



ПРИВЕТ!

Как настроить чат-бот для автоматизации типовых сценариев общения с адаптантом?

Что важно учесть, чтобы бот стал помощником

Вячеслав Шахов
2022

«Свеза»



№1 в мире по производству березовой фанеры



7

комбинатов



1 400 000 м³

древесных плит в год



7 000

сотрудников



90+

стран-покупателей



21%

доля в мировом
производстве
березовой
фанеры



200+

размеров и толщин

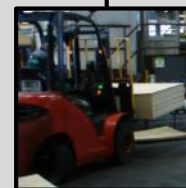


«Свеза» в Новаторе
(п. Новатор, Вологодская обл.)



«Свеза» в Санкт-Петербурге
(г. Санкт-Петербург)

«Свеза» в Верхней
Синячихе
(п. Верхняя Синячиха,
Свердловская обл.)



«Свеза»
в Мантурове
(г. Мантурово,
Костромская обл.)



«Свеза» в Тюмени
(г. Тюмень)



«Свеза» в Костроме
(г. Кострома)



«Свеза» в Уральском
(п. Уральский, Пермский кр.)

«Свеза Ресурс» - собственная лесозаготовительная компания



Дата основания: февраль 2019 года

СВЕЗА Ресурс сегодня:



5

регионов
лесозаготовки
(собственная
лесозаготовка в
Вологодской,
Костромской обл,
Пермском крае)



1,4 млн. м³

лесной аренды (в т.ч.
собственная заготовка –
756 тыс.м³)



200+

сотрудников

СВЕЗА Ресурс_декабрь 2022:



5

регионов
лесозаготовки
(собственная
лесозаготовка в
Вологодской,
Костромской обл,
Пермском крае)



3,1 млн. м³

лесной аренды (в т.ч.
собственная заготовка –
2,5 млн.м³)

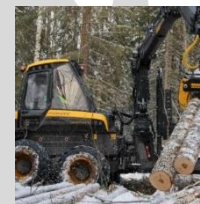


800+

сотрудников

«Свеза Ресурс»

(Тотьма, Вологодская область)



«Свеза Ресурс»

(Мантурово, Костромская
область)



«Свеза Ресурс»

(п. Уральский, Пермский край)



1000
адаптантов в год

=
1 000 типовых процессов
1 000 типовых вопросов
1 000 * n кол-во времени на
самостоятельный поиск информации



Текущность персонала на
испытательном сроке



Безопасность на производстве



Времени сотрудника для поиска
нужной информации



Вовлеченность персонала



Уровень стресса



Лояльность персонала к бренду
работодателя

Чат-бот по адаптации Даша



Общая характеристика

- Платформы: MS Teams, VK.com
- Кол-во сценариев: $(8 \cdot 2 + 1) = 34$
- Кол-во администраторов: 9



Функциональность бота

- Напоминания
- Информирование
- Опросы
- FAQ

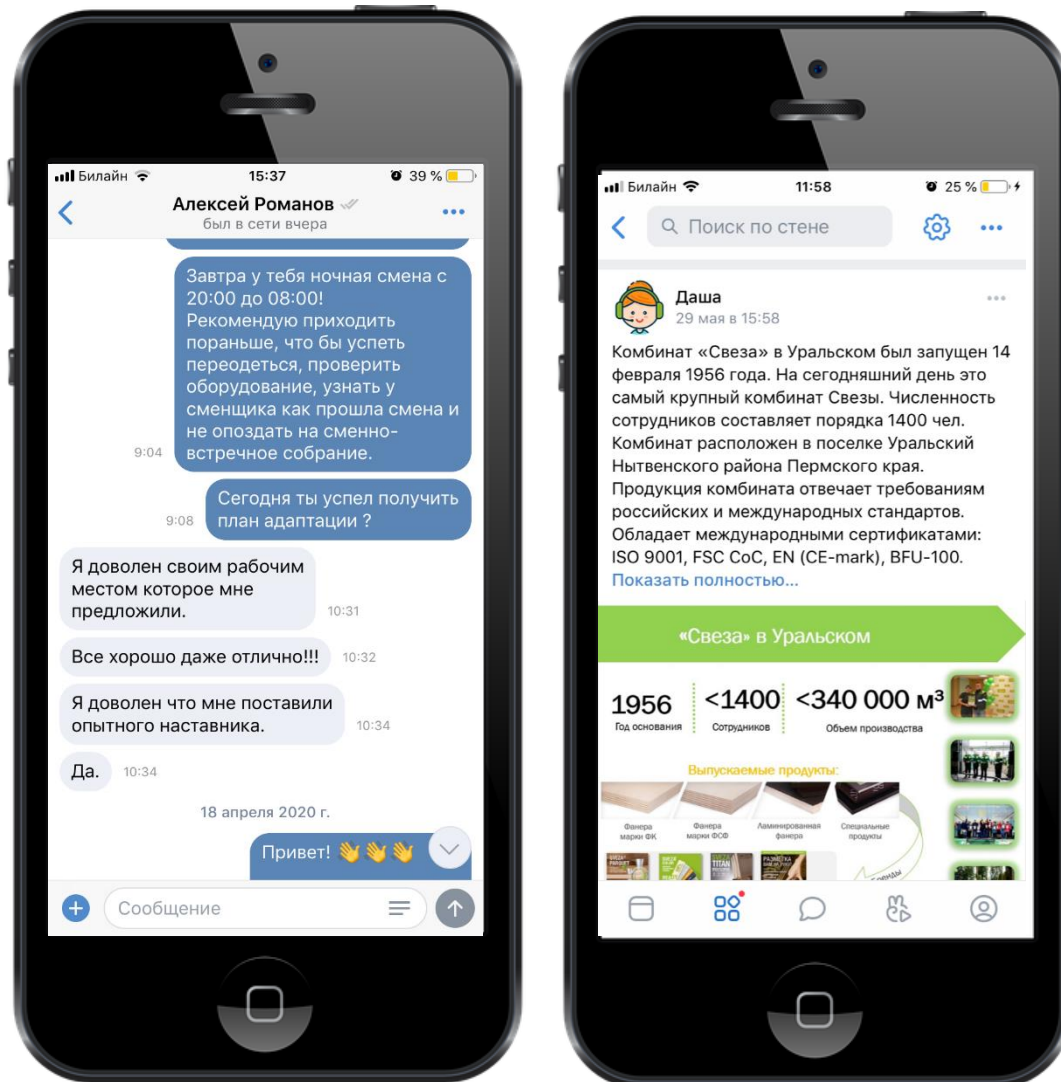


Показатели эффективности

- Процент удовлетворенности новых сотрудников процессом адаптации ↑
- Доступность ответов на типовые вопросы ↑ (24/7)



Чат-бот по адаптации Даша



* По результатам опроса новичков



Развитие сообщества новичков



Пульс-опросы



Напоминания о важных мероприятиях



Информирование о компании

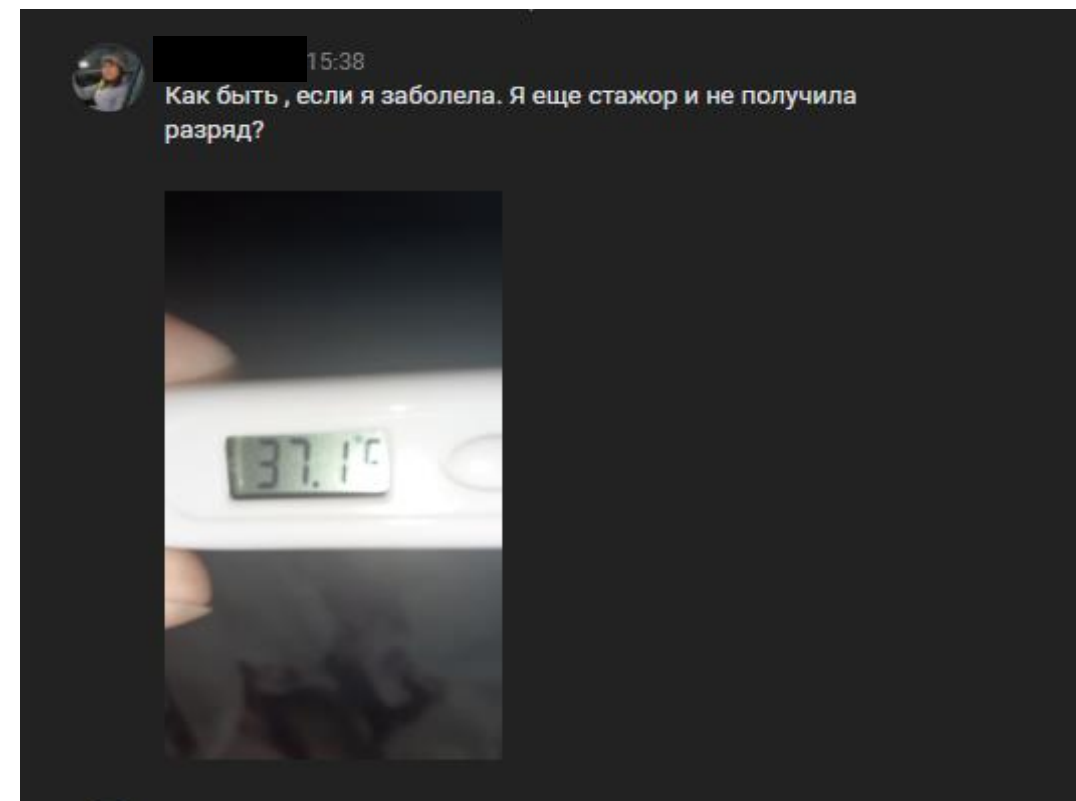
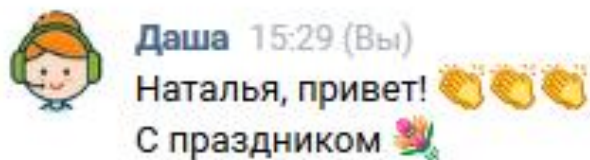


Ответы на вопросы



ЗАБОТА О СОТРУДНИКЕ

Чат-бот по адаптации Даша





Обратная связь сотрудников

Была полезна, про всякие фишки узнавал, информация на первом этапе очень помогала.

Прикольно, что напоминает о встречах в рамках адаптации.

Бот хорошая идея - есть везде, к ним привыкли. Хочется, чтобы больше было души. Имя у нее еще человеческое

- Даша полезна, особенно в первые дни адаптации (как новые сотрудники, так и их руководители)
- Коллеги положительно оценивают длительность сопровождения Даши (3 мес.)



Обратная связь сотрудников

Кнопки не появлялись, не реагировала на фразы, сначала не узнавала меня

Есть неактуальная инфа.

Порой не понятно, что ей отвечать. Нет возможности общаться.

ВК: не всегда захожу, не всегда сообщения отображаются на экране. Читала сообщения не вовремя.

Слышал историю, что Даша может написать в 2.00

Иногда дублировала сообщения

Все сообщения дублировались планом адаптации.

- Были технические неполадки
- Не оперативно обновляется сценарий
- Коллеги хотели бы иметь возможность общаться с Дашей, задавать ей вопросы
- Ограниченный список мессенджеров
- Слишком много сообщений в сценарии для руководителей, дублируют план адаптации

Приложение по адаптации



Общая характеристика

- Платформа: Приложение
- Кол-во сценариев: 9
- Кол-во администраторов: 1



Функциональность приложения

- Знакомство с каждым пользователем
- Напоминания
- Информирование
- Опросы
- FAQ
- Геймификация: балльная система прохождения трека
- Рейтинг участников



Показатели эффективности

- % новых сотрудников, использующих приложение по адаптации
- Процент удовлетворенности новых сотрудников процессом адаптации ↑
- Доступность ответов на типовые вопросы ↑ (24/7)



Приложение по адаптации с элементами игры



Вячеслав, ура, ты с нами 😊 Рады видеть тебя в команде «Свезы»! С помощью приложения мы познакомим тебя с компанией, расскажем как у нас тут все устроено, поможем комфортно влиться в наш коллектив.

Добавь фото 📷

Загрузи свое четкое **фото для профиля в Снами** (не кота или Роберта Паттинсона, а свое 😊) в анфас, по которому коллеги легко узнают тебя. Если захочешь, отредактируй фото в своем профиле позже.

Выбери и добавь сюда свое фото 📷



Пребординг

- Собираем информацию для профиля сотрудника.
- Даем задания. Рассказываем о новостях, берем обратную связь.
- «Допродаем» компанию.
- Показываем, что будет в первый день, заочно знакомим с коллегами.

← Задание 2 из 4

Как создать home office

🕒 6 мин 🗨️ 0/10



Договориться с семьей 🗨️

Задача объяснить близким, что работа из дома — это в первую очередь работа. Да



Онбординг

- Формируем задачи, которые упаковываем в уровни.
- Делаем все через управляемый квест, где можно соревноваться с коллегами.
- Работаем с разным типом контента: даем кейсы, назначаем встречи, проходим тесты и изучаем материалы.
- Сотрудники сами формируют и поддерживают процесс.



Управляемый контент заданий:

- Прохождение каждой задачи и каждого уровня добавляет балмы и двигает шкалу прогресса.
- В профиле можно отслеживать свой прогресс, прогресс коллег.
- Рейтинг сотрудника сравниваются с достижениями коллег – «Вы на 20% быстрее, чем офис в Питере».

← Задание 5 из 6

В поисках природы прогресса!

🕒 1 ч 🗨️ 0/15

Вячеслав приглашаем тебя на онлайн-экскурсию!

<https://progress.sveza.ru/>

Переходите по ссылке, отправляйтесь в онлайн-путешествие со «Свезой»

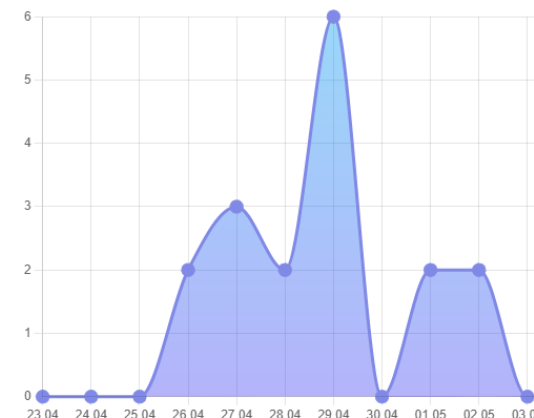
Твоя задача — пройти квест по трем точкам прогресса от «Свезы». На каждом этапе спрятана частичка главной ключевой фразы: погружайся в атмосферу путешествия, отвечай на вопросы и узнай секретную формулу



Возможности для руководителей и HR:

- Проанализировать процесс адаптации
- Вовремя получать и анализировать обратную связь.
- Увидеть, как проходят встречи с наставниками, получить обратную связь о качестве встреч.
- Оперативное информирование о проблемах сотрудников

Активность использования





Обратная связь сотрудников

Очень понравились гифки – это восторг. Все интуитивно понятно и информация дается очень развернуто и в тоже время в нужный момент

Благодаря приложению я очень плавно влилась в должность и в компанию. Спасибо

Спасибо за приложение. Оказывается у нас в команде кто-то играет или учится игре на гитаре. Кто-то играет в баскетбол и даже танцует сальсу... у кого-то дома живет собака.... это все очень интересно и делает нас ближе. Мы уже знаем друг про друга не только с точки зрения работы и проекта. Но и как человека, у которого есть семья, близкие, свои заботы и интересы. Спасибо за такое казалось бы небольшое задание в приложении. Без него бы я не решилась предложить коллегам такую встречу.

- Приложение полезно
- Игровой и веселый формат вовлекает в прохождение уровней и освоение информации



Обратная связь сотрудников

Нет возможности работы с приложением с ПК после трудоустройства

Изменить цвет текста "название раздела" с серого на более читаемый

Добавить блок «наставник», в котором будет отражаться продвижение закрепленного (нового) сотрудника

Увеличить стрелочку "назад"

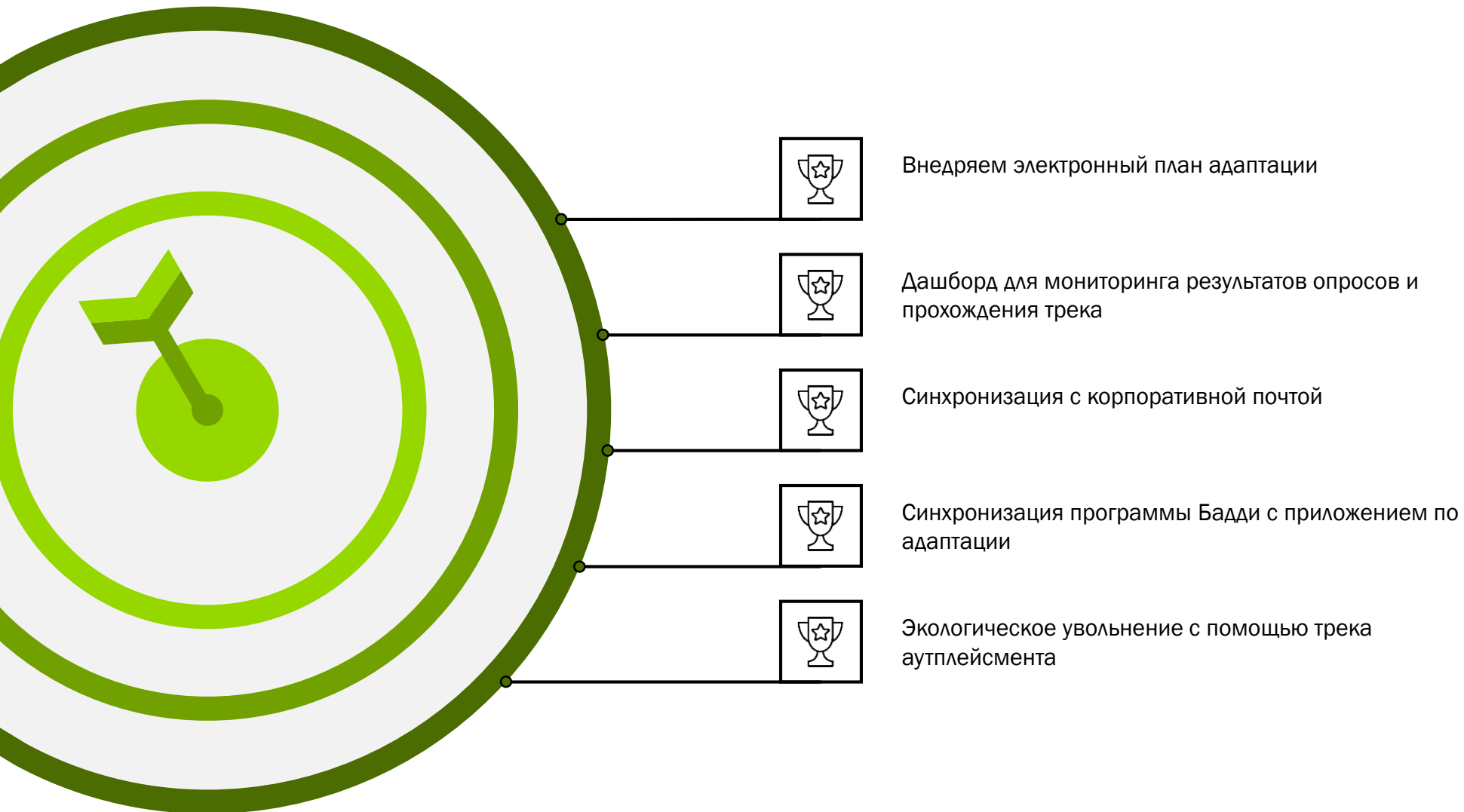
В контакты автоматически затягивать коллег+ ВР HR, ОТиПБ, АХО и пр.

Сделать ofertу свернутой

Аватар - Нет возможности удалить фото - Нет возможности обрезать фото

- Расширить каналы взаимодействия
- Скорректировать визуализацию
- Добавить информацию и функционал

Планы по развитию инструмента



Контакты

ШАХОВ

Вячеслав

Менеджер по подбору и адаптации
персонала



Мы в социальных сетях:

