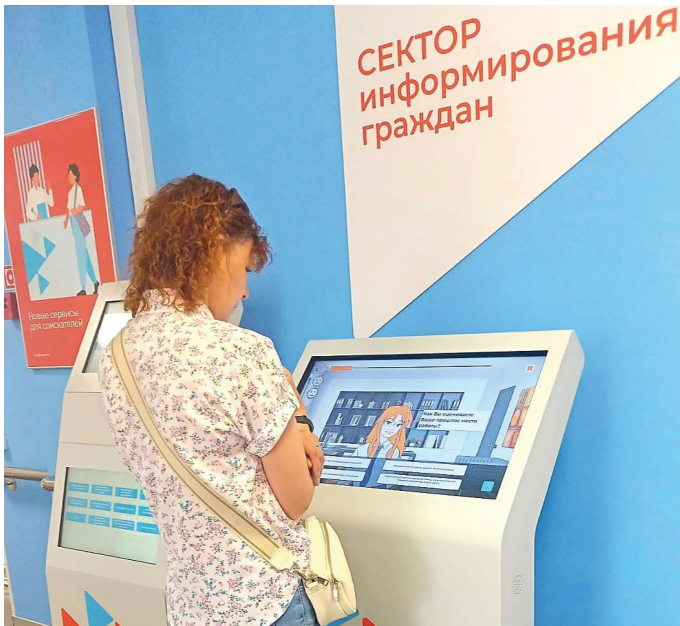




# Вместо тысячи стендов — один инфомат



Обладая большим объемом информации, полезной для соискателей, кадровые центры часто сталкиваются с проблемой информирования. Буклеты и стенды отчасти решают эту задачу, но предоставить в полном объеме всю необходимую информацию не могут. О том, как в службе занятости Мурманской области решена проблема информирования жителей региона, расскажет начальник отдела методологического сопровождения, контроля оказания услуг, улучшения качества клиентского опыта Кадрового центра Мурманской области **Анастасия Щеулова**.



не вызывали интерес потенциальных читателей и не выполняли своей основной функции – обеспечения посетителей понятной, ясной и простой для понимания информацией. При обилии информационного шума клиентам требовалось много усилий и времени, чтобы найти нужные сведения, увеличивалась нагрузка на зону информирования и время ожидания ответа.

## 2021 год Решение

**Приобретение интерактивных сенсорных терминалов и разработка собственного программного обеспечения.**

Разработка собственного программного обеспечения для терминала даёт гибкость и расширяет коммуникационные и мультимедийные возможности, что позволяет собрать и в одном месте всю необходимую для клиентов информацию, своевременно адаптировать информационное наполнение терминалов под потребности клиентских аудиторий, обеспечить актуальность размещаемого в них контента за счёт возможности удалённого администрирования.

## 2020 год Проблема

**Информация, которая может быть полезна клиентам кадрового центра, требовала наличия большого количества стендов.** Кроме этого, визуальная коммуникация не соответствовала критериям психологии зрительного восприятия и принципам когнитивной эргономики — информация не была сгруппирована и структурирована, а сами тексты не отличались хорошим синтаксисом и, как следствие, не привлекали внимания,

**Бриф:** перед командой разработчиков стояли задачи по созданию концепции и разработке приложения для терминала, который должен был соответствовать следующим требованиям:

1. быть привлекательным и оригинальным по дизайну;
2. иметь дружелюбный пользовательский интерфейс;
3. быть простым и понятным;
4. мгновенно предоставлять подробную справочную информацию об услугах центра занятости населения, сведения об актуальных вакансиях, предстоящих мероприятиях;
5. выполнять навигационную функцию по помещению.

## Хронология реализации:

### 1 этап: внедрение (2021-2022 г.г.)

- ▶ приобретение сенсорных интерактивных терминалов;
- ▶ создание концепции программного обеспечения;

- ▶ разработка структуры приложения;
- ▶ программирование, тестирование и установка приложения.

**Результат: инфоматы были установлены во флагманском кадровом центре и имели следующее информационное наполнение:**

- ▶ нормативно-правовые акты;
- ▶ перечень оказываемых услуг;
- ▶ перечень сотрудников и схема их размещения.

### 2 этап: развитие (2023 г.)

- ▶ исследование клиентского опыта (модель as is);
- ▶ формирование ценностного предложения, проектирование нового маршрута (модель to be), описание пользовательских историй;
- ▶ создание проектных команд по разработке сервисов;
- ▶ проектирование, разработка дизайн-макетов и прототипирование сервисов;



- ▶ программирование (Backend и frontend-разработка), тестирование, релиз и поддержка.

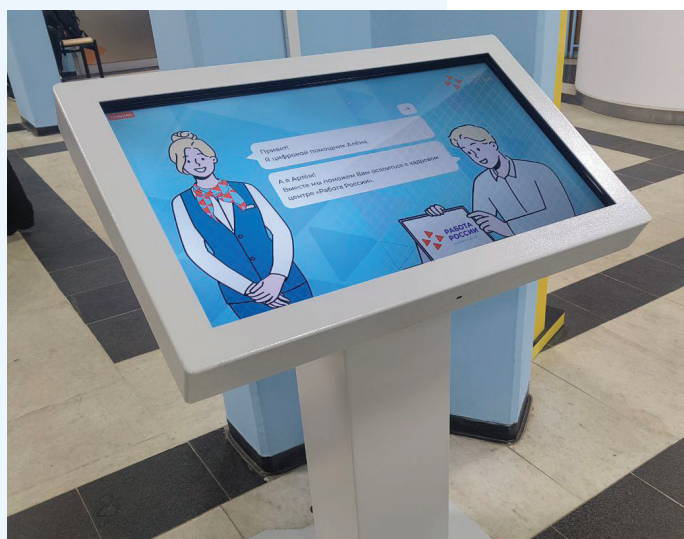
### Результат: в инфоматы были добавлены новые сервисы.

- ▶ интерактивная карта помещения;
- ▶ афиша мероприятий;
- ▶ интерактивный навигатор «Смарт-ассистент по услугам и сервисам кадрового центра»;
- ▶ каталог вакансий;
- ▶ интерактивный симулятор собеседования «Собеседка»;
- ▶ мини-игры для детей.

### 3 этап: тиражирование (2023-2024 г.г.)

- ▶ приобретение дополнительных терминалов;
- ▶ адаптация программного обеспечения и сервисов под нужды территориальных подразделений;
- ▶ установка терминалов в территориальных подразделениях.

**Финансовые ресурсы:** сенсорный интерактивный стол. Количество – 19 шт., общая стоимость 1,8 млн рублей.



**Смарт-ассистент** – это интерактивный навигатор, который помогает соискателям узнать о возможностях кадрового центра и сориентироваться на портале «Работа России».

### Его преимущества:

1. лёгкий и понятный каждому текст;
2. пошаговые визуальные инструкции;
3. вовлекающий рассказ об услугах и сервисах.

Очевидно, что пользователю интереснее взаимодействовать с одушевлённым героем, чем с бездушной абстракцией, потому что у первого есть характер. Так возникли смарт-ассистенты Алёна и Артём. И у каждого из них своя роль — Алёна знакомит пользователей с услугами и сервисами, а Артём показывает, как создать резюме и направить заявление на портале «Работа России».

Одна из главных изюминок сервиса — его интерактивность. Он содержит простые тесты и квизы. Игровые элементы позволяют привлекать и удерживать внимание, достигать наибольшего взаимодействия и мягко направлять клиента к наилучшему для него выбору.

## Интерактивный симулятор собеседования «Собеседка»

Для многих собеседование является довольно серьёзным испытанием. Как себя вести, как лучше ответить на вопросы интервьюера – эти и другие темы волнуют большинство соискателей накануне. Сервис представляет собой игровой тренажёр собеседования и позволяет соискателям изучить популярные вопросы рекрутеров, отрепетировать ответы и добавить уверенности в своих силах для настоящего интервью с работодателем.

Познакомиться с сервисом можно по ссылке <https://sobesedka.site>

## Каталог вакансий

Соискатели могут воспользоваться этим сервисом, когда информация о вакансиях нужна быстро и доступ к ней необходим без регистрации. Специалистами СЗН разработан специальный бот, который имитирует действия пользователя на портале «Работа России» по поиску вакансий, — именно так ежедневно в автоматическом режиме информация появляется в инфомате. Соискателю остается выбрать наиболее подходящие для него вакансии и отправить список на печать. А далее – позвонить работодателю и записаться на собеседование.

## Мини-игры для детей

Бывает так, что соискатели посещают кадровый центр вместе с детьми, часто это случается в период школьных каникул. Чем заняться ребенку, если детский уголок ему не по возрасту или просто стало скучно? Сыграть в мини-игру CZN-spase, разработанную сотрудниками кадрового центра специально для ребят школьного возраста.

### Эффекты:

- ▶ Сокращение времени на поиск и получение информации;
- ▶ Повышение удобства и комфортности восприятия визуального контента;
- ▶ Увеличение вовлечённости клиентов в контент и повышение уровня их осведомленности и информированности;
- ▶ Снижение нагрузки на зону информирования и повышение скорости обслуживания;
- ▶ Облегчение навигации в помещении центра занятости населения;
- ▶ Сокращение времени закрытия вакансии/ времени поиска работы;
- ▶ Повышение конверсии проводимых мероприятий;
- ▶ Рост лояльности клиентов.

