

Как внедрить SLA в HR-процессы, чтобы не утонуть в дедлайнах





В подборе персонала самый дефицитный ресурс — время. Заказчики требуют закрыть вакансию «еще вчера», кандидаты ждут быстрой обратной связи, а на столе рекрутера лежит десяток других срочных задач.

В таких условиях единственный способ сохранить эффективность — сделать процесс подбора максимально структурированным и прогнозируемым



SLA помогает превратить стихийный поиск сотрудников в отлаженную систему

Рассказываем, что это такое, зачем нужно и как внедрить SLA в работу HR

Что такое SLA в рекрутменте

SLA (Service Level Agreement) — это соглашение об уровне сервиса.

Иначе говоря, документ, который фиксирует сроки выполнения задач.

Изначально SLA использовали в IT. Например, в документе прописывали, что техподдержка отвечает на запрос в течение 2 часов, а критическую ошибку устраняет за 4.

В рекрутменте SLA работает по тому же принципу:

Соглашение устанавливает временные рамки для каждого этапа подбора: поиска кандидатов, проведения интервью, принятия решений и обратной связи.

Например, можно прописать, что рекрутер должен отправить первых кандидатов заказчику в течение 3 дней после получения вакансии. Заказчик, в свою очередь, обязан дать HR обратную связь в течение 3 рабочих дней после собеседования.



Что дает SLA каждой стороне:

Рекрутерам



Четкие приоритеты, возможность планировать загрузку и не терять кандидатов на промежуточных этапах

Заказчикам



Прозрачность процесса и понимание, когда ждать результат. Вместо вопроса «ну когда уже?» — конкретные даты

Кандидатам



Быструю обратную связь и предсказуемость процесса. Никто не остается в подвешенном состоянии неделями

В отличие от обычного дедлайна, который указывает лишь дату закрытия вакансии, SLA делит процесс найма на этапы с конкретными сроками.

Это пошаговая карта выполнения задач с контрольными точками.



SLA — это рабочий инструмент для стандартизации процесса подбора. На каждом этапе устанавливается максимальное время, исходя из специфики направления и расчетных сроков закрытия вакансии. Для разных типов позиций формируется свой набор этапов с индивидуальными SLA, что позволяет гибко управлять сроками.

Соблюдение SLA на каждом этапе напрямую влияет на общий срок закрытия вакансии: если этап затягивается, это сразу отражается на итоговом результате. Благодаря аналитике становится видно, на каком этапе произошел сбой, и где именно был нарушен регламент. Это дает заказчику уверенность, что при соблюдении сроков вакансия будет закрыта вовремя, а рекрутеру — прозрачные ориентиры для работы.



Алина Савивская
Ведущий аналитик Юнион

Ключевые метрики SLA при подборе персонала

Метрики SLA в рекрутменте — это конкретные временные интервалы для каждого этапа подбора. Они должны быть измеримыми и реалистичными. Вот основные показатели, которые используют в найме большинство команд.

Время обработки вакансии



От получения заявки до начала поиска (анализ требований, составление портрета кандидата, настройка поиска). Обычно 1 — 2 рабочих дня для стандартных позиций и до 3 дней для сложных.

Время предоставления первых кандидатов



Срок, за который рекрутер должен показать заказчику первые резюме. Зависит от специфики вакансии: для массовых позиций вроде менеджеров по продажам — 2 — 3 дня, для узких специалистов типа ведущего разработчика на Python — 5 — 7 дней.

Скорость обратной связи кандидатам



Время от получения резюме до первого контакта. Рекомендуется не больше 1 — 2 дней, иначе хороший специалист может найти другую работу.

Время между этапами отбора



Например, от телефонного интервью до приглашения на очное — 2 дня, от очного собеседования до решения — 3 дня

Скорость обратной связи от заказчика



Время, которое дается заказчику на принятие решения по кандидату после собеседования. Обычно 3 — 5 рабочих дней в зависимости от уровня позиции.

Время закрытия вакансии



Общий срок от получения заявки до выхода кандидата на работу.

- Для массовых позиций — 2 — 3 недели
- Для руководителей — 1 — 2 месяца

Чтобы установить реалистичные сроки найма для своей компании, нужно опираться на историю закрытия аналогичных вакансий.

Проанализируйте их с учетом приоритетности, вовлеченности заказчика и адекватности зарплатного предложения. Изучите воронку по похожим позициям: сколько кандидатов проходит каждый этап, где происходят основные потери.

Если позиция новая и данных нет, возьмите за основу аналогичные позиции, запросите информацию у коллег из других подразделений или предупредите заказчика, что сроки могут корректироваться



Как внедрить SLA: пошаговый алгоритм

Внедрение SLA — не просто составление документа, а изменение подхода к работе.

Важно делать это постепенно и учитывать текущую ситуацию.

Начинать лучше с анализа того, как работает команда сейчас. Без понимания реального положения дел любые SLA останутся красивыми цифрами на бумаге, которые никто не соблюдает.

Пошаговый план для внедрения SLA в рекрутменте:

1 Изучите текущие процессы

Соберите данные по последним 20-30 закрытым вакансиям: сколько времени занял каждый этап найма, где были задержки, по каким причинам срывались сроки. Это покажет реальную картину и поможет выявить узкие места.

2 Определите ключевые метрики

Выберите 4-6 показателей, которые критично важны для бизнеса. Не пытайтесь контролировать все и сразу — лучше качественно отработать несколько метрик.

3 Установите реалистичные временные рамки

Основывайтесь на данных из первого шага, но заложите буфер на непредвиденные ситуации. Лучше поставить достижимую планку и постепенно ее повышать.

4 Согласуйте SLA с заказчиками

Проведите встречи с руководителями, объясните логику временных рамок и получите их согласие. Заказчики должны понимать свою роль в соблюдении сроков.

5 Настройте систему контроля

Организуйте отслеживание метрик, иначе SLA превратится в формальность.

6 Запустите пилотный проект

Начните с одного подразделения или типа вакансий. Соберите обратную связь от участников, выявите проблемы, скорректируйте подходы.

Стандарты нужно пересматривать регулярно, анализируя результаты и корректируя показатели с учетом изменений в бизнесе.

Главное — не превращать SLA в бюрократию, а использовать как инструмент повышения эффективности команды.



Внедрение SLA — это шаг к зрелости HR-процессов. Мы получаем реальные данные для анализа: где теряем время, на каких этапах «застревают» кандидаты, и как можно улучшить воронку найма. Это основа для постоянного повышения эффективности всей команды.



Алина Савивская
Ведущий аналитик Юнион

Как автоматизация помогает соблюдать SLA

Управлять SLA вручную сложно. Рекрутер должен помнить о десятках дедлайнов одновременно, отслеживать этапы по каждому кандидату и уведомлять всех участников процесса.

Человеческий фактор неизбежно дает сбои: что-то забывается, откладывается, теряется в потоке задач.



Автоматизация берет рутину на себя: система напоминает о сроках, уведомляет участников, фиксирует метрики. Рекрутеры могут сосредоточиться на работе с кандидатами, а не на административных задачах.

Российская система «Юнион» создана специально для автоматизации рекрутмента

Функции, которые помогают экспертам в сфере подбора:

SLA этапов найма



Контролируйте сроки на каждом шаге. Система не даст пропустить ничего важного и сделает процесс более удобным.

Планировщик событий



Управляйте встречами, напоминаниями и собеседованиями в одном окне с помощью автоматических действий, срабатывающих по триггерам.

Воронки подбора и аналитика



Автоматическое формирование статистики по этапам и кандидатам помогает отслеживать соблюдение SLA. Система показывает, где происходят задержки и какие метрики нуждаются в корректировке.

Единая платформа для команды



Все участники работают в едином информационном поле — от рекрутеров до заказчиков. Никто не остается в стороне, все получают уведомления о сроках в реальном времени.

Широкая сеть интеграций



28 сервисов: почта, мессенджеры, календари, сайты подбора персонала и другие инструменты. Управляйте всеми каналами поиска из одного окна и не теряйте кандидатов между платформами.

Гибкая настройка



Low-Code подход позволяет быстро адаптировать систему под специфику компании без привлечения разработчиков.



Главная ценность SLA — в структурировании процесса найма. Юнион разбивает подбор на этапы с четкими дедлайнами, и это позволяет не «забывать» о кандидатах. Хороший специалист не будет ждать неделю обратной связи — SLA помогает компаниям не упускать сильных кандидатов.



Алина Савивская
Ведущий аналитик Юнион

Учитывая повсеместную цифровизацию бизнес-процессов, использование технологий в рекрутменте — это необходимость для поддержания конкурентоспособности.

Компании, которые внедряют автоматизированные решения для контроля Service Level Agreement, работают эффективнее. Это улучшает не только показатели отдела подбора, но и общую производительность всей организации.

Для того чтобы автоматизация действительно работала, нужна зрелая система с гибкой архитектурой и опытом масштабных внедрений.

Юнион на рынке с 2021 года, входит в ИТ-холдинг Т1 и реестр отечественного ПО.

170 компаний
внедрили Юнион

3000+ специалистов
пользуются системой

Юнион признан отраслевыми экспертами:



Решение года

Global CIO —
Кейс Минздрав МО



Лучший проект
в рекрутменте

Global CIO —
Кейс «Силловые машины»



Лауреат
«Автоматизация
рекрутмента»

Tadviser IT Prize

Но главное — мы не просто даём инструмент. Мы сопровождаем внедрение, обучаем команду, предлагаем методологическую поддержку и HR-консалтинг.

Оставьте заявку на демо — специалист Юнион свяжется с вами, поможет настроить систему под ваши задачи и покажет, как использовать возможности Юнион на 100%

Превратите стихийный поиск сотрудников в отлаженную систему — протестируйте Юнион в режиме демо-доступа



Протестировать Юнион