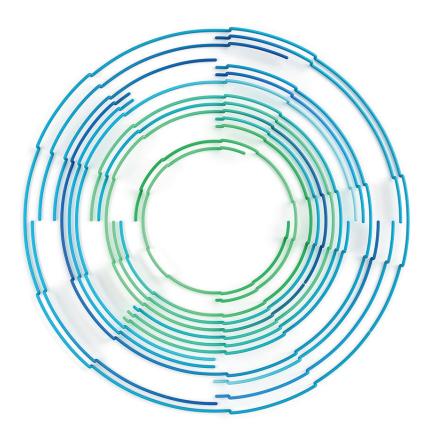
# Deloitte.

Mayo 2021



# Voice Analitycs

### 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**.

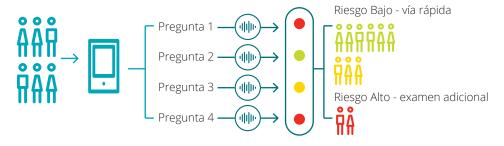
Voice Analytics es una herramienta de seguridad que permite que las compañías detecten posibles indicios de fraudes y evalúen el nivel de riesgo que conlleva la contratación de un individuo, mediante el análisis de sus respuestas vocales a un cuestionario telefónico automatizado.



#### ¿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?

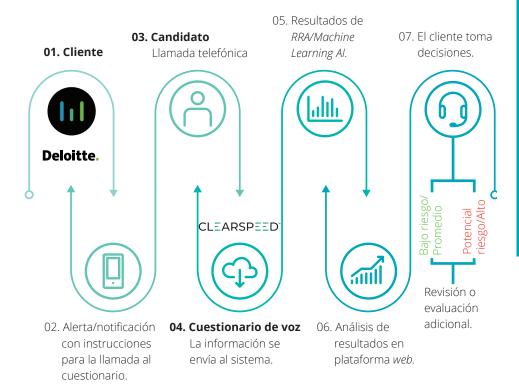
Se realizan en conjunto con el cliente, a fin de garantizar la cobertura de los riesgos específicos que se desean controlar, y las preguntas pueden ser seleccionadas de un banco existente o diseñadas de manera individual.

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.