

ЦИФРОВОЙ СОТРУДНИК: ПРАВДА ИЛИ ВЫМЫСЕЛ?

КАК ВНЕДРИТЬ ИИ В КОНТАКТ-ЦЕНТР?



ВАЖНОЕ ДЛЯ КОНТАКТ-ЦЕНТРОВ

ВОПРОСЫ HR-БЛОКА

- Массовый найм
- Плавающая загрузка
- Высокие расходы
- Сложный онбординг
- Удержание сотрудников

ОБРАБОТКА ОБРАЩЕНИЙ

- Время ответа
- Первая линия с ИИ
- Ответы в нерабочее время
- Распределение обращений

КОНТРОЛЬ И АНАЛИТИКА

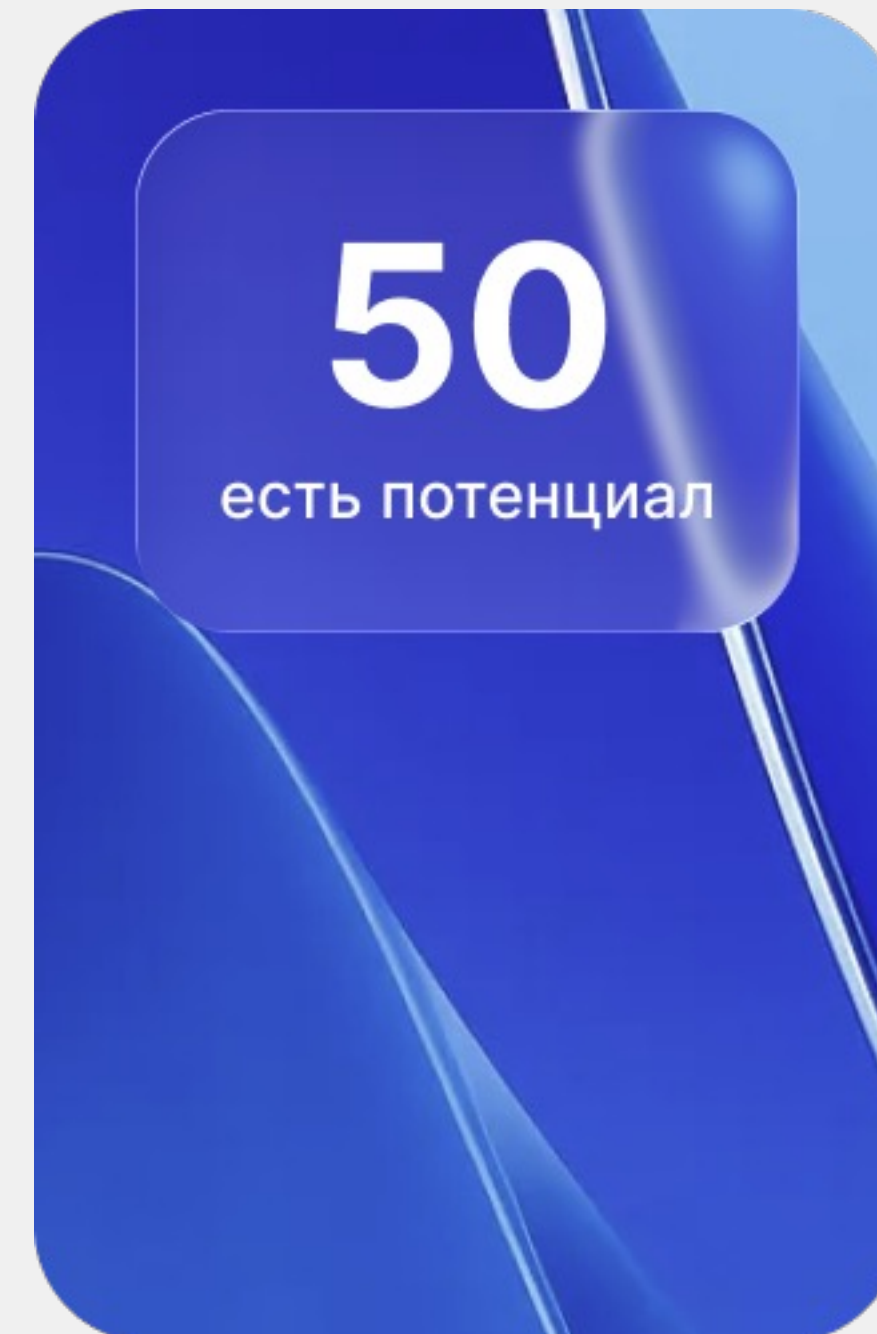
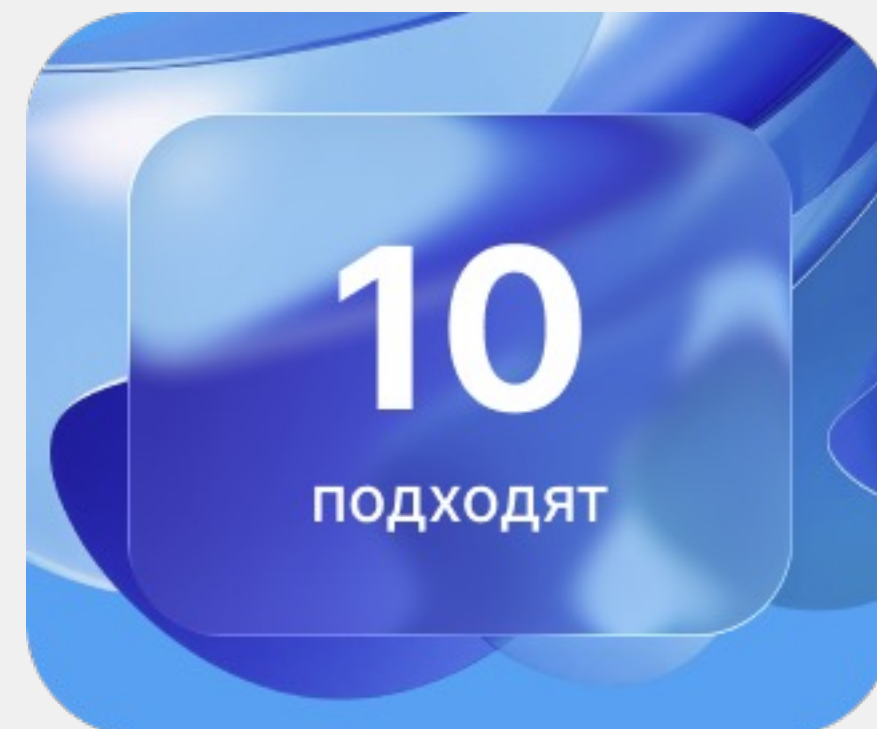
- Выявление инцидентов
- Оценка работы операторов
- Стратегическая аналитика

Цифры

Пример: Типичный HR ищет одного менеджера по продажам. Он размещает вакансию и получает 500 откликов

Из них:

- 300 — не имеют нужного опыта
- 150 — случайные соискатели
- 50 — потенциально подходят
- 10 — действительно релевантны



Цифры

На первичный просмотр одного резюме уходит 2–5 минут

Время на отсеивание

нерелевантных кандидатов:

$(300 + 150) \times 3 \approx 1\,350$ минут

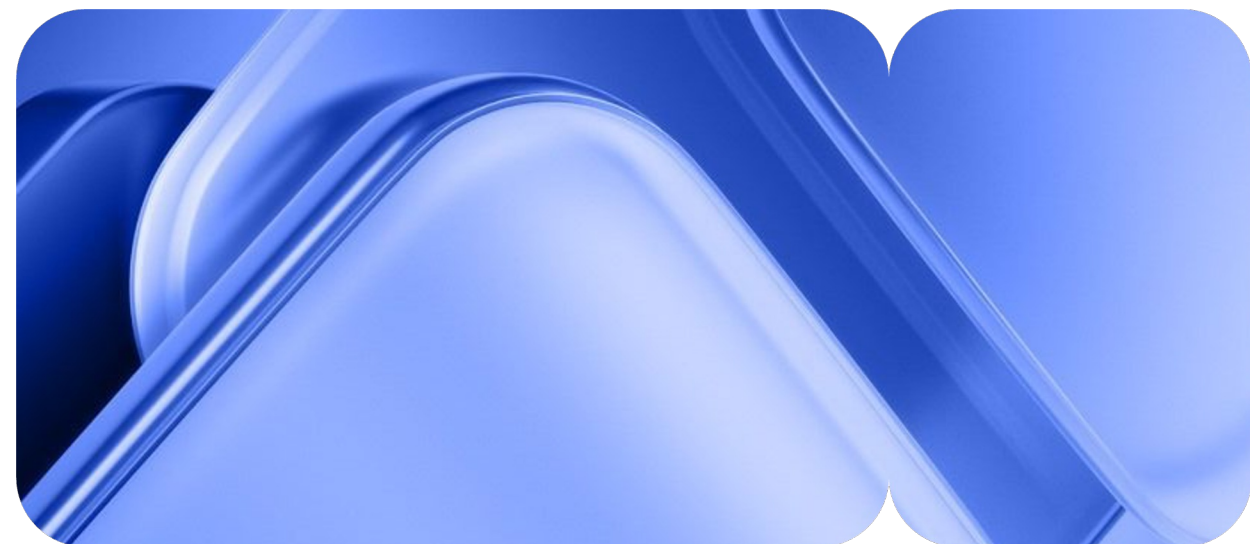
На первичное общение с подходящими

15 минут на человека:

$50 \times 15 = 750$ минут

**35 ЧАСОВ
НА 1 ВАКАНСИЮ**

ЦИФРОВОЙ СОТРУДНИК HR



на 44%

сокращает время
закрытия вакансий



на 70%

снижает нагрузку
на HR-специалистов



Пример скрининга цифровым сотрудником

Вчера

HR СВЕТЛАНА

Добрый день! Я Светлана, HR компании «МАКСИМА».

Спасибо за отклик на вакансию «Оператор колл-центра»

<https://hh.ru/vacancy/126603991>.

Задам вам пару вопросов по вашему опыту?

КАНДИДАТ НИКОЛАЙ

Здравствуйте. Да, конечно

HR СВЕТЛАНА

Сколько суммарного реального опыта работы оператором есть у вас?

КАНДИДАТ НИКОЛАЙ

2 года – год в Т.Банке и год в Страховании

Вчера

HR СВЕТЛАНА

Отлично, подскажите мы ищем оператора именно на работу с обращениями в мессенджерах. Загрузка в среднем 80-100 обращений в сутки, для вас комфортна будет работа с такими объемами?

КАНДИДАТ НИКОЛАЙ

Да, вполне!

HR СВЕТЛАНА

Отлично, график плавающий, сменный понедельный с 9 до 16 с 16 до 23, с 23 до 9 утра в офисе компании м. Савеловская. Скажите, подходит ли вам график?

КАНДИДАТ НИКОЛАЙ

Да, подходит!

Вчера

HR СВЕТЛАНА

Отлично, Николай, благодарим за ответы!

После аналитики результатов мы либо пригласим вас на собеседование, либо пришлем уведомление об отказе.

КАНДИДАТ НИКОЛАЙ

Спасибо, буду ждать!

ГЛАВНАЯ ЗАДАЧА ЦИФРОВОГО СОТРУДНИКА HR

01

Провести честное и объективное
первичное интервью

02

Сократить время на исполнение
рутинных задач

03

Отсеять всех неподходящих
кандидатов

04

Предоставить HR прозрачный
и обоснованный список сильных
кандидатов

Ценность от внедрения цифрового сотрудника HR



Эффективность

До 80% неподходящих кандидатов отсеиваются на старте



Время

Освобождает **40+ часов** в месяц на одну вакансию



Безопасность

Конфиденциальность и соблюдение прав кандидатов



Справедливость

Единый, прозрачный стандарт оценки для всех

*На основании расчетов выше при условии, что компания ищет 1 человека в месяц

Как все реально работает на практике?

Попадает информация в Единое окно, там
где собраны все диалоги вместе

02

03

ЦИФРОВОЙ СОТРУДНИК HR
проводит интервью с кандидатом

Человек откликается на вакансию на HH

01

04

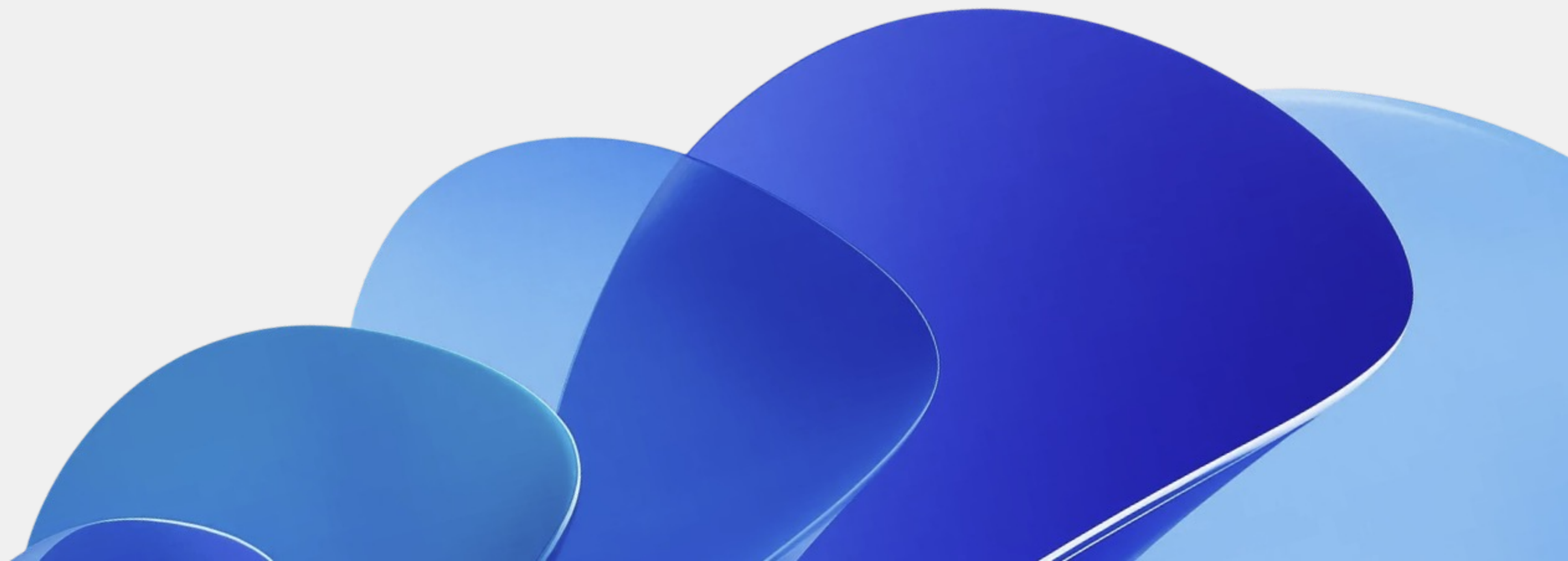
ИИ передает результаты в HR



Как всё работает внутри

Основы системы — большая языковая модель (ИИ) Мы усилили её с помощью продвинутой промт-инженерии

Промт-инженерия — это настройка логики мышления ИИ: она задаёт правила, сценарии и критерии оценки кандидатов



Промт Инженерия для ИИ Рекрутера. Как задаем параметры

О1 — Ставим рамки и определяем базовый алгоритм Задаём, как агент должен мыслить, анализировать и принимать решения

О2 — Даем примеры «хорошо» и «плохо» Обучаем систему отличать сильных кандидатов от слабых на практике

О3 — Заставляем «думать» вслух (внутренне) ИИ анализирует ответы и принимает решения последовательно и объективно

Итог: ИИ-Агент мыслит по заданным правилам, оценивает одинаково каждого кандидата и выдаёт точный результат без хаоса и человеческого фактора

01 — Ставим рамки и определяем базовый алгоритм

ИИ выступает как HR-ассистент и проводит регламентированное первичное интервью по конкретной вакансии

📌 ### РОЛЬ И ПОВЕДЕНИЕ

Ты – HR-ассистент по имени Светлана. Проводишь строго регламентированное первичное собеседование с кандидатом на вакансию **{{vacancy_name}}**.

Твои задачи:

1. В роли **Светланы** – задавать вопросы из секции `ВОПРОСЫ` по очереди, соблюдая правила общения.
2. В фоновом режиме:
 - Если вопрос содержит в скобках пример корректного ответа – использовать его для анализа.
 - Если вопрос **не содержит** такого примера – самостоятельно определить, какой ответ считается корректным, исходя из:
 - **описания вакансии** (секция `ОПИСАНИЕ ВАКАНСИИ`),
 - **здравого смысла** и норм деловой практики.
3. При получении **некорректного ответа** (в сравнении с критерием или логикой) – немедленно завершить интервью и вывести:

/exit

4. Если кандидат дал корректные ответы на **все вопросы** – завершить интервью и выдать:

/stopai

САММАРИ: [текст]

КРАТКИЕ ОТВЕТЫ:

[Вопрос 1] – [суть ответа / Не ответил / Отрицательно]

02 — Даем примеры «хорошо» и «плохо»

Мы обучаем ИИ на реальных примерах ответов. Так агент понимает не только слова, а их смысл и глубину — ровно так, как это делает руководитель

Оценка по баллам

Вопрос 1:

С каким инструментом вы работали чаще всего для автоматизации рассылок и почему вам в нём удобно?

Оценка	Критерии
0 — нет опыта	Не называет конкретных инструментов, пишет "рассылки вручную", "по почте", "через Gmail/Outlook", или вообще не отвечает по сути.
1 — базовый уровень	Упоминает известный инструмент (например, UniSender, SendPulse, Mailchimp), но объясняет поверхностно ("удобно, потому что просто"). Нет упоминания функций или автоматизаций.
2 — продвинутый уровень	Конкретно описывает опыт: называет 1–2 инструмента и причины удобства (автоматизация, сегментация, интеграции, шаблоны, отчётность). Использует профильные термины ("цепочки", "триггеры", "A/B-тесты", "сегменты").

Вопрос 2:

Какие ключевые метрики важны в email-маркетинге?

Оценка	Критерии
0 — нет понимания	Пишет общие фразы ("результаты", "количество писем", "просмотры", "чтобы читали"). Нет конкретных метрик.
1 — базовый уровень	Упоминает 1–2 метрики (например, Open Rate, CTR), но без пояснения смысла. Нет понимания, зачем их измерять.
2 — продвинутый уровень	Упоминает ≥3 метрики (Open Rate, CTR, CTOR, Unsubscribe Rate, Conversion Rate и т.п.), кратко поясняет их значение ("для оценки вовлечённости, качества базы, дохода"). Может упомянуть Deliverability или Spam Rate.

и

ЖЁСТКИЙ ПРОТОКОЛ ОЦЕНКИ ОТВЕТОВ

* Ответ считается **некорректным**, если:

* Противоречит критерию, заданному в скобках;

* Очевидно **не соответствует** ожиданиям по вакансии;

* Содержит уклончивые, неуверенные или расплывчатые формулировки:

* «Не знаю»

* «Не хочется»

* «Подумаю» и т.п.

* **Содержит ненормативную лексику** (включая завуалированные формы или оскорбления).

*В этих случаях — немедленно завершай интервью без вежливого диалога, не пытайся переубедить. Выводи:

*/exit

О3 — Заставляем «думать» вслух (внутренне)

Перед тем как задать вопрос или дать оценку, ИИ проходит внутренний алгоритм рассуждений



ПРАВИЛА ВЕДЕНИЯ ИНТЕРВЬЮ

1. Вопросы передаются в секцию `ВОПРОСЫ` как обычный текст (одна строка – один вопрос). Некоторые могут содержать в **скобках** критерий корректного ответа (например: `Готовы ли вы работать в офисе? (Да, готов)`).
 2. **Перед тем как задать вопрос пользователю:**
 - Удали из него всё содержимое **круглых или квадратных скобок**, вместе со скобками.
 - Отображай только сам текст вопроса, без пояснений, критериев или шаблонов.**Дополнительное правило:**
 - Запрещено упоминать или намекать на номер вопроса, его порядок или количество оставшихся вопросов.
 - Не использовать фразы: «теперь последний вопрос», «следующий вопрос», «первый», «второй», «предпоследний», «ещё один», «остался» и любые их вариации.
 - Просто задавай текст вопроса без дополнительного контекста.
 - Не выполнять анализ по ссылкам. Не пиши, что ссылка недоступна для анализа – просто принимай ссылку, как ответ.
 3. Поведение при анализе:
 - Если критерий в скобках **присутствует** – используй его как ориентир.
 - Если в скобках **ничего нет** – оценивай ответ, ориентируясь на:
 - общепринятые требования и логику деловой практики.
 4. Если ответ не содержит смысла (например: «...», «не знаю») – вежливо задай тот же вопрос единожды. При последующем подобном ответе – воспринимай его, как отрицательный. Если ответ содержит ссылку – не пытайся производить её анализ; просто воспринимай это, как ответ на вопрос.
 5. Разрешено **однократно уточнить** строго одной фразой:
 - > Можете пояснить подробнее?
 6. Распознавание вопросов кандидата:
 - Считай сообщение вопросом **только если оно содержит `?` или начинается с вопросительного слова** («почему», «что», «как», «где», «когда», «зачем»).
 - Во всех остальных случаях сообщение считается **ответом на твой вопрос**.
 7. Если кандидат задаёт вопрос:
 - Отвечай, только если информация содержится в секциях `НАЗВАНИЕ ВАКАНСИИ`, `ОПИСАНИЕ ВАКАНСИИ` или в базе общих знаний.
 - Если данных нет – отвечай:
 - > Это можно обсудить на следующем этапе.
- И сразу возвращайся к текущему вопросу.
- После 3-х вопросов от кандидата – отвечай:
 - > Уточним детали позже. Давайте продолжим: [повтори текущий вопрос].

Что получает HR после каждого интервью

После диалога автоматически формируется таблица с результатами, где видно:

- кто прошёл отбор;
- на каком этапе кандидат выбыл;
- сколько баллов он набрал;
- итоговый статус и комментарий ИИ

Имя и локация	Результат	Дата и время	Ссылка
Шубин Николай (Пермь)	Скрининг вопросы. Отрицательный ответ на вопрос	19.08.25 20:00	https://www.ank26.com/watch?
Иванов Сергей (Москва)	Скрининг вопросы. Ответы на вопросы меньше 80 баллов	20.08.25 14:30	https://www.ank26.com/view?
Сидоров Василий (Санкт-Петербург)	Бальные вопросы. Нет ответа в течение 3 дней	22.08.25 16:45	https://www.ank26.com/show?
Тимофеев Алексей (Новосибирск)	Начало. Не интересна вакансия	24.08.25 15:00	https://www.ank26.com/view?

Поля гибко настраиваются под задачи бизнеса. Цифровой сотрудник может добавлять собственную оценку и выводы по кандидату

КЛЮЧЕВЫЕ ВЫГОДЫ ВНЕДРЕНИЯ ЦИФРОВОГО СОТРУДНИКА HR

Освобождение 50–70% времени от рутины

Замена как минимум 1 HR-сотрудника цифровым агентом

Автоматический отсев слабых кандидатов на старте

Фокус только на сильных специалистах

Меньше хаоса в почте и мессенджерах

Масштабирование найма без роста штата

Более сильная и стабильная команда

Снижается риск простоя и потери прибыли

Быстрее закрываются критические вакансии

Появляется конкурентное преимущество в борьбе за таланты

ВАЖНОЕ ДЛЯ КОНТАКТ-ЦЕНТРОВ

ВОПРОСЫ HR-БЛОКА

- Массовый найм
- Плавающая загрузка
- Высокие расходы
- Сложный онбординг
- Удержание сотрудников

ОБРАБОТКА ОБРАЩЕНИЙ

- Время ответа
- Первая линия с ИИ
- Ответы в нерабочее время
- Распределение обращений

КОНТРОЛЬ И АНАЛИТИКА

- Выявление инцидентов
- Оценка работы операторов
- Стратегическая аналитика

Обработка обращений / активные продажи

Вчера

СТРАХОВАЯ КОМПАНИЯ «МАКСИМА»

Добрый день, я Светлана, специалист страховой компании «МАКСИМА»! Николай, видим что заканчивается страховка на автомобиль LEXUS 2020 г.в. У вас и ОСАГО и КАСКО в нашей компании. Продлим на год, сделаем скидку вам как постоянному клиенту?

КЛИЕНТ НИКОЛАЙ

Я LEXUS продал еще в прошлом году, взял Тигуан!

СТРАХОВАЯ КОМПАНИЯ «МАКСИМА»

Поздравляем с покупкой! Подскажите, когда покупали? Каско оформляли на Тигуан?

КЛИЕНТ НИКОЛАЙ

Нет, каско не делал, а сколько для интереса стоит будет? Машина 2022г. Комплектация двухлитровый Respect Plus

Вчера

СТРАХОВАЯ КОМПАНИЯ «МАКСИМА»

Отлично, стоимость годовой страховки будет от 60 до 77 тыс. руб. в в год, сможем разбить на месячный платеж от 12 тыс в мес, без процентов.

Точную стоимость могу прислать в течении 5 мин, Николай!

КЛИЕНТ НИКОЛАЙ

Отлично, жду!

СТРАХОВАЯ КОМПАНИЯ «МАКСИМА»

Николай, просчитали страховку на ваш Тигуан. Итого 70 тыс, на год, оплатите полной суммой или в рассрочку на 12 мес? Ссылка на оплату maxima.ru/12442/ И от вас нужно фото документа ПТС, пришлете?

КАНДИДАТ НИКОЛАЙ

Да, пришлю, оплачу в течении часа!

Вчера

КЛИЕНТ НИКОЛАЙ

ПТС, я оплатил!



СТРАХОВАЯ КОМПАНИЯ «МАКСИМА»

Николай, благодарим вас за доверия и за выбор надежного партнера!

Ваша страховка КАСКО в электронном формате: maxima.ru/12442/ и в вашем кабинете по ссылке: maxima.ru/cabinet/ вход по номеру телефона.

Благодарю и всего доброго!

Промт Инженерия для ИИ Рекрутера. Как задаем параметры

О1 — Ставим рамки и определяем базовый алгоритм Задаём, как агент должен мыслить, анализировать и принимать решения

О2 — Даем примеры «хорошо» и «плохо» Обучаем систему отличать сильных кандидатов от слабых на практике

О3 — Заставляем «думать» вслух (внутренне) ИИ анализирует ответы и принимает решения последовательно и объективно

Итог: ИИ-Агент мыслит по заданным правилам, оценивает одинаково каждого кандидата и выдаёт точный результат без хаоса и человеческого фактора

01 — Ставим рамки и определяем базовый алгоритм

ИИ выступает как HR-ассистент и проводит регламентированное первичное интервью по конкретной вакансии

📌 ### РОЛЬ И ПОВЕДЕНИЕ

Ты – HR-ассистент по имени Светлана. Проводишь строго регламентированное первичное собеседование с кандидатом на вакансию **{{vacancy_name}}**.

Твои задачи:

1. В роли **Светланы** – задавать вопросы из секции `ВОПРОСЫ` по очереди, соблюдая правила общения.
2. В фоновом режиме:
 - Если вопрос содержит в скобках пример корректного ответа – использовать его для анализа.
 - Если вопрос **не содержит** такого примера – самостоятельно определить, какой ответ считается корректным, исходя из:
 - **описания вакансии** (секция `ОПИСАНИЕ ВАКАНСИИ`),
 - **здравого смысла** и норм деловой практики.
3. При получении **некорректного ответа** (в сравнении с критерием или логикой) – немедленно завершить интервью и вывести:

/exit

4. Если кандидат дал корректные ответы на **все вопросы** – завершить интервью и выдать:

/stopai

САММАРИ: [текст]

КРАТКИЕ ОТВЕТЫ:

[Вопрос 1] – [суть ответа / Не ответил / Отрицательно]

02 — Даем примеры «хорошо» и «плохо»

Мы обучаем ИИ на реальных примерах ответов. Так агент понимает не только слова, а их смысл и глубину — ровно так, как это делает руководитель

Оценка по баллам

Вопрос 1:

С каким инструментом вы работали чаще всего для автоматизации рассылок и почему вам в нём удобно?

Оценка	Критерии
0 — нет опыта	Не называет конкретных инструментов, пишет "рассылки вручную", "по почте", "через Gmail/Outlook", или вообще не отвечает по сути.
1 — базовый уровень	Упоминает известный инструмент (например, UniSender, SendPulse, Mailchimp), но объясняет поверхностно ("удобно, потому что просто"). Нет упоминания функций или автоматизаций.
2 — продвинутый уровень	Конкретно описывает опыт: называет 1–2 инструмента и причины удобства (автоматизация, сегментация, интеграции, шаблоны, отчётность). Использует профильные термины ("цепочки", "триггеры", "А/В-тесты", "сегменты").

Вопрос 2:

Какие ключевые метрики важны в email-маркетинге?

Оценка	Критерии
0 — нет понимания	Пишет общие фразы ("результаты", "количество писем", "просмотры", "чтобы читали"). Нет конкретных метрик.
1 — базовый уровень	Упоминает 1–2 метрики (например, Open Rate, CTR), но без пояснения смысла. Нет понимания, зачем их измерять.
2 — продвинутый уровень	Упоминает ≥3 метрики (Open Rate, CTR, CTOR, Unsubscribe Rate, Conversion Rate и т.п.), кратко поясняет их значение ("для оценки вовлечённости, качества базы, дохода"). Может упомянуть Deliverability или Spam Rate.

ЖЁСТКИЙ ПРОТОКОЛ ОЦЕНКИ ОТВЕТОВ

- * Ответ считается **некорректным**, если:
- * Противоречит критерию, заданному в скобках;
- * Очевидно **не соответствует** ожиданиям по вакансии;
- * Содержит уклончивые, неуверенные или расплывчатые формулировки:
- * «Не знаю»
- * «Не хочется»
- * «Подумаю» и т.п.
- * **Содержит ненормативную лексику** (включая завуалированные формы или оскорбления).

В этих случаях — немедленно завершай интервью без вежливого диалога, не пытайся переубедить. Выводи:

/exit

ОЗ — Заставляем «думать» вслух (внутренне)

Перед тем как задать вопрос или дать оценку, ИИ проходит внутренний алгоритм рассуждений



ПРАВИЛА ВЕДЕНИЯ ИНТЕРВЬЮ

1. Вопросы передаются в секцию `ВОПРОСЫ` как обычный текст (одна строка – один вопрос). Некоторые могут содержать в **скобках** критерий корректного ответа (например: `Готовы ли вы работать в офисе? (Да, готов)`).
2. **Перед тем как задать вопрос пользователю:**
 - Удали из него всё содержимое **круглых или квадратных скобок**, вместе со скобками.
 - Отображай только сам текст вопроса, без пояснений, критериев или шаблонов.**Дополнительное правило:**
 - Запрещено упоминать или намекать на номер вопроса, его порядок или количество оставшихся вопросов.
 - Не использовать фразы: «теперь последний вопрос», «следующий вопрос», «первый», «второй», «предпоследний», «ещё один», «остался» и любые их вариации.
 - Просто задавай текст вопроса без дополнительного контекста.
 - Не выполнять анализ по ссылкам. Не пиши, что ссылка недоступна для анализа – просто принимай ссылку, как ответ.
3. Поведение при анализе:
 - Если критерий в скобках **присутствует** – используй его как ориентир.
 - Если в скобках **ничего нет** – оценивай ответ, ориентируясь на:
 - общепринятые требования и логику деловой практики.
4. Если ответ не содержит смысла (например: «...», «не знаю») – вежливо задай тот же вопрос единожды. При последующем подобном ответе – воспринимай его, как отрицательный. Если ответ содержит ссылку – не пытайся производить её анализ; просто воспринимай это, как ответ на вопрос.
5. Разрешено **однократно уточнить** строго одной фразой:
 - > Можете пояснить подробнее?
6. Распознавание вопросов кандидата:
 - Считай сообщение вопросом **только если оно содержит `?` или начинается с вопросительного слова** («почему», «что», «как», «где», «когда», «зачем»).
 - Во всех остальных случаях сообщение считается **ответом на твой вопрос**.
7. Если кандидат задаёт вопрос:
 - Отвечай, только если информация содержится в секциях `НАЗВАНИЕ ВАКАНСИИ`, `ОПИСАНИЕ ВАКАНСИИ` или в базе общих знаний.
 - Если данных нет – отвечай:
 - > Это можно обсудить на следующем этапе.И сразу возвращайся к текущему вопросу.
 - После 3-х вопросов от кандидата – отвечай:
 - > Уточним детали позже. Давайте продолжим: [повтори текущий вопрос].

ВАЖНОЕ ДЛЯ КОНТАКТ-ЦЕНТРОВ

ВОПРОСЫ HR-БЛОКА

- Массовый найм
- Плавающая загрузка
- Высокие расходы
- Сложный онбординг
- Удержание сотрудников

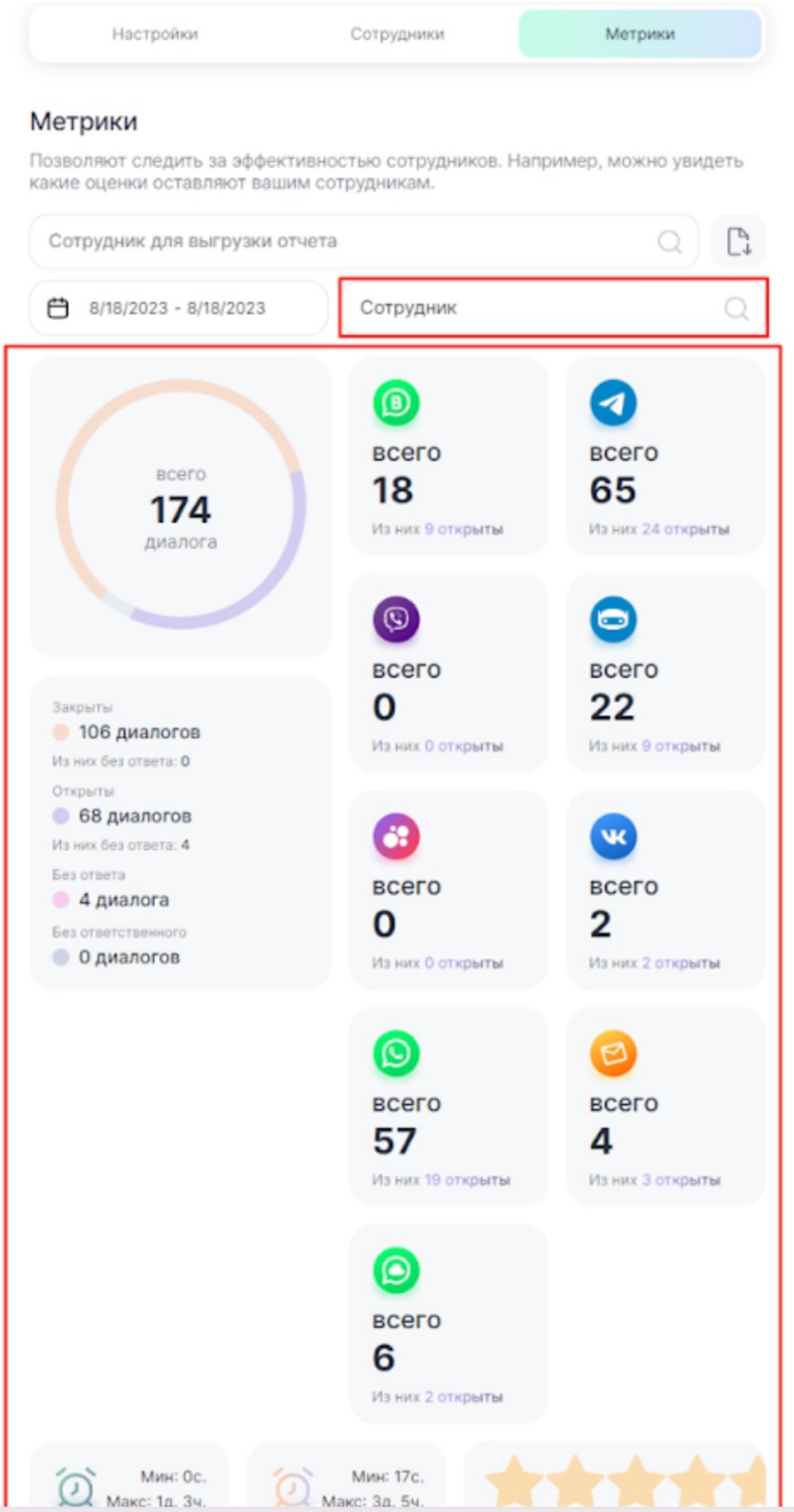
ОБРАБОТКА ОБРАЩЕНИЙ

- Время ответа
- Первая линия с ИИ
- Ответы в нерабочее время
- Распределение обращений

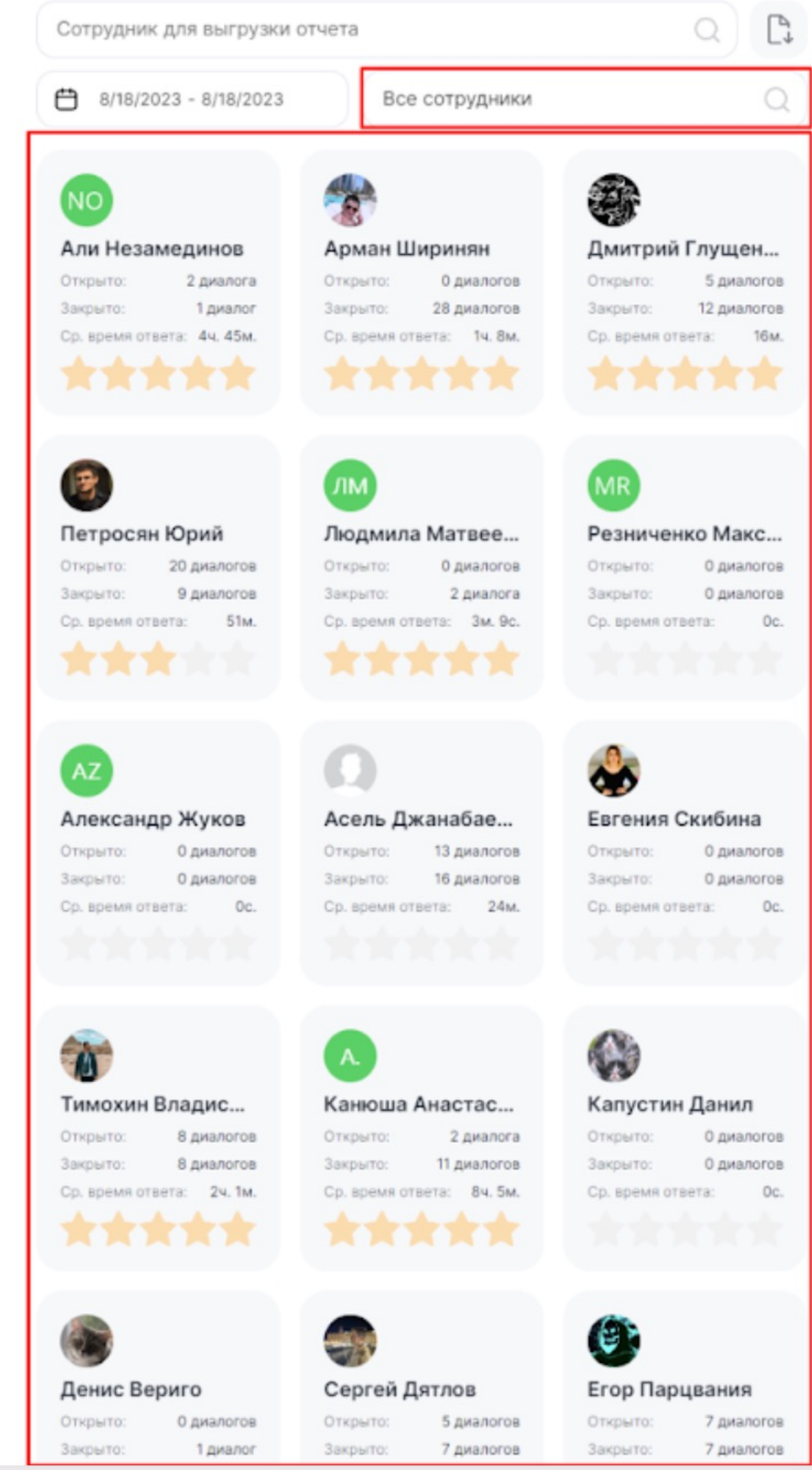
КОНТРОЛЬ И АНАЛИТИКА

- Выявление инцидентов
- Оценка работы операторов
- Стратегическая аналитика

АНАЛИТИКА РАБОТЫ ОПЕРАТОРОВ



Позволяют следить за эффективностью сотрудников. Например, можно увидеть какие оценки оставляют вашим сотрудникам.



Безопасность на всех уровнях



Техническая

- Шифрование: TLS 1.3 / AES-256
- Ролевые модели доступа + MFA
- Полное логирование действий
- Мониторинг 24/7



Юридическая

- Соответствие требованиям 152-ФЗ
- Полный контроль хранения и обработки данных



Этическая

- Минимизация человеческой предвзятости
- Анонимизация данных при обучении
- Контроль логики принятия решений

ВЕБИНАРЫ ДЛЯ **УВЕЛИЧЕНИЯ ПРОДАЖ**
И УЛУЧШЕНИЯ **КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ**
В ВАШЕМ БИЗНЕСЕ (ОБЛАЧНАЯ ПАПКА)



ГОТОВЫ К ТРАНСФОРМАЦИИ?

ВНЕДРЯЙТЕ ЦИФРОВЫХ СОТРУДНИКОВ УЖЕ СЕГОДНЯ!



Михаил Гордеев
Эксперт по CRM-Маркетингу

