

ГОЛОСОВЫЕ РОБОТЫ НА СЛУЖБЕ HR

Как автоматизировать найм
и ускорить процессы в HR на 25%



Почему голосовой робот от МТС EXOLVE

Мощная технологическая платформа



Более 7,5 миллионов минут обслуживается ежемесячно



Выдерживает большую нагрузку



600+ проектов, 3 года на рынке



Мы решаем задачи заказчиков, нам доверяют:



ТИНЬКОФФ



СБЕР БАНК



ПСБ



НТВ, ПЛЮС



открытие Банк

OZON



САМОКАТ



ВКонтакте

auto.ru



Однотипные коммуникации – до 50% времени



Первичный созвон с кандидатом
(анкетирование)



Согласование времени собеседований



Подтверждение собеседований



Напоминания о собеседованиях



О применимости голосовых роботов



Речь пойдет о массовых специальностях / вакансиях (не редких)



Целесообразно при более чем 200 соискателях в месяц



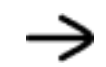
Голосовой робот является лишь помощником HR



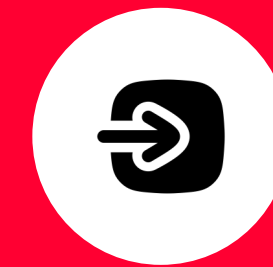
Процессы в службе HR



Рекрутинг



Трудовые отношения



После увольнения

- Прием звонков от кандидатов
- Первичный звонок кандидату (опрос)
- Уведомления о назначенном собеседовании
- Автоинформатор об отказе

- Онбординг сотрудников
- Информирование сотрудников
- Опросы сотрудников

Сбор обратной связи для минимизации репутационных рисков и работы над «проблемными местами» в компании

Рекрутинг



«Боли» службы HR

- Расход времени HR на однотипное анкетирование
- Сложно быстро найти большое кол-во сотрудников
- Портится бренд работодателя при потере коммуникации



Торговая сеть "Победа" оптимизировала HR-процессы

8 809

сотрудников

338

населенных пунктов

604

магазина



Ситуация

От 500 звонков в месяц

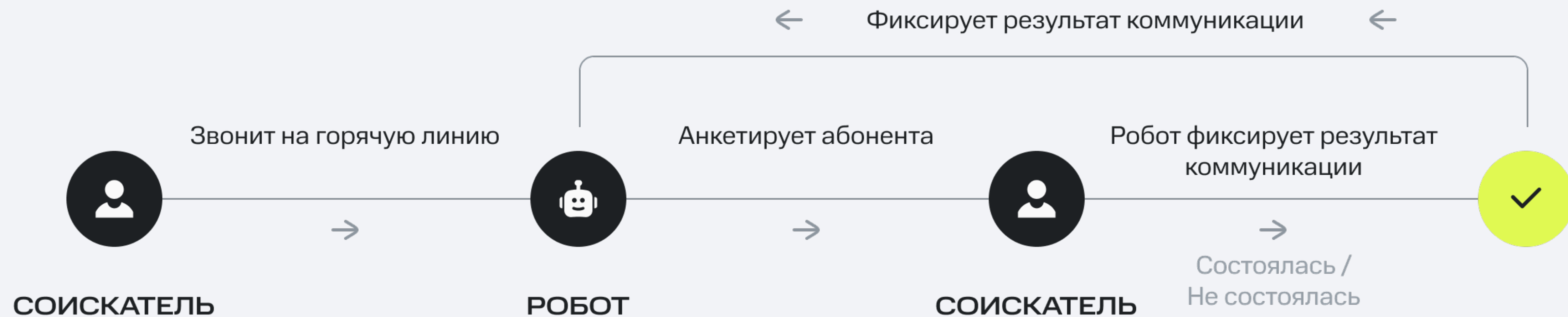
- Ограниченная скорость обработки
- Текучка операторов
- Потеря заявок



Прием первичных входящих звонков соискателей

Голосовой робот принимает входящие звонки, рассказывает о доступных вакансиях и проводит первичное анкетирование в случае заинтересованности кандидата.

Результаты проведенного обзвона фиксируются и передаются HR-специалистам для дальнейшей проработки.



Результаты



От 500

обращений в месяц
обрабатывает робот



80 часов

Экономия времени HR
в месяц



95%

Соискателям достаточно
общения с роботом

Пример обработки звонка голосовым роботом



Воспроизвести



В 95% случаев соискателю было достаточно общения с роботом

Статистика обращений после внедрения робота



	18.08–18.09	18.09–18.10	18.10–18.11
Кол-во принятых звонков	438	441	518
Доля от количества звонков по вакансиям	75%	82%	77%
Средняя длительность разговора (с учетом перевода оператора), сек.	88	72	67
Средняя длительность разговора с ботом, сек.	80	64	63
Кол-во переводов на оператора	27	26	21
Доля переводов	6%	6%	4%
Максимальная длительность разговора с ботом, сек.	155	127	122

Насколько голосовой робот может заменить HR-сотрудника на первичном анкетировании?

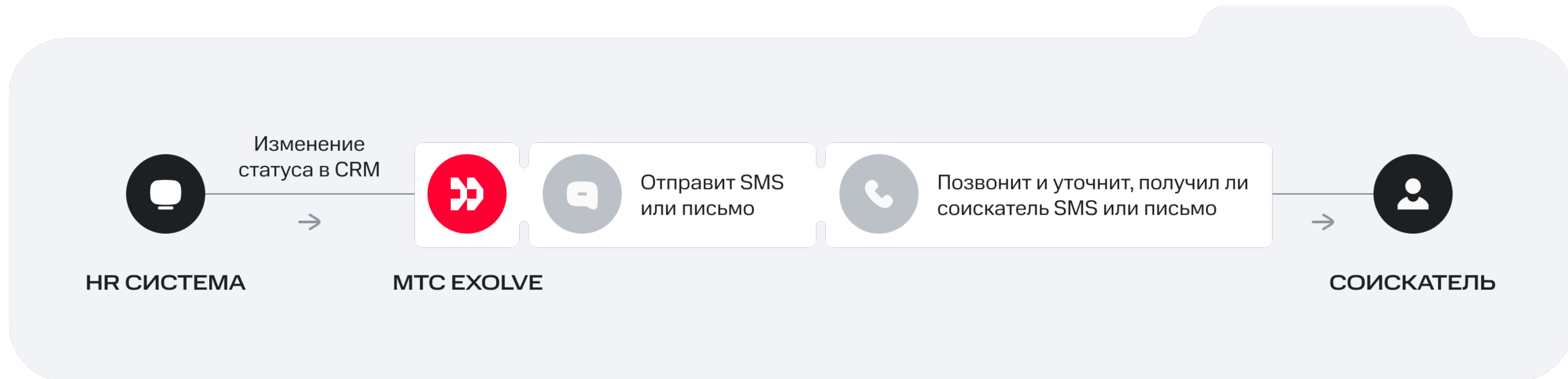
	500 анкетирований	1000 анкетирований
Время HR	150 часов*	300 часов*
Время МТС Exolve	3 часа	6 часов

* Из расчета 20 мин на 1 анкетирование

Отправка шаблонных писем/смс с деталями встречи

МТС Exolve на основе данных отправляет SMS или письмо соискателю с напоминанием о встрече.

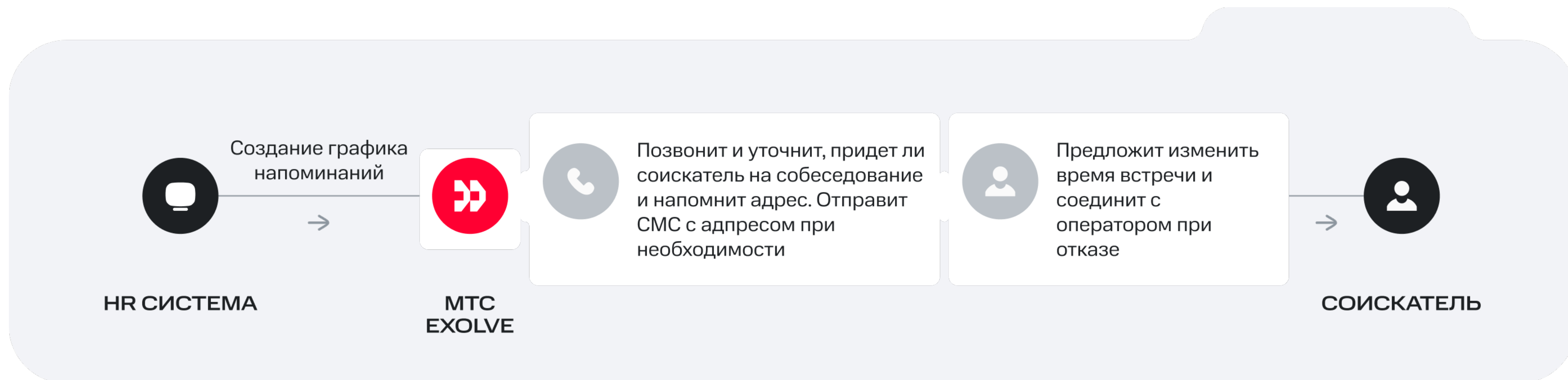
Через 15 минут МТС Exolve позвонит и убедится, что соискатель получил письмо, а при необходимости повторит отправку.



Напоминание о встрече

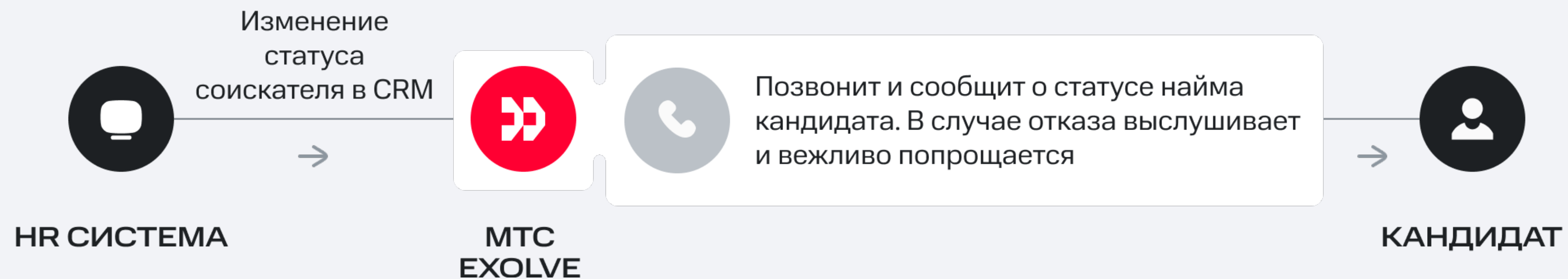
Робот МТС EXOLVE позвонит соискателю для напоминания о встрече.

При необходимости звонок будет переведен на рекрутера.



Обратная связь

МТС EXOLVE звонит соискателю и сообщает, перешел ли он на следующий этап собеседований или получил отказ по вакансии.



Трудовые отношения



Как давно вы проводили опрос сотрудников об удовлетворенности работой?



«Боли» службы HR

- Сложно выявить проблемы на этапе адаптации нового сотрудника
- Внезапный уход сотрудников по неизвестным причинам



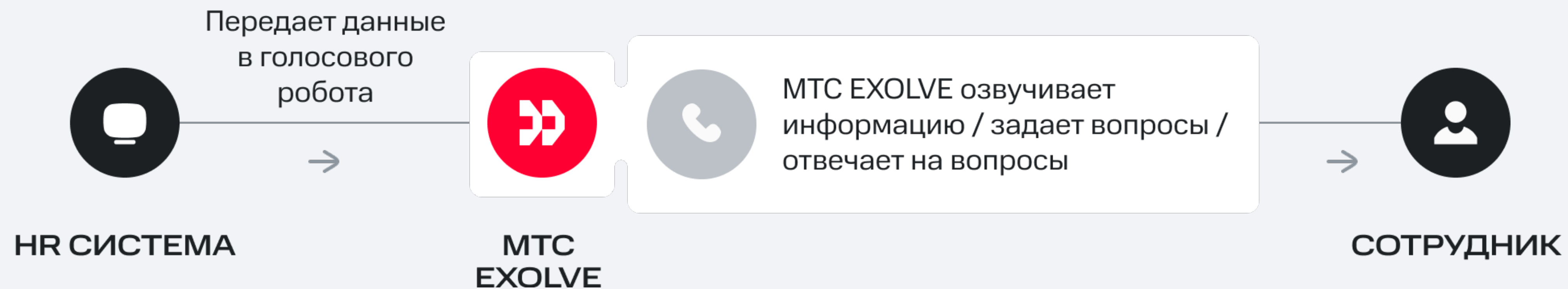
Агропромышленный холдинг опрашивает новых сотрудников

- ✓ Рост потока увольнений на ИС
- ✓ Причины – неизвестны

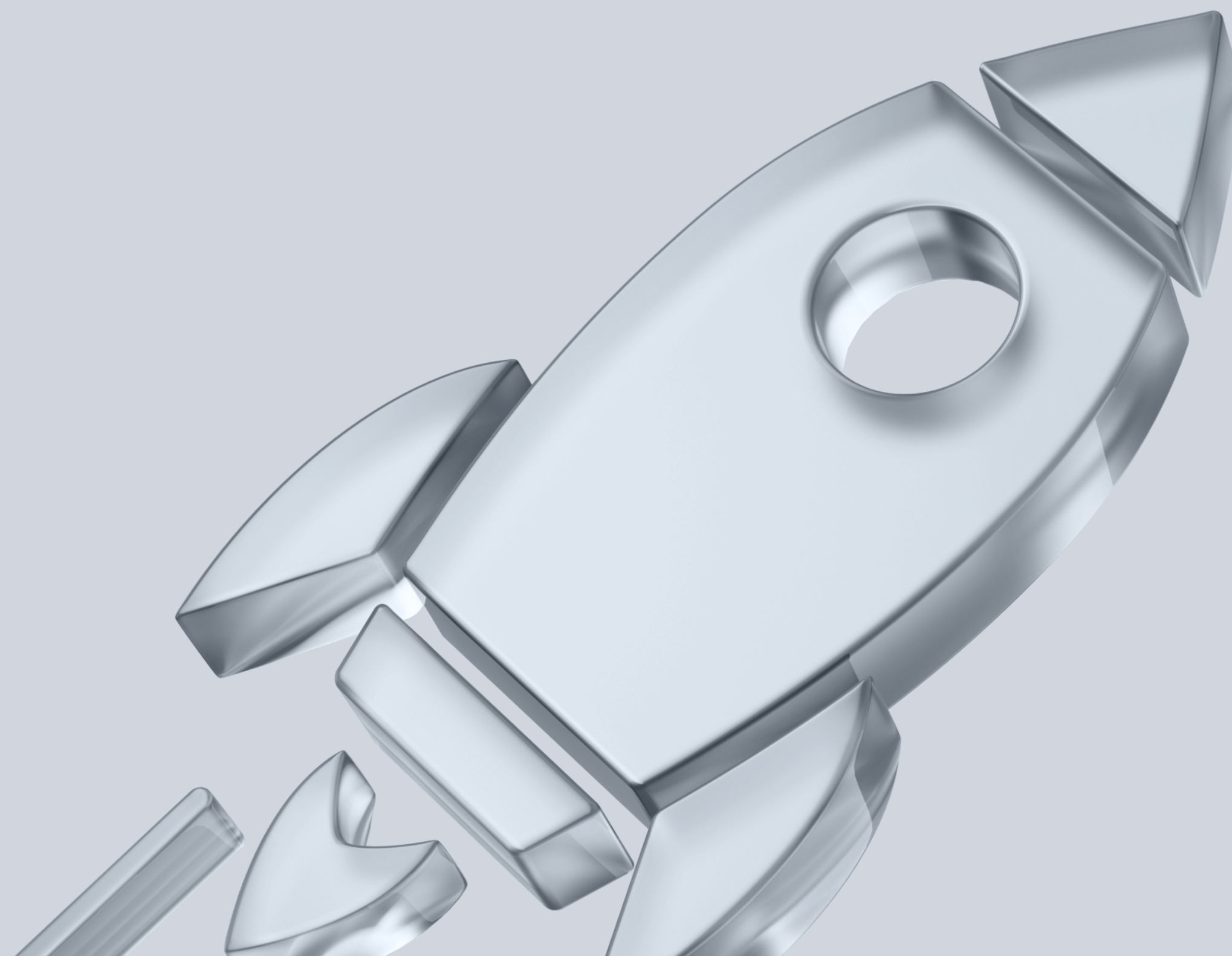


Агропромышленный холдинг опрашивает новых сотрудников

- ✓ Поступает обратная связь от всех новых сотрудников
- ✓ Выявляются слабые стороны компании-работодателя
- ✓ Снижение оттока новых сотрудников



После увольнения



«Боли» службы HR

- Уволившийся сотрудник оставляет негативные отзывы на HR-сервисах
- Нет понимания, что вынудило сотрудника уйти



Функционал голосового робота МТС Exolve для службы HR



Анкетирование кандидатов
(до 200 соискателей в час)



Уведомления о собеседовании
(нотификация, подтверждение)



Опросы сотрудников
(до 200 опросов в час)



Резюме



Внедрение голосового робота в коммуникацию с соискателями:

- Ускоряет процесс найма
- Экономит ФОТ сотрудников
- Позволяет быстро масштабировать найм



Внедрение голосового робота в коммуникацию с сотрудниками помогает:

- Выявлять проблемы компании от людей «на местах»
- Удерживать сотрудников



Запись на консультацию по внедрению голосового робота!

- Получите больше примеров внедрений
- Приоритет внедрения под ваши задачи
- Несколько дней для формирования бета-сценария

