

ATENÇÃO



Recrutamento inteligente e recrutamento

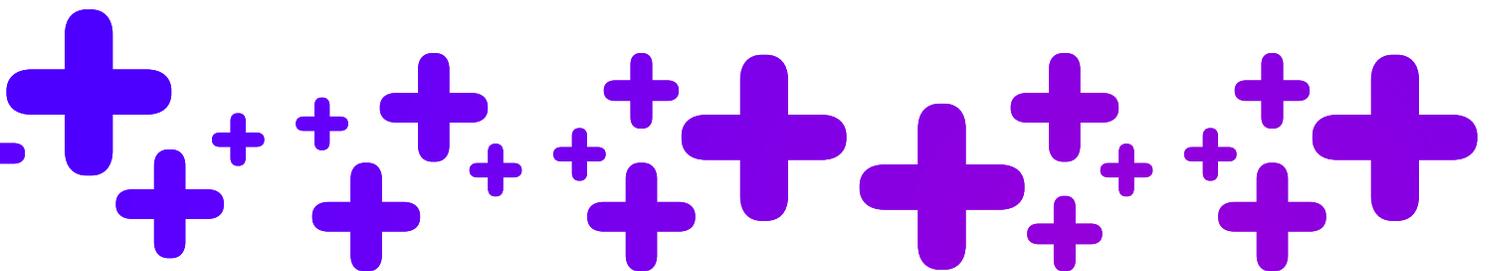
inovações na aquisição
de talentos

ATENTO

+ Introdução



No cenário de negócios dinâmico de hoje, a aquisição de talentos evoluiu significativamente graças à integração de tecnologias avançadas e modelos de serviço inovadores. Dois conceitos que se destacam nessa transformação são o Smart Recruiting e o Recruiting as a Service (RaaS). Este white paper explora essas metodologias em profundidade e apresenta como a Atento implementou soluções eficazes nessa área, incluindo uma história de sucesso ilustrativa.



ATENÇÃO

+ Recrutamento Inteligente

Definição e Benefícios

O Recrutamento Inteligente refere-se ao uso de tecnologias avançadas, como inteligência artificial (IA), para otimizar e agilizar o processo de recrutamento. Essa estratégia permite que as organizações identifiquem e atraiam os talentos mais adequados de forma mais eficiente e eficaz.



Benefícios do recrutamento inteligente

+ Eficiência aprimorada

Automatizar tarefas repetitivas e analisar dados economiza tempo dos recrutadores, permitindo que eles se concentrem em atividades mais estratégicas.

+ Qualidade na Contratação

Com o uso de ferramentas avançadas, a precisão na seleção de candidatos é aprimorada, garantindo um melhor compatibilidade com o cargo e à cultura

+ Maior envolvimento do candidato

Os chatbots respondem às perguntas frequentes imediatamente, mantendo os candidatos informados e engajados.

+ Viés reduzido

As ferramentas baseadas em IA minimizam os preconceitos inconscientes durante a triagem e avaliação, promovendo uma força de trabalho diversificada e inclusiva.

+ Marca empregadora aprimorada

A simplificação do processo de inscrição e a respostas ágeis reforçam uma experiência positiva do candidato, melhorando a reputação da organização como um empregador atraente.

+ Decisões baseadas em dados

As análises fornecidas pelas ferramentas de IA permitem decisões mais informadas, otimizando continuamente os processos de contratação e melhorando a qualidade das contratações.

¹ Pandape

² Crehana: Smart recruiting: la técnica que necesitas

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

⁴ Paycor: 5 Benefícios de AI para reclutadores

⁵ Boostpoint: 5 benefícios claves de usar tecnología para reclutamiento

ATENTO

+ Empático e imersivo

Uma experiência única com o Atento Smart Recruiter

A Atento, líder em serviços de Business Transformation Outsourcing (BTO), incorporou o Smart Recruiting como parte de sua oferta de Recruiting as a Service.

O Smart Recruiter da Atento se distingue por oferecer uma experiência de recrutamento totalmente empática e imersiva, posicionando-se como uma solução única em sua categoria. Por meio da integração da tecnologia de IA generativa, o processo de seleção vai muito além das entrevistas tradicionais, imergindo os candidatos em simulações personalizadas e realistas que replicam a dinâmica de suas funções potenciais.

Por que o Smart Recruiter da Atento é único

1+ Simulações hiper-realistas alimentadas por IA generativa

O Smart Recruiter da Atento usa IA generativa avançada que permite que os candidatos interajam com cenários projetados para refletir desafios específicos do cargo. Isso inclui exercícios práticos e conversas simuladas que imitam situações reais de trabalho, oferecendo uma visualização autêntica do ambiente de trabalho. Isso não apenas avalia as competências técnicas, mas também as principais habilidades, como resolução de problemas, empatia e adaptabilidade.

2+ Interações personalizadas e fluidas

Vão contrário de outros sistemas que dependem de respostas pré-definidas, este Smart Recruiter utiliza um chatbot com capacidades avançadas que responde de forma natural e adaptada a cada candidato. Isso gera uma experiência perfeita, na qual os candidatos sentem que estão interagindo com um recrutador humano, melhorando seu engajamento e satisfação desde o primeiro contato.

3+ Avaliação em tempo real

Durante as simulações, o sistema analisa as respostas dos candidatos em tempo real, fornecendo pontuações com base em parâmetros objetivos. Isso permite que os recrutadores tomem decisões informadas e baseadas em dados, minimizando erros e garantindo uma triagem justa e precisa.

ATENTO

Por que o Smart Recruiter da Atento é único

- 4+ Precisão na seleção graças à hiperpersonalização**

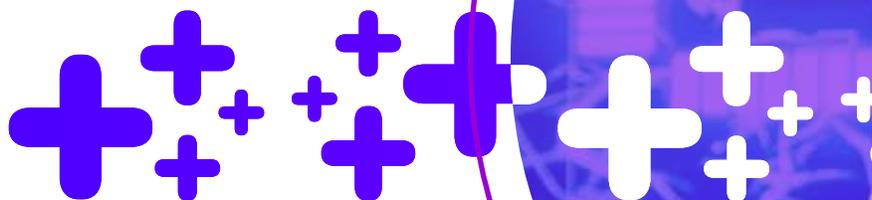
A ferramenta incorpora o módulo LINEU (Learning Intelligent Node Efficient Understanding), um moderador de conteúdo que garante que as conversas permaneçam relevantes e estruturadas. O LINEU atua como uma camada adicional de controle, evitando desvios nas interações e garantindo uma experiência de seleção focada nos objetivos do cargo.
- 5+ Alinhamento cultural e técnico**

O Smart Recruiter não apenas avalia as competências técnicas; também analisa a compatibilidade cultural do candidato com a empresa, garantindo que os novos contratados não apenas atendam aos requisitos técnicos, mas também se integrem perfeitamente à cultura organizacional.
- 6+ Empoderamento do candidato**

Ao envolver o candidato em um processo dinâmico e imersivo, um sentimento de pertencimento e compromisso é promovido desde os estágios iniciais. Isso melhora significativamente a percepção do candidato sobre a empresa e aumenta as chances de retenção a longo prazo.

Uma experiência que transforma o recrutamento

A abordagem empática e imersiva do Smart Recruiter da Atento não apenas garante uma avaliação completa e objetiva, mas também melhora a experiência geral do candidato. Este sistema único coloca a Atento como líder na transformação digital do recrutamento, oferecendo uma solução que combina precisão, inovação e uma experiência profundamente humana.



+ Recrutamento como serviço Uma abordagem flexível e escalável

O Recruiting as a Service (RaaS) é uma solução de ponta a ponta que combina a terceirização do processo de recrutamento (RPO) com a experiência especializada dos provedores de BPO (Business Process Outsourcing) em funções de atendimento ao cliente. Essa abordagem foi projetada para simplificar os processos de recrutamento, reduzir custos e melhorar a qualidade das contratações especificamente para os principais cargos de experiência do cliente, como representantes de atendimento ao cliente, especialistas em suporte técnico, agentes de call center e gerentes de experiência do cliente.

Vantagens do RaaS



Conhecimento especializado

Conhecimento especializado: Os provedores de BPO que oferecem RaaS têm um profundo conhecimento das habilidades e competências necessárias para funções bem-sucedidas de atendimento ao cliente. Isso inclui entender as nuances da contratação para cargos críticos, como:

- Representantes de atendimento ao cliente
- Especialistas em suporte técnico
- Agentes de Call Center
- Gerentes de experiência do cliente



Flexibilidade na contratação

As empresas podem ajustar suas necessidades de recrutamento com base nas demandas do mercado, aumentando ou diminuindo as operações conforme necessário.



Custo-benefício

Ao terceirizar processos, as organizações podem reduzir os custos associados aos métodos tradicionais de recrutamento.



Melhor qualidade do candidato

os provedores de RaaS têm conhecimento especializado e ferramentas para identificar e atrair candidatos de alta qualidade.



Integração de tecnologia avançada

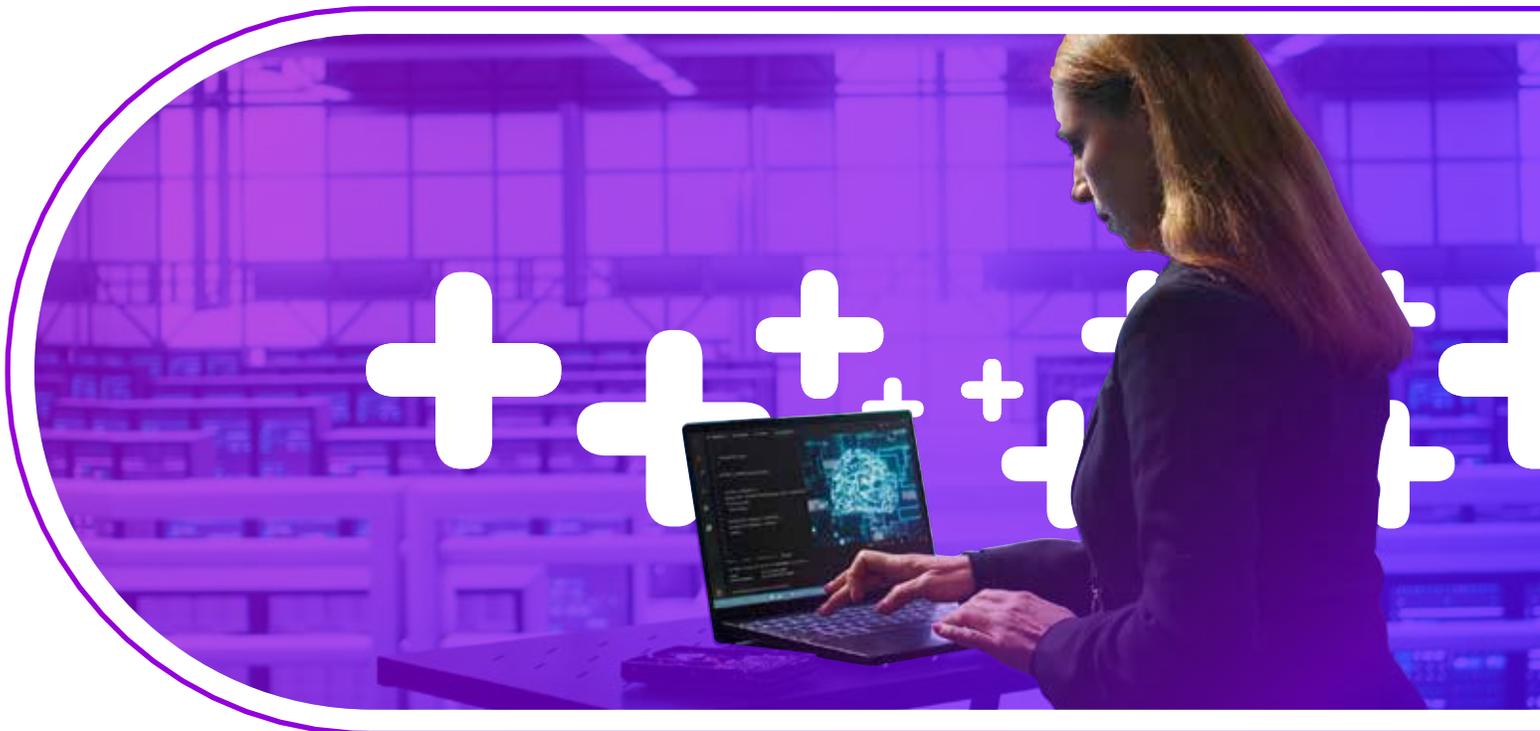
ferramentas baseadas em IA e análise de dados maximizam a eficiência e a precisão no processo de seleção.

ATENÇÃO



+ Estratégias para uma implementação

Para maximizar os benefícios do RaaS em funções de atendimento ao cliente, as organizações



+ Vantagens do Recruiting as a Service da Atento

O modelo Recruiting as a Service (RaaS) oferecido pela Atento agrega valor inigualável às empresas, otimizando cada etapa do processo de recrutamento e o ciclo de vida do funcionário. Quer as empresas gerenciem sua experiência do cliente (CX) internamente ou por meio de um parceiro externo, o RaaS fornece as ferramentas, a experiência e a flexibilidade necessárias para atrair, desenvolver e reter talentos de alta qualidade, impulsionando o sucesso dos negócios a longo prazo.

O valor do RaaS da Atento

+ + + Aquisição de talentos personalizada

A Atento usa ferramentas avançadas, como Sistemas de Rastreamento de Candidatos (ATS) e algoritmos de triagem baseados em IA para identificar candidatos com as habilidades certas e alinhamento cultural. Essa flexibilidade garante que as empresas encontrem o talento ideal para atender às suas necessidades específicas de CX, sejam internas ou terceirizadas.

+ + + Engajamento contínuo com os candidatos

Por meio de chatbots disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana, a Atento mantém os candidatos informados e engajados durante todo o processo seletivo. Isso não apenas melhora a experiência do candidato, mas também fortalece a marca empregadora, um aspecto fundamental para atrair os melhores talentos.

+ + + Integração e desenvolvimento inicial perfeitos:

A Atento garante que as novas contratações, tanto de equipes internas quanto terceirizadas, sejam preparadas desde o primeiro dia. Programas de treinamento personalizados e simulações de trabalho reduzem o tempo de configuração e melhoram a qualidade do atendimento ao cliente desde o início.

+ + + Flexibilidade para atender às necessidades de negócios

Esse modelo se adapta facilmente às demandas flutuantes de contratação, como picos sazonais ou expansões rápidas, garantindo que as empresas possam dimensionar suas operações de CX com eficiência.

+ + + Retenção por meio de reconhecimento e desenvolvimento

Ao promover o desenvolvimento interno e o reconhecimento contínuo, a Atento reduz o turnover. No caso da Atento, 80% dos cargos de liderança são preenchidos por meio de promoções internas, o que promove a motivação dos funcionários e o compromisso de longo prazo.

+ + + Insights orientados por dados para melhoria contínua

A Atento fornece análises e métricas importantes que permitem às empresas otimizar suas estratégias de recrutamento e garantir que seus objetivos de contratação estejam alinhados com as metas organizacionais.

+ Estudo de caso a história de Sandy

Desafio: Uma empresa de telecomunicações estava procurando agilizar a contratação de agentes para funções de suporte técnico, reduzindo os tempos de seleção e a rotatividade de funcionários.

A experiência de Sandy com o recrutamento

Sandy, candidata interessada em uma função técnica, se candidatou por meio da plataforma Smart Recruiting da Atento.

- **Interação personalizada**

Desde o início, Sandy interagiu com um chatbot que respondeu às suas perguntas e forneceu informações sobre o cargo.

- **Simulação imersiva**

Sandy participou de uma simulação que recriou cenários técnicos de atendimento ao cliente do mundo real, onde demonstrou habilidades-chave, como resolução de problemas e empatia sob pressão.

- **Feedback em tempo real**

Após a conclusão da simulação, ele recebeu uma análise detalhada de seu desempenho, permitindo que ele melhorasse e se preparasse melhor para a

Resultados

- **Contratação eficiente**

Sandy foi selecionada em tempo 90% mais rápido do que com os processos tradicionais.

- **Preparação ideal**

Graças às simulações, Sandy estava completamente pronto para atender os clientes desde o primeiro dia.

- **Satisfação e retenção**

Um mês após ingressar, Sandy expressou grande satisfação com o processo de recrutamento e sua função, e a empresa relatou uma melhoria de 15% na retenção de funcionários em cargos semelhantes.

Sandy fez parte de um processo no qual 4.000 candidatos participaram e 340 candidatos foram selecionados.

ATENÇÃO

O **Smart Recruiting**, integrado ao modelo Recruiting as a Service, demonstra como a tecnologia pode transformar o recrutamento em um processo eficiente, preciso e enriquecedor para empresas e candidatos. Histórias como a de Sandy destacam a capacidade desse modelo de não apenas agilizar a contratação, mas também causar um impacto duradouro na qualidade dos talentos e na satisfação do cliente. As empresas que adotam o **Smart Recruiting** não apenas ganham agilidade em seus processos, mas também se posicionam como líderes em gestão de talentos inovadores e estratégicos.

