

Conversation Design



Introducción al caso

La búsqueda laboral abordada está enfocada a reclutar candidatos para cubrir 100 puestos de operario en un depósito de la empresa Kuehne+Nagel Group, ubicado en Des Plaines, Illinois. Se espera una recepción masiva de postulaciones. A los fines de proveer acceso a la implementación de nuestro chatbot para este proceso de reclutamiento se insertará el enlace pertinente en los sitios web donde se publique la búsqueda. En este mismo sentido, se ubicará cartelera con un código QR en la locación del depósito para incorporar al proceso a los postulantes que se presenten personalmente en la empresa.

Alcance y metas del diseño

El alcance y la meta principal de este diseño es obtener toda la información relevante para la selección laboral en curso de parte de cada postulante. Adicionalmente, y no menos importante, se tiene también como meta lograr una experiencia agradable para el postulante. Esto es, básicamente, lograr una conversación fluida, en un tono adecuado y que resulte concisa y lo más breve posible, tratando a la vez de evitar toda frustración en el postulante.

Etapas del proceso en las que interviene nuestro chatbot

Primera Etapa

En la primera etapa del proceso nuestro chatbot llevará adelante una conversación con cada uno de los participantes. De este modo, recabará de cada perfil la información que resulte relevante para la búsqueda actual, a la vez que realizará un primer filtro de postulaciones que no posean los requisitos mínimos indispensables. Con los datos obtenidos se creará una base de datos a la que accederá el equipo de HR de la empresa.

Segunda Etapa

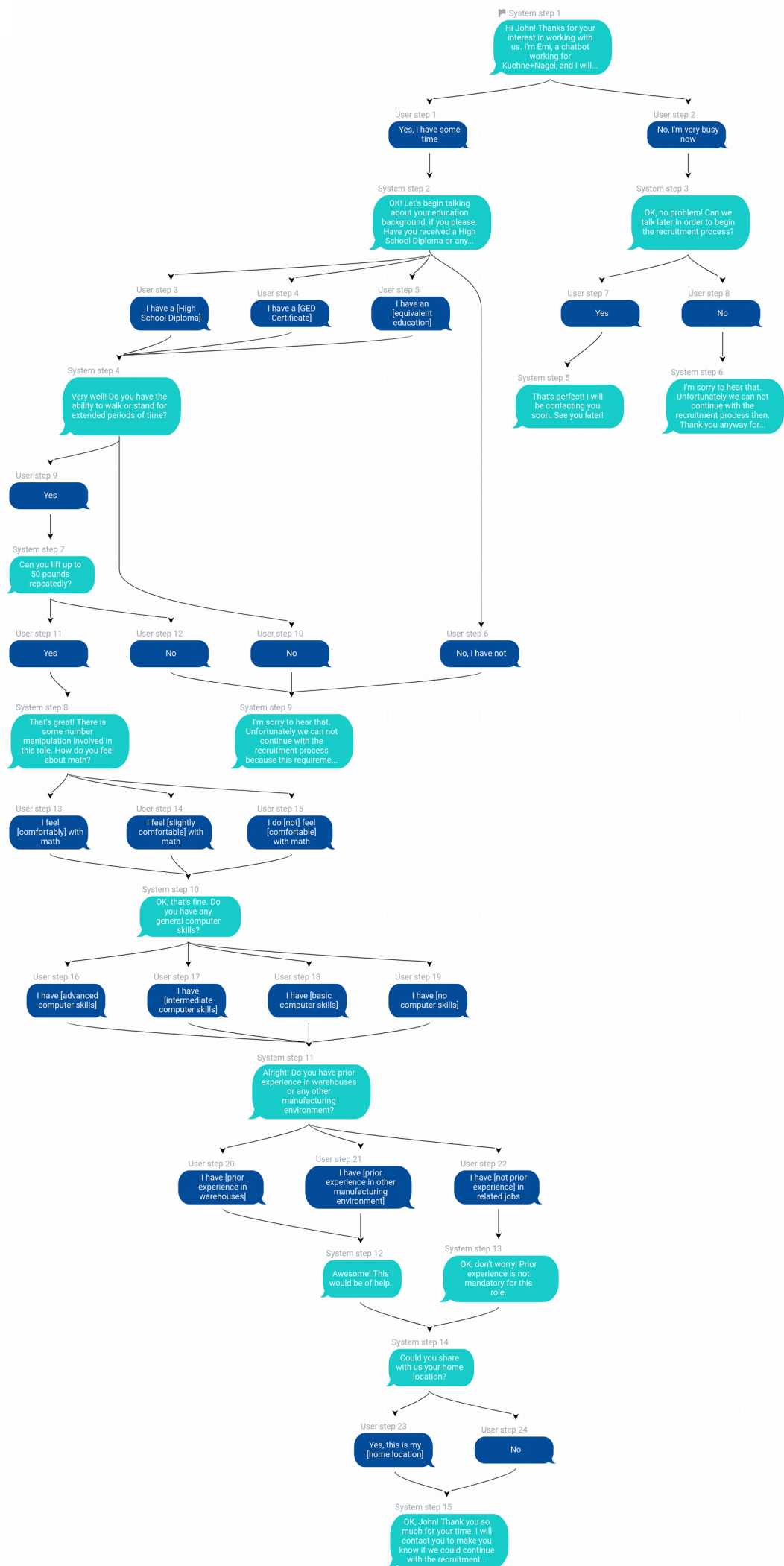
El equipo de HR realiza una pre-selección de candidatos con la ayuda de la base de datos obtenida y la utilización de herramientas de análisis provistas por nuestro chatbot. Así, a partir de los perfiles que mejor se ajusten a los requisitos de la búsqueda, se crea una lista reducida con los candidatos a entrevistar.

Tercera Etapa

Nuestro chatbot realiza el arreglo de la agenda para todas las entrevistas, coordinando de manera automática con los postulantes y los entrevistadores cada reunión.

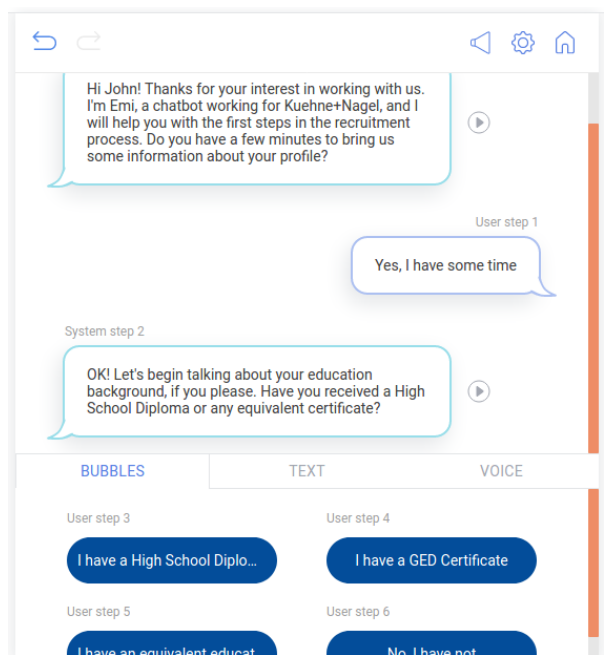
Esquema básico del flujo conversacional para la Primera Etapa

El siguiente gráfico representa el esquema básico para un Happy Path. A esto se sumarían eventuales Repair Paths para manejar fallas y malas interpretaciones en la conversación. No se espera, sin embargo, que estas sean numerosas para el caso.



Una vista previa interactiva, aunque no completamente funcional, de este flujo conversacional puede encontrarse en el siguiente enlace:

<https://app.fabble.io/prototype/91a211>



Esquema del Backoffice del reclutador en la Segunda Etapa

Name	Education	Math Skills	Computer Skills	Prior Experience	Home Location
John Doe	High School Diploma	Comfortable	Intermediate	Other manufacturing environment	42.030589, -87.887121
Richard Miller	GED Certificate	Comfortable	Advanced	Warehouse	42.040258, -87.899878
Robert Halley	High School Diploma	Slightly Comfortable	Basic	No prior experience	42.030856, -87.928054
...

De acuerdo a los requisitos presentes en la publicación de las vacantes por parte de la empresa, se eligieron las siguientes variables como datos relevantes para construir un criterio de selección de candidatos:

- Education
- Math Skills
- Computer Skills
- Prior Experience
- Home Location

Si bien no hay preferencias expresadas al respecto en la publicación, se incluye información sobre el lugar de residencia de los candidatos (si es que acceden a

compartirla) ya que se considera que la cercanía al lugar de trabajo podría llegar a ser un criterio de selección relevante para este caso.

La extracción de estas variables se realiza en el proceso conversacional de nuestro chatbot mediante detección de entidades y llenado de *slots*.

Las características ligadas a las capacidades físicas de los postulantes (habilidad para caminar o permanecer parados por largos períodos y para levantar determinado peso) no se incluyen en la tabla porque, precisamente, son utilizadas previamente como requisitos *sine qua non* para el ingreso de los mismos a la lista de pre-selección.

Toda esta implementación está sujeta a posibles modificaciones que puedan surgir a partir de las sugerencias y necesidades del equipo de HR encargado del proceso de selección. Así, este equipo puede solicitar la incorporación de preguntas adicionales que permitan obtener ciertos datos considerados de interés a la hora de refinar los criterios de selección.

Coordinación de entrevistas en la Tercera Etapa

A partir de una grilla horaria propuesta por los entrevistadores, nuestro chatbot coordinará las distintas entrevistas mediante un breve intercambio conversacional con los postulantes seleccionados. De esta manera, se creará de manera automática un completo organigrama con la totalidad de las entrevistas a realizar.

Por último, y no menos importante, nuestro chatbot contactará también a los candidatos no seleccionados informándoles la situación, detallando de la mejor manera posible las razones de la decisión tomada y preguntándoles si desean que su perfil quede disponible en una base de datos para ser tenido en cuenta en futuras oportunidades. Esto está enfocado principalmente a mejorar la marca empleadora de la empresa y brindar una mejor experiencia a todos y cada uno de los participantes del proceso de selección.

