



Voice Analytics

Contexto

En todo el mundo, a pesar de que ha habido grandes avances tecnológicos en los procesos de reclutamiento, existe aún el riesgo de contratar personal no calificado y con riesgos potenciales no identificados.

Esto se debe, en buena parte, a que la verificación exhaustiva de la información de los profesionales lleva mucho tiempo y es costosa; **sin embargo, el costo de contratar a personas equivocadas podría ser aún mayor.**

Nuestra solución

Ante las necesidades que actualmente preocupan a las organizaciones, Deloitte, en conjunto con Clearspeed, ha desarrollado **Voice Analytics**.

Voice Analytics es una herramienta de seguridad que permite que las compañías detecten posibles indicios de fraudes y evalúen el nivel de riesgo que conlleva la contratación de un individuo, mediante el análisis de sus respuestas vocales a un cuestionario telefónico automatizado.



¿Qué es Voice Analytics?

Voice Analytics, basada en la Inteligencia Artificial, particularmente en el *Remote Risk Assessment (RRA)*, conjunta el análisis de voz validado, el procesamiento técnico patentado y grandes volúmenes de datos únicos del mundo real en una sola herramienta capaz de brindar resultados precisos y totalmente imparciales, ya que no utiliza los datos personales de los postulantes.

Voice Analytics analiza las respuestas que las personas dan verbalmente a un cuestionario personalizado, para, posteriormente, en un plazo de 24 a 48 horas, asignar a cada una de sus declaraciones un nivel de riesgo, el cual puede ir desde bajo hasta alto.



¿Para qué casos se puede utilizar Voice Analytics?

- Acelerar el proceso de contratación de nuevos talentos.
- Identificar candidatos con indicadores de alto riesgo.
- Mejorar los niveles de integridad y confianza de los colaboradores que están laborando en áreas de alto riesgo.
- Evaluar si existen riesgos potenciales en procesos de auditoría interna.
- Afianzar la cultura de la organización.
- Mejorar los procesos de verificación de cumplimiento.

Voice Analytics, un detector de riesgos

Un detector de metales en un aeropuerto, por ejemplo, protege a los viajeros y la seguridad del lugar, al fungir como una especie de filtro que indica la presencia de un elemento posiblemente peligroso, portado por determinada persona que, posteriormente, debe ser sometida a una inspección adicional.

De la misma manera, **Voice Analytics** ayuda a reconocer qué candidatos a una posición dentro de las organizaciones pueden llegar a ser confiables y de esta forma mitigar riesgos, lo que la convierte en una herramienta fundamental para la toma de decisiones en los procesos de contratación de talento..

¿Cómo funciona Voice Analytics?

- Se selecciona un **caso de uso específico** de la herramienta.
- En **30 días**, se elabora un cuestionario de voz automatizado piloto para su aprobación.
- Los cuestionarios terminados se conforman por 3 a 5 preguntas, de respuesta "Sí" o "No", en cualquier idioma; éstos son imparciales y escalables a cualquier situación.
- La aplicación de los cuestionarios se lleva a cabo a través de una llamada telefónica, fija o móvil, con una duración menor a 10 minutos.
- El análisis y la evaluación de **Voice Analytics** están listos entre 24 y 48 horas.
- La herramienta está acompañada por una interfaz gráfica que facilita la interpretación de los resultados.
- Cada pregunta recibe una puntuación de riesgo.
- Deloitte y Clearspeed son los responsables del soporte técnico y del diseño de los cuestionarios.

¿De qué forma se diseñan los cuestionarios?

Se realizan en conjunto con el cliente, a fin de garantizar la cobertura de los riesgos específicos que se desean controlar, y las preguntas pueden ser seleccionadas de un banco existente o diseñadas de manera individual.

Asimismo, los cuestionarios pueden ser aplicados en cualquier idioma.

Algunos ejemplos de estas preguntas son:

- ¿Usted se ha apoderado, sin consentimiento, de dinero o recursos en su trabajo anterior?
- ¿Usted ha mentido o proporcionado información falsa o errónea para obtener este trabajo?
- ¿Usted ha recibido gratificaciones no autorizadas por parte de algún proveedor u otro colaborador?

Procedimiento de la entrevista



¿Por qué Deloitte?

- Por su experiencia.
- Por la escalabilidad de sus soluciones.
- Por su innovación.
- Por su flexibilidad ante diversos contextos.
- Por su precisión en la tipificación de riesgo.
- Por su seguridad.

¿Cuáles son los principales beneficios de Voice Analytics para las organizaciones?

01. Disminución de tiempos de contratación.
02. Ahorro de recursos.
03. Reducción de riesgos.
04. Seguimiento rápido y sencillo del proceso de contratación de personal.

¿Qué diferencia a Voice Analytics de otras herramientas del mercado?

- **Rapidez:** aplica un cuestionario de 5-10 minutos con resultados en 24 a 48 horas.
- **Aplicable en cualquier región:** es compatible con cualquier idioma, cultura o dialecto.
- **Entrevistas sin respaldo:** los cuestionarios son automatizados, con respuestas anónimas y sin IPI, línea de base o datos biométricos.
- **Flexibilidad:** disponibilidad 24/7 desde cualquier lugar.
- **Escalabilidad:** puede adaptarse fácilmente a cualquier situación, sin importar su tamaño.
- **Interoperabilidad:** listo para API, entregado a través de AWS.
- **Consistencia:** realiza las mismas preguntas de selección a los candidatos y una misma entrega automatizada e imparcial.
- **Pago por entrevista:** no requiere licencia o instalación de software.

Contactos

Raúl Saccani

Socio | Argentina
+54 (11) 4390 2778
rsaccani@deloitte.com

José Cortina

Socio | México
+52 (55) 5080 6694
jcortina@deloittemx.com

César Molano

Socio | Colombia
+57 (1) 4262 785
cmolano@deloitte.com



Deloitte se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited, sociedad privada de responsabilidad limitada en el Reino Unido, a su red de firmas miembro y sus entidades relacionadas, cada una de ellas como una entidad legal única e independiente. Consulte www.deloitte.com para obtener más información sobre nuestra red global de firmas miembro.