



# CHAT2LEARN

## Chatbot-technologieën voor onderwijs in digitaal ondernemerschap en volwassen lerenden

*Projectnr. 2020-1-CY01-KA204-065974*

*IO1: Ontwikkelen van een chatbot leeromgeving op het gebied van digitaal ondernemerschap*

*1.1. Het verzamelen van goede praktijken en tools voor Technology Enhanced Learning en het maken van een bronnenbibliotheek over het onderwerp*

VOORBEREID DOOR





<b>Titel</b> <b>H-Bot</b>	
<b>Datum/Periode</b> Vanaf 2020	<b>Auteurs</b> Horizons, Bulgarije
<b>Partner</b> Nikanor Ltd, Bulgarije	

Element	Leidende vraag
<b>Soort praktijk</b>	<i>Technische applicatie voor HR chatbot assistent, gericht op recruitment en met mogelijkheden om op te schalen naar training en development</i>
<b>Uitgever (optioneel)</b>	<i>Diepte-interview met de praktijkeigenaar</i>
<b>Doelgroep</b>	<i>De chatbot assistent heeft twee belangrijke doelgroepen:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <i>Bedrijven, die vacatures hebben voor nieuwe medewerkers</i></li> <li>● <i>Echte gebruikers – mensen die op zoek zijn naar nieuwe vacatures (deze kandidaten kunnen passief of actief zijn)</i></li> </ul>
<b>Doelstelling/Doel</b>	<i>Het doel is om gemakkelijke en geautomatiseerde communicatie met gebruikers – potentiële sollicitanten – te bieden, en om bedrijven te helpen de hoeveelheid tijd die hun HR-experts besteden aan gestructureerde screeningsgesprekken te verminderen. Zo kunnen zij zich focussen op diepte-interviews met kandidaten.</i>
<b>Locatie/Geografische dekking</b>	<i>Voornamelijk in Bulgarije, maar kan ook worden vertaald en gerepliceerd naar andere talen</i>
<b>Beschrijving</b>	<i>De gepresenteerde chatbotpraktijk is gericht op het leveren van gespecialiseerde HR-oplossingen, voornamelijk op het gebied</i>



	<p><i>van de eerste fasen van werving. Het stelt sollicitanten in staat om op elk moment informatie over vacatures te ontvangen en informatie over hun vaardigheden en competenties te delen. Tegelijkertijd helpt het recruitment consultants om informatie te verzamelen over geschikte kandidaten voor beschikbare vacatures.</i></p> <p><i>Het belangrijkste kenmerk van <b>H-bot</b> is dat het de natuurlijke communicatie tussen beide partijen volgt tijdens het eerste screeningsinterview. Het proces gebruikt het formaat van reverse mirroring naar het typische sollicitatieproces, waarbij de kandidaat een functie identificeert, zijn cv verzendt, wordt gecontacteerd door een HR-specialist voor een eerste gesprek en, indien geschikt, wordt voortgezet met een diepte-interview. Met <b>H-bot</b> leidt de communicatiestroom de kandidaat door het screeningproces (in de vorm van een livechat met de bot) en als hij/zij wordt geïdentificeerd als een geschikte kandidaat voor de functie, wordt de sollicitant uitgenodigd om zijn CV te sturen.</i></p> <p><i><b>H-bot</b> heeft opties om het antwoord uit te stellen of om de chat door te sturen voor interventie door een menselijke HR-adviseur, als de vraag ingewikkelder is of specifieke informatie vereist. Op deze manier emuleert het gesprek een persoonlijke interactie en moedigt het sollicitanten aan om door te gaan met het proces. Ook kan de chatbot feedback geven aan de sollicitant over de resultaten en vervolgstappen en bijeenkomsten organiseren met HR-consultants voor live interviews.</i></p>
<p><b>Methodologische benadering</b></p>	<p><i><b>Horizons</b> startte de chatbot in 2019, met een bètaversie om de applicatie en zijn functionaliteiten te testen. De echte chatbot begon zijn operatie in 2020.</i></p> <p><i>Bij het maken van het script van <b>H-bot</b> (wat het daadwerkelijk zal zeggen tijdens het gesprek), vroeg Horizons hun eigen wervingsconsulenten om echte screening-interviews te beschrijven. Er zijn voorbeelden van echte vragen en antwoorden genomen en opgenomen, zodat ze lijken op echte live-interviews en tweezijdige communicatie. De leidende aanpak was niet gericht op automatisering en het doorsturen van potentiële sollicitanten naar de site van het bedrijf voor meer informatie, maar op het wervingsproces en de details van persoonlijke interactie. Daarnaast is de chatbot niet afhankelijk</i></p>



	<p>van herkenning van trefwoorden. In het geval van een specifieke of meer gecompliceerde vraag, brengt het het gesprek over op mensen.</p> <p>De technische kant van de chatbot is ontwikkeld door een IT-bedrijf. Er werd gebruik gemaakt van een intuïtief platform, in plaats van het creëren van specifieke software.</p> <p>Tijdens de testperiode is <b>H-bot</b> op verschillende evenementen besproken met HR-experts.</p>
<b>Financiering</b>	<p><b>H-bot</b> is ontwikkeld met eigen middelen van het bedrijf.</p> <p>Het wordt ook aangeboden als een service aan klanten.</p>
<b>Beperkingen (optioneel)</b>	<p>De service is zeer innovatief voor Bulgarije. Het wordt beter geaccepteerd onder jongeren en hoogopgeleide gebruikers, terwijl oudere of lager opgeleide gebruikers nog zorgen hebben.</p> <p><b>Positieven:</b> 1) Mensen zijn nieuwsgierig en als ze de beginfase passeren, zet het gesprek dan voort tot het einde van het proces. 2) Sommige mensen voelen zich misschien gestresst om gemakkelijk met een vreemde te praten en typen met de chatbot maakt ze meer op hun gemak. Bovendien betreft <b>H-bot</b> hen in een vraag-en-antwoord interactie, die lijkt op echte gesprekken van mens tot mens, en biedt het doorsturen naar een mens aan, indien nodig.</p> <p><b>Negatieves:</b> Onder de geïdentificeerde uitdagingen werden genoemd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wettelijke beperkingen – na de eerste interactie kunnen AVG-gerelateerde problemen sommige gebruikers ervan weerhouden door te gaan, wanneer hen wordt gevraagd om wat persoonlijke informatie te delen.</li> <li>• Psychologische beperkingen - sommige HR-experts uitten hun zorgen over de mogelijkheid voor machines om mensen te beoordelen, maar <b>Horizons</b> legde uit dat de chatbot alleen informatie verzamelt en opslaat, en deze doorstuurt naar menselijke HR-experts, die daadwerkelijk de beoordeling uitvoeren en de beslissing nemen.</li> </ul>



<p><b>Resultaten</b></p>	<p><i><b>H-bot</b> is beschikbaar op de website van het bedrijf - <a href="http://www.horizons.bg">www.horizons.bg</a>, via een QR-code, en is geïntegreerd met Messenger en WhatsApp.</i></p>
<p><b>Repliceerbaarheid en/of opschaling</b></p>	<p><i>Mogelijkheden voor opschaling en integratie van chatbots in HR-praktijken werden beoordeeld als 5 /volgens de schaal van 1 (= min) tot 5 (= max)/</i></p> <p><i>Als mogelijke opties werden genoemd:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <i>Integratie met verschillende online vacatureportalen, waar mensen, die een vacature leuk vonden, direct in communicatie kunnen treden met de chatbot.</i></li> <li>● <i>Ter vervanging van algemene HR-vragenlijsten op de bedrijfswebsite voor het verzamelen van informatie over potentiële kandidaten voor toekomstige vacatures.</i></li> <li>● <i>Om te communiceren met klanten op de bedrijfswebsite - om informatie te verzamelen en te verstrekken op het gebied van HR en L&amp;D.</i></li> </ul>
<p><b>Conclusie (optioneel)</b></p>	<p><i>Dat werd niet gedeeld</i></p>
<p><b>Advies (facultatief)</b></p>	<p><i>Op de schaal van 1 (=min) tot 5 (=max):</i></p> <p><i><b>Bruikbaarheid - 3</b> - De service is uiterst innovatief voor Bulgarije en slechts ongeveer 2% van de gebruikers, die zich aanvankelijk op de website van <b>Horizon</b> registreerden, doorloopt het hele proces met de <b>H-bot</b>. Mensen moeten nog leren hoe ze het moeten gebruiken.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <i><b>Integratie - 4</b> - De chatbot kan eenvoudig worden geüpgraded met nieuwe modules voor de volgende fasen van het wervingsproces of worden aangepast aan de specifieke HR-software die in het bedrijf wordt gebruikt, of om te leren door extra modules toe te voegen die typisch zijn voor het trainingsproces. Het kan ook audio- en videobestanden integreren om de gebruikerservaringen te diversifiëren.</i></li> </ul>
<p><b>Verdere overwegingen</b></p>	<p><i>De praktijk is door de Bulgarian People Management Association voor 2020 uitgeroepen tot "Beste HR-project voor het SME".</i></p>

