

УДК 658.312

Григор'єв О.І.¹¹ асп. гр. А-31/М Сумського державного університету

ВИКОРИСТАННЯ ЧАТ-БОТІВ ЯК HR-ТЕХНОЛОГІЇ ДЛЯ ОПТИМІЗАЦІЇ ПРОЦЕСІВ ФОРМУВАННЯ ТА АДАПТАЦІЇ ПЕРСОНАЛУ В УМОВАХ КРИЗИ

У сучасних умовах цифрової трансформації бізнесу технології HR-менеджменту стають ключовим інструментом підвищення ефективності управління персоналом. Одним із інноваційних напрямів є застосування чат-ботів, які сприяють оптимізації HR-процесів та підвищують якість взаємодії між компанією і працівниками. Ця тенденція зумовлює необхідність дослідження можливостей чат-ботів у HR-практиці, зокрема їхнього впливу на процеси формування та адаптації персоналу в умовах кризи.

Чат-бот – це форма штучного інтелекту, віртуальний співрозмовник, який взаємодіє з людьми на основі заздалегідь підготовлених сценаріїв або алгоритмів [1]. Він автоматизує рутинні процеси, забезпечує комунікацію з кандидатами й працівниками, а також сприяє ефективному формуванню та адаптації персоналу в компанії.

Чат-боти у HR виконують широкий спектр завдань: вони допомагають у підборі кандидатів, супроводжують нових співробітників під час адаптації, відповідають на типові запити працівників, проводять опитування та збір зворотного зв'язку, підтримують навчання і розвиток персоналу, а також забезпечують аналітику та контроль ефективності роботи. Серед цих інструментів особливе значення мають чат-боти, що безпосередньо впливають на формування та адаптацію персоналу, допомагаючи швидко інтегрувати нових співробітників у корпоративне середовище та ознайомлюючи їх із політикою компанії і доступними ресурсами. Крім того, чат-бот забезпечує ефективну комунікацію на старті їхньої роботи [3].

Такі суттєві можливості чат-ботів підтверджуються практичними кейсами провідних міжнародних та українських компаній, де їхнє впровадження демонструє реальне підвищення ефективності підбору, формування та адаптації персоналу.

Наприклад, компанія L'Oréal використовує чат-бот Муа на базі штучного інтелекту для масштабного залучення, відбору та оцінки кандидатів. Муа ставить цільові запитання, аналізує відповіді, надає зворотний зв'язок і сортує кандидатів за відповідністю посаді, що дозволяє рекрутерам зосередитися на якісних аспектах найму. Завдяки цьому компанія економить близько 40 хвилин на обробку кожного кандидата та вже заощадила близько 250 000 доларів США на заробітній платі рекрутерів [5].

Компанія IBM впровадила чат-бот Watsonx Assistant для автоматизації HR-процесів, зокрема адаптації нових співробітників. Чат-бот відповідає на запитання, допомагає з оформленням документів, знайомить із корпоративною культурою та перенаправляє складні запити до HR-спеціалістів. Завдяки цьому час, який HR-відділ витрачає на рутинні завдання, скоротився на 75% [6].

Unilever успішно інтегрував чат-бот на основі штучного інтелекту у свої процедури адаптації, що призвело до покращення показників утримання нових співробітників на 20% та скорочення часу, витраченого на адміністративні завдання, на 50% [4].

Українська компанія KIDDISVIT впровадила HR-чат-бот DONE WORK KIDDISVIT для автоматизації процесів адаптації нових співробітників у період переходу на дистанційний формат роботи. Бот нагадував новачкам про етапи адаптації, знайомив із корпоративними процедурами та збирав звітну інформацію, яка автоматично спрямовувалася до управлінських баз відділу кадрів. Завдяки цьому керівники заощаджували до 50 годин на місяць на контролі процесу адаптації, а система забезпечила безперервність комунікації та ефективну підтримку нових працівників навіть у кризових умовах [2].

Розглянуті кейси демонструють, що впровадження чат-ботів дозволяє компаніям не лише економити час і ресурси, а й підвищувати ефективність взаємодії з працівниками на різних етапах їхнього входження до організації. Це особливо важливо для швидкої адаптації нових співробітників та забезпечення безперервності HR-процесів у динамічному або віддаленому середовищі.

Отже, впровадження чат-ботів як інструменту HR-технологій демонструє значне підвищення ефективності процесів формування та адаптації персоналу. Такі рішення дозволяють автоматизувати рутинні операції, забезпечують швидкий доступ до необхідної інформації та значно зменшують навантаження на HR-відділи. Водночас вони сприяють кращій комунікації з новими співробітниками, підтримують їх у процесі адаптації та підвищують рівень залученості в корпоративне середовище. Досвід як міжнародних компаній (L'Oréal, IBM, Unilever), так і українських (KIDDISVIT) підтверджує, що використання чат-ботів дозволяє економити робочий час, оптимізувати витрати і створювати більш прозорі, гнучкі та адаптивні підходи до управління персоналом, що підвищує ефективність компанії навіть у складних або кризових умовах.

У перспективі роль чат-ботів у HR-сфері лише зростатиме, адже вони поступово еволюціонують від простих автоматизованих консультантів до інтелектуальних асистентів, здатних підтримувати процеси формування та адаптації персоналу на якісно новому рівні. Такі системи допомагатимуть

компаніям ефективніше формувати команди та супроводжувати нових працівників у процесі адаптації. Вони зможуть відстежувати рівень залученості, надавати рекомендації щодо розвитку та сприяти швидшому входженню співробітників у корпоративне середовище. У майбутньому поєднання чат-ботів із технологіями штучного інтелекту дозволить створювати більш гнучкі HR-моделі, здатні забезпечувати стабільність і розвиток компаній навіть у кризових умовах.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Зазуляк М. My best friend: як рекрутеру зробити HR-бота своїм помічником і цифровим колегою. *Work.ua*. URL: <https://www.work.ua/articles/employer/2494/>
2. Чумаченко В. Як у KIDDISVIT розробили HR-бота для управління ефективністю персоналу і зекономили 17% робочого часу. *Work.ua*. URL: <https://www.work.ua/articles/job-interview/3003/>
3. Як HR-чатботи можуть поліпшити HR-процеси. *Mike Pritula Talent Academy*. URL: <https://ukr.pritula.academy/tpost/955teyf021-yak-hr-chatboti-mozhut-polpshiti-hr-prot>
4. AI-powered onboarding success stories: case studies of companies seeing 82% retention boosts. *Superagi*. URL: <https://superagi.com/ai-powered-onboarding-success-stories-case-studies-of-companies-seeing-82-retention-boosts/>
5. How L'Oréal uses Mya AI chatbot to revolutionize recruitment with scalable, personalized candidate engagement. *GoBeyond*. URL: <https://www.gobeyond.ai/ai-resources/case-studies/loreal-mya-ai-chatbot-recruitment-engagement>
6. Onboarding automation. *IBM*. URL: <https://www.ibm.com/think/insights/onboarding-automation>