

# КАК ЧАТ-БОТ ПОМОГАЕТ В АДАПТАЦИИ И УЛУЧШИЛ КАНДИДАТСКИЙ ПУТЬ.

## КЕЙС ЛУЧИ (EX BESTDOCTOR)

Маргарита Колонина

Руководитель по подбору и адаптации «Лучи» (ex-BestDoctor)





# ПРИВЕТ, МЫ — «ЛУЧИ»

Делаем заботу о здоровье простой и удобной с помощью высоких технологий и искреннего участия



# Онлайн-страховая компания, с которой легко управлять здоровьем компаний

Мы — лидеры России по NPS

# 75%

Самый высокий показатель  
на рынке ДМС



Это значит, что нас рекомендуют  
чаще других

● По итогам независимого исследования MAGRAM



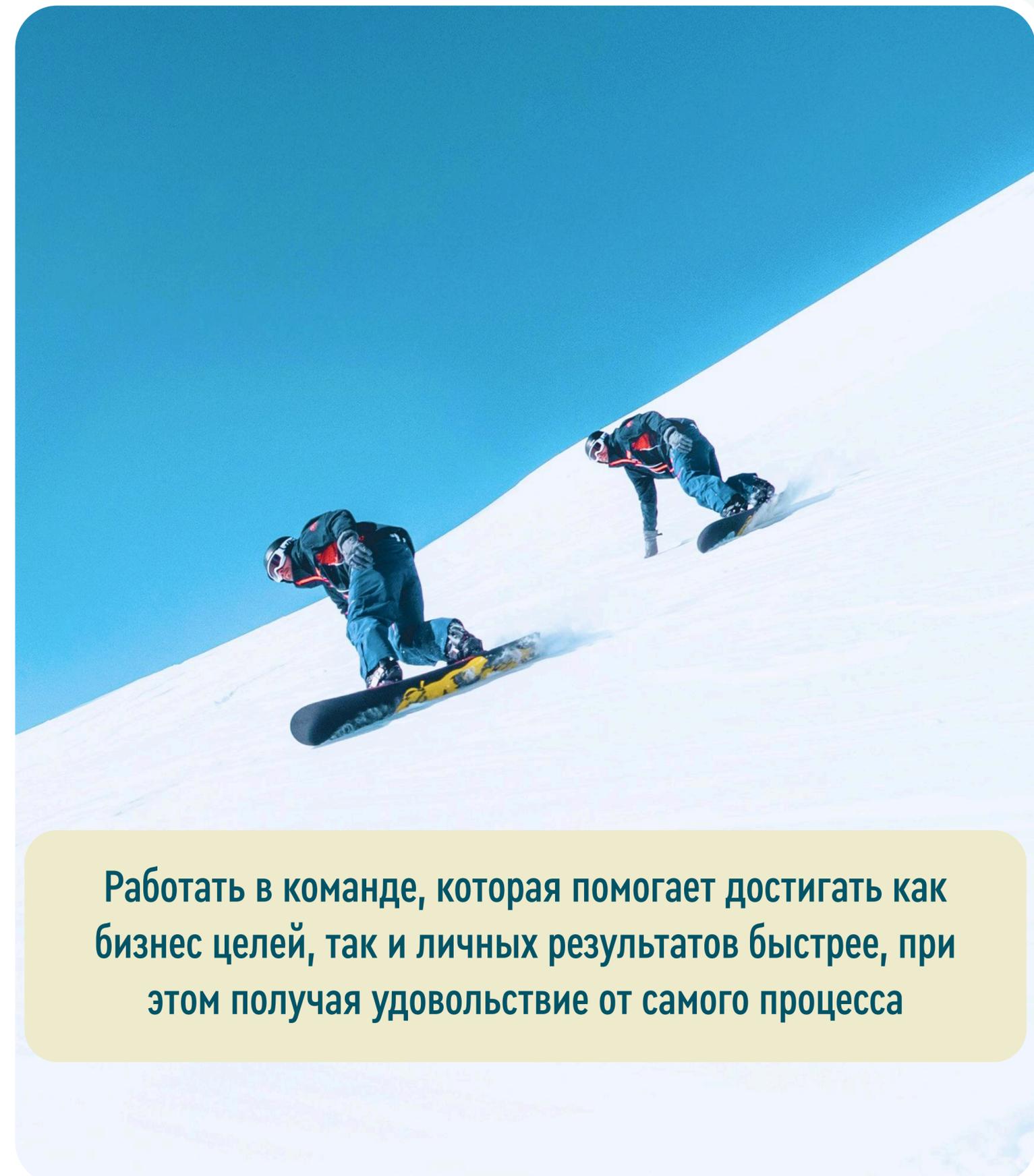
Наш новый EVP

РАБОТА  
>> НА ДРУГОЙ  
СКОРОСТИ

Мир меняется с невероятной скоростью. И пока одни приспосабливаются, другие становятся движущей силой.

Мы — те, кто задаёт ритм. Мы действуем решительно, потому что знаем: чем быстрее ты движешься, тем быстрее приходят результаты.

Идея ускорения отражает нашу философию: каждый шаг продвигает нас вперёд. Мы живём в режиме fast-forward, где скорость — наш союзник и путь к успеху.



Работать в команде, которая помогает достигать как бизнес целей, так и личных результатов быстрее, при этом получая удовольствие от самого процесса



## Наша компания: кто мы

Сколько нас



1250

**Женщин**  
68%

**Мужчин**  
32%

**Айти команда**

242

ИТ – 182 Данные – 34 Развитие продукта – 26

**Количество врачей**

217



## Портрет сотрудника Лучи



пол

**68%** женщина



возраст

**32** года



средний стаж работы в компании

**1,5** года



# Какие задачи решает чат-бот и почему он важен для нас?





# Предыстория

## С какими челленджами мы столкнулись

- Резкий рост численности с 500 до 1250 человек за 2 года
- В 2024 году + 380 человек – возникла необходимость автоматизировать онбординг
- Большое кол-во точек касания с кандидатом в первый рабочий день вызывает стресс для кандидата
- Ожидание выхода кандидата – 12,5 дней
- В 2024 году увеличился отток людей после оффера на 14% – кандидатов хантят другие компании
- Процесс погружения в организационные детали занимает минимум 3 месяца
- Руководитель сильно погружен в адаптацию своего сотрудника



## Опыт кандидата в первый день



Работа на другой скорости – что мы можем делать лучше и быстрее?

Результаты NPS опроса показали, что в первый рабочий день у человека наибольший уровень неизвестности с стресса.

Большое кол-во точек касания с кандидатом в 1 рабочий день: рекрутер, кадры, техническая поддержка, руководитель, команда

Огромное кол-во организационных вопросов в 1 рабочий день: ознакомление с документами, в какие дни приходит ЗП, где можно перекусить, какой принцип рассадки в офисе



# Точки касания на пути кандидата

Пользователь Лучи



1

**2 недели до выхода**

Чат бот отвечает на вопросы, погружает в детали

2

**1 неделя до выхода**

Знакомство с документами, NDA

3

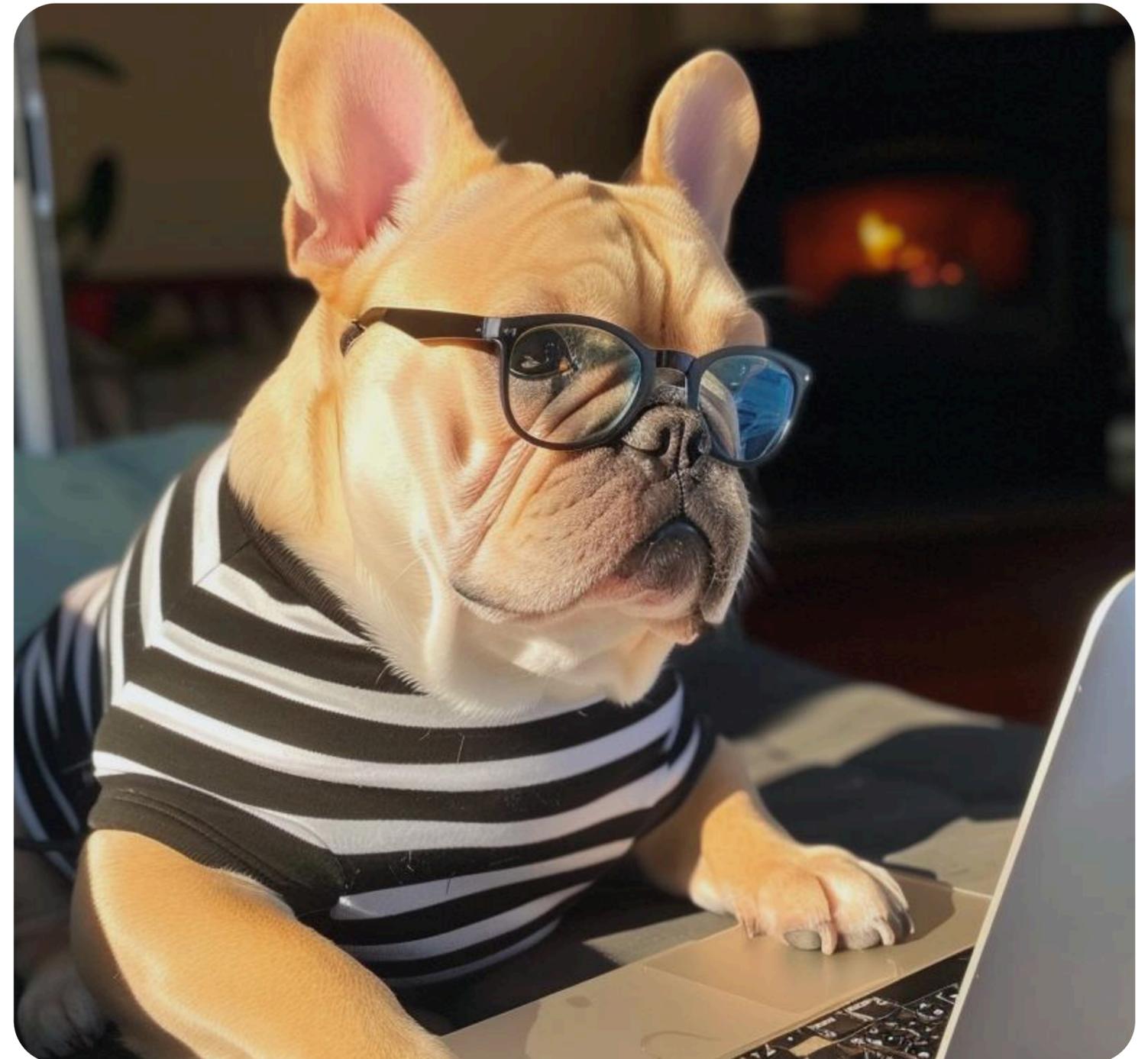
**Первый рабочий день**

Получение готового ноутбука, встреча с командой

4

**Первая неделя**

Активное погружение в задачи





# Как мы реализовали пребординг

## Чат-бот для новичка и что он делает?

- Рассказывает о наших ценностях
- Показывает интервью с топ-менеджментом про компанию, наш путь и ценности
- Вдохновляет :)
- Показывает необходимые документы
- Рассказывает, как пройти до офиса, где можно перекусить
- Раскрывает дни получения зарплаты :)
- Пингует человека, если он не активно пользуется ботом

## Сокращение количества точек касания с кандидатом

- Документы, пароли и доступы делаются заранее.
- В день оформления человек только получает готовый ноутбук со всеми установленными программами и спустя час уже знакомится с командой и погружается в свои задачи



## ИССЛЕДОВАНИЯ

- + Анализ Candidate Experience
- + Глубинные NPS опросы новичков
- + Аналитика наших бизнес-процессов



## Какие результаты мы получили?



Снижение оттока на испытательном сроке на 8%

Увеличение вовлеченности на 23%

Снижение текучести на испытательном сроке на 6%

Сокращение срока адаптации на 20%

Снижение нагрузки на кадры и руководителя

# Наши контакты

