

работа.ру

Как исследования и аналитика позволяют построить идеальный клиентский опыт

Елена Артемьева,
Директор по аналитике,
исследованиям и Data Science сервиса Работа.ру



работа.ру

Эффективный способ поиска сотрудников

Преимущества

23+ млн.

проверенных
и актуальных резюме
в базе

980+ тыс.

работодателей уже
используют Работу.ру

25+ лет

экспертизы
на российском
рынке труда

22,7+ млн.

скачиваний приложения
Работы.ру*

Продукты



Размещение вакансий

размещайте
столько, сколько
вам необходимо



Доступ к базе резюме

полный доступ
к резюме
соискателей



Удобный личный кабинет

статистика
размещений
и работы рекрутеров

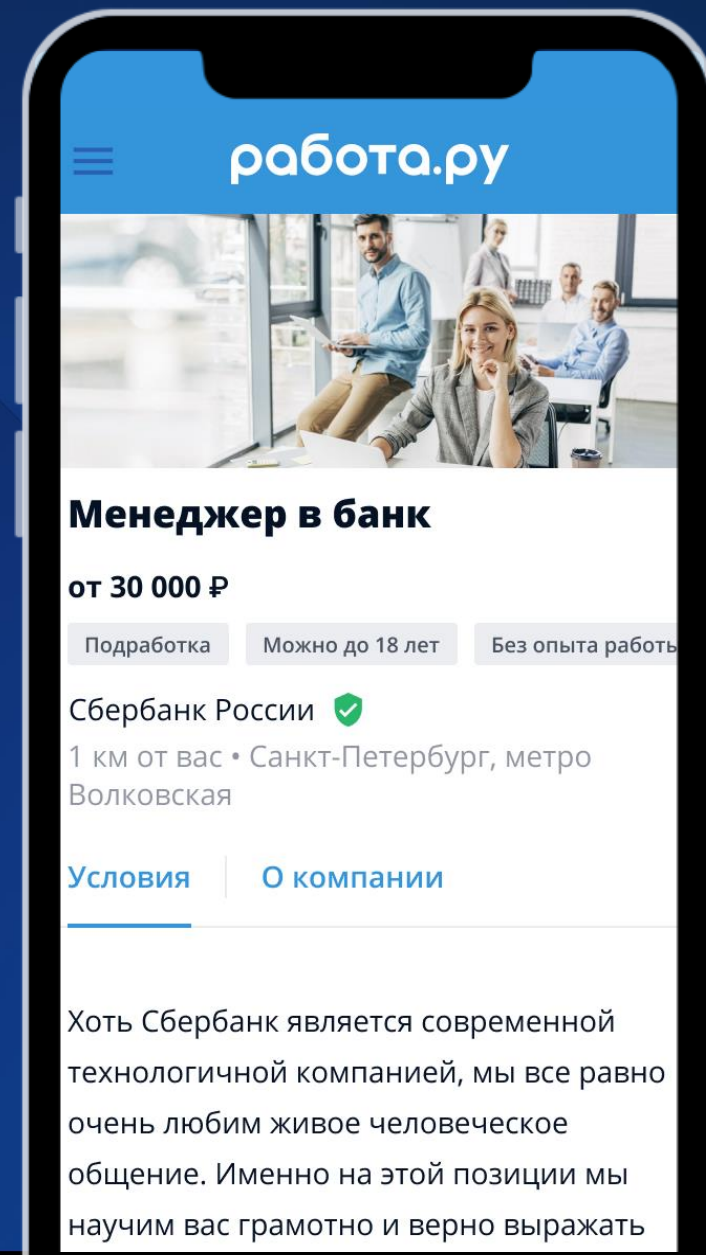


API** для интеграции

с системами
управления
персоналом

*По внутренним данным сервиса Работа.ру за период с 1 января 2019 г. по 17 января 2024 г.

** API — программный интерфейс приложения



О чем поговорим?



Всегда ли исследования клиентского опыта = сложно, долго и дорого?

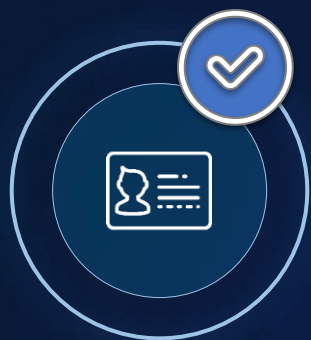


Как найти баланс между желаниями разных категорий клиентов при построении лучшего клиентского опыта



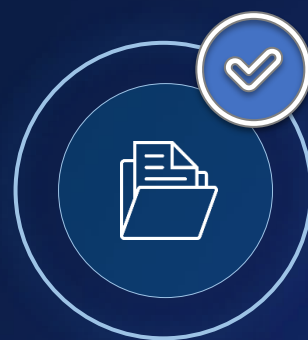
Как аналитика и продуктовые исследования помогают улучшать клиентский опыт в Работа.ру

Данные Работа.ру, используемые в анализе и моделях



Резюме

Текст резюме



Вакансии

Текст вакансии



Сайт

Все действия пользователей на сайте



Приложение

Все действия пользователей в приложении



Данные бэка

Все, что не относится к событийной аналитике

Команда



Аналитики



Исследователи



ML-инженеры

Особенность Работа.ру – симметричность параметров пользователей

Соискатели

Работодатели



Название профессии

Навыки

Зарплата

Опыт работы

Регион

График работы

Образование

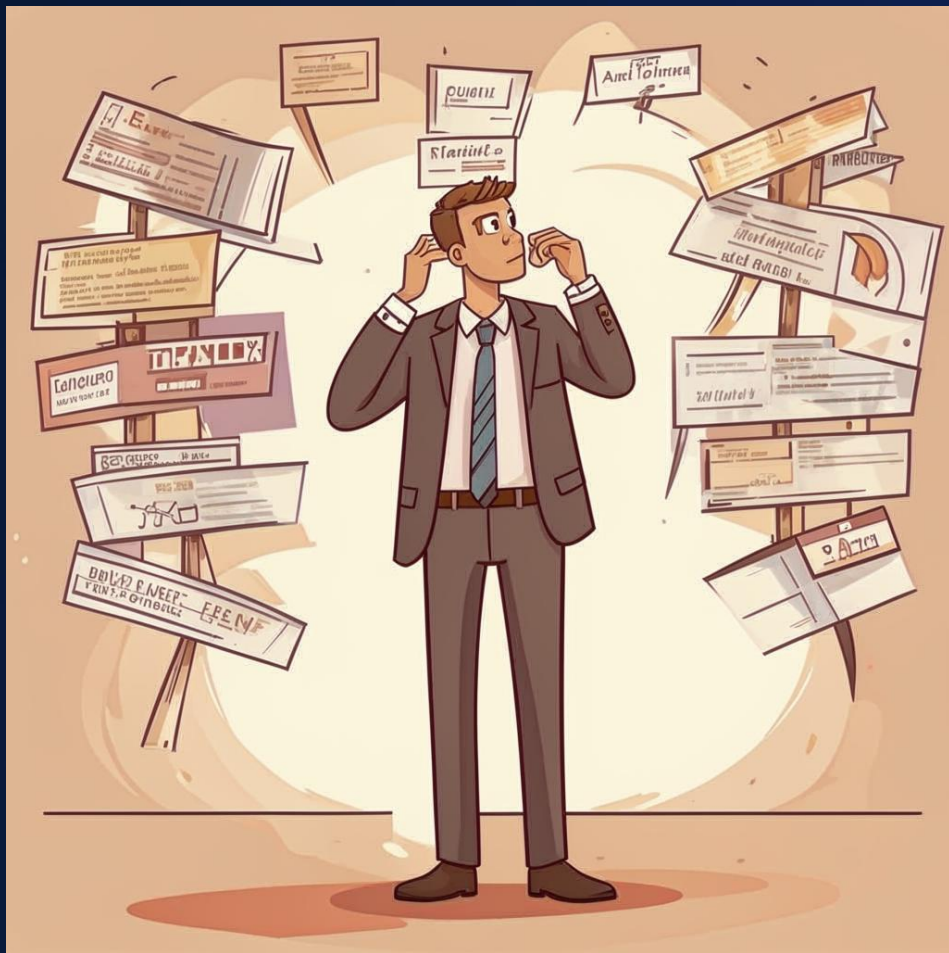


Особенность работодателей



- Не любят заполнять описания вакансий
- Не задумываются, насколько и почему важны отдельные параметры вакансий
- Не всегда знают, как искать кандидатов
- Из-за большого количества вакансий в работе хотят максимальной автоматизации процесса подбора
- Из-за напряженности на рынке труда хотят первыми узнавать о новых кандидатах

Особенность соискателей

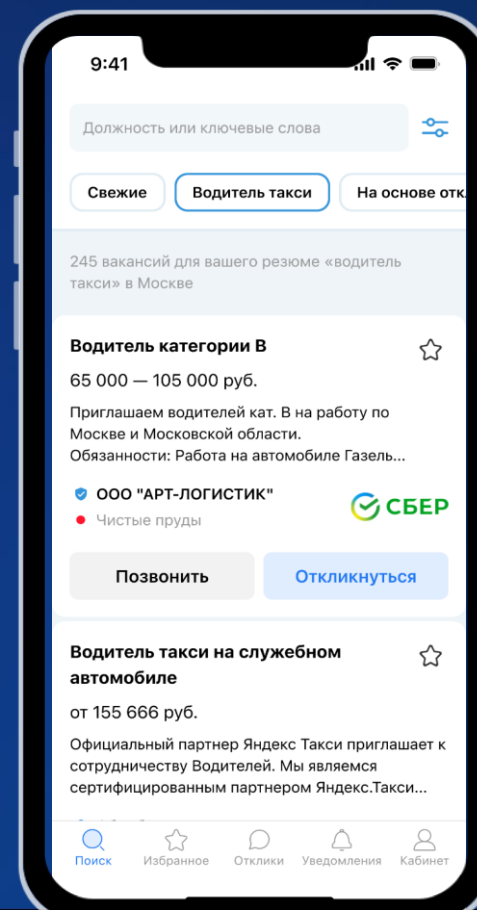
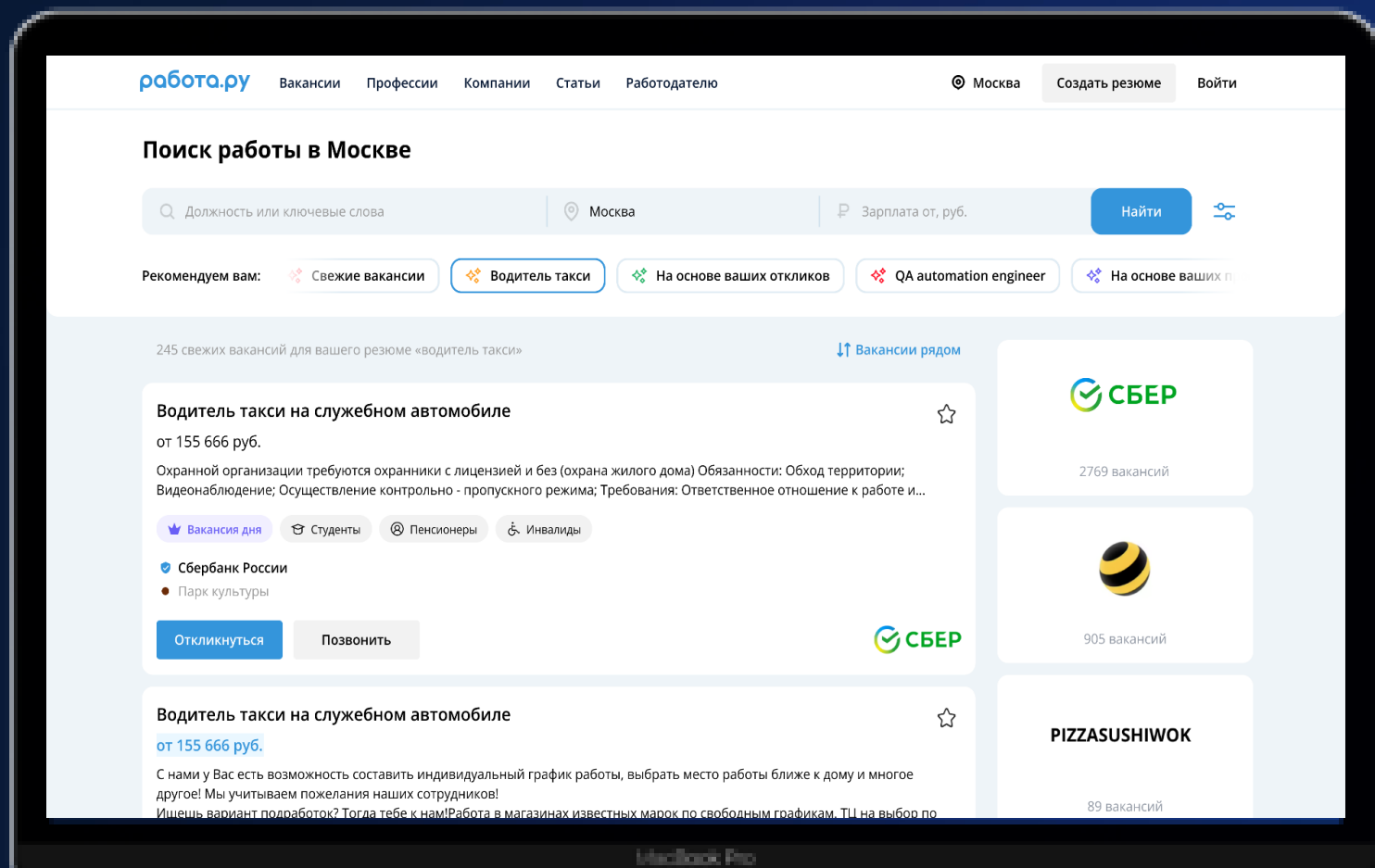


- Не знает, как искать работу
- Не понимает, как заполнять отдельные блоки в резюме и почему это важно
- Не умеет описывать свой опыт
- Боится мошенников
- Не понимает, как пользоваться поиском на сайтах по поиску работы
- Не хочет сам искать работу, ждет, когда его пригласят
- Хочет сам выбирать из предложений работодателей, а не рассылать резюме и ждать ответ

работа.ру

Модели рекомендаций

Персональные рекомендации. Версия 1



Персональные рекомендации. Версия 1

работа.ру | Вакансии | Профессии | Компании | Блог | Работодателю | СБЕР | Санкт-Петербург | АГ

Мои резюме

Загрузить резюме | Создать резюме

Продавец-кассир
договорная з/п
обновлено 25 января, 15:30 * доступно всем

Автоотклик на вакансии
Мы будем автоматически отправлять это резюме работодателям с подходящими вакансиями
Как работает автоотклик

Поднять в поиске | Редактировать | Распечатать | Скачать | Ещё ▾

54 Просмотров | 3 Отклика | 740 Вакансий

Продвинуть резюме

- Премиум-резюме** от 300 руб. **ВЫГОДНО**
Максимальное продвижение вашего резюме для быстрого поиска работы.
- Экспертиза резюме** от 300 руб.
Наш эксперт по подбору персонала поможет сделать ваше резюме
- Автообновление** от 150 руб.
Каждый день ваше резюме будет автоматически подниматься в поиске.

Возможно, вас заинтересуют вакансии

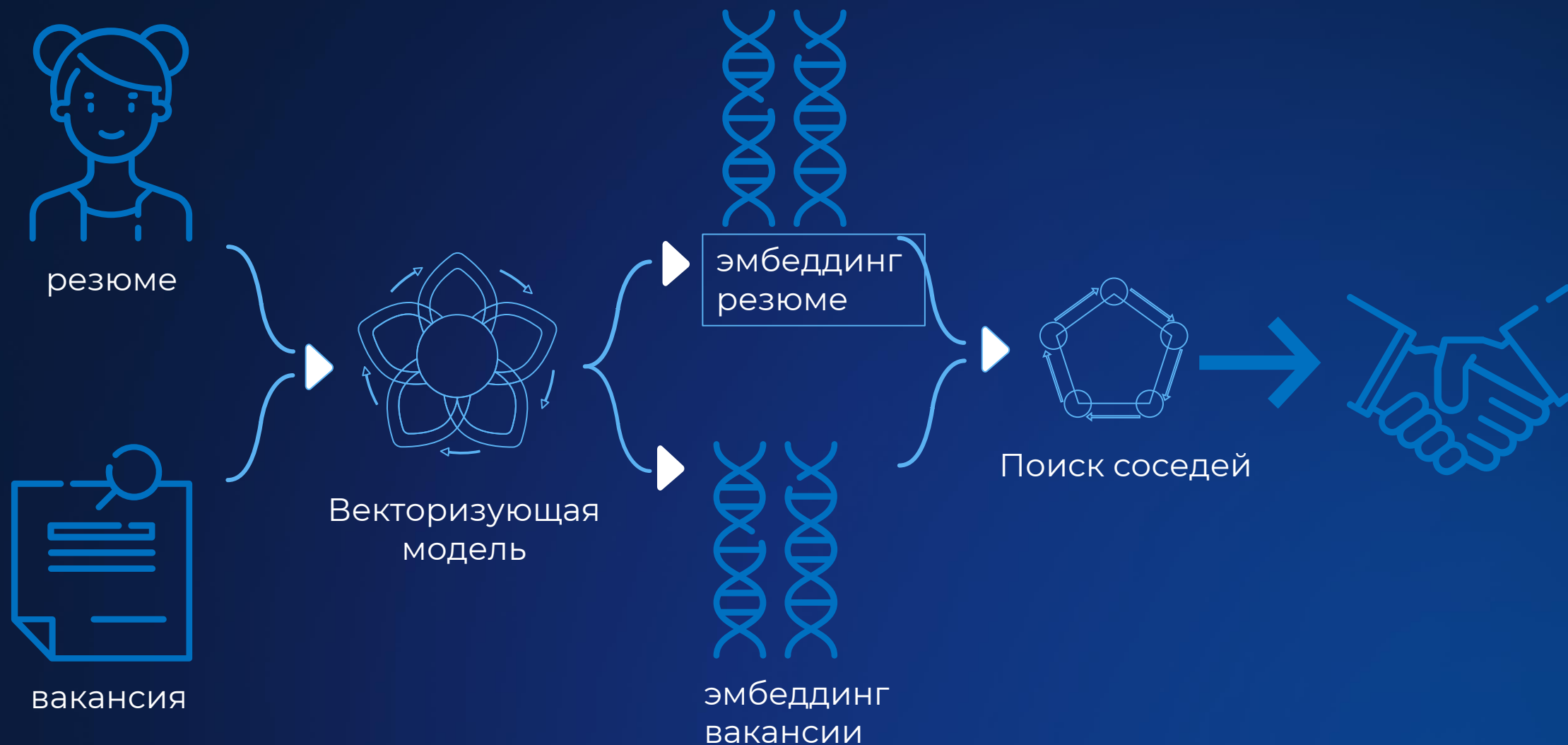
- Продавец-кассир**
Красный дракон
от 35000 руб./мес.
- Продавец-кассир**
Fix Price
от 38500 руб./мес.
- Продавец-кассир**
Бристоль
от 51000 руб./мес.
- Продавец-кассир**
Азбука вкуса
от 41000 руб./мес.
- Продавец - кассир**
Билайн
от 50000 руб./мес.

MacBook Pro

12:55 | Рекомендуемые вакансии

- Продавец-кассир** от 45 000 руб.
Приглашаем в дружную команду "Азбука вкуса" сотрудников на должность продавца-кассира! Обязанности: Консультация клиентов по
Азбука вкуса
Позвонить | Откликнуться
- Продавец-кассир** от 45 000 руб.
Вакансия компании: ООО "МЯСНИК ДЖОННИ"
Команда ООО «Мясник Джонни» рада сообщить о выходе на пищевой рынок мясной продукции
JCat, сервис размещения объявлений
Позвонить | Откликнуться
- Продавец-кассир** 15 000 - 45 000 руб.
Аккуратность; внимательность; Условия: 12 часовой рабочий день; еженедельные выплаты; свободный график;

Первая версия рекомендаций



Типы рекомендаций

Типы рекомендаций	Совершал действия	Зарегистрирован	Есть резюме	Вес	Метод
На основе сильных действий	Да	-	-	Большой	ALS
На основе резюме	-	Да	Да	Средний	KNN
На основе всех действий	Да	-	-	Средний	ALS
Потому что откликнулись на...	Да	Да	-	Средний	I2I
Неперсонализированные подборки	-	-	-	Малый	Аналитика

Выбираем, что показать

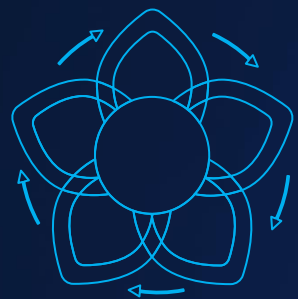


Пользователи	Активный	Бывалый	Новый
Рекомендации			
На основе сильных действий	Да	Нет	Нет
На основе резюме	Да	Нет	Нет
На основе всех действий	Да	Да	Нет
Потому что откликнулись на...	Да	Да	Нет
Неперсонализированные подборки	Да	Да	Да



Результаты: по итогам внедрения первой версии рекомендаций количество откликов выросло в 2 раза

Улучшенная модель рекомендаций. Версия 2



Модель I уровня

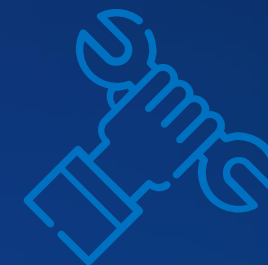
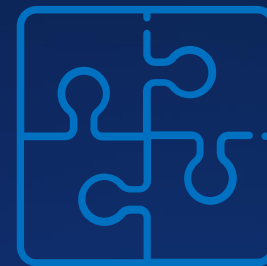


Модель II уровня

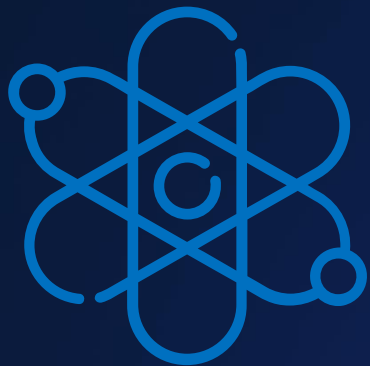


Самые важные фиши

- » Расстояние до центроида
- » Совпадение компании
- » Совпадение в названии
- » Косинусное расстояние с поисковым запросом
- » Разница в образовании, опыте
- » Популярность вакансии
- » Соответствие регионов
- » Соответствие графиков работы



Результаты реализации модели



29
фичей



0,31
map@5



+20%
прирост
hitrate@5
по откликам

Карьерный ассистент — новый способ искать работу



Умный помощник для поиска работы без откликов и резюме

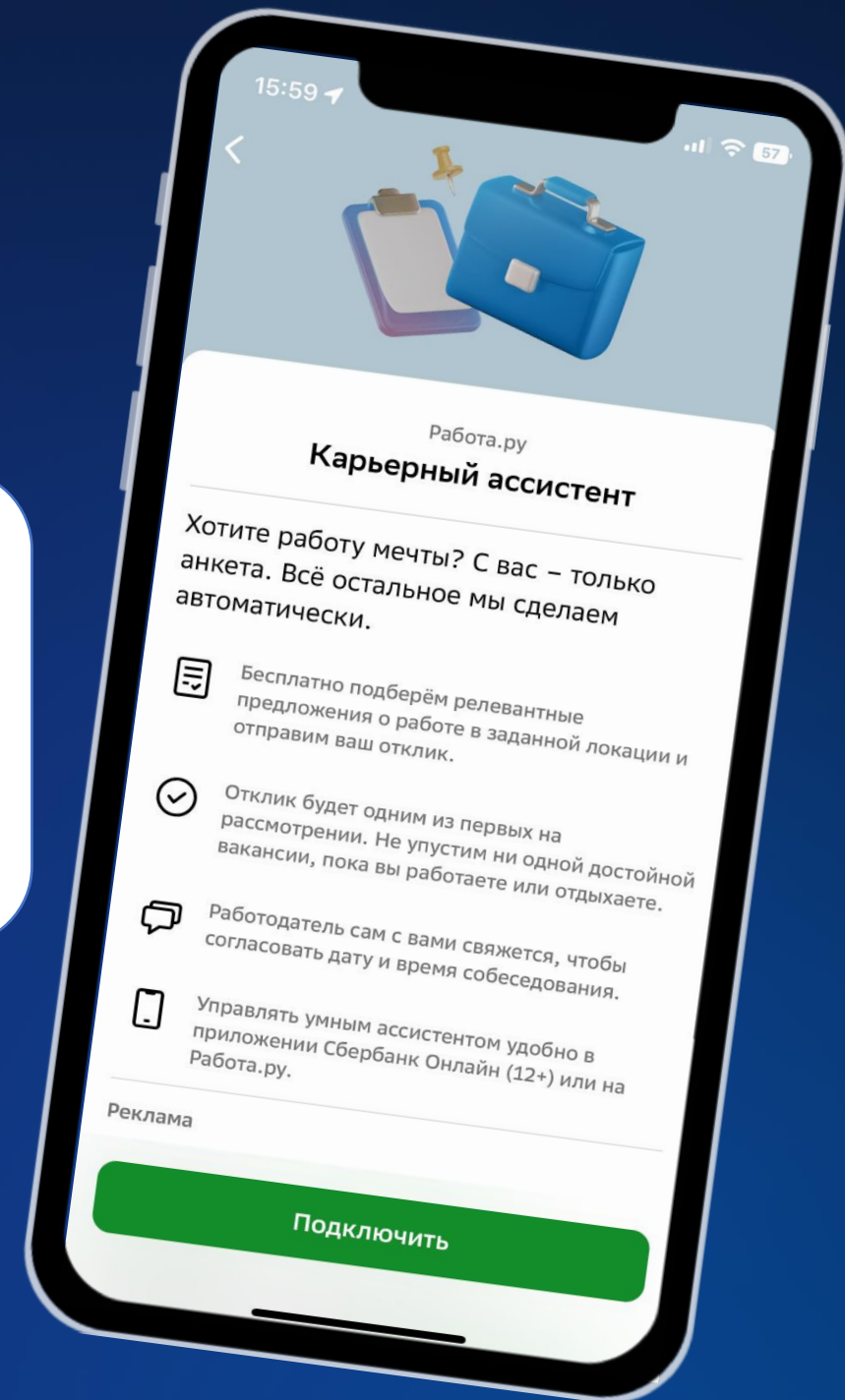


Кратный рост откликов от кандидатов в активном поиске



Подключение возможно на Работа.ру и в приложении Сбера

Соискатель заполняет короткую анкету из нескольких простых вопросов, а алгоритмы Карьерного ассистента находят подходящие вакансии на Работа.ру и отправляют работодателям отклики. Соискателям остается лишь получать приглашения от заинтересованных компаний.



работа.ру

Модель автоподбора

Что такое автоподбор



- На отдельных тарифах Работа.ру у работодателей появляется возможность не искать самостоятельно подходящих соискателей в базе резюме, а получать в личном кабинете подборку наиболее релевантных вакансии кандидатов.
- Клиент имеет возможность самостоятельно регулировать степень точности подбора, используя разные фильтры для уже подобранной выборки кандидатов.
- Функция может быть включена или отключена по желанию клиента.

Флоу работы с автоподбором

При создании вакансии клиент получает подобранные резюме

← Отклики по вакансии
Слесарь КИПиА

Звонки Отклики Автоподбор Приглашенные Отклоненные Архив

Город проживания: Выберите город... Список городов
Опыт работы: Неважно
Пол: Неважно
Возраст: от до

Готов к переезду Готов к командировкам Есть фото

Расширенный фильтр Очистить Показать 35

Хотите больше откликов на вакансию «Слесарь КИПиА»? Увеличить отклики

Выбрать все

8 июня Слесарь КИПиА

Слесарь КИПиА
от 50 000 руб. · Общий стаж 5 лет
Мужчина, 47 лет, Москва Среднее Не готов к переезду
наладчик автоматизированных линий · хлебозавод№24 · 2 года 1 месяц

Пригласить Удалить Показать контакты

8 июня Слесарь КИПиА

Слесарь Кип И А
Мужчина, 64 года, Москва Среднее Готов к переезду
Электромонтажник · Инжстройтех сервис · 5 лет 7 месяцев по наст. время

Пригласить Удалить Показать контакты

8 июня Слесарь КИПиА

Механик, Техник, Слесарь-Ремонтник
от 45 000 руб. · Общий стаж 5 лет
Мужчина, 37 лет, Кольчугино Среднее профессиональное Готов к переезду
Слесарь по ремонту · ООО АПК Воронежский · 5 лет 5 месяцев

Пригласить Удалить Показать контакты

8 июня Слесарь КИПиА

Наладчик, Техник, Механик Пищевого Оборудования

Оценивая выборку резюме, настраивает фильтры

← Отклики по вакансии
Слесарь КИПиА / Инженер КИПиА

Звонки Отклики Автоподбор Приглашенные Отклоненные Архив

радиус подбора: 30км зарплата до: 20 000 обязательные навыки

Гражданство: Пол:

Сортировка 28 новых кандидатов

Сортировать

- Для вас
- Рядом
- НПЧР
- По зарплате

Ещё параметры

Хотите больше откликов на вакансию «Слесарь КИПиА / Инженер КИПиА»? Увеличить отклики

Выбрать все

Или изменяет параметры вакансии

← Отклики по вакансии
Наладчик КИПиА

Звонки Отклики Автоподбор Приглашенные Отклоненные Архив

Город проживания: Выберите город... Список городов
Опыт работы: Неважно
Пол: Неважно
Возраст: от до

Готов к переезду Готов к командировкам Есть фото

Расширенный фильтр Очистить Показать 19

Хотите больше откликов на вакансию «Наладчик КИПиА»? Увеличить отклики

Выбрать все

Сегодня в 15:30 Наладчик КИПиА

Наладчик Оборудования, Мастер Смены, Начальник Участка, Производства
Женщина, 57 лет, Ногинск Готов к переезду

Пригласить Удалить Показать контакты

Сегодня в 15:30 Наладчик КИПиА

Наладчик, Мастер, Начальник Участка, Производства

Флоу работы с автоподбором

Выбирает из подошедших резюме тех, кого готов пригласить

Отклики по вакансии
Наладчик КИПиА

Звонки Отклики Автоподбор Приглашенные Отклоненные Архив

Город проживания: Выберите город... Список городов: Москва, Московская область

Опыт работы: Неважно

Пол: Мужской

Возраст: 21, 60

Водительские права: A, B, C, D, E

Гражданство: Россия

Образование: Неважно

Показать 3

Хотите больше откликов на вакансию «Наладчик КИПиА»? Увеличить отклики

Выбрать все

Сегодня в 15:30 Наладчик КИПиА

Инженер По Наладке И Испытаниям Электрооборудования, Инженер КИПиА
Мужчина, 49 лет, Москва · Высшее (бакалавр) · Готов к переезду
Специалист по кондиционированию · НТБ групп · 5 месяцев

Пригласить Удалить Показать контакты

Сегодня в 15:30 Наладчик КИПиА

Наладчик КИПиА
от 40 000 руб.
Мужчина, 35 лет, Москва · Среднее · Готов к переезду
наладчик КИПиА · ПАО мозк · 3 года 7 месяцев

Пригласить Удалить Показать контакты

Сегодня в 15:30 Наладчик КИПиА

Наладчик КИПиА
от 80 000 руб. · Общий стаж 5 лет
Мужчина, 35 лет, Москва · Среднее профессиональное · Готов к переезду
техник КИПиА · ООО "НОТЕК" · 9 месяцев

Получает новые резюме, подходящие под его требования

Наладчик КИПиА
48 000 — 55 000 руб.
Драйв, 12 мес, зона 3 + 2 опции
Место работы: Дзержинск
Регион показа: Дзержинск
Период размещения: 21 июня - 21 июля · еще 30 дней

Показы в поиске: 129
Просмотры вакансии: 3
Отклики: 2
Звонки: 0
Автоподбор: +18 19

Увеличить отклики Сменить тариф

ID 46911866

Слесарь КИПиА
от 85 000 руб.
Драйв, 12 мес, зона 2 (Москва+МО) + 2 опции
Место работы: Москва, 2 станции метро
Регион показа: Москва
Период размещения: 31 мая - 30 июня · еще 9 дней

Показы в поиске: 864
Просмотры вакансии: 47
Отклики: 1
Звонки: 0
Автоподбор: 35

Увеличить отклики Сменить тариф

ID 46717055

Результаты работы автоподбора



>60%

вакансий
с подключенным
автоподбором



≈10

резюме
в среднем
подбирается
на 1 вакансию



>60%

конверсия
в просмотр
подборки



>50%

конверсия
в приглашение
или просмотр
контактов

Какие выводы?

- 1 Чтобы организовать процесс сбора обратной связи, исследований и анализа, необязательно иметь большую команду и много денег
- 2 Пытаясь улучшить клиентский путь одного сегмента, проверьте, не ухудшает ли это жизнь другому
- 3 Пытаясь достичь идеального клиентского пути, не забывайте, ради чего вы это делаете: сначала оцифрованная цель, потом – планы по ее достижению

работа.ру

Спасибо за внимание! Вопросы?

Мой tg



Регистрация на наш
митап про применение
ML и AI в продукте

