

# ТРИ НАПРАВЛЕНИЯ, В КОТОРЫХ РОБОТЫ БУДУТ ЛУЧШЕ ЖИВЫХ HR-СПЕЦИАЛИСТОВ



*Нина Путинцева,*

*руководитель департамента  
предпроектного консалтинга  
по бизнес-приложениям  
Oracle СНГ*

Люди готовы подчиняться роботам. Как показало недавнее исследование Oracle и Future Workplace, 93% сотрудников стали бы доверять их указаниям на работе. В рекрутинге им уже следуют, что позволяет ускорить набор новых сотрудников и заметно сэкономить. И это только начало. Мы систематизировали опыт наших клиентов и выделили 3 перспективных направления, где рекрутинг быстрее всего получит отдачу от внедрения ИИ, а HR-бот — «продвижение по службе».

**Р**обот-рекрутер просмотрел присланные резюме, отобрал подходящие, ответил в чате на вопросы по вакансии и назначил время интервью. Голосовой бот позвонил кандидату и провел первичное интервью — одно из десятков тысяч, запланированных на сегодня. Это не завязка фантастического фильма, а бизнес-процесс, который на практике применяют такие российские компании, как X5 Retail Group, «Почта-банк», «М.Видео», «Альфа-банк», «Вымпелком», МТС и др.

Робот-рекрутер может работать со множеством кандидатами параллельно, поэтому HR-боты эффективно используются для массового рекрутинга работников в рознице, телекоме, банках. Конкуренция здесь очень высока — за одного кандидата борются несколько компаний, а то и подразделений в одной. Что невыгодно ни работодателям, ни претендентам. Чаще всего человек соглашается на первое поступившее предложение.

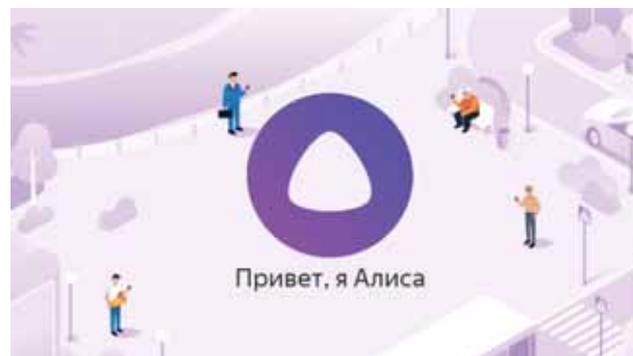
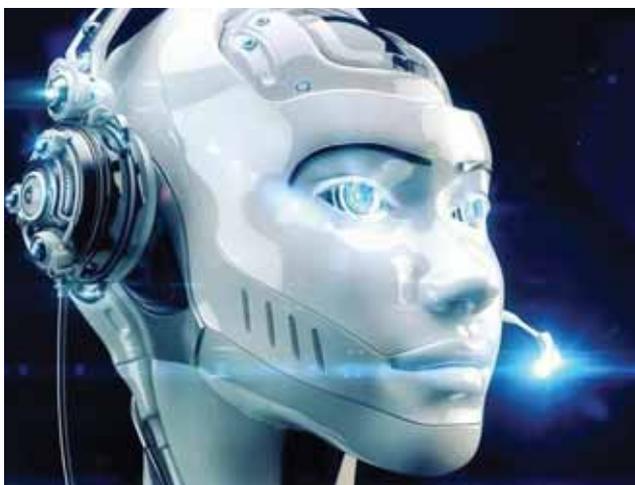
Помочь рекрутеру таргетировать кандидатов могут маркетинговые инструменты, в том числе со встроенным ИИ, которые широко используются во фронт-офисе. HR-маркетинг в тандеме с большими данными уже применяет один из крупнейших банков России. Сегодня это самое востребованное направление для ИИ в управлении персоналом.

**Во-первых,** HR-маркетинг позволяет рекрутеру выбрать оптимальный канал коммуникации. Рекрутеры могут отправлять сообщения на почту, звонить, общаться через встроенный мессенджер на сайте, и так далее. В HR-маркетинге общение с кандидатом проходит именно в том канале, где он себя проявил. Робот также может таргетированно размещать вакансии, основываясь на том, из каких источников приходят наиболее успешные кандидаты — так же, как ИИ выбирает, где лучше разместить контекстную рекламу в Интернете.

**Во-вторых,** маркетинговые инструменты позволяют составить полный 360° портрет кандидата так же, как и 360° портрет лояльного покупателя. Причем HR-решения, которые уже доступны нашим клиентам, позволяют сделать это буквально на ходу. Например, один HR-менеджер из компании-заказчика успел разместить предложение о работе на карьерном ресурсе со своего планшета, пока ожидал вылета самолета. Кроме того, за этот час он организовал и «промо-кампанию» горячей вакансии (параметры почтовой рассылки или баннера в Facebook, Twitter и на YouTube, а также дизайн контента можно быстро настроить в визуальном редакторе) — все в том же приложении. При этом в ближайшем будущем умная система, проанализировав успешные HR-кампании, сама определит, что



Сотрудник  
месяца в МТС —  
робот Вера



и кому стоит рассылать, чтобы привлечь самых талантливых кандидатов.

**В-третьих**, сводная база кандидатов (по аналогии с базой клиентов) поможет избежать случаев, когда с одним кандидатом одновременно общаются несколько менеджеров из разных отделов одной компании. Следующий шаг — единая база кандидатов по отрасли. Тогда алгоритм сможет не просто искать людей по заданным параметрам, а самостоятельно определять критерии поиска успешных кандидатов. Например, проанализировав всех работников выбранной сферы, робот поймет, что на собеседование стоит приглашать выпускников определенного вуза 2007 года (оказывается, это наиболее успешный выпуск согласно дальнейшей карьере), которые состоят в конкретных профессиональных сообществах.

### «Социальные роботы»

Многие чат-боты способны вести диалог по заданному сценарию, например, рассказать подробнее о вакансии. Самое перспективное направление развития — это бот, способный обучаться и самостоятельно строить диалог, а затем и распознавать эмоции. Людям нравятся, когда робот может живо реагировать, сочетает практические навыки и развлекательные функции.

Например, Яндекс с успехом развивает функцию ведения диалога в голосовом помощнике «Алиса». Виртуальный ассистент не ограничивается набором заданных реплик и активно учится на большом количестве текстов. «Алиса» может не просто ответить на конкретный вопрос или выполнить определенное действие (заказать пиццу или открыть приложение), но и поддерживать беседу, поиграть или пошутить.

Ценный опыт из Олимпиады в Пхёнчхане вынесла компания FutureRobots, клиент Oracle. Посетители, подхихивавшие к антропоморфному роботу за информацией, почти всегда просили его сделать фото, сыграть музыку или последовать за собой. Поэтому сейчас компания работает над «социальным ИИ» — искусственным интеллектом, который даст роботам возможность обрести интерактивные, мультимодальные формы поведения и реагировать на эмоции, передаваемые выражением лица, словами и тоном голоса, а затем правильно действовать.

Технология распознавания лиц и эмоций может предоставить рекрутеру информацию, насколько интервьюируемый был вовлечен в беседу, в какие моменты собеседования кандидат был не вполне искренен и где он приукрасил свое резюме. Подобно

герою сериала «Обмани меня» (Lie to me), алгоритм научится понимать язык тела и подмечать детали, которые выдают неправду. В некоторых областях важную роль играет обаяние кандидата, его коммуникативные навыки, поэтому несоответствующий внешний вид, тихий голос, излишняя самоуверенность или наоборот, зажатость, агрессия могут стать причиной отказа — это также способен отметить ИИ.

### Персональный бот-коуч

Советам робота стоит доверять и при внутреннем рекрутинге. Сопоставив затраты на обучение и рекрутинг, ИИ сможет просчитать, что выгоднее — в каждом конкретном случае — переквалификация или найм нового сотрудника. Это высший пилотаж для HR-бота.

Уже сейчас алгоритмы могут спрогнозировать вероятность скорого увольнения, проанализировав более 70 параметров, включая грейд, должность, менеджера, продолжительность работы на текущей должности, зарплату в сравнении со средними показателями по профессии и стажу и т.д. Например, пилотный проект по прогнозированию увольнений в одной транснациональной инжиниринговой компании показал точность, в 5 раз превышающую ожидания клиентов. При этом наиболее полезными оказались такие данные, как изменение роли в проекте, количество посещенных тренингов, количество отгулов, больничные, переработки и изменение проектного направления.

ИИ сделает процесс продвижения по службе более прозрачным — в этом поможет «база навыков». Сотрудник указывает в своем профиле навыки, сертификаты, компетенции, которыми он обладает. Затем он может выбрать должность в организации, которую бы хотел занять. Она описана стандартным набором навыков. Искусственный интеллект подскажет учебные курсы, чтобы повысить квалификацию и приобрести навыки, необходимые для того, чтобы занять желаемую должность. А когда эта вакансия откроется, ИИ предложит HR-менеджеру профили тех сотрудников, которые отметили эту должность как приоритетную.

ИИ уже перешел в ту стадию зрелости, когда его технологические возможности могут решать конкретные запросы заказчиков. Согласно упомянутому исследованию, в ближайшие три года HR-руководители ожидают, что ИИ положительно повлияет на обучение и развитие (27%), управление эффективностью (26%), компенсационные выплаты/начисление заработной платы (18%) и прием на работу (13%).

Источник: <https://blogs.oracle.com/russia/hr-bot-future>