



ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №8887

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШЕЕ ПРИМЕНЕНИЕ ТЕХНОЛОГИЙ АВТОМАТИЗАЦИИ И РОБОТИЗАЦИИ

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Контакт Сервис
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Астрахань, Псков, Санкт-Петербург, Саратов, home-office
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	1000
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://www.okcall.ru/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Ориентированное на экономию решение автоматизации и роботизации массового найма
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

1. Краткое описание (не более 1800 знаков с пробелами)

Мы – Контакт Сервис, аутсорсинговый колл-центр с 15-летним опытом на рынке. У нас есть как физические площадки, так и операторы home-office с общим количеством рабочих мест более 1000.

Это наш дебют на конкурсе. Однако это не умаляет наших шансов на победу, поскольку мы представляем решение, которое снизило затраты на массовый найм в 2,2 раза (расчет на один отклик) и сократило потребность в ресечерах в 2,75 раза.

В конце 2021 года мы столкнулись с кратным ростом потребности в найме операторов. Нам пришлось пропорционально увеличить количество публикуемых вакансий и ресечеров. Не выбери мы путь автоматизации – на момент загрузки этого эссе, у нас бы работало 22 ресечера. Но на самом деле сейчас у нас их 8. Это стало возможным благодаря внедренным HRM-системе, чат-боту в телеграм, который записывает на собеседование, а также благодаря изменённым бизнес-процессам, которые были пересмотрены под новые решения автоматизации.

Сначала мы посмотрели на рынок HRM-систем и оперативно определились, что выбираем E-staff, поскольку у него широко проработаны возможности интеграции с job-ресурсами и есть функционал формирования групп обучения.

В рамках задачи внедрения чат-бота мы изучили решения XOR и HR messenger, получив коммерческие предложения на 3 млн руб. в год. Платить эту сумму пришлось бы каждый год. Примерно тогда же HeadHunter значительно поднял цены на свои услуги, подталкивая нас искать

экономии в другом месте. Так мы решились на отважный поступок – самостоятельно создать единое автоматизированное решение для массового найма, уникальное с точки зрения экономии. Решение включило в себя E-staff, чат-бота, написанного нами самостоятельно на сервисе «туннели продаж» Chat2Desk, а также все необходимые интеграции между системами, которые были реализованы нами самостоятельно.

2. Цели и задачи (не более 1800 знаков с пробелами)

Цели проекта:

1. Сокращение затрат на найм вдвое до 12 руб. на один отклик. Речь о затратах без стоимости job-ресурсов, включающих в себя:

- заработную плату ресечеров и hr-менеджеров;
- затраты на CRM и бот-платформу;
- заработную плату сценариста бота.

Данная цель была перевыполнена: на момент загрузки этого эссе затраты составляют 11 руб. на отклик.

2. Переход на бота без потери в воронке найма. Конверсия из откликов в явки на собеседования должна быть не ниже 10%. Данная цель была достигнута, но без перевыполнения.

Задачи проекта, выполнение которых позволило достичь целей:

- Приобретение и обучение сервису «туннели продаж» Chat2Desk. Реализация сценария бота, который записывает на собеседование и направляет кандидату ссылку на чат skype, где оно состоится. Данная задача была выполнена силами одного сценариста, который ежемесячно уделял лишь четверть своего времени на проект.
- Внедрение E-staff вместо самописной HRM (ограничена по функционалу) и вместо отчетов в Excel с 22 разными вкладками (по количеству ресечеров).
- Реализация интеграций между ботом Chat2Desk и E-staff в части передачи информации в HRM о том, какой кандидат на какое собеседование записался. HR-менеджеру перед собеседованием достаточно зайти в HRM и забрать оттуда список записанных, чтобы создать групповой конф-колл.
- Реализация интеграций между ботом Chat2Desk и нашей системой для совершения звонков Oktell с целью автоматического добавления кандидатов в обзвон. Мы звоним тем, кто откликнулся на вакансию, но так и не записался на собеседование. Вычисление таких кандидатов осуществляется автоматически по статусу в E-staff. Именно благодаря этому «запасному пути» мы достигли цели проекта «Не потерять в воронке найма».
- Создание дашборда по воронке найма, обучения и дальнейшего lifetime оператора в компании.

3. Заинтересованные участники (стейкхолдеры) (не более 1800 знаков

с пробелами)

Внутренние подразделения и сотрудники, заинтересованные в проекте:

1. Генеральный директор (он же собственник бизнеса)

Роль: внутренний заказчик

Основной интерес: Снижение затрат отдела управления персоналом в 2 раза на один отклик без потери в воронке найма.

2. Директор по персоналу

Роль: внутренний заказчик, исполнитель по части задач административной настройки E-staff.

Основные интересы: 1. Создание решения, которое позволит быстро масштабироваться при необходимости. 2. Снижение численности отдела. Автоматизированным отделом проще управлять, поскольку человеческого фактора меньше. 3. Создание быстрой hr-аналитики.

3. Заместитель директора IT-отдела

Роль: исполнитель по реализации технических заданий на внедрение E-staff и на интеграции между системами. На все интеграции было затрачено только 120 часов.

4. Директор по развитию

Роль: проектный менеджер. Основная задача - написание ТЗ в соответствии с архитектурным видением развития систем компании.

Основной интерес: Стратегическое развитие компании, автоматизация процессов.

5. Операционный отдел (направление обучения, операционное направление)

Основной интерес: Переход от ручных отчетов к автоматизированному дашборду (высвобождение времени сотрудников на работу с людьми).

Внешние стейкхолдеры:

1. Датэкс Софтвер, ООО.

Поставщик ПО «E-staff»

2. ИТ Проспект, ООО.

Поставщик ПО «Chat2Desk»

Потенциальные внешние стейкхолдеры, которые в ходе подготовки проекта, оказались не востребованными:

1. ТОО «HR BOT».

Поставщик решения «HR messenger»

2. ООО «ДМ Лабс».

Поставщик решения «XOR»

4. Инновации и креативность (не более 3600 знаков с пробелами)

Перед тем как рассказать о нашем креативном подходе, важно сделать лирическое отступление.

Одна из самых популярных причин, почему заказчики выбирают аутсорсинг вместо своего КЦ – это причина «Дешевле». Безусловно, речь идет о всей себестоимости, а не только о зарплате сотрудников. Чтобы обеспечивать работу inhouse КЦ, помимо заработной платы операторов и АУП, нужно оплачивать лицензии, нести затраты на поиск и найм сотрудников, платить аренду, закупать оборудование. Если посчитать все затраты, то аутсорсинг всегда будет дешевле. Таким образом к нам, как к аутсорсингу, формируется отношение на рынке, как к лоу-костерам по сравнению с внутренними КЦ. Для того чтобы выживать и развиваться в этих условиях за 15 лет работы на рынке мы научились считать каждый рубль. Именно поэтому наш креативный подход заключается в постоянном поиске оптимизации и экономии. Не стал исключением и этот проект.

Первое, что мы сделали при проектировании нового «клиентского пути» кандидата на нашу вакансию оператора – это исключили SMS из этого пути. Отправка кандидату SMS со ссылкой на бота после его отклика – это быстрый и ориентированный на соискателя путь, но стоит он 2 млн. руб. в год. Вместо этого мы обеспечили отправку приглашений на job-сайтах и по e-mail в течение 15 мин после отклика. Наверняка, вы подумали, что в этом случае воронка будет хуже. Это действительно так, но мы предусмотрели 2 запасных пути, которые компенсируют это:

- В приглашении кандидату предлагается выбрать: перейти в бота по ссылке или написать «живому» сотруднику в чат;
- Если в течение часа после направления приглашения кандидат не записался на собеседование, то он попадает в автоматический дозвон.

Кстати, 35% наших соискателей из стран СНГ и ближнего зарубежья. Звонить им дорого, поэтому им мы пишем в Whatsapp вручную, используя при этом обычные аккаунты, привязанные к корпоративным sim-картам. Официальные HSM-сообщения в WhatsApp обошлись бы нам в 1 млн руб. в год на весь объем зарубежных откликов. Еще в 2021 году мы прошли тернистый путь прежде, чем научились использовать обычные аккаунты, чтобы писать кандидатам первыми и не получать блокировку аккаунтов. В итоге у нас родилась памятка по использованию WhatsApp из 9 пунктов, которую соблюдают все ресечеры. Уже целый год у нас ни одной блокировки. Можем поделиться памяткой с Вами.

Коллеги по бизнесу спрашивают, «умный» ли наш бот. Нет, мы не используем технологию понимания естественного языка NLU, которая распознает смысл реплик. Но причина не в том, что умный бот дороже кнопочного. Дело в том, что здесь он может только навредить. Основываясь на своем 15-летнем опыте, мы глубоко убеждены, что в массовом найме кандидата нужно вести в интервью линейно, давая возможность задать вопросы в той части диалога, когда удобно нам. Цель нашего бота – получить ответы от кандидата на 13 вопросов. Шансы на успех были бы ниже, если кандидат перебивал бота, задавая вопросы до завершения анкетирования.

Подводя итог, можно смело заявить, что мы реализовали эффективный проект без SMS, без HSM сообщений в Whatsapp, без умного бота и без раздувания штата, который обладает двумя мощными конкурентными преимуществами:

- Быстрая масштабируемость. Если нам нужно будет быстро увеличить объем откликов в два раза, то вместо пропорционального увеличения штата ресечеров с 8 до 16 нам достаточно будет добавить только 3 ресечера.
- Проект бота обошелся нам дешевле в 10 раз, чем аналогичное готовое решение на рынке

(XOR или HR-messenger).

Проверить нашего бота в действии можно по ссылке https://t.me/hr_ins_bot. Примечание: на рынке труда мы используем бренд «Insoft».

5. Результаты (не более 3600 знаков с пробелами)

Основные достижения в операционной эффективности проекта:

1. Сокращение времени на обработку одного отклика. Ниже описаны операции обработки одного отклика до внедрения и после с оценкой их трудоемкости.

До внедрения (360 сек.):

- Открыть резюме, проверить на соответствие требованиям (40 сек.)
- Перенести все необходимые атрибуты в отчет в Excel (180 сек.)
- Позвонить кандидату и пригласить на собеседование. Написать тому, кому не дозвонились (120 сек.)
- Направить кандидату ссылку на чат с собеседованием (20 сек.)

После внедрения (46 сек.):

- Открыть резюме, проверить на соответствие требованиям (40 сек.)
- Выставить статус в E-staff и направить приглашение на job-сайте (6 сек.).

2. Использование сохраненных в E-staff контактов для прозвонив кандидатов в определенных статусах и для информационных рассылок о вакансиях. Открытие контактов на job-ресурсах платное (даже повторное спустя время), а сохранение контактов в HRM позволяет их использовать снова без дополнительных затрат.

Основные достижения во влиянии на клиентский опыт (в нашем случае - на опыт кандидата):

1. Мы минимизировали звонки, перейдя в мессенджеры, тем самым поддержав тенденции, которые диктует рынку современный соискатель (особенно поколение Z, которое уже вышло на рынок труда).

2. Мы даем соискателю возможность быстро записаться на собеседование. В течение 15 минут после отклика соискатель получает приглашение, где ему дается выбор, записаться через бота или через «живого» ресечера.

3. Доля записанных на собеседование через бота от тех, кто в него перешел, составляет 94%. Это говорит о высоком качестве опыта, который соискатель получает, общаясь с ботом. (Инфографика 1). Однако доля перешедших в бота от всех, кому были направлены приглашения, имеет потенциал роста (Инфографика 2). Это говорит о том, что, когда у соискателя есть выбор между «живым» ресечером и ботом, он чаще отдает предпочтение первому варианту. В ближайшее время мы планируем провести пилот, оставив только путь бота. Результатами поделимся с Вами на защите эссе.

Основные достижения во влиянии на бизнес:

1. Реализация проекта «своими руками» в 10 раз дешевле, чем если бы покупали бота на

рынке. Решения XOR или HRMessenger обошлись бы нам в 3 млн рублей каждый год. Мы же тратим:

- Менее 0,1 млн руб. в год на лицензии Chat2Desk
- Расходы на сценариста – 0,18 млн руб. (нужен только на этапе запуска)
- Интеграции мы выполнили силами собственного IT-специалиста

2. Реализовав данный проект, мы поняли, что мы можем оказывать на рынке услугу тем компаниям, которые, как и мы, хотят автоматизировать найм, и наш ценник будет в разы ниже, чем у конкурентов.

Основные достижения во влиянии на персонал:

1. Современный сотрудник желает работать в digital-компании. **Мы ушли от ручных отчетов** в Excel, с 22-мя вкладками, повысив свой статус в глазах сотрудников.

2. Благодаря пользовательским отчетам E-staff теперь можно быстро получать информацию со статистикой, а не ждать, когда ее предоставят коллеги, собирающие ручные отчеты.

Но мы не ограничились пользовательскими отчетами E-staff и пошли дальше, создав дашборд в Excel, подключенный ко внешнему источнику. Таким образом, мы с помощью Excel напрямую подключаемся к данным E-staff и строим любые сводные таблицы, которые нам интересны в данный момент и мгновенно получаем результат.

3. В тайм-менеджменте есть постулат о том, что львиная доля времени современного руководителя, уходит на поиск информации. Благодаря гибкой аналитике дашборда, **мы высвобождаем время коллег для работы с людьми,** на их коуч и мотивацию. Тем самым мы косвенно влияем на развитие компетенций наших управленцев.

6. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Мы создали решение, которое эффективно со всех сторон:

- В разы дешевле решений на рынке и финансово окупаемо. Можем направить Вам финансовую модель.
- Делает нас более гибкими, обеспечивая быстрое масштабирование при необходимости.
- Положительно влияет на опыт, который получает персонал, работая с современными инструментами вместо ручных отчетов.
- Мы создали быстрый и удобный путь для соискателя, который откликнулся на вакансию и уже через час может оказаться на собеседовании.

Есть еще один важный момент, которым мы гордимся. Все это было создано всего за 30 рабочих дней (с момента приобретения E-staff) командой, состоящей всего лишь из 3-х сотрудников компании.

В заключении хочется добавить, что мы не останавливаемся на достигнутом. На текущий момент мы точно знаем, что мы раскрыли не весь потенциал для оптимизации. В наших планах автоматизировать еще несколько операций, которые сейчас осуществляются вручную. Есть потенциал сократиться с 8 до 5 ресечеров. На это нас вдохновляет не только экономия на ФОТ, а идея о повышении качества процессов за счет снижения влияния человеческого фактора, а также идея сокращения пути соискателя от отклика до выхода в линию.

Спасибо за Ваше внимание. Готовы к Вашим вопросам. Дополнительную информацию можем выслать, если обратитесь через сайт или напишите нам на почту (hr@okcall.ru и development@okcall.ru).

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Аникина
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Юлия Анатольевна
ДОЛЖНОСТЬ	Директор по персоналу