



Формуляр за кандидатстване

Кандидатура за категория: **Най-добър HR проект на голяма компания**

Компания	Ай Би Ем България
----------	-------------------

Изкуственият интелект и когнитивните решения в работата на Човешки ресурси в IBM България

1. Изкуственият интелект в света на технологиите
2. Изкуственият интелект в IBM HR – етични дискусии и „Доверен ИИ“
3. Решения, базирани на ИИ в IBM HR България
 - 3.1. За външни кандидати за работа в IBM България
 - 3.2. За служители на IBM България
 - 3.3. За мениджъри в IBM България

1. Изкуственият интелект в света на технологиите

Изкуственият интелект (ИИ, от англ. Artificial Intelligence (AI)) е подражание на естествения интелект от машина и е център на вниманието в света на технологиите през последните десетилетия. ИИ продължава да разширява ролята си в обществото и да влияе върху живота на хората и поради това получава огромно медийно внимание около всички големи възможности, които създава. Джини Ромети, главният изпълнителен директор на IBM, очаква ИИ да доведе до „неизбежна и дълбока трансформация на работната сила през следващите 5 - 10 години,

тъй като когнитивните аналитични решения и ИИ променят професиите в компании от всички индустрии“¹.

2. Изкуственият интелект в IBM HR – етични дискусии и „Доверен ИИ“

Това важи с пълна сила и в Човешките ресурси, където се наблюдават все повече когнитивни асистенти и решения, базирани на ИИ. IBM HR, като един от глобалните лидери в автоматизирането на HR процесите, влага ИИ в своите предложения за подобряване на ефективността на служителите, мениджърите и специалистите Човешки Ресурси в IBM България. Тъй като ИИ продължава да разширява ролята си в обществото и да влияе върху живота на хората, етичните дискусии за събирането на данни и тяхната защита стават неизбежни. За да създаде доверие в ИИ и след обширни вътрешни и външни проучвания за ИИ и надеждният ИИ, IBM създава концепция, наречена „Доверен Изкуствен Интелект“ – следващата стъпка в развитието на ИИ. За да бъде една такава система надеждна, тя трябва да има четири основни характеристики – да бъде фокусирана върху хората, защитена, обяснима и справедлива, както и да се ръководи от принципите на IBM Кодекс на поведение за Човешки ресурси.

3. Решения, базирани на ИИ в IBM HR България

На локално ниво в България са адаптирани и се използват решения, базирани на ИИ, които помагат във всеки етап от жизнения цикъл на служителите – на кандидатите за работа, служителите и мениджърите в компанията да взимат по-добри решения на фона на когнитивното претоварване.

3.1. За външни кандидати за работа в IBM България

IBM Watson Candidate Assistant е когнитивно решение за управление на таланта, базирано на ИИ, което ангажира търсещите работа в IBM България в персонализирани дискусии и препоръчва позициите, които да отговарят на техните умения и опит, за да им помогнат да намерят работа, в която ще могат да се развият. Изграждайки доверие и увереност в първото си взаимодействие с компанията и препоръчвайки роли на търсещите работа, се избягват скъпи грешки при наемане на работа и новите служители се превръщат в ценни кадри, които ще допринесат за успеха на компанията. IBM Watson Candidate Assistant обхваща всички кандидати за работа в IBM България. Персонализираните препоръки са основната разлика с традиционния процес на подбор на кандидати. Watson въвлича кандидатите в процеса като започва разговор с тях, извлича информация за това какво търсят и посочва препоръки към конкретни позиции, съответстващи на индивидуалните им интереси. Независимо дали ще създадат разговор с Watson или ще качат резюме, Watson ще предложи препоръка за потенциална подходяща позиция. Тази IBM иновация успява да постигне по-добри бизнес резултати, по-високо качество на кандидатурите и по-ефективен цялостен процес на подбор в следните аспекти: време за запълване на позиция (намалявайки го от 85 дни до 45 дни), намалени нива на отказ (до 75%), редуцирано средно време за цикъла по подбор (до 50%). 86% от кандидатите, които използват нашата кариерна страница се свързват с Watson, като 96% от тези кандидати разглеждат потенциалните предложени позиции от Watson. Следвайки процеса, 35% от тях се кандидатира за позиции, за които при други обстоятелства никога не

¹ <https://www.cnn.com/2019/04/02/ibm-ceo-ginni-romettys-solution-to-closing-the-skills-gap-in-america.html>

биха, ако Watson не им беше предоставил персонализирани предложения. Това още повече доприся за голямото разнообразие от таланти, което някога е постъпвало в компанията.

3.2. За служители на IBM България

Чатботът за Човешки Ресурси Ask HR е софтуерна програма за всички настоящи служители, чиято актуална версия е въведена през 2019 година, която отговаря автоматично на запитвания на служителите на IBM България, свързани с ЧР, като създава усещане за разговор с експерт ЧР. Диалогът се води чрез текст или други визуални елементи като изображения и емотикони, като по този начин не е необходимо друг служител да отговаря на запитванията или да пренасочва заявки. Чрез своите възможности, автоматизираният бот спестява време, средства и ресурси на бизнеса, като в същото време служителите получават навременна експертна помощ, която допринася за подобрене на тяхната ежедневна работа и увеличава производителността им. Чатботът подпомага служителите и мениджърите с различни операции и функции, свързани с профилите им във вътрешната система за управление на ЧР, като създаване и промяна на електронно досие, обновяване на информацията, свързана с трудовите взаимоотношения и лични данни, извършване на транзакции при промяна на условията на трудовия договор, създаване на екипи, информация и конкретни образци, свързани с международните назначения в компанията. Чатботът е трениран въз основа на над 1 милион интеракции с него. Месечните взаимодействия са ~50000, използвани за непрекъснат анализ, актуализиране, усъвършенстване и подобряване на чатбота. От септември 2019 Ask HR вече може да инициира или обработва транзакции от името на служителя/мениджъра. Поддържаните транзакции, които чатботът може да извърши включват: инициране на прехвърляне на служители в друг департамент, пускане на отпуска, показване на оставащите дни отпуска, търсене на служител, показване на директните подчинени, показване на супервизиращата организация, инициране промяна на локацията.

Системата Your Learning е персонализирана платформа за дигитално обучение, която помага на всеки служител в IBM България да намери и завърши серия конкретни обучения, подпомагащи кариерното развитие. Системата търпи няколко версии от създаването си преди няколко години, като актуалната съдържа подобрения, подпомогнати от ИИ, за да създаде едно ефективно, гъвкаво и персонализирано изживяване на всеки служител в организацията. Препоръките за обучение са пригодени за всеки служител, винаги са налични и се обновяват в зависимост от конкретните търсения за тренинги. Използват се 40 източника на учебно съдържание и над 80 000 учебни дейности, а класифицирането на съдържанието е по теми и благодарение на класификатора на естествен език Watson помага да се поддържат дейностите лесни за намиране. Подобно на електронните магазини със своите препоръки за книги, филми и други стоки, Your Learning създава препоръки въз основа на свързани дейности, историята на служителя, позицията му и други фактори. Алгоритмите за препоръки, заедно с класифицирането от Watson, помагат да се приспособяват предложенията към интересите и уменията на служителя. Докато учащите се повлияват на препоръките, алгоритмите научават какво предпочитат хората и в бъдеще отговарят с по-добри предложения. Това постоянно адаптивно персонализиране е ключово за ускоряване на развитието на всеки служител. Вътрешните данни показват, че 84% от глобалната обратна връзка за Your Learning е позитивна, което се валидира и от получената обратна връзка в България. Съществува и чат съветник, който използва модели на ИИ, за да помогне за категоризиране на проблеми и насочване на учащите директно към отговор на търсения въпрос. Традиционните модели на корпоративно обучение не могат да отговорят на настоящите очаквания на служителите за персонализирани

и постоянно актуализиращи се предложения за обучения, което прави системата Your Learning незаменима за организация като IBM, давайки контрол върху обучението на самите служители.

3.3. За мениджъри в IBM България

IBM Compensation Advisor е система, базираща се на изкуствения интелект (ИИ - Watson), която предоставя реализиреми факти за заплащането, давайки възможност на мениджърите да взимат по-добри решения, свързани с възнагражденията на служителите си. Създадена е като концепция в Индия през 2016, а през 2019 е въведена успешно и в IBM България. Целта ѝ е да съдейства за задържане на служителите с критични умения, ценени от IBM и клиентите. Често решенията, свързани с увеличаване на възнагражденията, се взимат на база на ограничени познания на мениджърите за съответния служител и не винаги отразяват целите и стратегиите на организацията. Compensation Advisor оптимизира усвояването на фондовете за възнаграждение, като препоръчва персонални увеличения, на база на едно холистично представяне на служителите, отделните екипи, както и на организационните цели и стратегии. Системата предоставя информация на единна платформа за всички релевантни фактори, които следва да бъдат взети под внимание при взимането на решения относно възнагражденията на служителите - общо 40 отделни уникални елемента, сред които умения, конкурентност на заплащането, пазарна информация, представяне на служителя, потенциал за развитие и др. Предоставят се и препоръки, свързани с увеличаването на заплатата, които са изцяло съгласувани със стратегията за заплащане на IBM, и приоритетите за инвестиране на всяко бизнес направление в компанията. Освен възможността цялата информация да бъде на едно място, а не в различни системи, както и оптимизирането на препоръките във времето поради възможността за „учене“ на ИИ, съществува и чатбот в реално време, даващ възможност на мениджърите за задаване на допълнителни въпроси преди взимането на решение. Този прозрачен подход създава една цялостна 360-градусова картина на IBM служителите и препоръки, базирани на реални доказателства. Предимствата за мениджърите са по-голяма увереност във взетите решения и възможност за прозрачни разговори за възнагражденията със служителите си, а за служителите това предоставя възможност за поддържане и развиване на умения с висока стойност на пазара.