

ЧАТ-БОТ В РЕКРУТИНГЕ

Для удобства клиентов на сайте **hh.ru**, в разделе **«Помощь»** круглосуточно работает виртуальный консультант **Хэдди**, который помогает пользователям как в поиске работы, так и в поиске сотрудников, дает советы по поводу составления резюме, поддерживает беседу и даже поднимает настроение анекдотами



Наносемантика

более **29%**

опрошенных ищут работу в социальных сетях и мессенджерах.

Внедрение чат-бота Хэдди на сайт способствовало повышению скорости обработки обращений клиентов и повышению их лояльности к компании.

О компании

HeadHunter — один из крупнейших сайтов по поиску работы и сотрудников в мире. Их поиск использует искусственный интеллект, а сайт обрабатывает до **3000 запросов** в секунду. Ежемесячно сайт посещают **18 миллионов** пользователей.

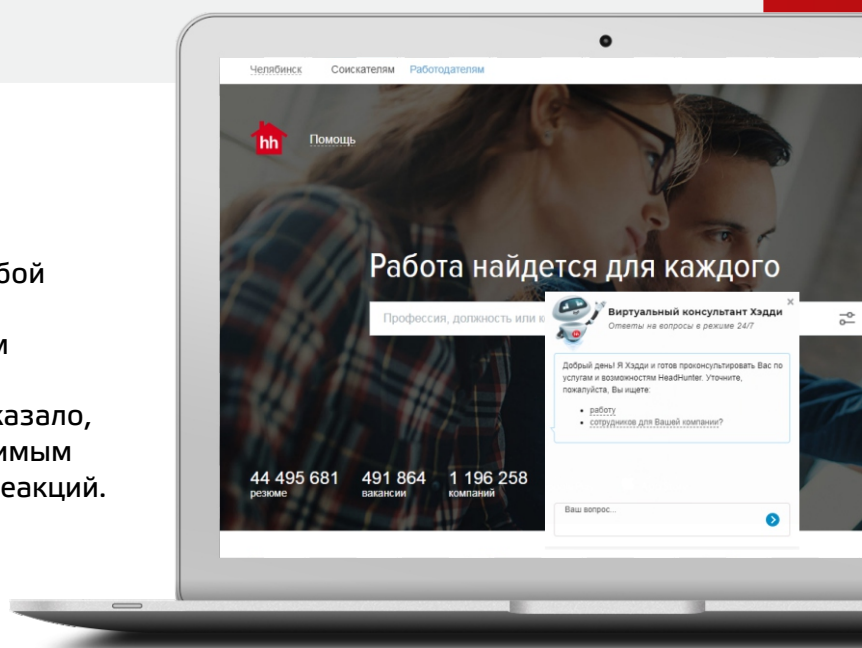
Задача

HeadHunter ежедневно ставит перед собой задачи, направленные на улучшение и оптимизацию процессов найма. Одним из основных шагов является экономия времени соискателей. Исследование показало, что **92% людей** считают наиболее значимым преимуществом чат-ботов скорость их реакций.



Виртуальный консультант Хэдди был запущен в июле **2013 года**. Уже **7 лет** он успешно консультирует посетителей на сайте, в канале Telegram, ВКонтакте и Viber.

Хэдди обладает понятным и приятным интерфейсом — маленький дружелюбный робот с логотипом НН имеет в своем распоряжении одну базу данных, но дает принципиально разные тематические ответы для работодателей и соискателей.



Отличие Хэдди от стандартных шаблонных ботов:



Предлагает работу в вашем городе



Не спамит и не хамит



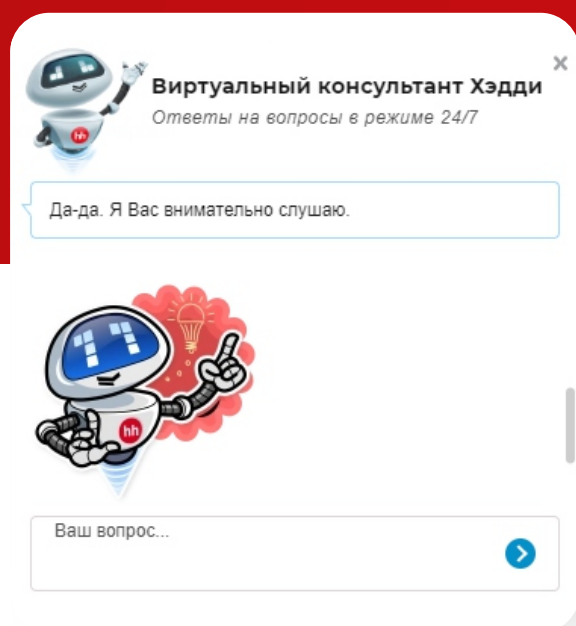
Может поддержать интеллектуальную беседу



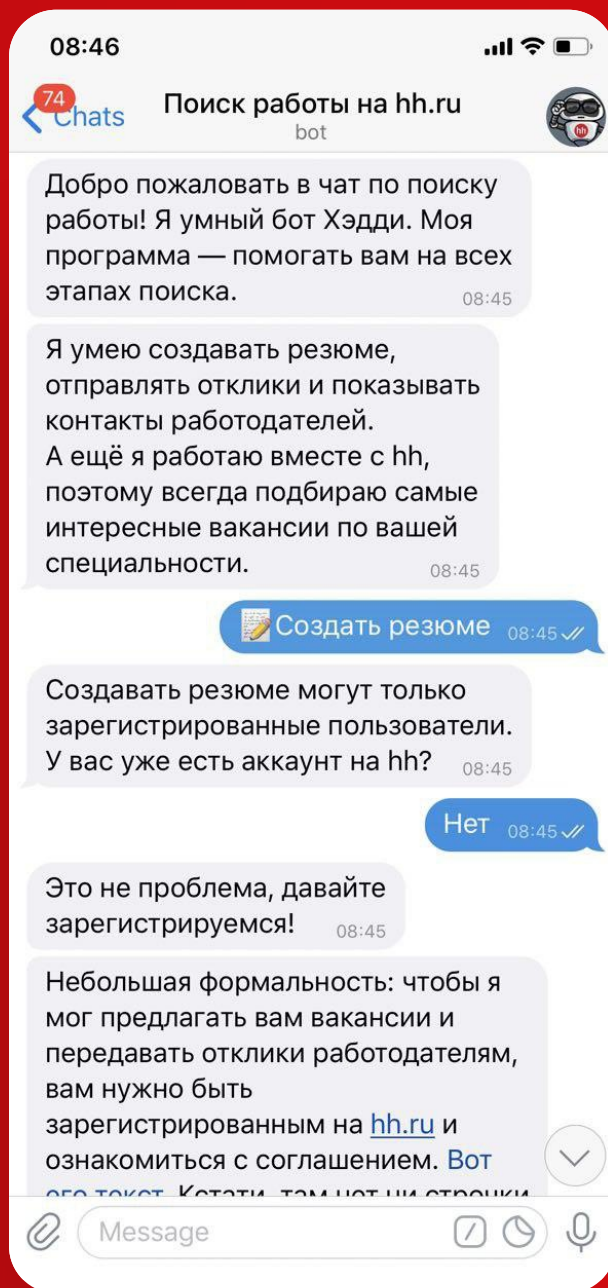
Поднимет настроение забавными стикерами



Точно и быстро ищет вакансии с подробным описанием и с учетом выбранных фильтров



В HeadHunter создали свой стикерпак с изображением Хэдди. >>



Чат-бот Хэдди для поиска работы в мессенджере Telegram (@hh_rabota_bot).



ФУНКЦИОНАЛ ЧАТ-БОТА



Расскажет о том, как разместить резюме или вакансию



Подробно объяснит про функционал личного кабинета



Поможет зарегистрироваться в качестве соискателя или работодателя



Проинформирует о дополнительных услугах и об их активации



Даст рекомендации по составлению и продвижению резюме



Найдет подходящие вакансии



Проконсультирует о том, как правильно написать сопроводительное письмо

8 873

обращений в среднем обрабатывает чат-бот ежемесячно

85%

процент распознавания запросов

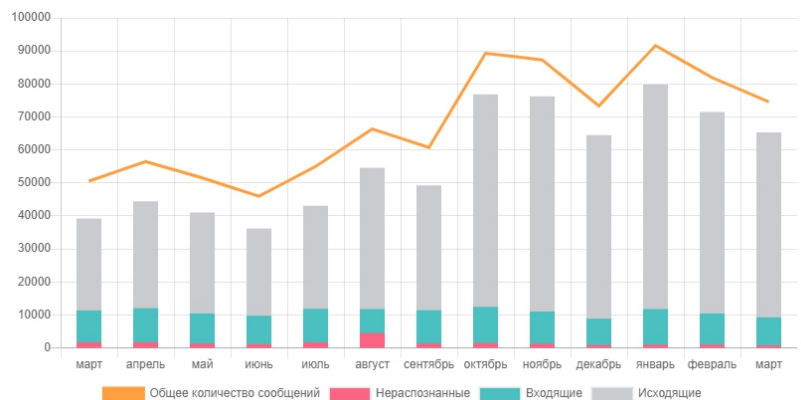
1 887

среднее число диалогов в месяц

74 184

общее количество диалогов в год

СТАТИСТИКА



Статистика из Личного кабинета Наносемантики

НАИБОЛЕЕ ПОПУЛЯРНЫЕ ССЫЛКИ:

- ✓ создание резюме
- ✓ продвижение резюме
- ✓ информация о компании
- ✓ поиск вакансий
- ✓ создание вакансии
- ✓ обращение в службу поддержки

«Чат-бот Хэдди помогает пользователям сайта решать в моменте небольшие задачи. Мы довольны результатом интеграции Хэдди на hh.ru и планируем развивать его дальше».



— **Лидия Лихачева**

специалист по разработке интерфейсов, Headhunter

Опросы

Убедившись в эффективности чат-бота, в HeadHunter решили расширить его функционал, добавив ему возможность сбора данных через опросы пользователей.

Онлайн-опросы были созданы в мессенджерах Telegram, Viber, Facebook. Они включают в себя открытые вопросы, а также вопросы с единичным и множественным выбором.

Преимущества использования опросов в чат-боте Хэдди:



Расширение источников сбора данных



Выход за рамки базы **hh.ru**



Увеличение региональной выборки кандидатов



Более проработанный портрет ЦА с помощью полученных данных

Голос

HeadHunter столкнулся с проблемой огромного количества поступающих нецелевых звонков от пользователей. Чат-боту Хэдди была поручена задача по проверке всех поступающих звонков на релевантность и последующую сегментацию их на целевые и нецелевые.

Как это работало?

Каждой вакансии присваивался уникальный номер телефона, интеграция происходила с компанией МТТ по API. Платформа фиксировала факт звонка пользователя на конкретную вакансию и осуществляла диалог путем синтеза текста, предоставленного чат-ботом.

Результат:



Качественная сегментация всех входящих звонков



Подробная аналитика на основе полученных данных



Оптимизация временных ресурсов

ПЛАНЫ НА БУДУЩЕЕ

«Сейчас на рынке наблюдается конкурентная борьба за талантливые кадры, именно поэтому очень важно делать акцент на потребности соискателей. Интегрируя в процесс рекрутинга современные технологии, такие как использование чат-бота, мы оптимизируем временные затраты сотрудников, сокращая количество однотипных вопросов и увеличивая скорость обработки обращений.»

— Лихачева Лидия

специалист по разработке диалоговых интерфейсов Headhunter