

Atento aplica inteligência artificial para otimizar seleção e treinamento de funcionários

- *Aumenta a eficiência, reduz o volume de negócios e agiliza o processo de seleção*
- *Simulações de atendimento ao cliente alimentadas por IA permitem que os candidatos experimentem situações de trabalho do mundo real e demonstrem suas habilidades em processos seletivos.*
- *A implementação da IA em iniciativas de treinamento contribuiu para melhorar a curva de aprendizado e o tempo gasto em treinamentos.*

São Paulo, 13 novembro de 2023. A Atento S.A. ("Atento" ou a "Empresa"), uma das maiores fornecedoras mundiais de serviços de gestão de relacionamento com o cliente e terceirização de processos de negócios (CRM/BPO) e líder do setor na América Latina, está começando a aplicar Inteligência Artificial (IA) em processos de recrutamento e treinamento de funcionários, como parte de sua estratégia de inovação. A introdução da IA generativa e do aprendizado de máquina está proporcionando a realização de melhorias contínuas em seus processos internos, ajudando a reduzir a rotatividade voluntária de agentes, reduzir a curva de aprendizado e encontrar o candidato mais adequado em processos seletivos.

Uma pesquisa recente da consultoria Deloitte revelou que 56% das empresas planejam aumentar seu volume de contratações nos próximos anos, enquanto 60% das equipes de recrutamento permanecerão inalteradas ou até mesmo diminuirão. Esses números evidenciam um grande potencial de investimento em inovações para o setor de RH baseadas em tecnologias de inteligência artificial, a fim de otimizar o recrutamento e a capacitação dos colaboradores.

"Na Atento, estamos redefinindo o relacionamento com o cliente, integrando a Inteligência Artificial com nossas soluções inovadoras para criar experiências envolventes e humanizadas, inclusive implementando-as nos processos internos de RH, com o objetivo de simplificar os fluxos de trabalho e tornar os processos ainda mais eficazes", afirma Eduardo Aguirre, CIO global da Atento.

Otimizando o processo seletivo com IA

No Brasil, a Atento lançou uma solução alimentada por IA para o processo de seleção de candidatos. A solução realiza uma análise aprofundada de aptidão que identifica os perfis com maior sinergia com as necessidades do cliente contratante. Os candidatos que chegam à etapa final de entrevistas participam de simulações de atendimento ao cliente com uma solução Atento baseada em IA, que funciona como um simulador para tarefas operacionais do dia a dia. Isso permite que os candidatos experimentem situações de trabalho do mundo real e demonstrem suas habilidades.

Durante o processo, os candidatos são confrontados com cenários que exigem empatia e habilidades de resolução de problemas. A solução de IA da Atento incorpora o caso e fornece feedback de avaliação. Essa estratégia visa otimizar a seleção, oferecendo benefícios como eficiência, automação na análise de perfis, feedback instantâneo, escalabilidade, análise de

dados para identificação de padrões comportamentais e redução de vieses na tomada de decisão.

Além disso, no Brasil a Atento conta com a parceria da Gupy para a realização dos processos seletivos. A empresa utiliza os recursos de IA para conhecer continuamente o perfil necessário para cada negócio. Por meio de um processo 100% online, é possível conquistar aumento na capacidade de dinâmica de seleção, devido ao fato de não depender de salas físicas para realizar esse processo, além de uma redução de 30% no esforço dedicado à contratação.

People Analytics para reduzir a rotatividade

Outro projeto em andamento é o People Analytics, que utiliza modelos de machine learning (aplicação de IA) para prever a probabilidade de um agente deixar a empresa (turnover voluntário) nos próximos seis meses, com base em variáveis de registro e comportamentais. Essa abordagem possibilita a realização de ações preventivas e estruturadas para reduzir a rotatividade, economizando custos de treinamento e investimentos no processo de recrutamento.

As operações em que essa tecnologia foi aplicada registraram a redução de turn over voluntário em cerca de 1%, superando significativamente as metas estabelecidas.

IA para capacitação de funcionários

Desde o início de 2022, a Atento utiliza ferramentas de inteligência artificial em programas de capacitação de talentos, com o uso de avatares adaptados à identidade da marca de cada cliente. "Desenvolvemos avatares de acordo com a definição da imagem de marca de nossos clientes, adaptados à realidade de cada negócio, para que eles possam aplicar treinamentos remotos dos colaboradores, ganhando agilidade no processo de treinamento e personalização da experiência de aprendizado nos diferentes clientes da Atento", diz Aguirre. Os avatares reproduzem o roteiro de treinamento, que é desenvolvido com ferramentas de texto, e o convertem em uma fala em áudio e vídeo, transmitida durante os treinamentos com aulas 100% online.

Ao mesmo tempo, no México, a Atento está aprimorando os processos de treinamento de talentos integrando Inteligência Artificial (IA) e realidade aumentada (RA). A iniciativa tem como objetivo aproximar teoria e prática, potencializando a retenção de conhecimento e o pensamento crítico entre os colaboradores. Assim, ao realizarem cursos que incorporam RA, acessam uma experiência imersiva, aprendendo a atender as necessidades dos clientes de forma inovadora. Isso demonstra o compromisso com o desenvolvimento profissional e a transformação da indústria de talentos. O uso estratégico da RA enriquece a experiência de aprendizagem, incluindo a consideração das diferenças geracionais. Essa abordagem holística não apenas aprimora as habilidades individuais, mas impulsiona a inovação na indústria e representa o futuro do trabalho.

"Ao integrar conhecimento teórico e aplicações práticas, a Atento garante que seus colaboradores estejam preparados não apenas para suas funções atuais, mas também para os desafios de amanhã. Essa integração serve como base para um aprendizado eficaz, pois transforma teorias abstratas em habilidades práticas, fomentando uma mentalidade de adaptabilidade e criatividade, qualidades essenciais no acelerado mundo dos negócios de hoje", Eduardo Aguirre.

Sobre a Atento



Contato com a imprensa

press@atento.com

Sobre a Atento

A Atento é a maior provedora de serviços de gestão de relacionamento com o cliente e terceirização de processos de negócios ("CRM BPO") na América Latina e uma das principais fornecedoras globais. A Atento também é uma das principais fornecedoras de serviços de BPO de CRM nearshoring para empresas que operam nos Estados Unidos. Desde 1999, a empresa desenvolveu seu modelo de negócios em 17 países, empregando aproximadamente 120.000 pessoas. A Atento possui mais de 400 clientes, oferecendo uma ampla gama de serviços de CRM BPO em múltiplos canais. Os clientes da Atento são, em sua maioria, empresas multinacionais líderes nos setores de telecomunicações, serviços bancários e financeiros, saúde, varejo e governo. Nos últimos anos, a empresa foi reconhecida por sua excelência por diversos analistas do setor em diferentes regiões, incluindo Everest (nomeada "star performer" em 2021), Gartner (reconhecida como líder em BPO de Atendimento ao Cliente no Quadrante Mágico desde 2021), Frost & Sullivan (nomeada líder em CX Outsourcing na América Latina para 2022) ou Forbes (selecionada como uma das 100 melhores empresas para se trabalhar em 2023 em 2023. Espanha). Para mais informações, visite www.atento.com.