

VoiceBot powie Ci ile masz urlopu!

Głosowa automatyzacja procesów w obszarze Human Resources



Przyzwyczajenia i trendy w zarządzaniu zasobami ludzkimi w czasie ostatnich 2 lat niewątpliwie przeszły istotną transformację. Organizacje często musiały skupić się na przetrwaniu lub reagować na kolejne kryzysy, których dynamiczna natura utrudniała przewidywanie i planowanie. Pracownicy również musieli nauczyć się funkcjonować w nowej rzeczywistości, a Pracodawcy zacząć szukać możliwości lepszego godzenia zadań zawodowych i życia prywatnego. Tym bardziej wprowadzenie innowacji i możliwość adaptacji do zmieniających się warunków stanowi dużą wartość dla działów HR. W tym kontekście przemysłowa automatyzacja procesu rekrutacji czy onboardingu nowych pracowników może okazać się kluczowa. Zdarza się, że z niektórych publikacji na temat „zatrudniania” botów (w dowolnej branży) przezierają obawy o utratę pracy tudzież konieczność przekwalifikowywania się ludzi. Wiele jednak wskazuje na to, że powyższe obawy są co najmniej przesadzone. Jak wynika z raportu firmy Deloitte* „ponieważ AI wnosi do zespołu swój własny styl ‘myślenia’, połączenie inteligencji

"Połączenie inteligencji ludzkiej i maszynowej przynosi dodatkowe korzyści, które przewyższają wyniki zespołów złożonych wyłącznie z ludzi"

ludzkiej i maszynowej, może przynieść dodatkowe korzyści w zakresie różnorodności, które przewyższają wyniki zespołów złożonych wyłącznie z ludzi, niezależnie od ich poziomu zróżnicowania”. Zatem budowanie „super-zespołów”, czyli nowego modelu pracy opartego o współdziałanie ludzi i technologii staje się bardzo ważnym elementem wspierającym organizację w jej dalszym rozwoju. Automatyzacja procesów HR w firmie Wielton jest właśnie takim przykładem owocnej współpracy bota i człowieka.

* Global Human Capital Trends 2021



Case Study

Wdrożenie w Wielton S.A.

Firma Wielton to jeden z największych w Europie producentów przyczep i naczep samochodowych. Zatrudnia ponad 3 000 ludzi. Wyzwaniem stanowił fakt, że do działu HR służyło wiele powtarzających się zapytań pracowniczych. Konsultanci Sprint S.A. pomogli usprawnić ten obszar, wytypowano kluczowe procesy do zautomatyzowania ich obsługi przez bota głosowego, w tym przypadku za pomocą rozwiązania SprintBot. W tym celu została stworzona dedykowana infolinia. Voicebot udziela precyzyjnych odpowiedzi pracownikom. Dzięki temu uzyskują wiedzę dotyczącą m.in.

dostępnych dni urlopu czy terminu wygasania aktualnej umowy. Dane pobierane są z systemów kadrowych Wielton. SprintBot rozpoznaje także intencje rozmówców. W trakcie rozmowy na temat przedłużenia umowy, ubezpieczeń medycznych czy zwolnienia lekarskiego, bot kieruje pracownika do konkretnych osób w dziale HR. Całość rozwiązania została zaprojektowana i wdrożona przez Sprint S.A., w oparciu o technologię rozpoznawania i syntezy mowy, której producentem i właścicielem jest firma Techmo.



Michał Bukontt

Dyrektor Wydziału Sprzedaży
Sprint S.A.

Zastosowania Sprintbota w HR

Rozmowa z Michałem Bukonttem o szczegółach wdrożenia

► Co Pana zdaniem jest pierwszym sygnałem w organizacji do tworzenia „super-zespołu”?

Przede wszystkim trzeba zidentyfikować zagrożenia, szanse i największe wyzwania. Zarówno w aspekcie technologicznym, jak i czysto ludzkim. Kolejnym krokiem jest spojrzenie na wszystkie elementy z perspektywy członków zespołu i analiza problemów, z którymi mogą się zmierzyć. Następnie powinniśmy dać wyraźny sygnał pracownikom, że rozumiemy ich punkt widzenia i poszukać najlepszych rozwiązań, np. poprzez zdjęcie z barków pracowników powtarzalnych zadań. Pozwala to zwiększyć efektywność i wpływa pozytywnie na ich zadowolenie z pracy.

"Podstawą sukcesu jest zidentyfikowanie powtarzalnych procesów, zapytań i udzielanych odpowiedzi"

► W jaki sposób wybrano procesy do automatyzacji w firmie Wielton?

Podstawą sukcesu jest zidentyfikowanie powtarzalnych procesów, zapytań i udzielanych odpowiedzi. W firmie Wielton, dział HR odbierał dużą liczbę połączeń telefonicznych od pracowników, dotyczących podstawowych zagadnień pracowniczych. Udzielanie informacji, sprowadzało się do realizacji powtarzalnego procesu: weryfikacji i sprawdzenia danych w systemie HR oraz udzielenia odpowiedzi pracownikom. Całą procedurę można było z powodzeniem powierzyć sztucznej inteligencji. Dlatego wytypowano algorytmy i scenariusze, których realizację powierzono SprintBotowi. Z kolei zespół HR może skupić się na zadaniach wymagających większego zaangażowania i niestandardowego podejścia.

► Jakie inne obszary w ramach HR mogą być obsłużone przez SprintBota?

SprintBot sprawdzi się w przynajmniej trzech obszarach HR: komunikacji wewnętrznej, procesach rekrutacyjnych i onboardingu.



SprintBot to wirtualny asystent, który może odpowiadać na najczęściej zadawane pytania, a także zbierać potrzebne informacje wstępne od klienta lub interesanta. Przeprowadzi rozmówcę przez wstępne etapy konsultacji – udzieli podstawowych wskazówek, przekaże niezbędne informacje. To świetne wsparcie infolinii, biur obsługi i podobnych komórek w organizacjach. Nie tylko w obszarze komunikacji zewnętrznej, ale i wewnętrznej.

► Komunikacja wewnętrzna

Znaczna część zapytań do działu HR dotyczy bardzo podstawowych kwestii, jak benefity czy zakres obowiązków. Wystarczy jednak zebrać listę najczęściej zadawanych pytań i przygotować odpowiedni algorytm, zgodnie z którym SprintBot będzie postępował. Co ważne, botowi w trakcie obsługi wystarczy krótka informacja, aby móc podejmować kolejne kroki. To znacząca oszczędność czasu dla dzwoniącego. SprintBot z łatwością realizuje wiele procesów uważanych powszechnie za żmudne, na przykład przygotowanie odpowiednich dokumentów.

► Procesy rekrutacyjne

Rekruter regularnie udziela odpowiedzi na rutynowe pytania, wyjaśnia procedury i przeprowadza kandydata przez cały proces rekrutacji. Znaczną część tych zadań może wykonać SprintBot. Przekazywanie informacji kandydatom, udzielanie odpowiedzi na pytania, przysyłanie danych do wewnętrznego systemu – to tylko niektóre z nich. Bot może też samodzielnie umawiać spotkania z członkami komisji rekrutacyjnej, na podstawie współdzielonego kalendarza.

► Onboarding

SprintBot to wirtualny asystent, który może odpowiadać na najczęściej zadawane pytania, a także zbierać potrzebne informacje wstępne od klienta lub interesanta. Przeprowadzi rozmówcę przez wstępne etapy konsultacji – udzieli podstawowych wskazówek, przekaże niezbędne informacje. To świetne wsparcie infolinii, biur obsługi i podobnych komórek w organizacjach. Nie tylko w obszarze komunikacji zewnętrznej, ale i wewnętrznej.