

Как своими руками создать чат-бота для адаптации?



Зачем нам понадобился именно адаптационный чат-бот?

Цель: помощь новым сотрудникам и их руководителям в процессе адаптации в компании.



Отвечать на часто задаваемые вопросы (FAQ)



Структурировать и подавать информацию в более легкой форме



Помогать быстро находить ответы на вопросы



Расшифровывать терминологию ANCOR

После: переход на новую админ. панель

Выберите Раздел для изменения ДОБАВИТЬ РАЗДЕЛ +

Действие: Выбрано 0 объектов из 100

<input type="checkbox"/>	+ РАЗДЕЛ	УРОВЕНЬ
<input type="checkbox"/>	✚ ▢ Первые шаги	1
<input type="checkbox"/>	✚ ▢ Условия работы	1
<input type="checkbox"/>	✚ ▢ Оплата	2
<input type="checkbox"/>	✚ Даты выплаты	3
<input type="checkbox"/>	✚ Размер выплаты	3
<input type="checkbox"/>	✚ Бонус	3
<input type="checkbox"/>	✚ ▢ График и формат работы	2
<input type="checkbox"/>	✚ ▢ График работы	3
<input type="checkbox"/>	✚ Изменение графика работы	4
<input type="checkbox"/>	✚ Работа в нерабочие часы	4
<input type="checkbox"/>	✚ ▢ Формат работы	3
<input type="checkbox"/>	✚ Изменение формата работы	4
<input type="checkbox"/>	✚ Посещение офиса	4
<input type="checkbox"/>	✚ ▢ Отпуск	2
<input type="checkbox"/>	✚ Заявление на отпуск	3
<input type="checkbox"/>	✚ Длительность отпуска	3
<input type="checkbox"/>	✚ Оплата отпуска	3
<input type="checkbox"/>	✚ Отпуск за свой счет	3

Процесс создания адаптационного чат-бота

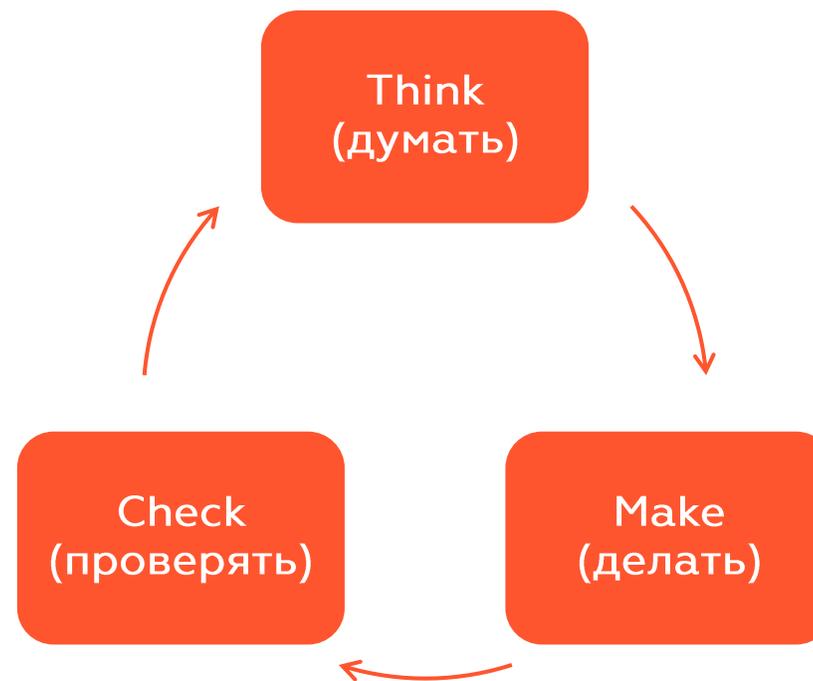
Процесс создания адаптационного чат-бота



Процесс создания адаптационного чат-бота

Особенности ANCOR Guide:

- Критерии выбора собственного решения:
 - **скорость**
 - **качество**
 - **бюджет**
 - **безопасность (СБ)**
 - **независимость от провайдера**
- В разработке использовалась **методология Agile**
- При создании шли от UX-исследований (**метод Lean UX**)



Как мы оценивали
эффективность
чат-бота

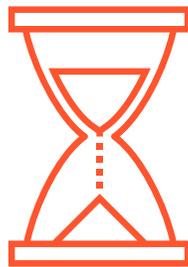
Как мы оценивали эффективность чат-бота?

Команда:

- ✓ 1 аналитик
- ✓ 2 разработчика
- ✓ 4 HR



Часы разработки:



- ✓ Аналитика и тестирование – 100 часов
- ✓ Часы отдела разработки – 250 часов
- ✓ Часы HR – 330 часов
- ✓ Итого – 680 часов

Как мы оценивали эффективность чат-бота?



Метрики	Описание	Результаты (1 год)
Количество пользователей	общее количество зарегистрированных	400+ сотрудников
Возврат пользователей	через какое время и как часто	первые 3 рабочих дня по ~35 запросов от сотрудника
Динамика прироста/оттока	за периоды: месяц, квартал, год	+20 сотрудников ежемесячно
Запросы пользователей	ТОП вопросов, разделов, терминов словаря	«где поесть», «когда зарплата», «испытательный срок»
CSAT 98%		NPS 90%

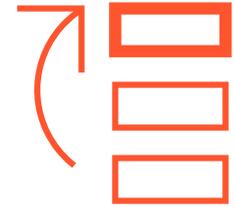
Чем наш опыт будет
полезен вам?

Избегайте наших ошибок:

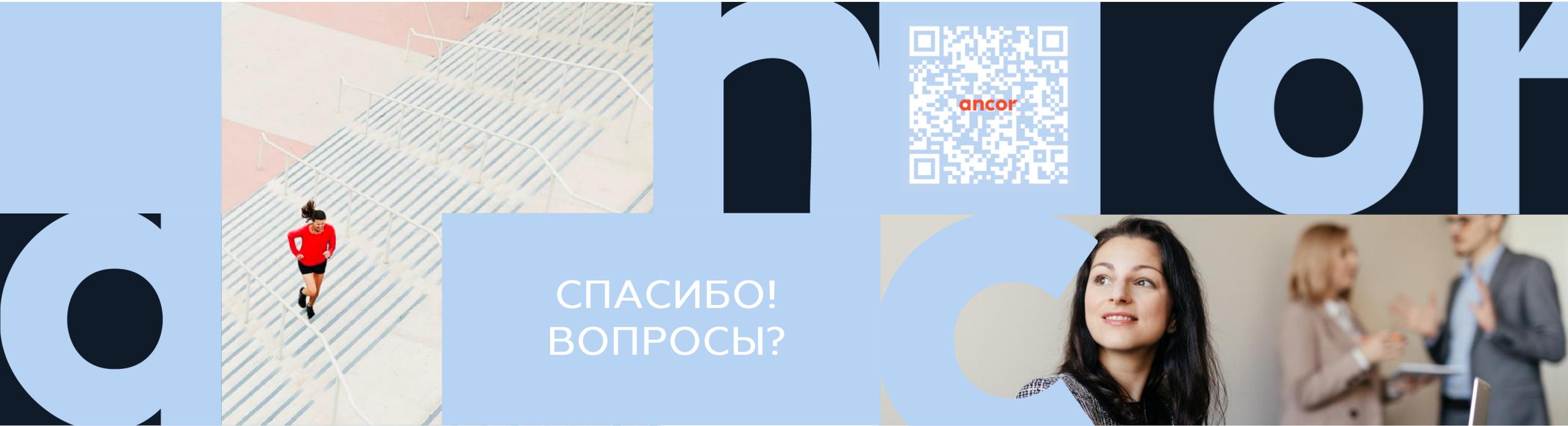


1. Не протестировали прототип
2. Поздно обратились к UX
В итоге более 50 инсайтов, в том числе, что интерфейс неудобен пользователям!
3. Изначально некорректно выбрали метрики
4. Итого на исправления:
150 часов IT * 4 110 рублей = **616 500 рублей**

Что важно знать при самостоятельном создании чат-бота:



- ❑ Исследуйте в первую очередь потребность в чат-боте – **поговорите с сотрудниками**
- ❑ **Соберите команду**, которая готова работать над ним в долгосрочной перспективе, и **распределите четко роли**
- ❑ **Посмотрите на рынок** и опыт компаний вашей сфере в создании и внедрении адаптационных чат-ботов
- ❑ **Проводите UX-исследования** на всем жизненном пути чат-бота
- ❑ **Не расслабляйтесь** после его масштабирования 😊



СПАСИБО!
ВОПРОСЫ?



Анна Свергуненко
+7 910 477 43 44
a.svergunenko@ancor.ru