

HR чат - бот как ключ к совершенствованию системы менеджмента в компании

Научный руководитель – Кузьмина Светлана Николаевна

Бобарико Сильвия Александровна

Студент (магистр)

Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого,
Инженерно-экономический институт, Экономика и менеджмент в машиностроении,
Санкт-Петербург, Россия

E-mail: bobariko2013@mail.ru

В условиях цифровой революции происходит трансформация бизнеса, которая влечет за собой изменение привычных процессов в работе. Данные тенденции отражены в концепции «Индустрия 4.0». Этот термин характеризует подход, в основе которого лежит повышение конкурентоспособности продукции благодаря внедрению цифровых технологий в бизнес - процессы [1].

Для улучшения бизнес - процессов в компании предлагается внедрить чат-бот, который уменьшит трудозатраты на рутинные процессы. Проведенные исследования указывают, что более 70% рабочего дня отдела персонала уходит на ответы на одни и те же запросы, которые повторяются каждый день. Этот факт отрицательно влияет на творческую и стратегическую деятельности сотрудников.

Актуальность данной работы по внедрению HR чат - бота в компанию обусловлена следующими преимуществами:

1. Автоматизация ручной и повторяющейся работы приведет к экономии времени у сотрудников функциональных служб;
2. Повышение скорости получения ответов на возникающие вопросы, что позволит увеличить производительность;
3. Оперативное получение структурированной информации, которую легко можно выгрузить с сервиса чат - бота [2];
4. Быстрое информирование необходимых лиц посредством рассылок;
5. Экономия денежных средств в компании, так как будет снижаться необходимость внедрения новых служб или систем;
6. Оптимизация документооборота предприятия;
7. Постепенное уменьшение отрицательного влияния на экологическую ситуацию, так как сокращается использование бумаги.

Сотрудники - это ключевой актив предприятия, поэтому внедрение HR чат - бота с дополнительными элементами по вопросам сотрудничества позволит комплексно оптимизировать бизнес - процессы. Данный чат - бот может провести улучшения в таких блоках, как:

1. Подбор персонала. При диалоге с виртуальным собеседником соискатель сможет узнать актуальные вакансии, требования и обязанности к ним;
2. Адаптация. Новый сотрудник сможет задать интересующие его вопросы и оперативно получить ответ. Например, как получить средства индивидуальной защиты, где находится диспетчерская для отправки кольцевой почты и другие вопросы;
3. Информационные рассылки. Например, можно оперативно сообщать актуальные новости предприятия;
4. Проведение опросов и анкетирования с целью получения оценки;

5. Обучение персонала. Например, рассылки материалов, которые удобно читать на телефоне в любое время, возможность в дальнейшем превратить обучение в игру с проверкой полученных знаний;

6. Выходное интервью для увольняющихся сотрудников, позволяющее качественно получить оценку компании, отдела от человека, тем самым минимизируется стресс от возможного трудного диалога с представителем отдела персонала;

7. В чат - бот также могут обращаться заинтересованные лица по вопросам сотрудничества;

8. Успешное внедрение такой технологии в одной компании даст возможность в дальнейшем продавать разработанный кейс с адаптацией его под другие фирмы, что принесет прибыль и узнаваемость компании.

Таким образом, HR чат - бота - это практическое решение актуальных проблем компаний на рынке. Автоматизация рутинных бизнес- процессов на предприятии позволит создать эффективную систему менеджмента. Также такой проект даст возможность сотрудникам больше заниматься стратегической деятельностью.

Источники и литература

- 1) Бабкин А.В., Воронов Д.В., Бобарико С.А. Анализ применения аддитивных технологий в условиях цифровизации // Развитие экономики и менеджмента в условиях цифровизации: сборник трудов научно-практической конференции с международным участием / под ред. д-ра экон. наук, проф. А.В.Бабкина. СПб.:ПОЛИТЕХ-ПРЕСС, 2018.С. 11-21.
- 2) Новиков, Д.А. Чат-боты как инструмент интернет бизнеса / Д.А. Новиков, Е.М. Спиридонова // Заметки по информатике и математике. - 2017. - № 3. - С. 115-120.