

Маланина Юлия Николаевна
кандидат педагогических наук, доцент
Иркутский государственный университет путей сообщения
yuliamalanina@mail.ru
Воробьева Оксана Евгеньевна
магистрант
Иркутский государственный университет путей сообщения
vorobyova.oksana.2000@mail.ru

ОПТИМИЗАЦИЯ ПОДБОРА ПЕРСОНАЛА ПОСРЕДСТВОМ HR-БОТА RECRUITMENT OPTIMIZATION WITH HR BOT

Аннотация: В статье проанализированы актуальные источники подбора персонала, которые активно используются менеджерами компании «ДНС Ритейл», описаны их недостатки. Для повышения эффективности системы найма обоснована необходимость внедрения в процесс отбора кандидатов технологий искусственного интеллекта. Наиболее рациональным и целесообразным был выбран HR чат-бот. Подробно описаны и проиллюстрированы основные преимущества и недостатки при внедрении HR чат-бота в массовый подбор персонала.

Ключевые слова: HR-робот, чат-бот, искусственный интеллект, оптимизация, подбор, эффективность системы подбора персонала

Abstract: The article analyzes the current sources of recruitment, which are actively used by the DNS Retail managers and their shortcomings described. In order to increase the effectiveness of the organization's recruitment system, the need to apply the artificial intelligence technologies into the candidate selection is justified. The HR chatbot was chosen as the most rational and expedient. The main advantages and disadvantages of introducing an HR chatbot into the mass recruitment process are described in detail and illustrated.

Keywords: HR robot, chatbot, artificial intelligence, optimization, recruitment, efficiency of the recruitment system

Введение

В системе найма ООО «ДНС Ритейл» наибольшие издержки претерпевает этап отбора и оценки кандидатов. Данный процесс в организации достаточно длительный, а в условиях ограниченных сроков и большой нагрузки на специалиста по отбору, повышается риск снижения качества найма, кроме того, портится имидж работодателя, т.к. соискатели несвоевременно получают обратную связь.

Методология исследования

Проанализировав всех трудоустроенных в автоматизированной системе Estaff-рекрутер за три последних года по источникам поступления откликов от соискателей, наибольшую конверсию трудоустроенных имеют следующие источники: программа «приведи друга» – 14,9%, портал hh.ru – 9,8%, сайт avito-работа – 8,6% и официальный сайт ООО «ДНС Ритейл» – 8,1%.

Сайт avito-работа в отличие от других источников, которые присылают отклик кандидата с полноценным резюме, предоставляет лишь информацию указанную в профиле пользователя сайта, которой недостаточно, чтобы произвести первичный отбор и требует дополнительных временных затрат рекрутеров на её уточнение.

Для сокращения потерь рабочего времени специалистов по подбору на рутинные задачи, в отделе работает ресёрчер (ассистент специалиста по подбору персонала), который выполняет часть монотонно-повторяющихся (рутинных) операций, а именно разбор откликов с сайта avito, приём входящих звонков с данного работного сайта и внесение первичной информации в «Estaff Рекрутер» (ФИО, дату рождения, номер телефона, желаемая должность, уровень оплаты труда, предпочтение по графику, уровень образования и т.п.). Введение данной должности в определённый период полностью закрывала потребность отдела в высвобождении рабочего времени сотрудников, сокращении периода закрытия вакантной должности и снижении затрат на подбор в целом. Однако с течением времени у данного решения выявились недостатки, большинство из которых, уложилось в понятие «человеческий фактор», а именно: вероятность ошибки в решении о релевантности соискателя, недостаточная скорость обработки информации (у ассистента есть нерабочее время, обеденные перерывы, отпуск, больничный, в течении которых работа не выполняется), к тому же ассистенту, как и любому человеку, присущи усталость и субъективность.

ООО «ДНС Ритейл», как и многие крупные игроки бизнеса понимают, что технологии поиска и подбора персонала не стоят на месте. Методы, которые работали еще несколько лет назад, сегодня не дают желаемого результата, а значит необходимо постоянно следить за инновациями и внедрять их в действующую систему [3].

Результаты исследования

Ключевым параметром эффективности системы подбора персонала является скорость закрытия вакансий [9]. Даже для одной вакансии нужно перебрать большое количество откликов чтобы найти подходящих кандидатов. Регулярно возникает вопрос о том, как справляться с нагрузкой если в компании массовый подбор линейного персонала и приходится публиковать десятки, а порой даже сотни вакансий на различных рабочих сайтах.

Представляется, что помочь в этом могут основанные на искусственном интеллекте HR-роботы. Не так давно появившаяся инновация уже успела прорасти во многих компаниях, в том числе и в системе найма [7]. HR-роботы – это автоматические агенты, основанные на применении искусственного интеллекта и предназначенные для оптимизации, повышения эффективности работы HR-специалистов и в целом HR-подразделений [2].

На сегодня рациональной и востребованной технологией является такая разновидность искусственного интеллекта, как чат-боты – специальные программы, взаимодействующие с человеком в режиме диалога и использующие для этого естественный язык. Они широко используются организациями в интернет-коммуникации со своими целевыми аудиториями. Управляемые алгоритмами различной сложности, они реагируют на сообщения пользователей Сети, выбирая соответствующие выражения с помощью предварительно запрограммированных схем или алгоритмов машинного обучения [5].

По оценкам исследовательского агентства Juniper Research, в 2023 г. объем сэкономленных средств за счет использования чат-ботов при отборе кандидатов составил 8 млрд. долларов. Исследовательская компания Gartner, считает, что совокупный объем мирового рынка чат-ботов достигнет 1,3 млрд. долларов к концу 2024 года. Примерно к этому же моменту 47% компаний станут использовать чат-ботов постоянно, а 40% развернут более функциональных виртуальных персональных ассистентов [10].

Для решения задачи ООО «ДНС Ритейл» по оптимизации системы подбора персонала может подойти инструмент от avito-работа – HR чат-бот. Когда соискатель нажимает откликнуться, чат-бот запускает диалог в мессенджере avito-работа, кандидат отвечает на вопросы, а бот оценивает насколько ответы совпадают соответствуют требованиям рекрутера. В результате получаем отобранные отклики и информацию о кандидатах.

Преимущества чат-бота:

1. Скорость закрытия вакансии: чат работает 24 часа в сутки и переводит кандидатов на следующий этап даже ночью, что в итоге ускоряет весь процесс;

2. Повышение эффективности рекрутера: автоматизация ручной повторяющейся работы, чат-бот снимает с рекрутера рутинные задачи, и помогает сфокусироваться на общении с целевыми кандидатами и других важных вопросах [8];

3. Снижение количества отказов: соискатели с большей вероятностью дойдут до собеседования, если получают мгновенный отклик от работодателя и пройдут первичную валидацию, к тому же это снижает риск, что хорошего специалиста успеет нанять кто-то другой;

4. Оптимизация расходов: бот отвечает в любое время суток, в выходные и в праздники, в отличие, от работы сотрудника, это позволит значительно сэкономить время на обработку откликов и повысить ликвидность объявления.

5. Скорость и простота настройки: позволяет настроить диалог с кандидатом в соответствии с процессами компании, добавить вопросы, которые сразу отсеют нерелевантных соискателей и выделяют наиболее подходящих. Все целевые кандидаты отобразятся на отдельной вкладке, а если кандидат не закончит опрос, то бот отправит ему напоминание. Настройка HR-бота в среднем занимает около 10 минут [5].

К недостаткам чат-ботов можно отнести следующие: существенная стоимость, шаблонность (бот не сможет ответить на нетиповые вопросы соискателя), отсутствие реакции на поведение кандидата и гибкости его мышления, недоверие соискателей бездушной машине личных данных, бесполезность при точечном подборе и т.п. [3].

Как выглядит сценарий

Здравствуйте. Рады, что Вы откликнулись.
Если Вы готовы пройти собеседование, ответьте, пожалуйста, на несколько вопросов ниже - иначе мы не сможем рассмотреть Вашу кандидатуру и подобрать подходящую вакансию.

ФИО
Представьтесь, пожалуйста: напишите фамилию, имя и отчество.

Любой текст

Дата рождения
Напишите свою дату рождения.

Дата и время

Гражданство
Какое у вас гражданство?

Выбор из вариантов

- Россия
- Беларусь
- Казахстан
- Другие страны СНГ
- Другое

Учится ли сейчас
Вы где-то учитесь?

Выбор из вариантов

- Да
- Нет

Работает ли сейчас
Вы планируете совмещать эту работу с другой?

Выбор из вариантов

- Да
- Нет

Желаемая зарплата
Какую зарплату вы хотите получать?

Любой текст

На какой срок рассматриваете работу?

Выбор из вариантов

- на 1-3 месяца
- на 6 месяцев
- на 1 год и более
- не знаю

Осталось немного, всего 3 вопроса.

В наших магазинах сотрудники работают по графику 5 через 2, выходные плавающие. Рассматриваете ли вы для себя такой вариант?

Выбор из вариантов

- Да
- Нет

Есть ли у вас Паспорт, ИНН и СНИЛС?

Выбор из вариантов

- Есть
- Нет
- Уже оформляю

Телефон
Оставьте свой телефон, чтобы мы могли позвонить.

Телефон

Рисунок 1 – процесс настройки индивидуального чат-бота

Разработчики чат-бота предлагают создать сценарий. Можно выбрать готовый шаблон от avito-работа или составить уникальный диалог самостоятельно [11]. Чат-бот умеет присылать сообщения без ответа от кандидата, например, приветствия и прощания. Также он может отправлять сообщения с ответом, т.е. задавать вопросы, которые могут быть с развёрнутыми вариантами или с полем свободного ввода текста (рисунок 1).

Для запроса личных данных есть готовые формулировки, что позволяет сократить время на обдумывание вопроса и проверки его корректности. Они выпадают при выборе определённой темы вопроса (рисунок 2).

Свой вопрос
Если нужны личные данные кандидата, выберите из вопросов ниже.
Иначе бот не пройдёт проверку.

Напишите вопрос

Как в резюме

ФИО Телефон **Возраст** Дата рождения Город Пол Гражданство

Желаемый график Образование Желаемый район работы

Желаемый адрес работы Есть ли подходящий опыт

Стаж работы на аналогичной должности Последнее место работы

Должность на последнем месте работы Желаемая зарплата

Образование, специальность Учится ли сейчас Работает ли сейчас

Рисунок 2 – выбор тематики готовых формулировок вопроса для чат-бота

Далее следует настроить портрет кандидата: следует выбрать наиболее важные для сотрудника критерии, заложенные в чат-бот как предпочтительные ответы соискателя (рисунок 3) и бот отберёт кандидатов, которые подходят под них лучше всего (рисунок 4).

Портрет подходящего кандидата ⓘ

Портрет № 1

Какое у вас гражданство? ▾
Россия ▾

Вы где-то учитесь? ▾
Нет ▾

Вы планируете совмещать эту работу с д... ▾
Нет ▾

На какой срок рассматриваете работу ▾
на 6 месяцев; на 1 год и более ▾

В наших магазинах сотрудники работают ... ▾
Да ▾

Есть ли у вас Паспорт, ИНН и СНИЛС? ▾
Есть; Уже оформляю ▾

Добавить портрет

Сообщение в конце диалога
Для тех, кто подходит и нет

Рисунок 3 – Отображение настройки портрета подходящего кандидата



Рисунок 4 – Отображение релевантного кандидата

Для фиксации внимания кандидата на беседе и обеспечения комфортности, бот может содержать не более 10 вопросов. В конце можно добавить завершающее сообщение, например, если кандидат не подходит под определённые требования, то бот отправит ему автоматически сообщение об этом. Релевантным соискателям можно сразу прислать контакты или приглашение на собеседование. Также, такое сообщение можно сделать универсальным вежливым ответом, если политика компании не предусматривает прямой отказ кандидату на данном этапе (рисунок 5)

Спасибо за ответы. Нам нужно немного времени, чтобы их изучить. Затем пригласим Вас на собеседование, если сможем предложить подходящую работу.

Рисунок 5 – Завершающее сообщение чат-бота

Готовый бот можно подключить сразу на несколько вакансий или отредактировать при необходимости. Бот действует в вакансии, пока не закончится срок её размещения. Переписка соискателя с ботом сохраняется в мессенджере, если соискатель ответил на все вопросы сразу, то переписка с ним появится в системе. Если соискатель прервался в середине, avito-работа открывает его контакты через сутки, предварительно напомнив соискателю о возможности продолжить диалог (рисунок 6).

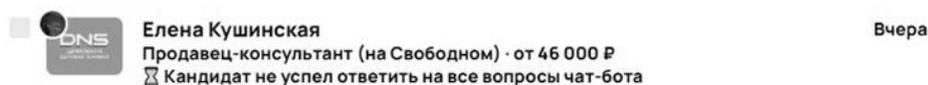


Рисунок 6 – Отображение соискателя, прервавшего диалог с чат-ботом

Ответы и данные нерелевантных соискателей также можно увидеть в системе (рисунок 7) и вернуться к ним позже, для проработки при необходимости.

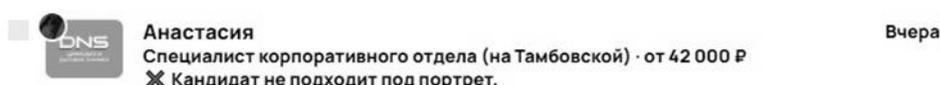


Рисунок 7 – Отображение нерелевантного кандидата

Заключение

Ежегодно компания ООО ДНС «Ритейл» расширяется, появляются новые магазины, логистические площадки и сервисные центры, сопутствующие объекты инфраструктуры, всё это напрямую влияет на численность штата компании и увеличивает фронт работ HR-менеджерам. К тому же, естественное обновление персонала тоже влечёт за собой дополнительную нагрузку на отдел управления кадрами. Перед компанией стоит задача оптимизировать воронку найма и сократить время на обработку откликов, чтобы количество заявок на подбор персонала не оказывала существенного влияния на качество этого подбора в условиях ограниченности временных ресурсов.

Чат-боты обладают рядом преимуществ, в частности лёгкость в использовании, простой и удобный доступ к информации, возможность автоматизировать рутинные действия, экспериментировать с подачей материала и т.д. Благодаря этим качествам электронных помощников, их можно успешно использовать для оптимизации работы рекрутеров, ускоряя и упрощая их работу.

Все нерабочие часы, выходные и праздничные дни, чат-бот будет проводить первичный отбор соискателей, давать им обратную связь от работодателя и подготавливать всю информацию для удобного и быстрого просмотра HR-менеджерам. Рекрутер, зайдя на сайт, затрачивает своё время непосредственно на работу с потенциально подходящими кандидатами по первичному отбору, что повышает эффективность его деятельности и скорость закрытия заявки. Также применение этой инновации позволит укрепить HR-бренд компании и даст новые возможности для развития всей системы найма в дальнейшем будущем.

Библиографический список

1. Анфалова, В. А. Использование HR-ботов при подборе персонала / В. А. Анфалова // ВУЗ и реальный бизнес. – 2020. – Т. 1. – С. 6-11. – EDN YXYIQA
2. Гальченко, С. А. Оптимизация HR-стратегии бизнеса на основе современных инструментов воздействия на мышление с помощью эмоционального отклика / С. А. Гальченко, Д. А. Лагутин // Финансовая экономика. – 2023. – № 2. – С. 18-22. – EDN ZRKRDZ.
3. Лазутина А. Л. Современные подходы к развитию персонала в условиях глобализации [Текст] / А. Л. Лазутина, Т. Е. Лебедева. // Актуальные вопросы современной экономики. – 2019. – № 5. – С. 193-198.
4. Леза, Р. В. Робот vs человек - за и против автоматизации HR-сферы / Р. В. Леза, П. В. Фурсова // Человек. Социум. Общество. – 2020. – № 2. – С. 112-114. – EDN CHDABS.
5. Малекова, В. А. Перспективы использования чат-ботов в HR-секторе / В. А. Малекова, Е. В. Романова // Сервис в России и за рубежом. – 2023. – Т. 17, № 1(103). – С. 180-191. – DOI 10.5281/zenodo.7810955. – EDN RDGZNW.
6. Минина, В. Н. HR-боты в управлении человеческими ресурсами организации / В. Н. Минина // Вестник Санкт-Петербургского университета. Менеджмент. – 2019. – Т. 18, № 3. – С. 400-418. – DOI 10.21638/11701/spbu08.2019.304. – EDN MENGSL.
7. Новикова, В. Д. Цифровизация HR-отрасли / В. Д. Новикова // Цифровая трансформация - шаг в будущее : Материалы II Международной научно-практической конференции молодых ученых, посвященной 100-летию Белорусского государственного университета, Минск, 27 октября 2021 года / Редколлегия: И.А. Карачун (гл. ред.), Б.Н. Панышин, А.А. Королёва. –

Минск: Белорусский государственный университет, 2021. – С. 203-206. – EDN QYCWSR.

8. Новикова, И. П. Управление персоналом и цифровизация: чат-боты для ключевых процессов HR / И. П. Новикова // Профессиональное образование и занятость молодежи: XXI век. Цифровое образование: от прогнозов к реальности : Материалы Международной научно-практической конференции. В 2-х частях, Кемерово, 21–22 апреля 2021 года. Том Часть 2. – Кемерово: Кузбасский региональный институт развития профессионального образования, 2021. – С. 180-181. – EDN ОМУСЕК.

9. Сербина, Н. В. Цифровые инструменты для автоматизации рекрутинга в социальных сетях: возможности чат-ботов / Н. В. Сербина, В. П. Лихачева // Современные тенденции развития науки и мирового сообщества в эпоху цифровизации : сборник материалов X Международной научно-практической конференции, Москва, 15 декабря 2022 года. – Москва: Алеф, 2022. – С. 518-521. – DOI 10.34755/IROK.2022.16.13.028. – EDN FXGARK.

10. Melnikova, E.V, Melnikova, A.A., Anikina, Yu. A., Malanina, Yu. N. Communication aspects of cooperation in the forestry waste processing cluster. – IOP Conference Series: Earth and Environmental Science. Krasnoyarsk Science and Technology City Hall. Krasnoyarsk, Russian Federation, 2021. P. 22064.

11. Oracle Intelligent Bots. Чат-боты с искусственным интеллектом [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.oracle.com/a/ocom/docs/chatbots.pdf> (дата обращения: 10.02.2024).