

МегаФон внедрил искусственный интеллект в работу с персоналом

06.08.2024



Новый бот, получивший название «МегаКоллега», владеет знаниями на 150 различных тем, среди которых – кадровый учёт, программы мотивации и вознаграждения, административная поддержка, корпоративная культура и другие вопросы, с которыми сталкивается сотрудник на протяжении всего цикла работы в компании.

Внедрению новой системы предшествовала большая подготовительная работа. Тестовая версия бота-консультанта на базе генеративной нейросети ChatGPT была запущена в апреле этого года. На первом этапе искусственный интеллект мог ответить лишь на базовые вопросы о заказе справок и процедуре перехода на дистанционную работу. По мере роста популярности среди сотрудников МегаФона и увеличению количества запросов бот обучался и смог расширить свои компетенции до 15 тем из области HR. Кроме того, с 12 до 4 секунд сократилось время подготовки ответов на вопросы. Самыми популярными стали темы, связанные с летним сезоном: сотрудники интересовались, как и в какой период они могут оформить отпуск и сколько осталось дней для отдыха.

С начала запуска виртуального консультанта специалисты МегаФона составляли рейтинг вопросов, анализировали лайки и дизлайки, которыми персонал оценивал точность и корректность ответов. Специально сформированная фокус-группа

проводила тестирование, помогая тем самым усовершенствовать бота и обучать его новым темам. Оказалось, что интересы сотрудников не ограничиваются только вопросами кадрового делопроизводства. Поэтому специалисты центра компетенций МегаФона по большим языковым моделям вместе с коллегами по управлению персоналом разработали и внедрили новую версию бота.

«МегаКоллега» создан на базе последних достижений в области машинного обучения, способен анализировать вопросы, обучаться, синтезировать новые ответы на основании известных ему данных. Бот не даёт персонифицированных ответов и не владеет чувствительной информацией, но знает все внутрикорпоративные процессы и подскажет, на каком ресурсе можно получить необходимые данные.

До внедрения робота в работу с персоналом специалисты отвечали более чем на 500 кадровых вопросов в день – это почти 150 тысяч вопросов за год. После внедрения «МегаКоллеги» каждый сотрудник может задать вопрос чат-боту даже в нерабочее время и сразу получить ответ. Таким образом, «МегаКоллега» стал персональным HR-партнёром для каждого из 22 тысяч сотрудников МегаФона.

«МегаФон стремится создать комфортные условия для работы, внедрить передовые технологии в операционную и административную деятельность. Это позволяет быть лидером не только в своём бизнесе, но и среди работодателей. Наш опыт работы с big data и машинным обучением применяется для решения большого числа внутренних задач. Планируем продолжать развитие чат-бота, добавлять в его библиотеку знаний новые темы и сделать так, чтобы все сотрудники МегаФона подружились с «МегаКоллегой»», – говорит директор по корпоративному развитию и управлению персоналом Роман Ермоленко.

Реклама. Рекламодатель ПАО «Мегафон», ОГРН 1027809169585

127006, г. Москва, пер. Оружейный, д. 41

18+