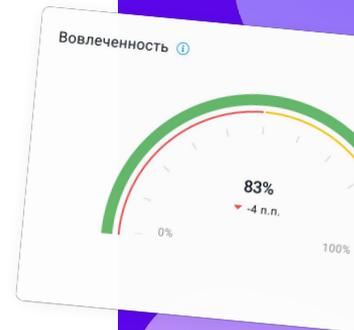
**Вовлеченность** – физическое, интеллектуальное и эмоциональное состояние, которое мотивирует сотрудников выполнять их работу как можно лучше, делать дополнительные усилия.

Мы измеряем индекс вовлеченности по трем паттернам поведения:

- Стремится – выполнять свою работу лучше, сделать что-то особенное для своей компании.
- Остается – сотрудник не рассматривает возможность сменить место работы, рад, что работает именно в этой компании.
- Гордится – испытывает гордость и радость, что относится к этой компании.

## Важно:

Вы также увидите структуру вовлеченности сотрудников. Сотрудники могут быть невовлеченными, вовлеченными и высокововлеченными. Основной фокус каждой компании должен быть направлен на высокововлеченных сотрудников, потому что они вовлекают в том числе и других. Важно, чтобы доля этой группы сотрудников оставалась стабильной и увеличивалась.



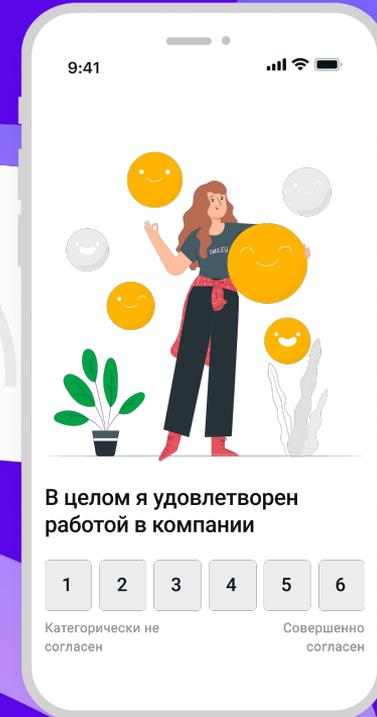
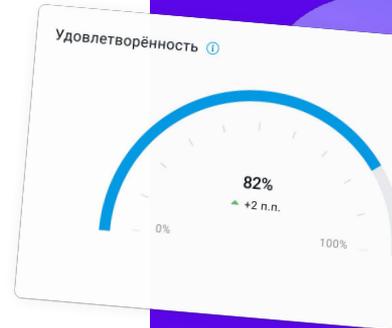
# Индекс удовлетворенности

**Удовлетворенность** – это показатель того, насколько сотрудники довольны (удовлетворены) своей работой в целом.

## Важно:

Сопоставляйте удовлетворенность с вовлеченностью. Сотрудники могут быть удовлетворены работой, но не вовлечены. Это значит, что компания создает хорошие условия труда, но «остаётся в проигрыше», так как сотрудники не мотивированы выполнять работу лучше, чем сейчас.

С другой стороны, работники могут быть достаточно вовлечены, но не удовлетворены. Это значит, что они работают на энтузиазме, но компания не предоставляет им те условия, которые бы их удовлетворяли. Такая вовлеченность быстро «испарится», так как удовлетворенность – это базовые потребности, в которых нуждаются абсолютно все.



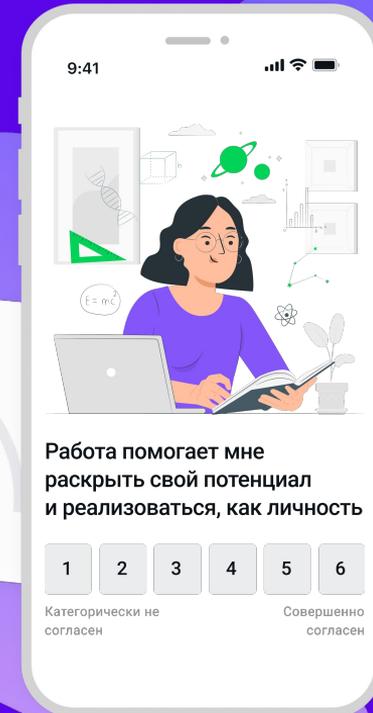
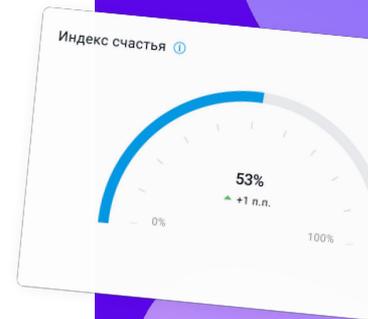
# Индекс счастья

**Индекс счастья** – это доля сотрудников, которые испытывают чувство счастья, ощущают свою причастность к большой и важной цели и реализуют личный потенциал при выполнении работы.

**Мы измеряем счастье сотрудников по трем критериям:**

- Чувствует – состояние счастья, выполняя свою работу
- Причастен – к чему-то важному и ощущает свой вклад
- Реализуется – на работе и развивается, как личность

Если в команде стабильно высокая вовлеченность и большое количество высоко вовлеченных сотрудников, необходимо сфокусироваться на индексе счастья, чтобы укрепить эмоциональную связь между сотрудниками и компанией.

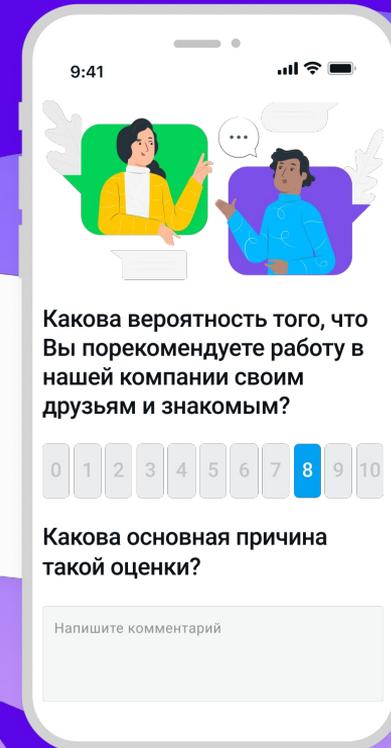


## Индексы группы eNPS

**eNPS компании** — это сокращенное название показателя (от англ. Employee Net Promoter Score) готовности сотрудников рекомендовать работу в компании своим друзьям и знакомым.

**mNPS** — насколько сотрудники готовы рекомендовать своего руководителя в качестве отличного менеджера

**NPS** — лояльность сотрудников к товарам и услугам, которые производит их компания и готовность их рекомендовать

9:41

Какова вероятность того, что Вы порекомендуете работу в нашей компании своим друзьям и знакомым?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Какова основная причина такой оценки?

Напишите комментарий

# Индекс вовлекающего лидерства

Определяет насколько руководитель лидирует команду и вовлекает сотрудников:

## Развитие

Насколько руководитель знает сильные стороны своей команды и способствует их развитию

## Объединение

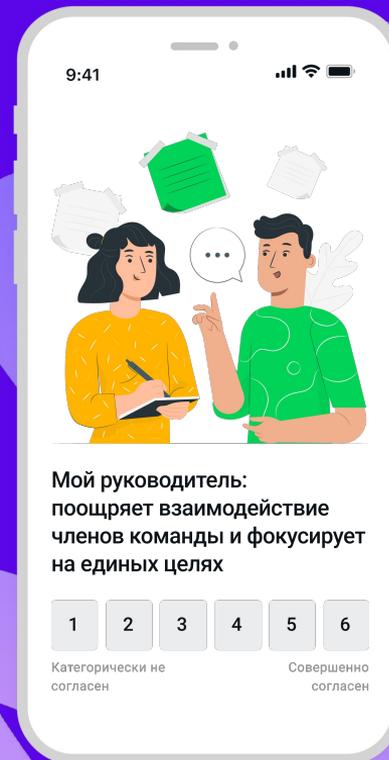
Поощряет ли руководитель взаимодействие всех членов команды

## Доверие

Умеет ли руководитель доверять мнению своей команды

## Вдохновение

Знает ли руководитель, как воодушевить сотрудников и подчеркнуть их ценность



# Индекс well-being

Измеряет профессиональное благополучие и процветание сотрудников, диагностирует выгорание и снижение эффективности:

## Позитивные эмоции

Какие впечатления у сотрудников от работы в компании

## Включенность в работу

Нравится ли сотрудникам их работа, насколько они в нее погружены

## Атмосфера на рабочем месте

Как складываются отношения с руководителем и коллегами

## Смысл работы

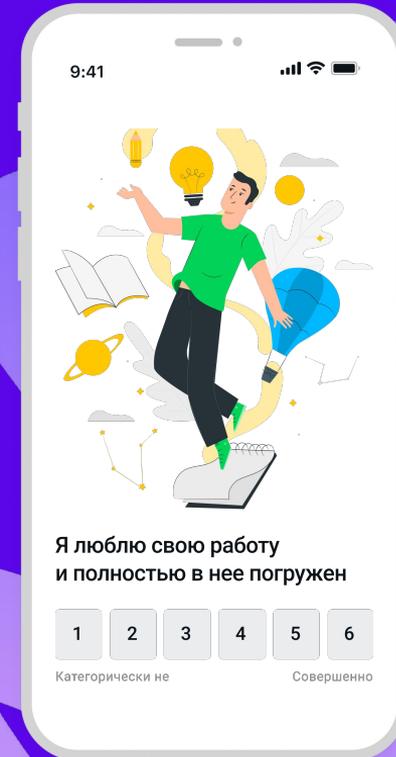
Видят ли сотрудники смысл в той работе, которую выполняют ежедневно

## Профессиональные достижения

Способствует ли работа профессиональному развитию сотрудников

## Финансовое благополучие

Чувствуют ли сотрудники уверенность в своем финансовом благополучии



# Негативные явления

Подсвечивает серьезные проблемы в компании, и насколько сильно они проявляются

Вопросы по негативным явлениям помогают определить, с какими неблагоприятными ситуациями сотрудник сталкивался лично или являлся свидетелем:

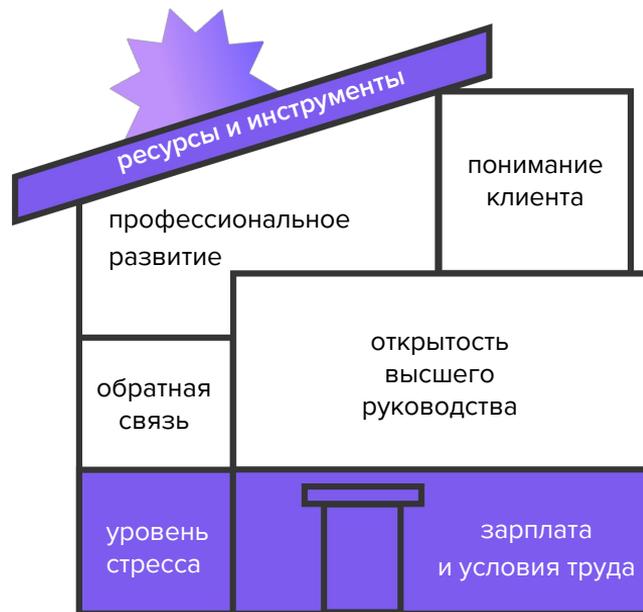
- Проявление неуважительного отношения;
- Двойных стандартов;
- Порчи имущества;
- Нарушении правил безопасности и т.д.



# Базовые и усиливающие факторы по методологии Герцберга\*

Сложно представить себе высокую лояльность к компании и эффективную работу сотрудников при отсутствии инструментов работы, слабой информированности о происходящем и высоком уровне стресса, то есть низких базовых факторах, которые служат фундаментом построения мотивации команды

**Базовые**



**Усиливающие**

Стабильность компании и социальные льготы - это хорошо, но этого недостаточно. Люди ищут цели и смысл своего труда. Им важно, чтобы их знали, ценили за их навыки и умения и поддерживали. Именно это больше всего мотивирует и стимулирует работника - усиливающие факторы.

## Базовые факторы вовлеченности\*

Базовые факторы - это фундамент для построения стабильной вовлеченности компании. Неудовлетворенность сотрудника базовыми факторами оказывает отрицательное воздействие на его мотивацию и результативность. При этом высокие оценки по данным параметрам не гарантируют рост вовлеченности, так как являются общепринятой нормой для современной работы.



Оплата труда



Рабочие процессы



Содержание работы



Условия труда



Стабильность



Уровень информированности



Социальные льготы



Уровень стресса



Ресурсы и инструменты



Баланс работы и личной жизни

\*методология базируется на Двухфакторной теории мотивации Герцберга

## Усиливающие факторы вовлеченности\*

Усиливающие факторы непосредственно растят вовлеченность сотрудников, когда в основе них есть хорошая основа в виде базовых факторов. Например, хорошие взаимоотношения в команде и др усиливающие факторы могут быть хорошим “ключом” к мотивации команды и “крючком” для удержания специалистов.



Личная эффективность



Открытость высшего руководства



Командное взаимодействие



Вдохновение



Восприятие стратегии



Командная поддержка



Профессиональное развитие



Карьерные возможности



Улучшение эффективности



Понимание клиента



Самостоятельность



Обратная связь



Взаимодействие со смежниками



Работа на удовлетворенность клиентов



Помощь в решении сложных задач

## Пул правильных вопросов для исследований

Помогаем избежать социально желаемых ответов и изучить соответствие паттернам поведения и компетенциям компании. Для этого мы подготовили базу вопросов, проверенных и рекомендованных экспертами. Список содержит более 300 вопросов для детализации данных по каждому фактору или индексу.



Оценочные вопросы могут вызвать у сотрудников тревогу и желание "улучшить" свой ответ. Большинство сотрудников готовы согласиться с конкретным фактом, а не давать общее оценочное суждение



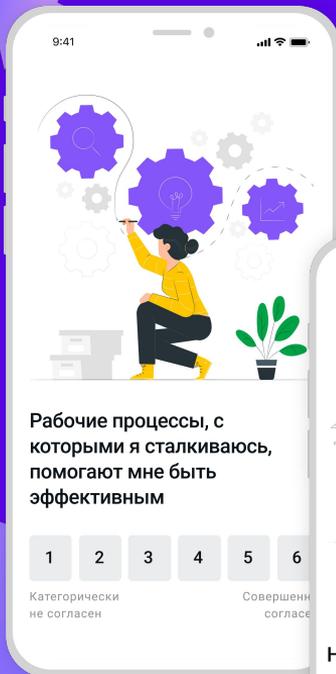
## Сделайте опрос удобным для команды

### Интерфейс без отвлекающих элементов

Лаконичное оформление позволяет сосредоточиться только на вопросах и ответах.

### Привычный способ доставки

Отправляйте приглашение сотрудникам с помощью email, sms или QR-кода. Ссылка может быть персональной или общей.



попробуйте сами!



# Настроим анонимность под вашу культуру



## Мы не раскрываем личные данные сотрудников

В наших опросах есть порог анонимности. Он блокирует просмотр результатов по группе сотрудников, если в ней менее 5 человек. Система не позволит вычислить вас по стажу, должности, полу и т.д., если среди прошедших опрос нет еще 4 сотрудников с такими же критериями.



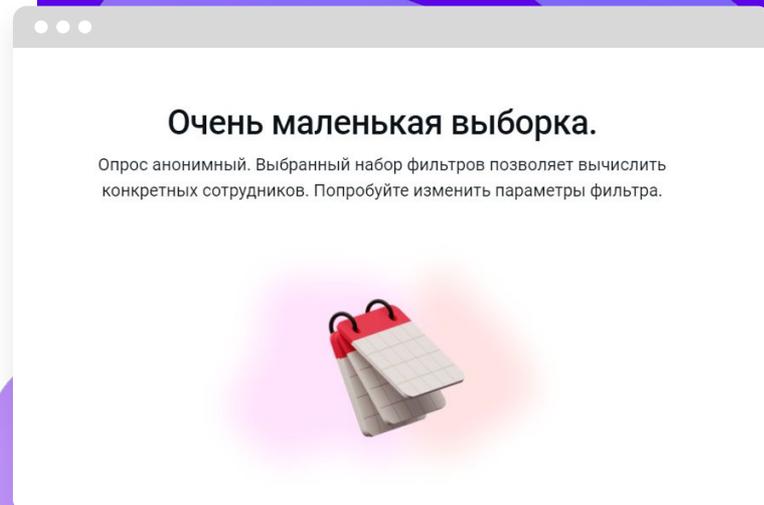
## Мы защищаем ваши данные

Никто из сотрудников вашей компании не сможет узнать, прошли вы опрос или нет, когда именно и какие ответы вы дали.



## Мы против влияния на результаты опроса со стороны

Поэтому мы не показываем промежуточные результаты опроса руководителям — только итоговую аналитику. Также нельзя возобновить опрос после его завершения.



## Как сотрудник получает ссылку на опрос



### Персональная ссылка

Доставляется автоматически системой

- Система сама понимает, какие у сотрудника стаж, должность и подразделение — можно не задавать вопросы паспорттики
- Никто, кроме сотрудника не сможет пройти опрос по ссылке
- Система вышлет напоминание, если опрос не пройден



### Общая ссылка с авторизацией

Доставляется системой или силами заказчика

- При авторизации система идентифицирует сотрудника и его данные — можно не задавать вопросы паспорттики
- Люди не из компании не смогут авторизоваться в системе и пройти опрос
- Система вышлет напоминание, если опрос не пройден



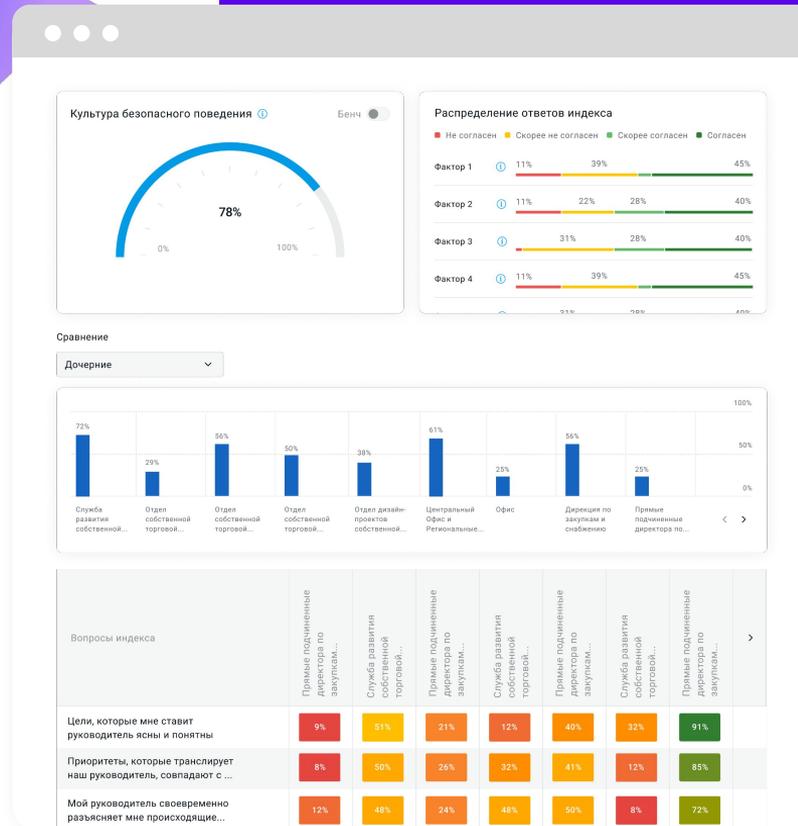
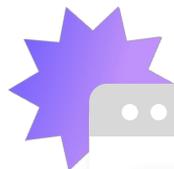
### Общая ссылка без авторизации

Доставляется силами заказчика

- Сотрудник самостоятельно отвечает на вопросы паспорттики (подразделение, стаж, должность)
- Нет необходимости загружать в систему данные сотрудников
- Удобна для сотрудников без рабочего ПК (грузчики, сотрудники производства, водители, курьеры, продавцы)

# Аналитика понятная всем

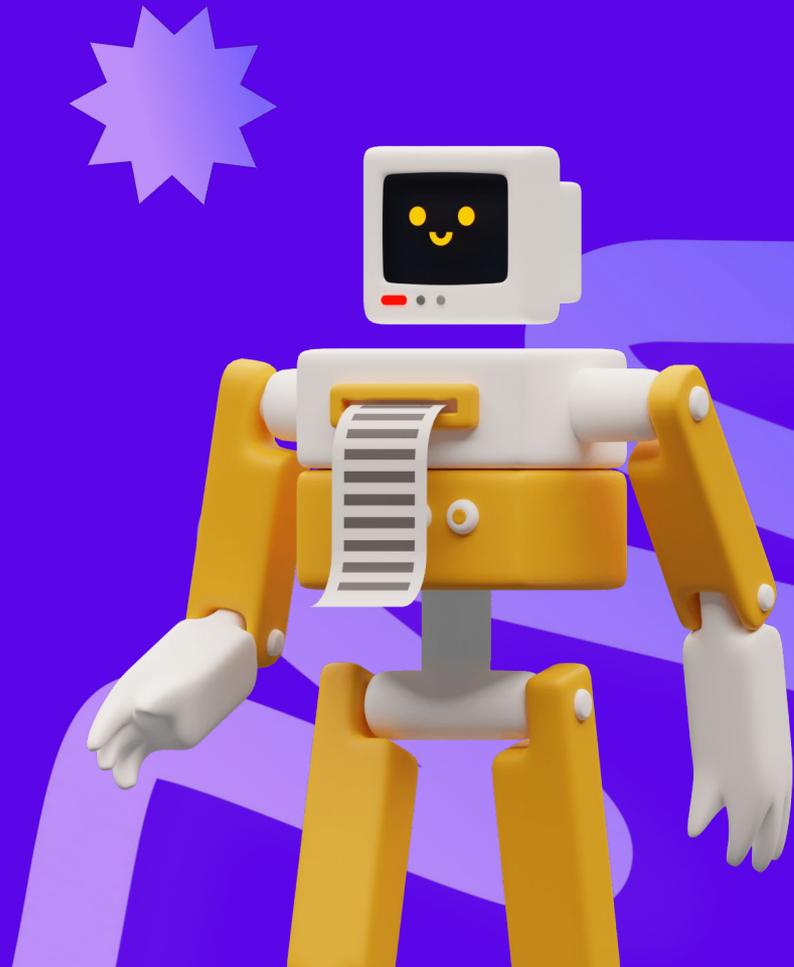
- Главный Дашборд,**  
 чтобы считать ситуацию по команде одним взглядом
- Аналитика по каждому индексу,**  
 чтобы углубиться в расчет метрик и аспектов, повлиявших на результат
- Факторный анализ,**  
 чтобы изучить степень влияния конкретных факторов труда на команду
- Изучение развернутых ответов,**  
 чтобы понять над чем работать и что беспокоит команду в большей степени
- Фильтрация данных,**  
 чтобы изучить конкретную аудиторию, а не просто “среднее по больнице”



# Обработка комментариев искусственным интеллектом



[Посмотрите, как искусственный интеллект помогает разбирать комментарии](#)



# Обработка комментариев искусственным интеллектом

## Сотрудники дают развернутую обратную связь

При большом штате комментариев становится очень много, в каждом комментарии может быть несколько тем, сформулированных разными словами с ошибками и опечатками.

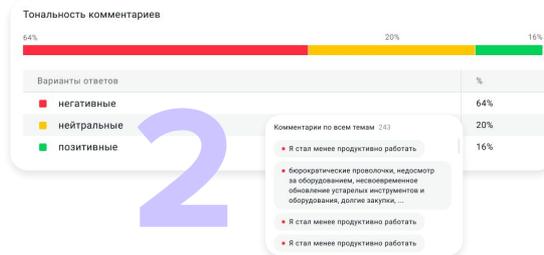
### Какова основная причина такой оценки?

Оставьте комментарий

- В связи с высокой нагрузкой на специалистов часто происходят работы сверхурочно (в выходные дни и ночное время). Люди не успевают восстановиться от работы. Часто возникает необходимость после 8 часов работы продолжить работы до утра (специфика работы на объектах электроэнергетики).

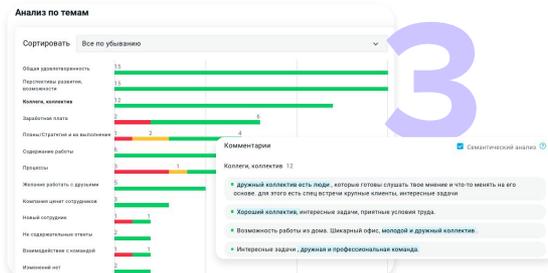
## ИИ группирует текстовые ответы по темам и тональности

Искусственный интеллект разбивает все комментарии на 64 темы, также определяет тональность ответов по принципу позитивный-негативный.



## Готовые результаты анализа в наглядных диаграммах

Вместе с результатами опроса HR видит оценку открытых комментариев от ИИ в наглядных диаграммах с возможностью сортировать данные в несколько кликов



# Передовые технологии в области анализа текста



## Определение темы



- ИИ анализирует текст и распределяет все комментарии по темам, например, Зарплатная плата, Культура компании, Коллектив
- Один комментарий может относиться к нескольким темам
- В основе — дообученная **нейросеть BERT\***



## Определение тональности

- ИИ определяет вероятность, что комментарий относится к позитивным или негативным
  - Система подсчитывает общее количество позитивных, негативных и нейтральных комментариев и показывает структуру по тональности
- 

\*BERT — это нейронная сеть от Google, показавшая с большим отрывом state-of-the-art результаты на целом ряде задач. С помощью BERT можно создавать программы с ИИ для обработки естественного языка: отвечать на вопросы, заданные в произвольной форме, создавать чат-ботов, автоматические переводчики, анализировать текст и так далее.

# Что учитывает ML-модель

Модель «Поток» обучена на исторических ответах сотрудников наших клиентов из разных сфер бизнеса

1 HR специфику

2 Специфику производственных компаний, ритейла, e-commerce и др.

3 Общепринятые аббревиатуры и корпоративный сленг

4 Опечатки и ошибки

Соц. пакет 5

- Современная компания, хорошие условия ( ЗП, компенсационный пакет, программы лояльности ), масштабные цели, есть возможности для самореализации
- Не самая конкурентоспособная зарплата на рынке, нет никаких социальных плюшек (кроме ДМС эконом-варианта) , нет 13-ой зарплаты, компенсации переработок или премий.
- Отличная команда, постоянное развитие продуктов, регулярные обучения, возможность личного развития и карьерного роста. Хороший соц. пакет.
- Надежная, стабильная компания, высокий уровень заработной платы, возможность карьерного роста, расширенный социальный пакет .
- Налажены рабочие процессы, понятный флоу разработки, общий доброжелательный настрой внутри рабочих коллективов. Приятный бонус: хороший соцпакет и возможность удаленной работы.

## Экономия времени на прочтение и анализ открытых ответов

Сколько людей прошли опрос вовлеченности	Количество вопросов с открытыми комментариями (улучшения в компании, ухудшения, eNPS)	Сколько раз в год	Всего комментариев, в каждом из них в среднем по 2-3 темы для анализа	Дней затрачено людьми на: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. прочтение, выделение 2-3 тем для каждой части комментария,</li> <li>2. определение тональности,</li> <li>3. фиксацию результатов в файле,</li> <li>4. сведение и построение графиков</li> </ol>	Эффект экономии ФОТ HR на анализ и получение инсайтов с учетом средней з/п*, руб	Инсайты анализа опросов получаем в X тысяч раз быстрее
1 000	3	1	3 000	<b>32</b>	<b>139 200</b>	<b>&gt; 10K раз</b>
5 000	3	1	15 000	<b>140</b>	<b>609 000</b>	<b>&gt; 68K раз</b>
10 000	3	1	30 000	<b>281</b>	<b>1 222 000</b>	<b>&gt; 135K раз</b>

\* Средняя заработная плата в месяц с учетом налогов

# Помощь для HR и руководителей



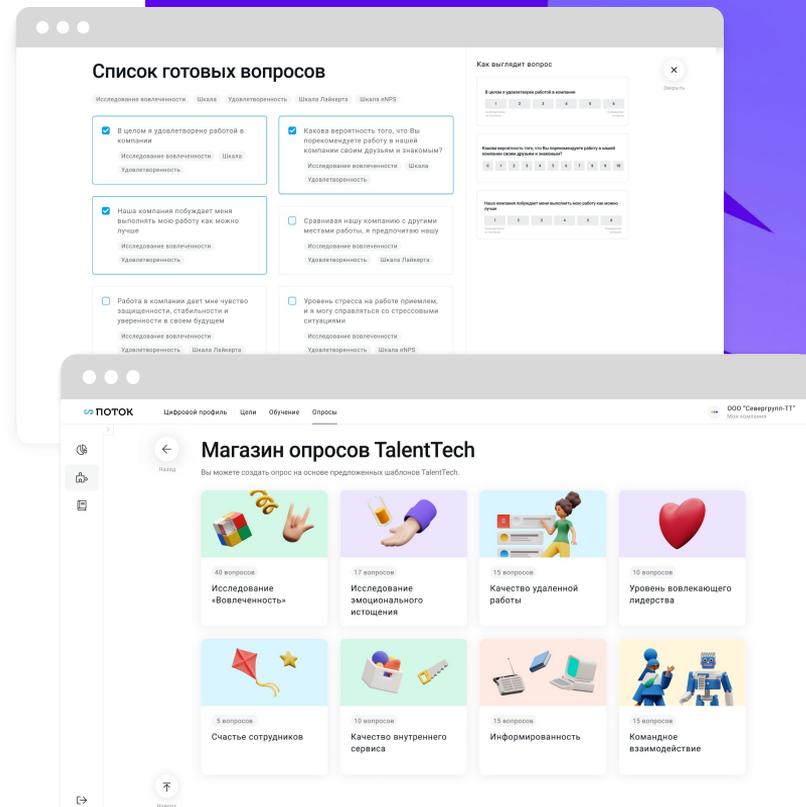
# Индивидуальная проработка опросника под ваши бизнес-задачи

Исходя из задач, которые стоят перед вами, мы готовы помочь с формированием опросника: добавить или убрать дополнительные метрики, при этом не перегружая сам опросник, чтоб его прохождение не занимало более 15 минут.

## Что это могут быть за темы?

- Вопросы на клиентоориентированность
- Оценка эмоционального истощения сотрудников
- Вопросы на поддержание миссии и ценностей компании

Эти дополнительные вопросы не повлияют на расчет индекса вовлеченности и сравнение с бенчмарками, но помогут найти больше инсайтов и точек роста.



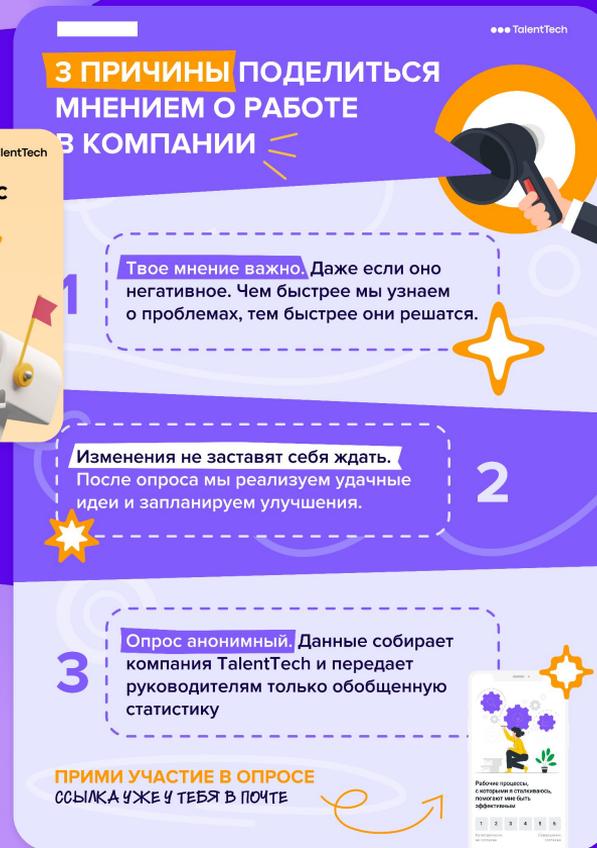
# Готовые материалы для внутреннего продвижения опроса

- Баннеры
- Плакаты
- Скринсейвер
- Фон для онлайн-встречи

Или создайте свои, используя готовые идеи!



[Видео-продвижение опроса вовлеченности в Утконос Онлайн](#)



# Подскажем, что делать дальше

Мы не просто даем итоговый набор метрик после опроса, а предоставляем выводы, на которые рекомендуем обратить внимание при работе с вовлеченностью сотрудников.

## 1. Общие деструкторы вовлеченности

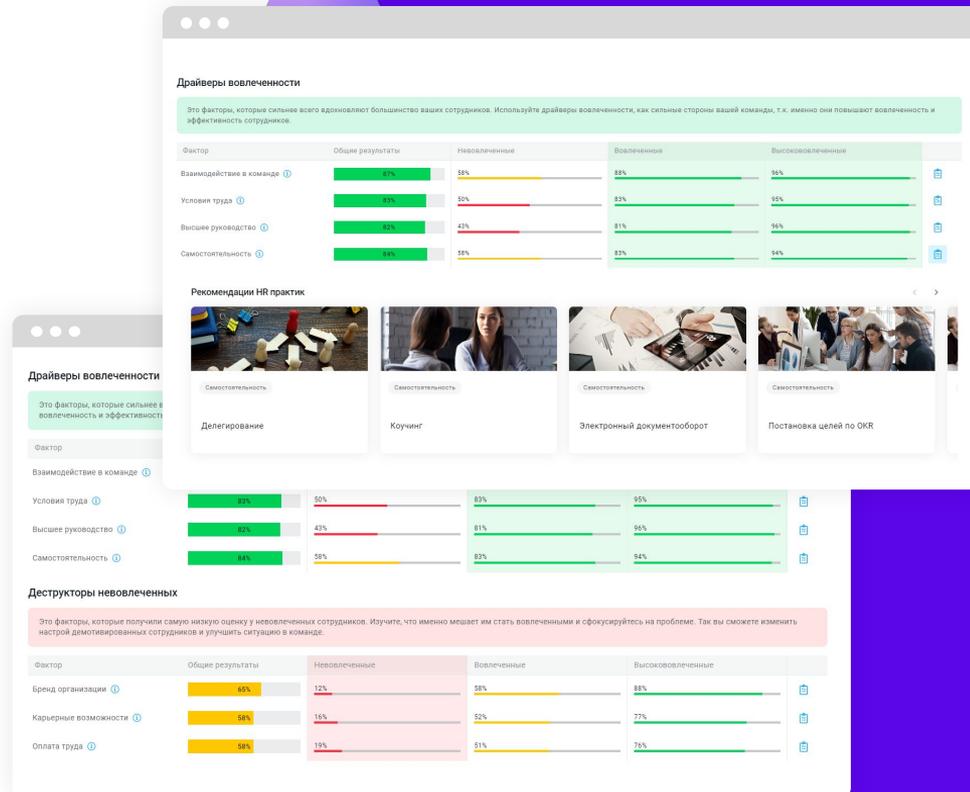
Те факторы, которые негативно сказываются на вовлеченности команды

## 2. Деструкторы невовлеченных

Факторы, которые получили самую низкую оценку у невовлеченных сотрудников

## 3. Драйверы вовлеченности

Факторы, которые сильнее всего вдохновляют большинство ваших сотрудников



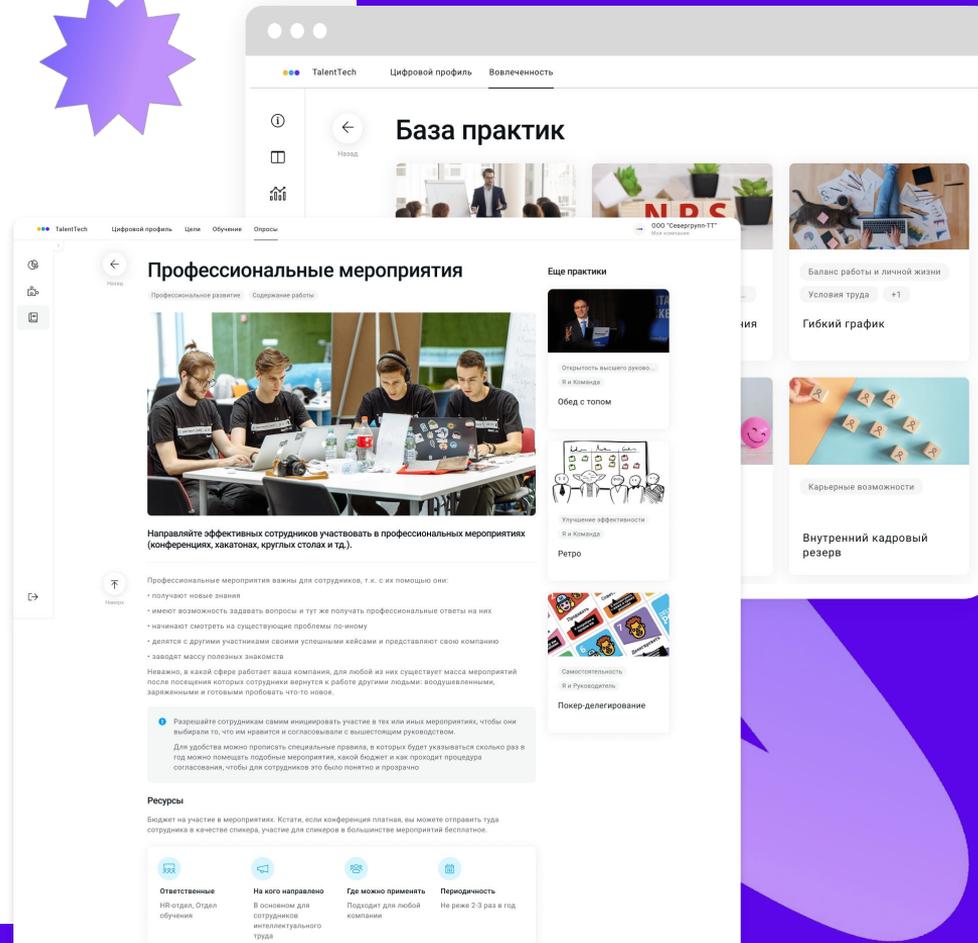
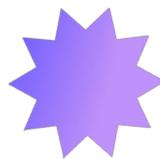
# База лучших HR-практик

Каждому фактору соответствует несколько универсальных практик, как масштабных, так и простых, которые можно реализовать своими силами без HR-бюджета.

В нашей базе HR-практик собраны лайфхаки для работы с вовлеченностью, которые применяют компании из разных отраслей по всему миру, чтобы быть лучшими работодателями.

Практики описаны с учетом важных нюансов для HR и руководителей: например, узкие места при внедрении, позиционирование для сотрудников, время на реализацию и другие.

С помощью базы практик вы сможете быстро сформировать план мероприятий по повышению вовлеченности.

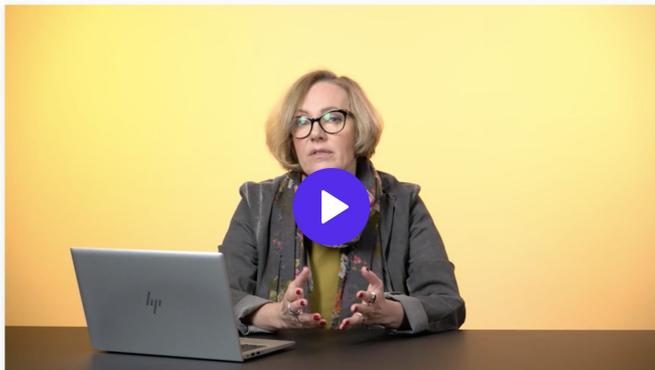


## Обучение руководителей после опроса

В личном кабинете у вас будет открыты бесплатные мини-курсы для руководителей по вовлеченности и эмоциональному выгоранию. Курсы объясняют, почему важно работать с этими метриками в команде и как руководитель может напрямую на них влиять.

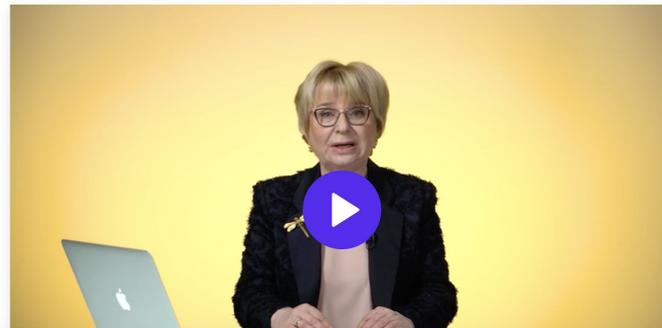
### ✓ 2.2 Вовлеченность команды

3 из 3 минут



### 3.2 Исчерпывающий путеводитель по эмоциональному выгоранию

0 из 18 минут



# Консалтинговые услуги. HR-исследования

Для эффективной организации и проведения любого опроса в компании: все этапы или выборочно



## PR-кампания

Разработаем подробный план как говорить о вовлеченности до/во время/после опроса



## Доработка опроса

Изменим формулировки опроса или разработаем новые вопросы с нуля



## Обучающие вебинары

Проведем обучение для HR и руководителей, как мотивировать сотрудников проходить опрос



## Нестандартные формы проведения опросов

Организуем прохождение исследования с независимыми представителями TalentTech  
Консалтинг: интервью, бумага, электронное заполнение



## Вебинары о работе с результатами

Познакомим с платформой и нашей методологией, научим анализировать и сопоставлять метрики, разберем результаты ключевых подразделений



## Фокус-группы и глубинные интервью

Выявим скрытые причины оценок сотрудников и соберем обратную связь об исследовании



## Корректирующие мероприятия

Определим приоритеты, над чем надо работать для повышения вовлеченности и предложим план мероприятий



## Уже с нами



[Как исследовать вовлеченность сотрудников и в офисе, и за его пределами](#)



[Как «Лента» следит за адаптацией работников к переменам](#)



[Индекс счастья. Как его измерить и использовать](#)



[Как узнать ситуацию в команде и посчитать eNPS](#)

12 storeez

[Как пульс-опрос помог понять, что происходит с сотрудниками](#)



[Исследования вовлеченности стали понятны не только HR-специалистам, но и руководителям](#)



[Как не растерять корпоративные ценности при экстренном переходе на удалёнку](#)

УТКОНОС:

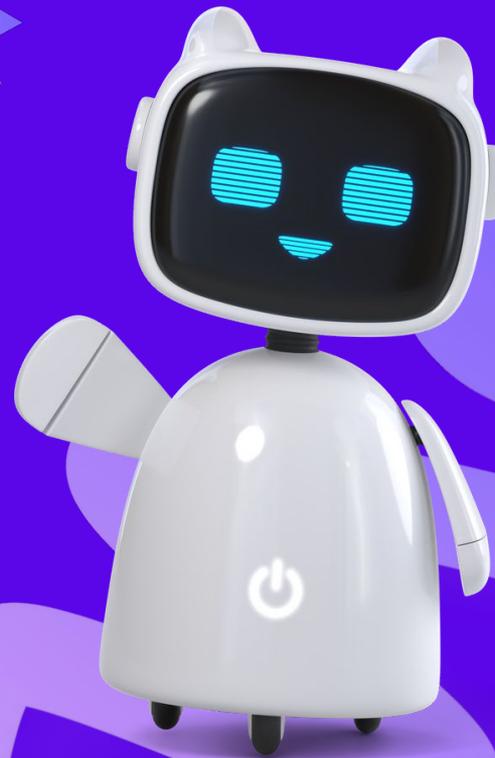
И. И. ОНЛАЙН

[«Нет» опросам для галочки. Как выросла вовлеченность сотрудников](#)

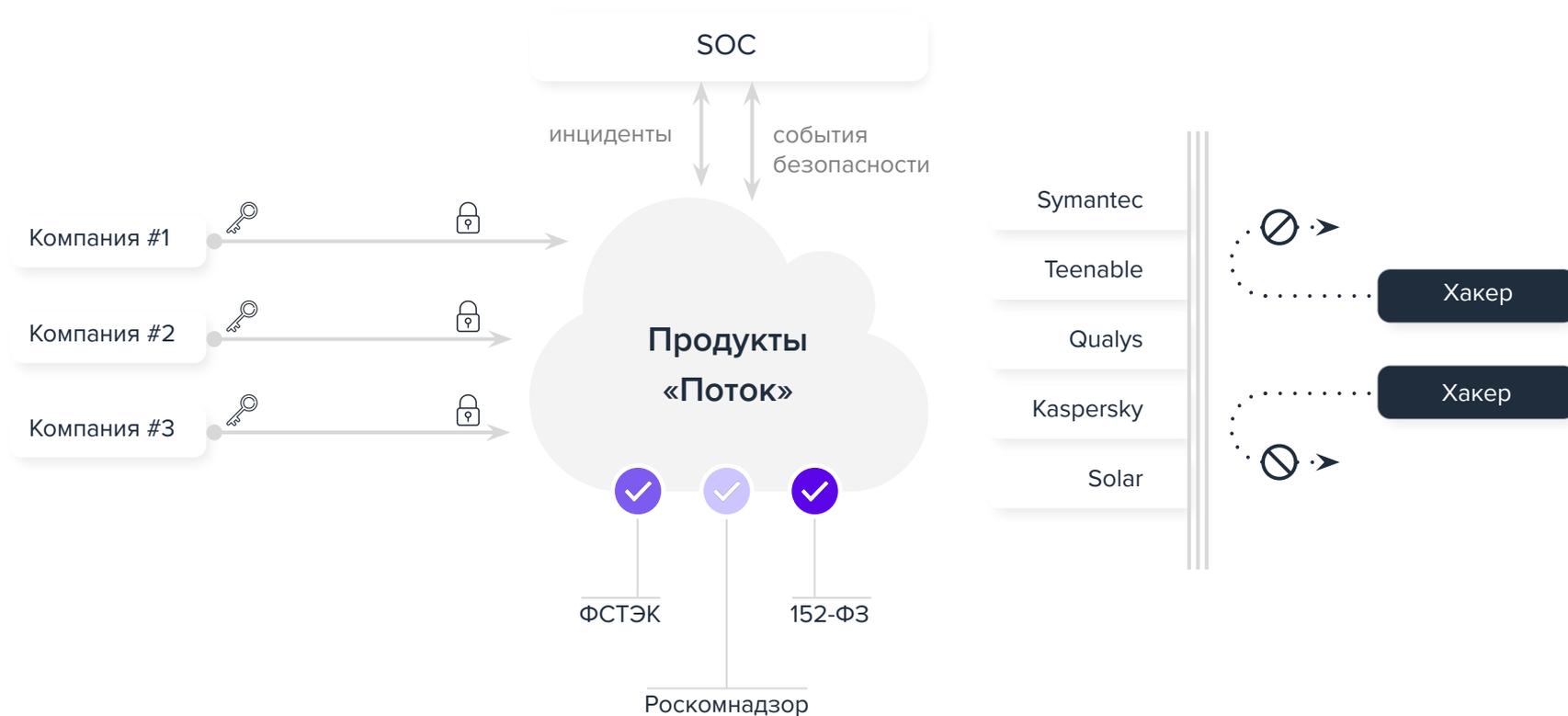
А еще



# Технические нюансы



# Безопасность



# Архитектура HCM-платформы

