

Области применения чат-ботов в управлении персоналом

Научный руководитель – Малышев Максим Алексеевич

Стаценко Светлана Геннадьевна

Студент (магистр)

Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Высшая школа современных социальных наук (факультет), Кафедра социологии и менеджмента общественных процессов, Москва, Россия

E-mail: Sveta-had@yandex.ru

Сегодня чат-боты присутствуют во многих областях нашей жизни. Современный чат-бот - это программный продукт, позволяющий имитировать взаимодействие с человеком для автоматизации повышения эффективности бизнес-процессов в компании. Чат-боты становятся новыми помощниками HR-специалистов. Постоянно растет число компаний, внедряющих себе таких ботов для более эффективного управления персоналом. Чат-бот - это виртуальный собеседник, программа, которая создана для имитации поведения человека при общении с одним или несколькими собеседниками. Это инструмент автоматизации процессов взаимодействия с кандидатами и сотрудниками компании [1]. Такие боты позволяют выполнять определенный перечень функций, не привлекая большое количество людей, при этом работа будет выполнена быстрее, чем это делает обычный человек.

Это достаточно гибкий инструмент, который можно использовать в различных областях управления персоналом, а именно:

Чаще всего можно встретить чат-ботов в подборе персонала. Они умеют собирать информацию о кандидатах, рассказывать им о компании, вакансии, условиях труда, требованиях и задачах, также они могут отвечать на вопросы кандидатов и проводить первичный отбор. Например, с ботом магазина «Пятерочка» пообщались 14 тысяч кандидатов за два месяца, из них 1587 человек были отобраны на должности продавцов-консультантов и специалистов информационной службы [3]. Если бы не чат-бот, то весь этот отбор пришлось бы проводить специалисту по подбору персонала.

Адаптация сотрудников. Чат-боты помогают новому сотруднику войти в курс дела, узнать справочную информацию о компании, ее внутренней структуре, задачах разных отделов, освобождая от этих функций специалиста по адаптации. Например, в компании Леруа Мерлен в России был создан виртуальный HR-помощник - бот Ира. Ира предоставляет работникам доступ к различной информации: кадровые и административные вопросы, обучение, развитие и другое [2]. Стоит отметить еще один плюс такого бота, сотрудник может бояться или стесняться переспросить какой-то вопрос у человека, если не запомнил ответ с первого раза, а при общении с ботом он может с легкостью либо переспросить нужный вопрос, либо найти сохраненный в переписке ответ.

Экзит-интервью, проводимое при увольнении сотрудника. Здесь чат-бот позволяет не только упростить саму процедуру для интервьюера, но и помогает получить более достоверную информацию от увольняющегося работника. При личном разговоре сотрудник может не рассказать о каких-то проблемах или конфликтах в организации или в личной жизни, чат-боты убирают неловкость и могут гарантировать сотрудникам анонимность: так можно получить более честные ответы, которые помогут улучшить работу компании.

Обучение сотрудников. Боты могут разрабатывать индивидуальные планы для обучения и развития каждого человека, в том числе и для развития soft skills. Например, советовать статьи, книги, тренинги и курсы по определенным навыкам. Также они могут провести тестирование сотрудников, помогающих определить уровень развития навыка,

а в зависимости от него дать определенную рекомендацию. Например, компания Leena AI разработала чат-бота, помогающего сотрудникам отслеживать свои цели и соответствовать требованиям компании [3]. Сотрудник может следить какие навыки ему нужно развивать в первую очередь, а бот помогает с материалами и отслеживанием результата.

Планирование времени и ресурсов. Использование чат-бота помогает сделать рабочий процесс и общение между членами команды более эффективным. Например, американский интернет-магазин Overstock использует бота, которого назвали Mila, который распределяет задачи заболевшего сотрудника среди его коллег [2]. Когда сотрудник болеет, то сообщает об этом боту. А бот в свою очередь проверяет расписание и находит работника, который может его заменить. Кроме того, бот помогает сотрудникам компании планировать рабочее время, проверяет их графики и выполняет другие рутинные задачи, которые требуют время и вклада HR-специалистов.

Подача заявлений и заполнение документов. Например, заявления на отпуск, самый распространенный тип заявлений, который приходится обрабатывать специалисту по управлению персоналом, тратя достаточно времени и сил. Но с помощью чат-бота ее можно сделать проще и понятнее для самого работника. Например, использовать бота для подачи заявок на справки и выписки. При этом сам работник по заданным параметрам вносит свои данные, предполагаемую дату и тип своего отпуска, а бот формирует для него уже готовый файл с заявлением, остается только распечатать, подписать и сдать в отдел кадров.

Ответы на вопросы. У сотрудников всегда полно вопросов к специалисту по управлению персоналом, вопросы по обучению, кадрам, развитию, льготам и т.д. Даже если информация обо всем этом есть на корпоративном портале сотрудники не всегда могут и хотят самостоятельно искать её, проще спросить у человека. Но с помощью одного чат-бота можно организовать центр поддержки персонала, тем самым сняв большую часть вопросов с менеджера, освободив его время для стратегических задач компании. Часто такие чат-боты встраивают в корпоративные мессенджеры, сотрудник может сделать простой запрос и получить доступ к нужной информации и ответы на популярные вопросы. Например, такой бот есть у компании Loka. Чат-бот Jane помогает оптимизировать рабочие процессы и отвечает на вопросы сотрудников [3]. Вместо того, чтобы идти в отдел управления персоналом или ждать письмо по электронной почте или от другого сотрудника, работники сразу же получают ответы на свои вопросы.

Чат-боты прочно вошли в нашу жизнь. Они не только помогают пользователю или работнику оперативно получить ответ на свой вопрос, но и могут помогать в рутинных задачах. Можно сделать вывод, что чат-боты проникают во все сферы управления персоналом и будут продолжать становиться помощниками специалистов. Очевидна польза для компании, чат-бот экономит время специалиста по управлению персоналом, которое можно тратить на выполнение других задач. Кроме того, бот помогает узнать у сотрудников информацию, которую они не скажут лично менеджеру из-за психологических аспектов.

Источники и литература

- 1) Гашкова Е. Е., Вековшинин Р. Ю. Переворот рынка HR-технологий // Вуз и реальный бизнес. 2020. Т. 1. С. 70-76.
- 2) Салимжанова А. Р. Чат-боты как инструмент HR нового поколения // XLVII Итоговая студенческая научная конференция УДГУ. 01-30 апреля 2019 г. Ижевск, 2019. С. 139-142.
- 3) Семь HR-задач, которые решает чат-бот. hh.ru: <https://hh.ru/article/501510>.