

ATENCIÓN



Smart Recruiting y Recruiting as a Service

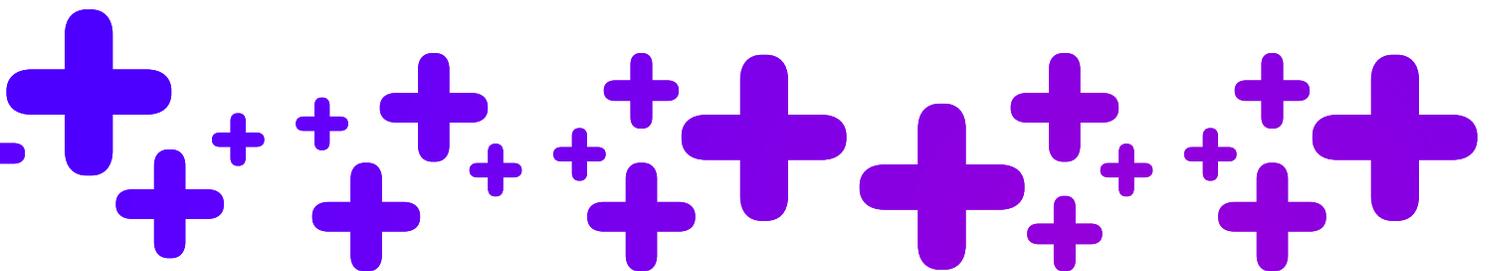
Innovaciones en la
Adquisición de Talento

ATENTO

+ Introducción



En el dinámico panorama empresarial actual, la adquisición de talento ha evolucionado significativamente gracias a la integración de tecnologías avanzadas y modelos de servicio innovadores. Dos conceptos que destacan en esta transformación son el **Smart Recruiting** y el **Recruiting as a Service (RaaS)**. Este documento técnico explora en profundidad estas metodologías y presenta cómo Atento ha implementado soluciones efectivas en este ámbito, incluyendo un caso de éxito ilustrativo.



ATENTO

+ Smart Recruiting Definición y Beneficios

El **Smart Recruiting**, o reclutamiento inteligente, se refiere a la utilización de tecnologías avanzadas, como la inteligencia artificial (IA), para optimizar y agilizar el proceso de selección de personal. Esta estrategia permite a las organizaciones identificar y atraer al talento más adecuado de manera más eficiente y efectiva.



Beneficios del Smart Recruiting

+ Eficiencia Mejorada

La automatización de tareas repetitivas y el análisis de datos ahorran tiempo a los reclutadores, permitiéndoles centrarse en actividades más estratégicas¹.

+ Calidad en las Contrataciones

Al utilizar herramientas avanzadas, se mejora la precisión en la selección de candidatos, asegurando una mejor adecuación al puesto y a la cultura organizacional².

+ Aumento en el “engagement” del candidato

Los chatbots responden preguntas frecuentes de forma inmediata, lo que mantiene a los postulantes informados y comprometidos³.

+ Reducción de sesgos

Las herramientas basadas en IA minimizan los sesgos inconscientes durante la selección y evaluación, promoviendo una fuerza laboral diversa e inclusiva⁴.

+ Mejora de la marca empleadora

La optimización del proceso de aplicación y la interacción rápida refuerzan una experiencia positiva para los candidatos, mejorando la reputación de la organización como empleador atractivo⁵.

+ Decisiones basadas en datos

Los análisis proporcionados por herramientas de IA permiten tomar decisiones más informadas, optimizando continuamente los procesos de contratación y mejorando la calidad de las contrataciones.

¹ Pandape

² Crehana: Smart recruiting: la técnica que necesitas

³ Succeed Smart: 5 Beneficios de utilizar IA en el reclutamiento

⁴ Paycor: 5 Beneficios de AI para reclutadores

⁵ Boostpoint: 5 beneficios claves de usar tecnología para reclutamiento

ATENTO

+ Empático e Inmersivo Una Experiencia Única con Atento Smart Recruiter

Atento, líder en servicios de **Business Transformation Outsourcing (BTO)**, ha incorporado el **Smart Recruiting** como parte de su oferta de Recruiting as a Service.

El **Smart Recruiter de Atento** se distingue por ofrecer una experiencia de reclutamiento completamente empática e inmersiva, posicionándose como una solución única en su categoría. A través de la integración de tecnología de IA generativa, el proceso de selección va mucho más allá de las entrevistas tradicionales, sumergiendo a los candidatos en simulaciones personalizadas y realistas que replican las dinámicas de sus posibles roles.

Por qué Atento Smart Recruiter es único

1+ Simulaciones hiperrealistas impulsadas por IA generativa

El **Smart Recruiter de Atento** utiliza una avanzada IA generativa que permite a los candidatos interactuar con escenarios diseñados para reflejar desafíos específicos del puesto. Esto incluye ejercicios prácticos y conversaciones simuladas que imitan situaciones laborales reales, ofreciendo una vista previa auténtica del entorno laboral. Esto no solo evalúa competencias técnicas, sino también habilidades clave como la resolución de problemas, empatía y capacidad de adaptación.

2+ Interacciones personalizadas y fluidas

A diferencia de otros sistemas que dependen de respuestas predefinidas, este **Smart Recruiter** utiliza un chatbot con capacidades avanzadas que responde de manera natural y adaptada a cada candidato. Esto genera una experiencia fluida, en la que los postulantes sienten que están interactuando con un reclutador humano, mejorando su compromiso y satisfacción desde el primer contacto.

3+ Evaluación en tiempo real

Durante las simulaciones, el sistema analiza en tiempo real las respuestas de los candidatos, proporcionando puntuaciones basadas en parámetros objetivos. Esto permite a los reclutadores tomar decisiones informadas y respaldadas por datos, minimizando errores y garantizando una selección justa y precisa.

ATENTO

Por qué Atento Smart Recruiter es único

4+ Precisión en la selección gracias a la hiperpersonalización

La herramienta incorpora el módulo *LINEU (Learning Intelligent Node Efficient Understanding)*, un moderador de contenido que asegura que las conversaciones se mantengan relevantes y estructuradas. LINEU actúa como una capa adicional de control, evitando desviaciones en las interacciones y asegurando una experiencia de selección centrada en los objetivos del puesto.

5+ Alineación cultural y técnica

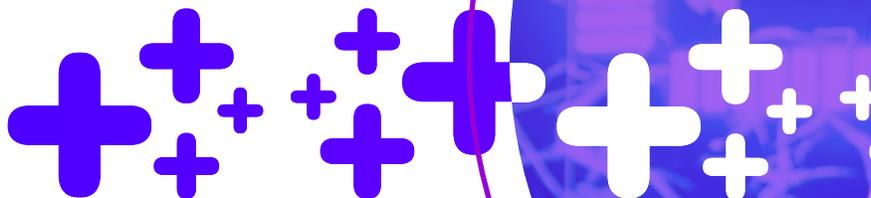
Smart Recruiter no solo evalúa competencias técnicas; también analiza la compatibilidad cultural del candidato con la empresa, asegurando que los nuevos contratados no solo cumplan con los requisitos técnicos, sino que también se integren perfectamente en la cultura organizacional.

6+ Empoderamiento del candidato

Al involucrar al candidato en un proceso dinámico e inmersivo, se fomenta un sentido de pertenencia y compromiso desde las primeras etapas. Esto mejora significativamente la percepción del candidato sobre la empresa y aumenta las probabilidades de retención a largo plazo.

Una Experiencia que Transforma el Reclutamiento

El enfoque empático e inmersivo del **Smart Recruiter de Atento** no solo asegura una evaluación completa y objetiva, sino que también mejora la experiencia general del candidato. Este sistema único coloca a Atento como un líder en la transformación digital del reclutamiento, ofreciendo una solución que combina precisión, innovación y una experiencia profundamente humana.



+ Recruiting as a Service Un Enfoque Flexible y Escalable

El **Reclutamiento como Servicio (Recruiting as a Service - RaaS)** es una solución integral que combina subcontratación del proceso de reclutamiento (RPO) con la experiencia especializada de proveedores de BPO (Subcontratación de Procesos de Negocio) en roles de atención al cliente. Este enfoque está diseñado para optimizar los procesos de reclutamiento, reducir costos y mejorar la calidad de las contrataciones específicamente para puestos clave en experiencia del cliente, como representantes de servicio al cliente, especialistas en soporte técnico, agentes de centros de llamadas y gerentes de experiencia del cliente.

Ventajas del RaaS



Experiencia especializada

Los proveedores de BPO que ofrecen RaaS tienen un profundo conocimiento de las habilidades y competencias requeridas para roles de éxito en atención al cliente. Esto incluye entender los matices de contratación para posiciones críticas, como:

- Representantes de Servicio al Cliente
- Agentes de Centros de Llamadas
- Especialistas en Soporte Técnico
- Gerentes de Experiencia del Cliente



Flexibilidad en la Contratación

Las empresas pueden ajustar sus necesidades de reclutamiento según las demandas del mercado, escalando operaciones hacia arriba o hacia abajo según sea necesario⁶.



Rentabilidad

Al externalizar procesos, las organizaciones pueden reducir costos asociados con métodos tradicionales de reclutamiento.



Mejora en la Calidad de los Candidatos

Los proveedores de RaaS cuentan con experiencia y herramientas especializadas para identificar y atraer a candidatos de alta calidad.



Integración de Tecnología Avanzada

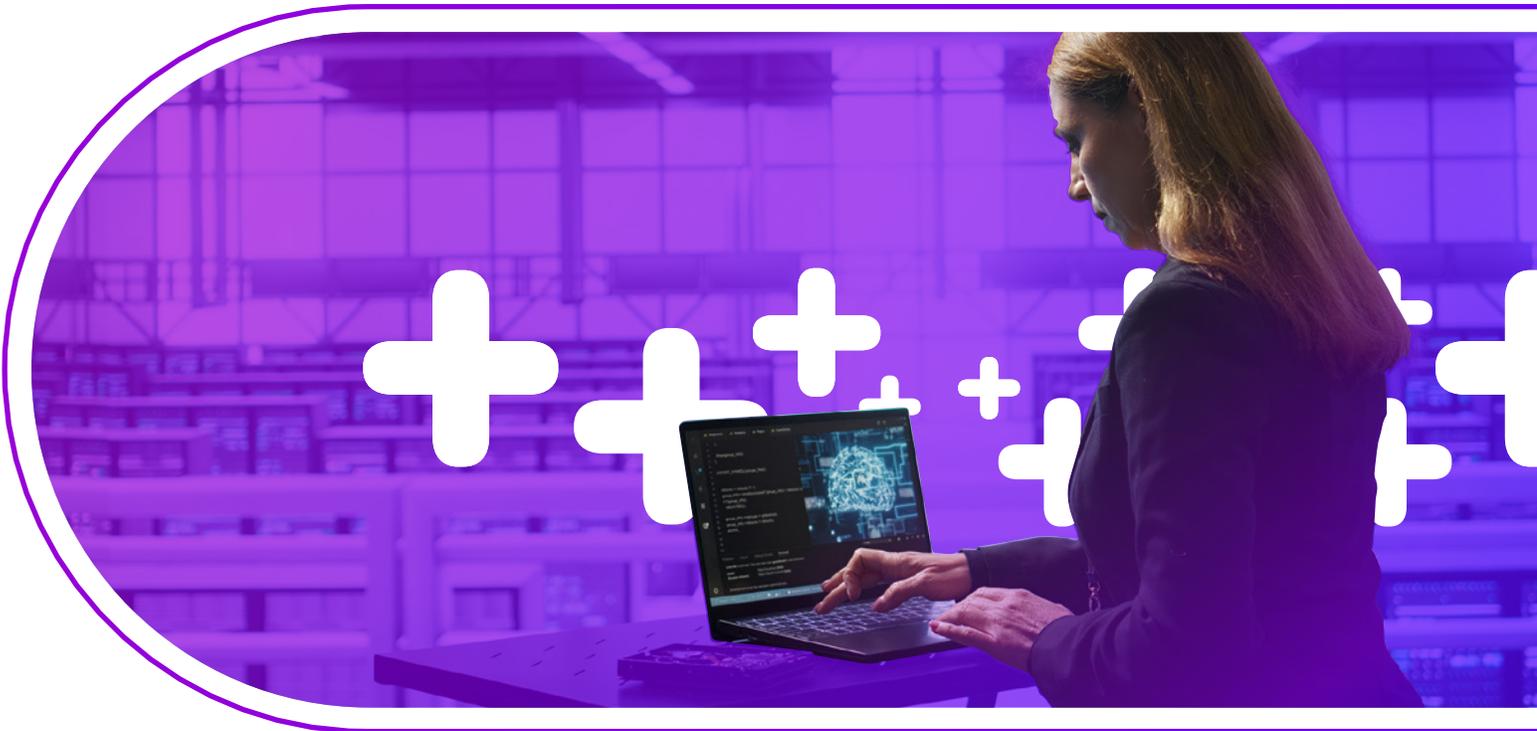
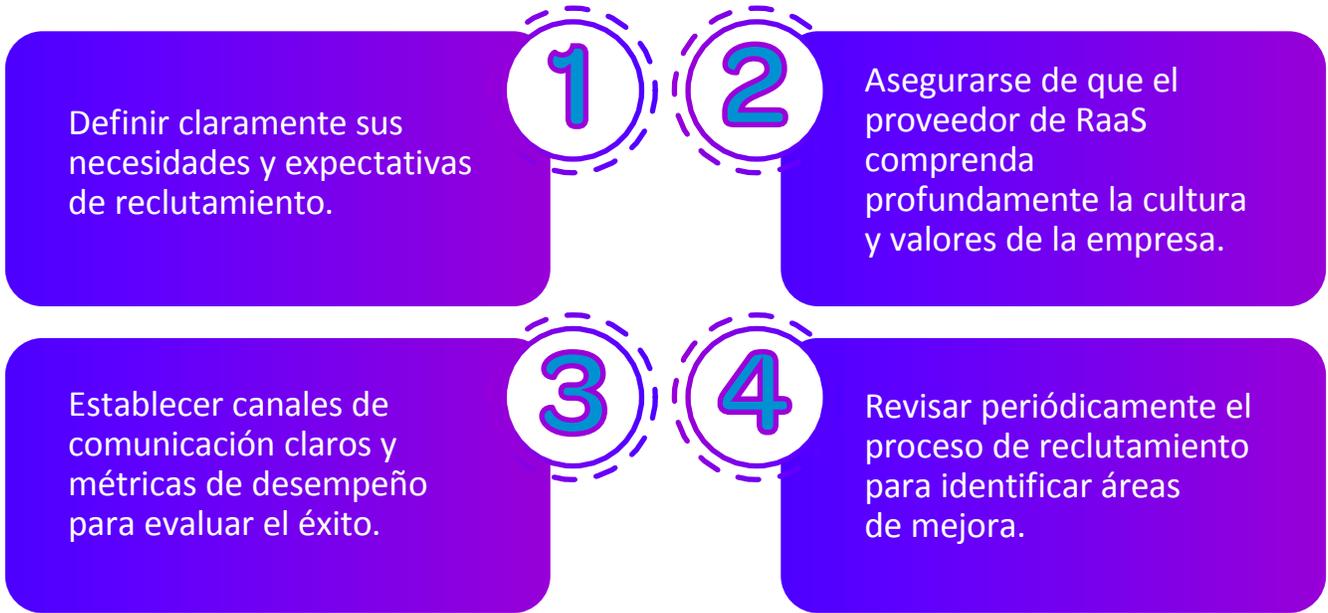
Herramientas impulsadas por IA y análisis de datos maximizan la eficiencia y precisión en el proceso de selección.

⁶ Amby: What is recruitment-as-service



+ Estrategias para una Implementación Exitosa

Para maximizar los beneficios del RaaS en roles de atención al cliente, las organizaciones deben:



+ Ventajas del Recruiting as a Service de Atento

El modelo de **Recruiting as a Service (RaaS)** ofrecido por Atento aporta un valor inigualable a las empresas al optimizar cada etapa del proceso de reclutamiento y del ciclo de vida de los empleados. Ya sea que las empresas gestionen su experiencia del cliente (CX) de manera interna o a través de un socio externo, RaaS proporciona las herramientas, la experiencia y la flexibilidad necesarias para atraer, desarrollar y retener talento de alta calidad, impulsando el éxito empresarial a largo plazo.

El Valor del RaaS de Atento

+ + + Adquisición de Talento Personalizada

Atento utiliza herramientas avanzadas como sistemas de seguimiento de candidatos (Applicant Tracking System - ATS) y algoritmos de selección impulsados por IA para identificar candidatos con las habilidades y la alineación cultural adecuadas. Esta flexibilidad asegura que las empresas encuentren el talento ideal para cumplir con sus necesidades específicas de CX, ya sea interno o externalizado.

+ + + Compromiso Continuo con los Candidatos

A través de chatbots disponibles 24/7, **Atento** mantiene informados y comprometidos a los candidatos durante todo el proceso de selección. Esto no solo mejora la experiencia del postulante, sino que también fortalece la marca empleadora, un aspecto clave para atraer al mejor talento.

+ + + Incorporación Fluida y Desarrollo Temprano

Atento garantiza que los nuevos empleados, tanto de equipos internos como externalizados, estén preparados desde el primer día. Los programas personalizados de formación y simulaciones laborales reducen el tiempo de adaptación y mejoran la calidad del servicio al cliente desde el inicio.

+ + + Flexibilidad para Satisfacer las Necesidades del Negocio

Este modelo se adapta fácilmente a las demandas fluctuantes de contratación, como picos estacionales o expansiones rápidas, asegurando que las empresas puedan escalar sus operaciones de CX de manera eficiente.

+ + + Retención Mediante Reconocimiento y Desarrollo

Al promover el desarrollo interno y el reconocimiento continuo, **Atento** reduce la rotación. En el caso de Atento, el 80% de los roles de liderazgo se cubren mediante promociones internas, lo que fomenta la motivación y el compromiso a largo plazo de los empleados.

+ + + Insights Basados en Datos para Mejoras Continuas

Atento proporciona análisis y métricas clave que permiten a las empresas optimizar sus estrategias de reclutamiento y garantizar que sus objetivos de contratación estén alineados con las metas organizacionales.

+ Caso de Éxito

La Historia de Sandy

Desafío: Una empresa de telecomunicaciones buscaba optimizar la contratación de agentes para roles de atención técnica, reduciendo tanto los tiempos de selección como la rotación de empleados.

La Experiencia de Sandy con Smart Recruiting

Sandy, una candidata interesada en un rol técnico, aplicó a través de la plataforma de **Smart Recruiting de Atento**.

- **Interacción Personalizada**

Desde el primer momento, Sandy interactuó con un chatbot que respondió sus preguntas y proporcionó información sobre el puesto.

- **Simulación Inmersiva**

Sandy participó en una simulación que recreó escenarios reales de atención al cliente técnico, donde demostró habilidades clave como resolución de problemas y empatía bajo presión.

- **Retroalimentación en Tiempo Real**

Al completar la simulación, recibió un análisis detallado de su desempeño, lo que le permitió mejorar y prepararse mejor para el siguiente paso.

Resultados

- **Contratación Eficiente**

Sandy fue seleccionada en un tiempo 90% más rápido que con procesos tradicionales.

- **Preparación Óptima**

Gracias a las simulaciones, Sandy estuvo completamente lista para atender clientes desde el primer día.

- **Satisfacción y Retención**

Un mes después de su incorporación, Sandy expresó alta satisfacción con el proceso de reclutamiento y su rol, y la empresa reportó una mejora del 15% en la retención de empleados en posiciones similares.

Sandy fue parte de un proceso en el que participaron 4.000 aplicantes y fueron seleccionados 340 candidatos.

ATENCIÓN

El **Smart Recruiting**, integrado en el modelo de Recruiting as a Service, demuestra cómo la tecnología puede transformar el reclutamiento en un proceso eficiente, preciso y enriquecedor tanto para las empresas como para los candidatos. Historias como la de Sandy destacan la capacidad de este modelo para no solo optimizar la contratación, sino también generar un impacto duradero en la calidad del talento y la satisfacción del cliente. Las empresas que adoptan **Smart Recruiting** no solo ganan agilidad en sus procesos, sino que también se posicionan como líderes en la gestión de talento innovadora y estratégica.

