Организатор
визави консалт

Соорганизатор
XOR

3 сентября
10.00 (мск)

вебинар
Чат-боты в рекрутменте — мифы и реальность

Найм без рекрутера: ожидания vs реальность

Элеонора Воробьева
Руководитель по подбору и внутренним коммуникациям бэк-офиса ООО «СТД «Петрович»

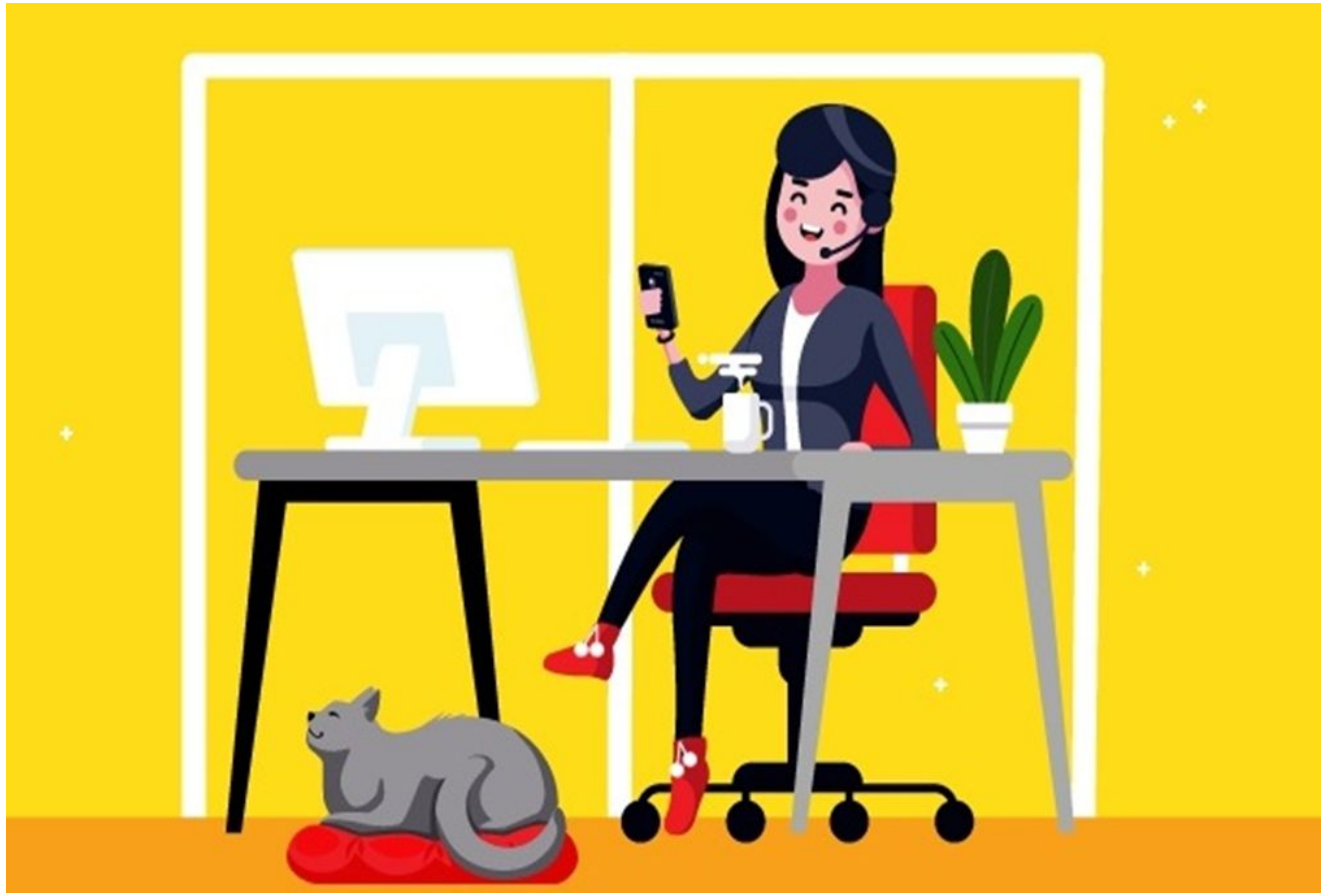
1 Проблемы и цели

Заказчик: Контактный центр
Вакансия: Дистанционный специалист по продажам
Задача: Ежегодно нанимать 400 сотрудников за 6 месяцев
Проблемы:

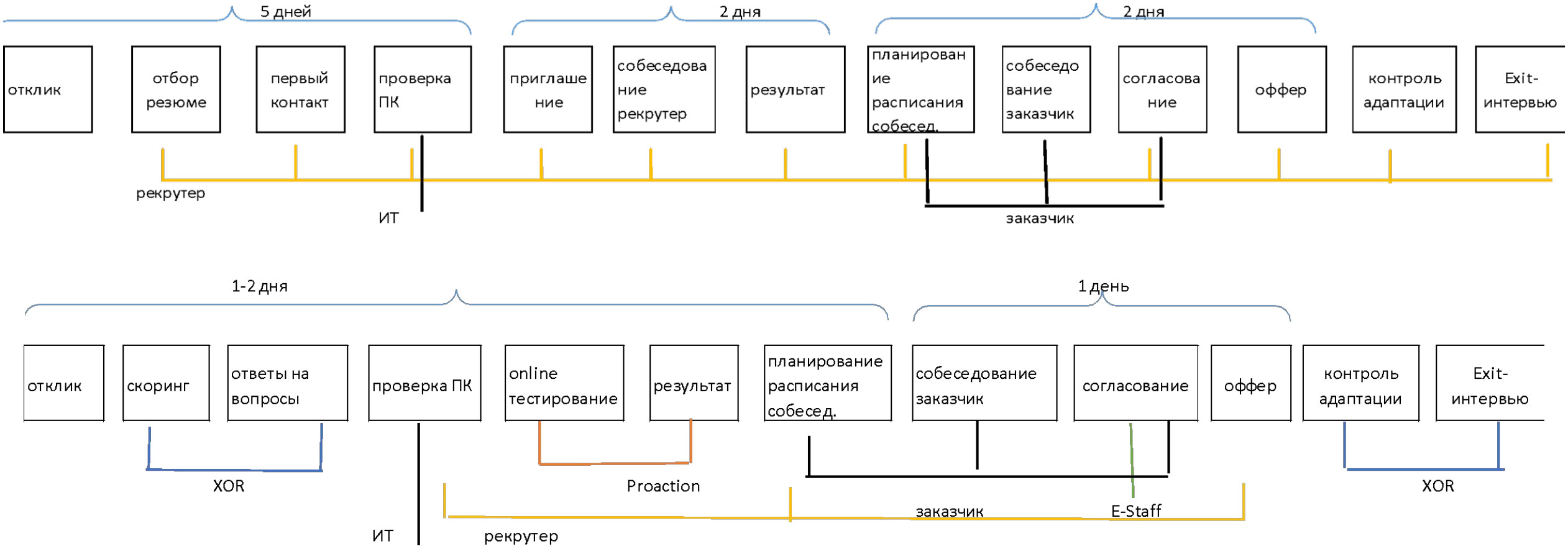
- высокая загруженность рекрутеров - мало закрытых вакансий, работа на количество , а не на качество , эмоциональное выгорание
- медленный процесс найма - потеря кандидатов

Цель:

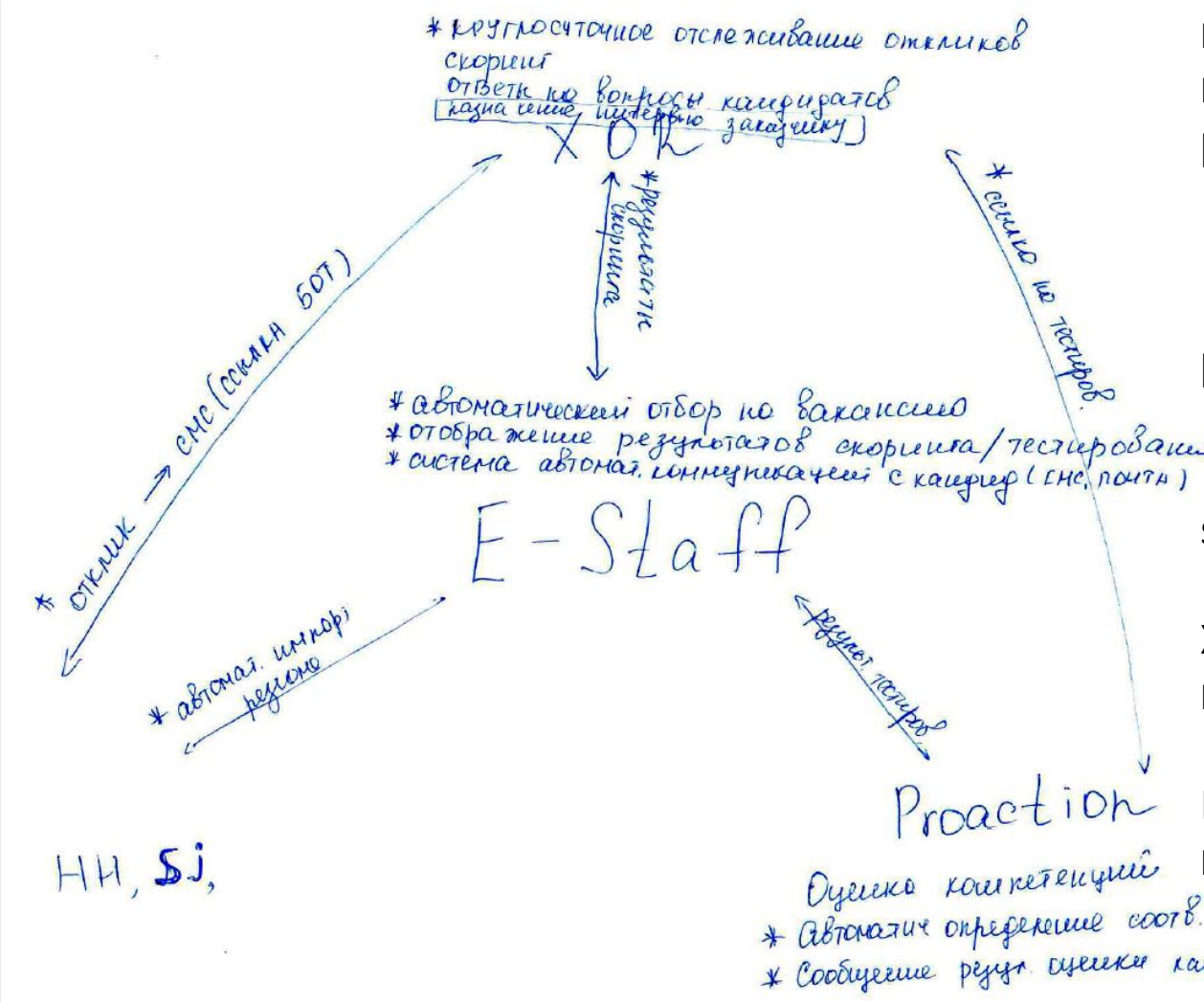
- Увеличить скорость прохождения кандидата по воронке в 2 раза
- Автоматизировать 50% ручных операций рекрутеров



2 Исходный процесс и точка Б



3 Выбор инструментов



Нужно сделать схему по макету: крупно бренд и под ним подпись какую функцию выполняет. Мелкие надписи ручкой игнорируй

E-Staff Мастер-система для работы с базой кандидатов,

Proaction Тестирование по soft-skills,

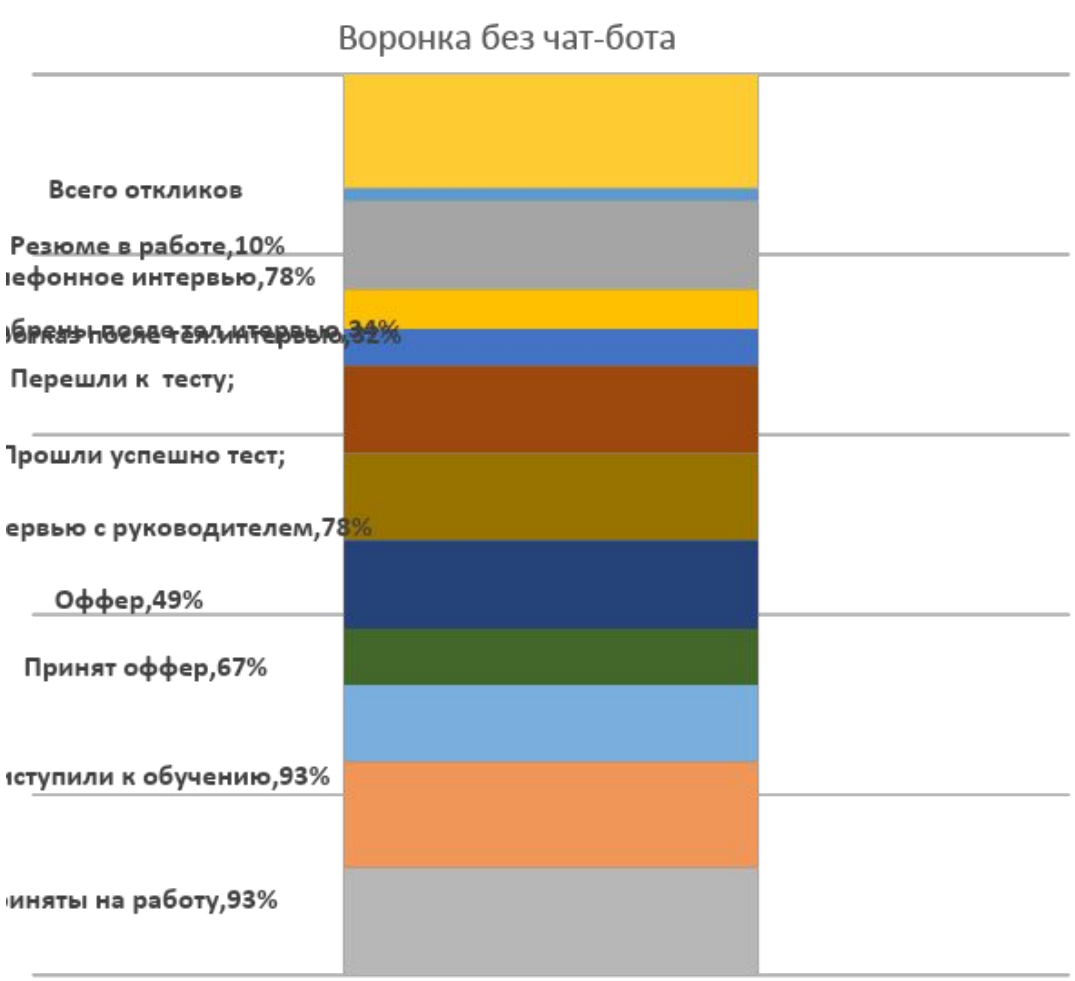
XOR первичный отбор кандидатов,

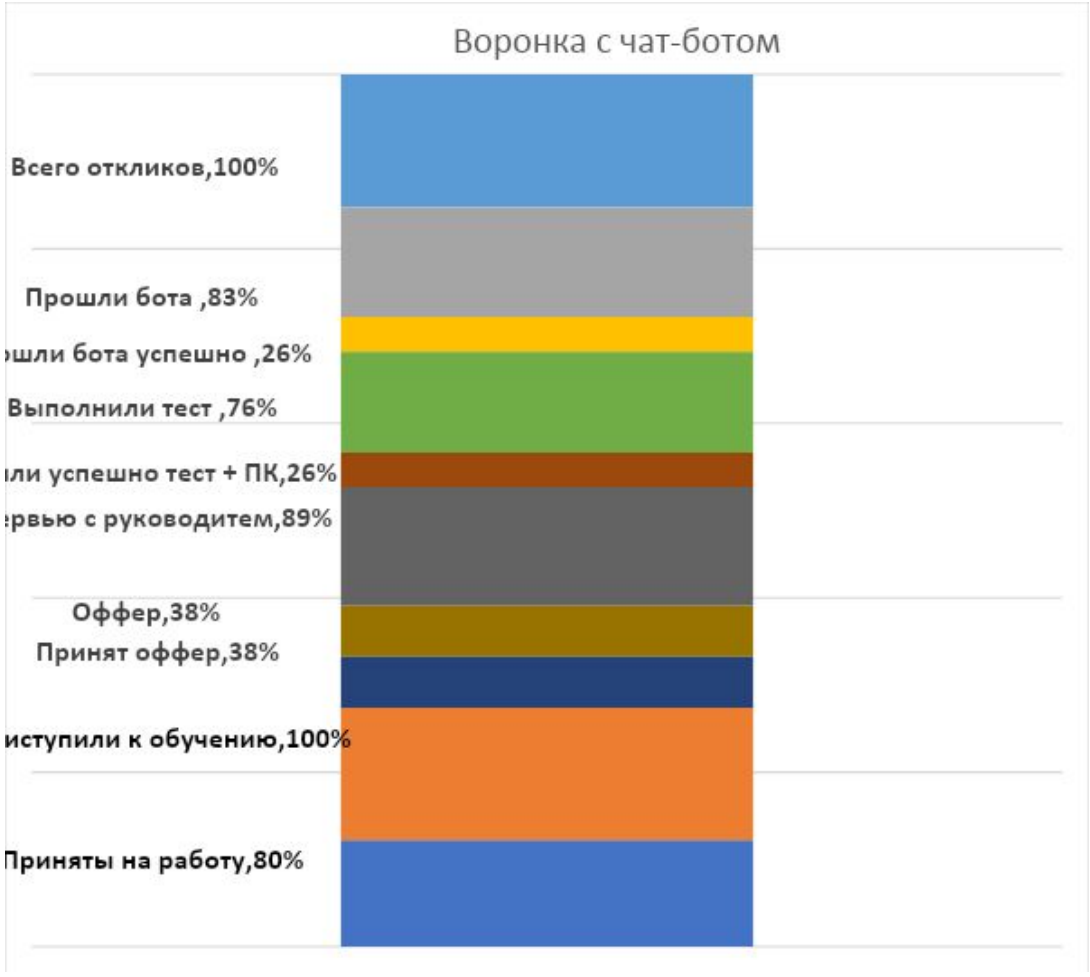
HH.ru, Superjob - каналы поступления откликов

5 Сомнения

1. Кандидаты не захотят проходить собеседование с чат-ботом
2. Кандидаты не захотят перейти на следующий этап без контакта с рекрутером
3. Качество подбора с помощью автоматизированной воронки будет ниже ручного процесса

6. Воронка До и После





Конверсия между верхом и низом воронки

Без чат-бота 0,9%

С чат-ботом XOR 1,1 %

+22%

Эффективность подбора с чат-ботом лучше ручного процесса

5 Сомнения

1. Кандидаты не захотят проходить собеседование с чат-ботом - НЕ ПОДТВЕРДИЛОСЬ
2. Кандидаты не захотят перейти на следующий этап без контакта с рекрутером - НЕ ПОДТВЕРДИЛОСЬ
3. Качество подбора с помощью автоматизированной воронки будет ниже ручного процесса - НЕ ПОДТВЕРДИЛОСЬ
4. Непредвиденный эффект – Нужно включать в процесс рекрутера для обсуждения специфики вакансии

7. Снизили нагрузку на рекрутеров

БЫЛО 😱

104,5 минут на 1 кандидата

СТАЛО 🎉

57 минут на 1 кандидата

75%

ЭКОНОМИЯ ВРЕМЕНИ ЗА СЧЁТ АВТОМАТИЗАЦИИ ПОДБОРА, АДАПТАЦИИ И ЭКЗИТ-ИНТЕРВЬЮ

8. Увеличили скорость найма

БЫЛО 😱

6 дней от отклика до найма

СТАЛО 🎉

3 дня от отклика до найма

в 2 раза

ЭКОНОМИЯ ВРЕМЕНИ ЗА СЧЁТ АВТОМАТИЗАЦИИ ПОДБОРА, АДАПТАЦИИ И ЭКЗИТ-ИНТЕРВЬЮ

9. Эффект при масштабировании

6 месяцев набора,
53 321откликов,
5995 одобренных,
472 принятых

3 647,4 - 889,1 = 2 758 часов

Что дальше? XOR + Петрович 2.0

1. Разработка и внедрение программы для автоматической проверки ПК
2. Автоматическая запись к руководителям на интервью
3. Транслирование опыта на другие вакансии

ЗАПАСНЫЕ СЛАЙДЫ

9. Общий эффект

6 месяцев набора, 53 321откликов, 5995 одобренных, 472 принятых

Этапы	количество /чел.	время этап/час	всего время /час
дозвон	1499	0,34	509,7
тел. интервью	2968	0,48	1424,6
одобрены и направленно тестировано	352	0,54	190,1
анализ результатов тестирования	121	0,76	92,0
пригласили для интервью с заказчиком	374	0,99	370,3
получили оффер	103	1,06	109,2
оффер принят	106	1,23	130,4
прием	472	1,74	821,3
		Итого, час:	3647,4

Этапы	количество /чел.	время этап/час	всего время /час
дозвон	1499	0,00	0,0
тел. интервью	2968	0,00	0,0
одобрены и направленно тестировано	352	0,02	5,6
анализ результатов тестирования	121	0,23	28,2
пригласили для интервью с заказчиком	374	0,55	205,7
получили оффер	103	0,62	63,4
оффер принят	106	0,78	83,0
прием	472	1,07	503,2
		Итого, час:	889,1

3 647,4 - 889,1 = 2 758 часов

7. Снизили нагрузку на рекрутеров

БЫЛО

104,5 минут на 1 кандидата

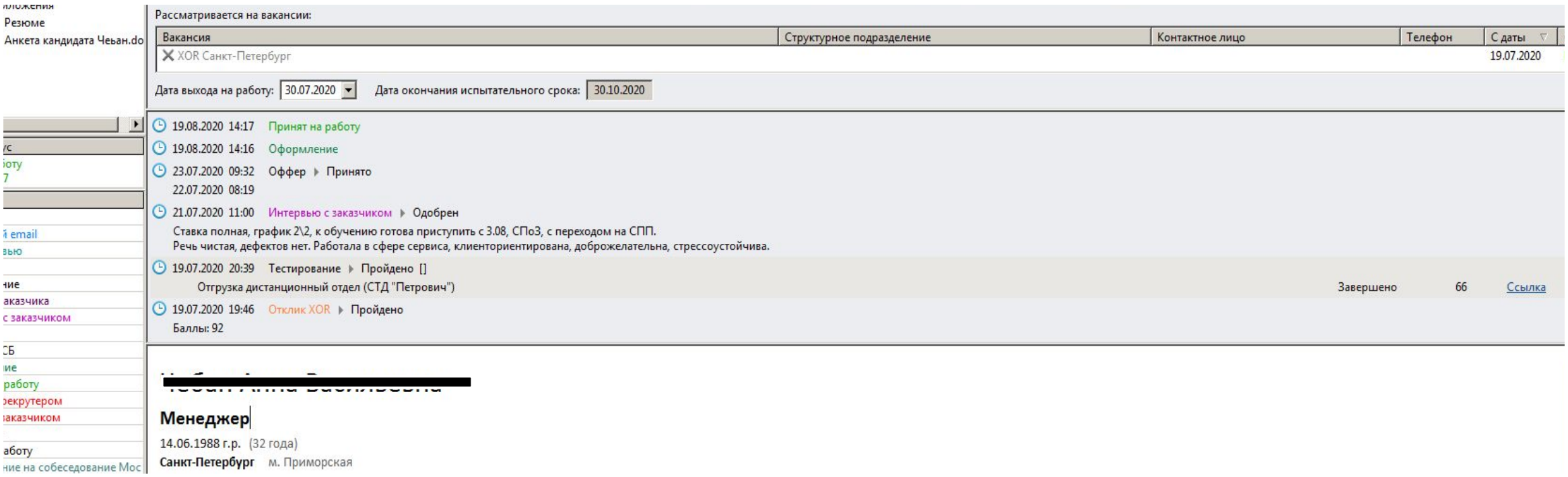
№п/п	Этап	время, мин.
1	скоринг резюме	18
2	загрузка в ATS	1
3	дозвон	1,5
4	тел. интервью	8
5	сообщение результ./приглашение пройти отбор, инструкция	2
6	направление теста Proaction + ПК	1
7	отправка напоминания о проверки ПК	1
8	анализ результатов тестирования	9
9	сообщение результата/приглашение на собесед., согласование время	4
10	планирование собеседования, передача инф. о кандидате заказчику	5
11	отправка приглашения	1
12	сбор обратной связи после интервью с заказчиком	5
13	сообщение результатов	3
14	оффер	4
15	подтверждение оффера	3
16	формирование группы для обучения	7
17	контроль адаптации	15
18	exit-интервью	7
19	прочие процессы	9
	Итого, мин.	104,5

СТАЛО

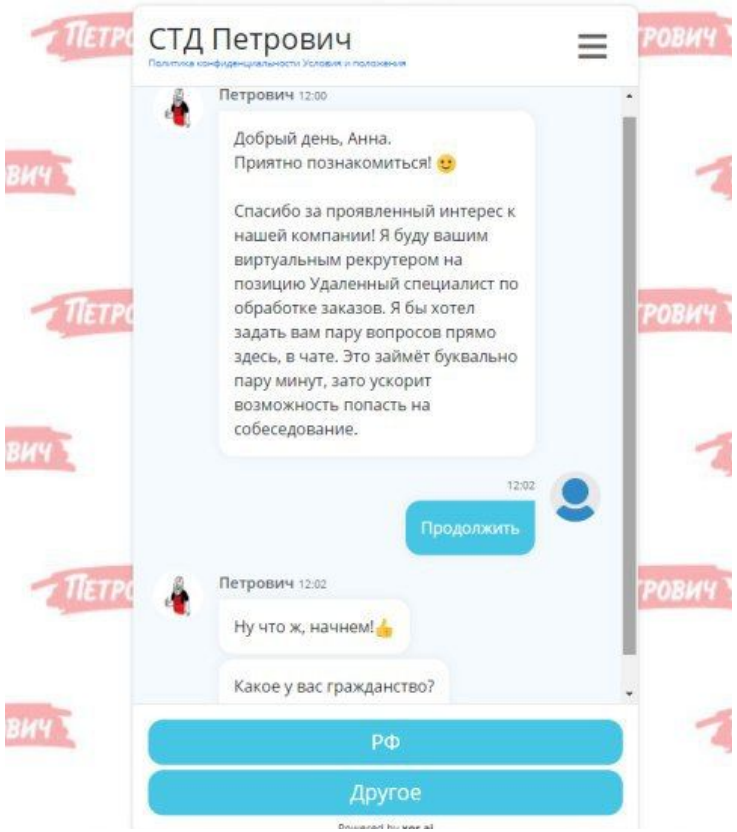
57 минут на 1 кандидата

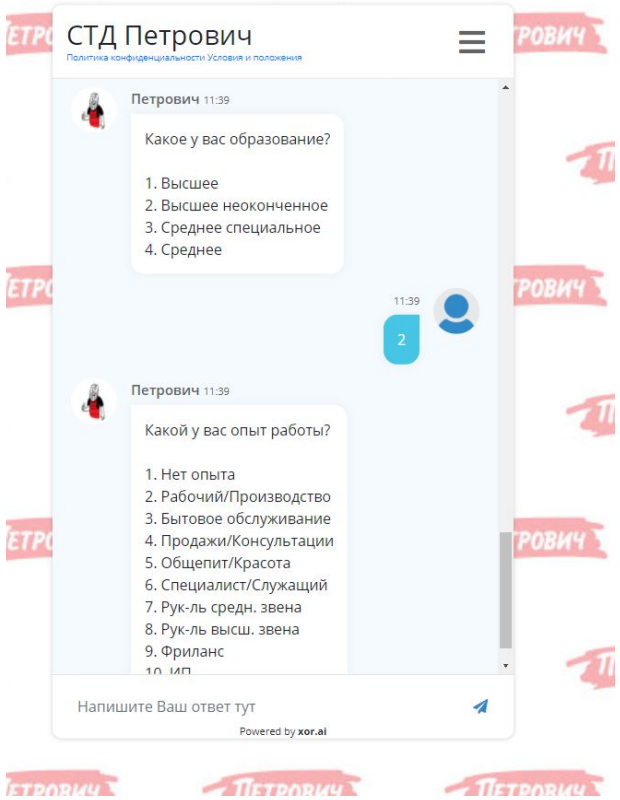
№п/п	Этап	время, мин.
1	скоринг резюме	0
2	сообщение результата	0
3	загрузка в ATS	0
6	направление теста Proaction + ПК	0
7	направка напоминания о проверке ПК	1
8	анализ результатов тетсирования + анализ резюме	11
9	сообщение результата/приглашение на собесед. согласование время	2
10	планирование собеседования, передача инф. о кандидате заказчику	3
11	отправка приглашения	1
12	сбор обратной связи после интервью с заказчиком	5
13	сообщение рзультатов	3
14	Оффер	4
15	подтверждение оффера	3
16	формирование группы для обучения	7
17	контроль адаптации	5
18	exit-интервью	3
19	прочие процессы	9
	Итого, час	57

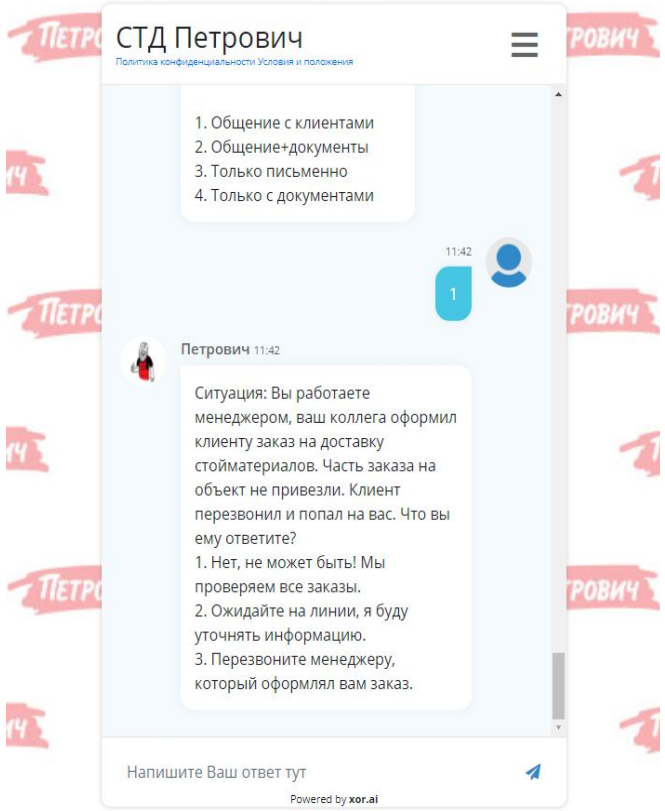
Роли инструментов в процессе



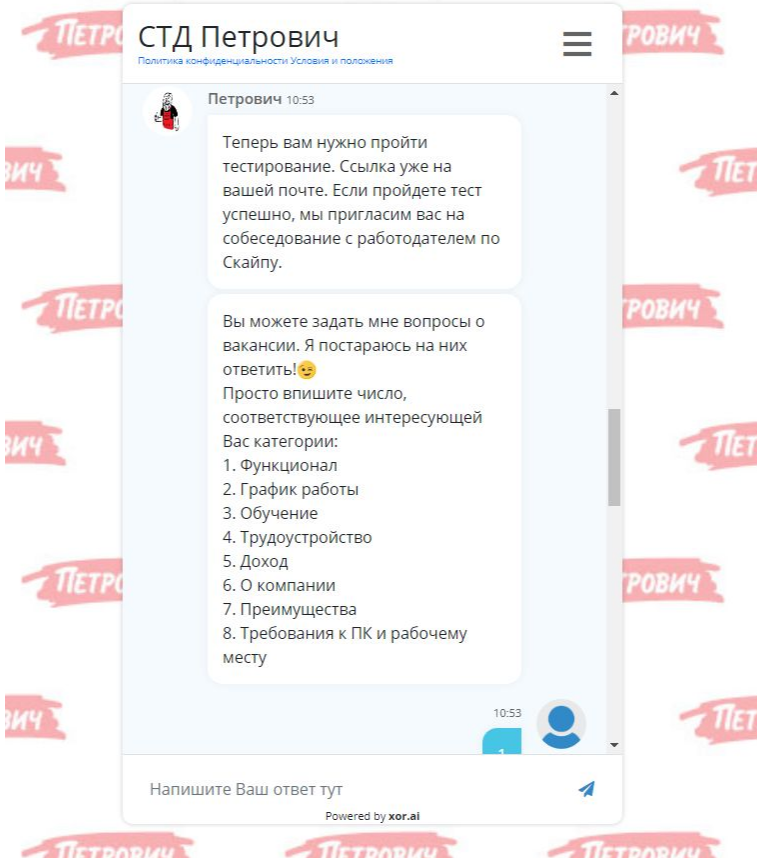
Привет, я виртуальный рекрутер.

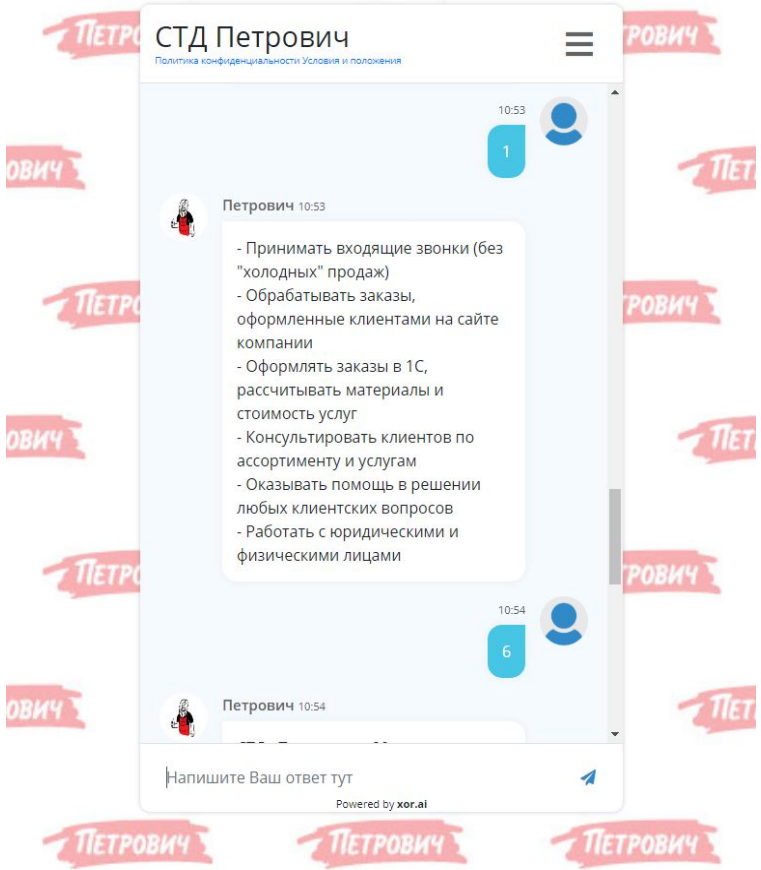






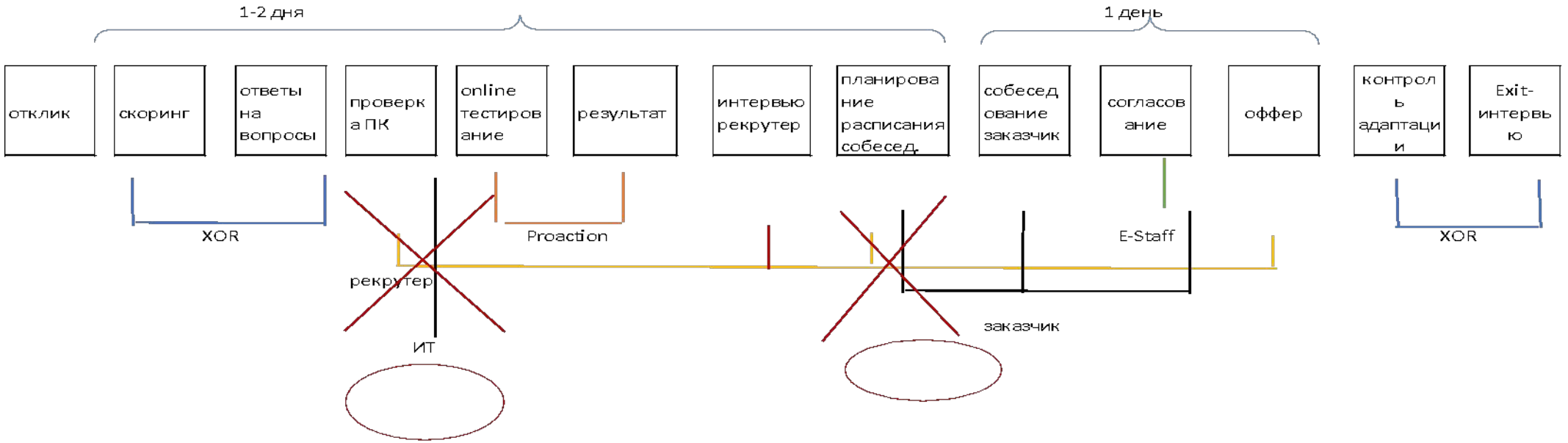
Привет, я виртуальный рекрутер.





XOR + Петрович 2.0

1. **Включение рекрутера для обсуждение нюансов работы (затрат на 1 сотрудника до 64 мин.)**
2. Разработка и внедрение программы для автоматической проверки ПК
3. Автоматическая запись к руководителям на интервью



4 Этапы внедрения (временная шкала)

Подготовка (февраль - июнь 2020)

- Определить процессы автоматизации с помощью чат-бота
- Создать модель цифрового подбора
- Разработать алгоритм автоматизаций
- Настройка интеграции между системами
  - Estaff - HH для автоматической загрузки резюме
  - XOR - HH для автоматического отправления смс с ссылкой на бота
  - XOR – Estaff для передачи результатов оценки и проставления статусов
  - XOR - Proaction для автоматического направления теста
- Настройка сценария чат-бота, методики оценки результатов
- Тестирование модели

1 этап (июль 2020)

- 3 недели подбора, 5 городов , 895 откликов, 739 диалогов с ботом, 13 офферов
- сбор статистики, анализ результатов

2 этап (август – ноябрь) 2020

- 3 недели подбора 7 городов
- сбор статистики , анализ результатов

Результаты vs выводы

- Ускорили время прохождения кандидатом воронки в 2,5 раза (3 вместо 8 дней)
- Время на ручные операции сократили на 75%

- Снижение риска эмоционального выгорания рекрутеров (взаимодействие только с подходящими кандидатами)
- Увеличение охвата аудитории с 10 % до 83%

- Кандидаты готовы использовать digital-технологии
- Кандидаты готовы проходить воронку подбора без сопровождения рекрутером
- Нестандартные условия работы требует возвращение рекрутера в подбор
- Необходимость проработки с hr- командой картины будущего с искусственным интеллектом и вовлечение их в процесс