

**150 sekund**

průměrně trval pohovor s uchazeči novému chatbotu personální agentury Gi Group.

**10 až 20 procent**

návštěvníků kariérních webů zjišťuje další informace s pomocí chatbotů.

**85 procent**

lidí komunikuje s chatboty mezi 18. a 22. hodinou a o víkendech. (Zdroj: Feedyou)

1.–7. 10. 2018

# Dává využití virtuálních náborářů firmám smysl?

**Práci plně vytíženým personalistům mohou ulehčit digitální kolegové. Sbírají kontakty a informace od uchazečů, pomáhají i novým zaměstnancům. Podle svých schopností mohou stát až miliony korun, takového chystá třeba ČEZ.**

Chatbot není sice všemocný, lidský mozek v nejbližší době nenahradí, ale v předem definovaných scénářích si umí poradit a zastat tak monotónní práci. Do této technologie pro automatizovanou komunikaci proto investuje stále více firem. Jasná poptávka po nich pochází z oblasti lidských zdrojů.

„V oblasti HR je stále větší tlak na efektivitu a rychlou komunikaci, a proto se setkáváme i s implementací chatbotů, eventuálně chatů, do kariérních stránek nebo přímo do pracovního inzerátu. Návštěvníci kariérních stránek vydrží s chatbotem konverzovat v průměru kolem dvou minut. To je více času, než jaký běžně tráví uživatelé na webu, který chatbot nemá. Ze statistik našeho dodavatele víme, že s chatboty začíná komunikovat a chce se dozvědět informace nad rámec obsahu webu 10 až 20 procent všech návštěvníků kariérních stránek,“ popisuje MSM přínos Anna Knotková, manažerka HR marketingu ze společnosti LMC.

## Umí vyzpovídat i prodavačku

Schopnosti virtuálního asistenta nedávno ověřila například personální agentura Gi Group. Její nový náborový chatbot za jeden týden komunikoval s 200 uchazeči o práci prodavače módy v Pařížské ulici a pražských obchodních centrech. Celkem od nich získal 50 kontaktů. „Během několika minut jsme schopni pomocí chatbotu zjistit, zda mají kandidáti předchozí zkušenosti

s prodejem módy, jaké jazyky ovládají, kdy mohou nastoupit do práce, a co je pro nás nejdůležitější, získáme kontakt na kandidáta a můžeme se mu ihned ozvat s nabídkou práce, která je pro něj nejvhodnější, protože nám specifikoval své představy,“ vysvětluje Carlo Albanese, country manažer ve společnosti Gi Group. Za největší plus firma označila možnost komunikace s uchazeči mimo běžnou pracovní dobu personalistů. Za programem stojí česká firma Feedyou, která pracuje také pro ČEZ nebo Škodu Auto.

## Cena roste s inteligencí

V případě zmíněného ČEZ šlo zatím o jednoduchý program, který letos na jaře komunikoval se zájemci o stáž v jaderných elektrárnách. „Jednalo se o připravený sled otázek a odpovědí. Projekt hodnotíme jako úspěšný, neboť se po několika letech poklesu zájmu podařilo zajistit nárůst počtu přihlášených studentů,“ přibližuje MSM Josef Lejček, ředitel útvaru Personalistika ČEZ. Prozrazuje také výši nákladů: „Ceny jednoduchých řešení, stromových předpřipravených struktur chatbotů se pohybují v desítkách až stovkách tisíc korun. S prvky AI se můžete dostat na miliony. Nemalý vliv na cenu má také zvolená forma propagace chatbotu.“

Jarní projekt ČEZ byl podle Lejčka spíše na zkoušku, aktuálně ale firma připravuje nový „ČEZbot“. „V první řadě bude slou-

## ZAPOMNĚLI JSTE HESLO?

**Nového virtuálního asistenta se čtyřpísmenným jménem využívá i společnost Vodafone. Nedávno zveřejnil statistiky z jeho provozu.**

Jeho TOBi, jenž funguje díky technologii IBM Watson Assistant, je sice zatím jen pilotním projektem, na druhou stranu je určený pro veřejnost. „Zákazníci jej zkoušejí už od června v situaci, kdy si nevzpomenou na heslo do samoobsluhy. To je zatím první scénář, který jsme implementovali,“ říká MSM Anna Hoerová, viceprezidentka Vodafone pro péči a prodej. TOBi zatím uskutečnil přes 75 tisíc konverzací a 15 tisíc zákazníků si s jeho pomocí resetovalo heslo.

žit uchazečům o zaměstnání ve Skupině ČEZ. Bude nejen doplňovat chat, na který je mladá generace zvyklá, ale pomocí umělé inteligence by měl přinést kandidátovi i přidanou hodnotu,“ dodává. Detailnější ale být nechce.

Kromě náboru umí chatbot pomoci také s přivítáním a zapracováním nových zaměstnanců. V červenci jednoho takového s názvem KuBa představila Komerční banka. Na otázky ohledně jeho výsledků ale banka do uzávěrky článku neodpověděla.



**Josef Lejček**  
ČEZ

„Ceny jednoduchých řešení, stromových předpřipravených struktur chatbotů se pohybují v desítkách až stovkách tisíc korun. S prvky AI se můžete dostat na miliony.“



**Petra Jankovičová**  
Triad Advertising

„Chatboty jsme už využili i sami pro sebe na oživení náborového procesu. Hledali jsme s jejich pomocí social media specialisty a nedávno i zkušeného account manažera.“



**Anna Hoerová**  
Vodafone

„Náš chatbot je uzpůsoben tomu, aby dokázal pracovat se zákaznickým účtem, a je tak schopen řešit personalizované požadavky našich zákazníků.“