Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

CHAT2 LEARN

Chatbot technologies for digital entrepreneurship and education and adult learners

CHAT2LEARN
Чатбот технологии за обучение по дигитално предприемачество за възрастни

Проект n. 2020-1-CY01-KA204-065974

IO1: Разработване на учебна среда за чатбот в областта на дигиталното предприемачество

1.1. Събиране на добри практики и инструменти за технологично усъвършенствано обучение и създаване на библиотека с ресурси по темата

ПОДГОТВЕНО ОТ

ASSET BASILICATA

Заглавие H-Bot	
Дата/Период От 2020 нататък	**Автори** Horizons, България
Партньор Nikanor Ltd, България	

Елемент	*Водещ въпрос*
Вид практика	*Техническо приложение за HR chatbot асистент, фокусирано върху набирането на персонал и с възможности за разширяване по посока обучение и развитие*
Издател (опционално)	*Задълбочено интервю със собственика на дейността*
Целева аудитория	*Асистентът за чатбот има две основни целеви аудитории:* *• Компании, които имат отворени позиции за нови служители* *• Реални потребители - хора, които търсят нови работни места (тези кандидати могат да бъдат пасивни или активни)*
Цел	*Целта е да се осигури лесна и автоматизирана комуникация с потребители - потенциални кандидати за работа, и да се помогне на компаниите да намалят времето, прекарано от техните HR експерти в структурирани интервюта за скрининг. По този начин те могат да се съсредоточат върху подробни интервюта с кандидатите.*

Местоположение/Географско покритие	*Основно в България, но може да се превежда и копира и на други езици.*
Описание	*Представената практика за чатбот е фокусирана върху предоставянето на специализирани HR решения предимно в областта на началните етапи на набиране на персонал. Тя позволява на кандидатите за работа да получават информация за свободни позиции по всяко време и да споделят информация за своите умения и компетенции. В същото време той помага на консултантите за подбор на персонал да събират информация за подходящи кандидати за свободни работни позиции.* *Ключовата характеристика на **H-bot** е, че той следва естествената комуникация между двете страни по време на първоначалното интервю за скрининг. Процесът използва формата на обратно огледално копиране на типичния процес на кандидатстване, при който кандидатът идентифицира позиция, изпраща автобиографията си, HR специалист се свързва с него за първоначална беседа и ако е подходящ-продължава с последващо интервю. С **H-bot** комуникационният поток води кандидата през процеса на проверка (под формата на чат на живо с бота) и ако той/тя е идентифициран като подходящ кандидат за позицията, кандидатът е поканен да изпрати автобиографията си.* ***H-bot** има опции за отлагане на отговора или за препращане на чата за помощ от консултант по човешки ресурси, ако въпросът е по-сложен или изисква конкретна информация. По този начин, разговорът подражава на взаимодействието човек-човек и насърчава кандидатите да продължат процеса. Чатботът може също да предостави обратна връзка на кандидата относно резултатите и следващите стъпки и да организира срещи с HR консултанти за интервюта на живо.*
Методологичен подход	***Horizons** стартира чатбота през 2019 г., с бета версия, за да тества приложението и неговите функционалности. Истинският чатбот започва своята работа през 2020 г.* *При създаването на скрипта на H-bot (какво всъщност ще каже по време на разговора), Horizons молят своите собствени консултанти по набиране на персонал да опишат реални интервюта за скрининг. Взети са под*

	внимание и са включени примери за реални въпроси и отговори, така че да приличат на реални интервюта на живо и двустранна комуникация. Водещият подход не е фокусиран върху автоматизацията и препращането на потенциалния кандидат до сайта на компанията за повече информация, а върху процеса на подбор и спецификата на взаимодействието човек-човек. Освен това чатботът не разчита на разпознаване на ключови думи. В случай на конкретен или по -сложен въпрос, той прехвърля разговора към експертите. *Техническата страна на чатбота е разработена от IT компания. Използвана е интуитивна платформа, вместо създаването на специфичен софтуер.* *По време на тестовия период, работата на Н-ботът е обсъждана с HR експерти на различни събития.*
Финанси	***H-bot** е разработен със собствени ресурси на компанията.* *Предлага се и като услуга на клиентите.*
Предизвикателства (по избор)	*Услугата е много иновативна за България. Тя е по -добре приета сред по -младите хора и високообразованите потребители, докато по -възрастните или по -нискоквалифицираните все още имат някои притеснения.* *Позитиви: 1) Хората са любопитни и ако преминат началните етапи, продължават разговора до края на процеса. 2) Някои хора се стресират, когато трябва да водят разговор с непознат човек и за тях писането с чатбота ги улеснява в начина за комуникация. В допълнение, Н-ботът ги включва във взаимодействие с въпроси и отговори, което прилича на истински разговор между хората и предлага препращане към човек, ако е необходимо.* *Негативи: Сред идентифицираните предизвикателства бяха посочени:* • *<u>Правни ограничения</u>-след първоначалното взаимодействие проблемите, свързани с GDPR, могат да възпрепятстват някои потребители да*

	продължат, когато бъдат помолени да споделят лична информация ● *Психологически ограничения - някои експерти по човешки ресурси изразиха притесненията си относно възможността машините да оценяват хората, но Horizons обясни, че чатботът само събира и съхранява информация и я препраща на експерти по човешки човешки ресурси, които всъщност правят оценката и вземат решението.*
Резултати	***H -bot** е достъпен на уебсайта на компанията - www.horizons.bg, чрез QR код и е интегриран с Messenger и WhatsApp.*
Възпроизводимост и/или увеличаване на мащаба	*Възможностите за увеличаване на мащаба и интегриране на чатботове в HR практиките бяха оценени като 5 /според скалата от 1 (= мин) до 5 (= макс) /* *Като възможни варианти бяха посочени:* *• Интеграция с различни онлайн портали за работа, където хората, които са харесали предложение за работа, могат да влязат в директна комуникация с чатбота.* *• Да замени общите въпросници на човешки ресурси на уебсайта на компанията за събиране на информация за потенциални кандидати за бъдещи отворени позиции.* *• За взаимодействие с клиенти на уебсайта на компанията - за събиране и предоставяне на информация в областта на човешките ресурси и L&D.*
Заключение (по избор)	*Не беше споделено*
Мнение (по избор)	*По скалата от 1 (= min) до 5 (= max) около:* ***● Използваемост-3**-Услугата е изключително иновативна за България и само около 2% от потребителите, които първоначално са се регистрирали на уебсайта на Horizon, преминават целия процес с Н-бота. Хората все още трябва да се научат как да го използват.* ***● Интеграция - 4** - Чатботът може лесно да бъде надграден с нови модули за следващите етапи от процеса на набиране на персонал или да се адаптира към*

	специфичния софтуер за човешки ресурси, използван в компанията, или за учене чрез добавяне на допълнителни модули, характерни за процеса на обучение. Той може също да интегрира аудио и видео файлове за разнообразяване на преживяванията на потребителите.
Допълнителни съображения	*Практиката е отличена като „Най -добър HR проект за МСП“ за 2020 г. от Българската асоциация за управление на хора.*