

بهبود فرایند استخدام و افزایش رضایت کارجویان

بهبود فرایند استخدام یکی از موضوعاتی است که باعث می‌شود علاوه بر اینکه بهترین کاندیداها را در سازمان جذب کنید، [کارجویان رد شده نیز معرف شرکت شما](#) شوند. [فرایند جذب و استخدام](#) یک پروسه زمان‌بر و پرهزینه است و اگر به درستی انجام نشود، خسارت قابل توجهی به مجموعه وارد می‌کند. "سایتل" یک شرکت فناوری اطلاعات در آمریکا است که طی روندی خاص، با بهبود کیفیت استخدام توانست رضایت نامزدهای خود را تا ۹۷ درصد افزایش دهد. [سیمپل اچ آر](#) در این مقاله بهبود فرایند استخدام به شما رمز و راز این سازمان را می‌گوید. با ما همراه باشید.

ما در دوره جذب استخدام به طور کامل و مفصل، به آموزش کامل جذب و استخدام پرداخته‌ایم که پیشنهاد می‌کنیم از طریق لینک زیر، حتماً آن را مشاهده کنید.

• دوره جذب و استخدام | آموزش رایگان جذب و استخدام نیروی انسانی

بهبود فرایند استخدام به روش سایتل

در ادامه به بررسی بهبود فرایند استخدام به روش سایتل می‌پردازیم تا شما تا با الگوگیری از آن، روند استخدام شرکت خود را بهبود دهید.

بیش از ۷۵۰۰۰ کارمند sitel group، هرروز ۴.۵ میلیون بار از طریق صدا، چت، رسانه‌های اجتماعی و موارد دیگر، برجسته‌ترین برندهای جهان را به مشتریان‌شان وصل می‌کنند. چیزی که sitel را به‌عنوان یک کارفرما متمایز می‌کند، تأکید زیاد بر فرهنگ، ارزش‌های اصلی و توسعه شخصی است. سایتل می‌داند که کسب‌وکار آن‌ها، مردم محور است و همیشه بر این باور بود که تجربه همکاران باید منعکس کننده تجربه مشتری باشد. بنابراین، فرآیند استخدام آن‌ها، همراه با برنامه آموزشی و توسعه جهانی، باید منعکس کننده این باور باشد.

سایتل تصمیم گرفته است با بهبود فرایند استخدام، تجربه شگفت‌انگیز را به نامزدها ارائه دهد. آن‌ها به فرآیندی نیاز داشتند که آینده‌نگر باشد و در سطح جهانی اجرا شود. به دلیل دیدگاه مشترک برای استخدام با حجم بالا، هارور را انتخاب کردند.

چالش‌هایی که سایتل قبل از همکاری با هارور داشت

• نرخ بالای جا به جایی

سایتل به دلیل اینکه استراتژی‌ای برای بهبود فرایند استخدام نداشت، نرخ بالای فرسایش و جابجایی را تجربه می‌کرد. چراکه عمدتاً همکاران درک روشنی از آن چه باید انجام شود را نداشتند و هیچ سیاست یکپارچه و راه استانداردی برای جذب و استخدام وجود نداشت.

استخدام‌کنندگان نمی‌توانستند دقیقاً پیش‌بینی کنند که کدام نامزد برای هر برند یا موقعیت مناسب‌تر است. در نتیجه، استعدادهای نادرست استخدام می‌شدند یا در موقعیت نادرستی قرار می‌گرفتند.

• فرآیند استخدام دستی

قبل از هارور، هر مرحله از استخدام سایتل زمان‌بر و دستی بود. در نتیجه تیم‌هایی را ملزم می‌کرد تا مرحله به مرحله نامزدها را شناسایی، انتخاب و برای [مصاحبه](#) برنامه‌ریزی کنند.

علاوه بر اینکه ساعات ارزشمندی از آن‌ها گرفته می‌شد، داده‌های خوبی برای تصمیم‌گیری نیز نداشتند.

در نهایت، انجام کارهای تکراری، فرسایشی و ناتوانی در استخدام صحیح، کار را برای سایتل دشوار کرده بود. این موضوع یکی از محرک‌هایی بود که باعث شد سایتل در راستای بهبود فرایند استخدام خود، اقدامی مؤثر داشته باشد.

• تجربه ضعیف نامزد

داوطلبانی که برای استخدام در سایتل درخواست می‌دادند، باید برای هر مرحله به سایتل مراجعه حضوری می‌کردند.

به‌طور مثال، داوطلبانی که برای نقش‌های مرکز تماس درخواست می‌دادند، صبح به مکان‌های فیزیکی سایتل می‌آمدند؛ ارزیابی‌ها و مصاحبه‌های مختلفی را در طول هشت ساعت انجام می‌دادند و بعداً تصمیم استخدام دریافت می‌کردند.

این فرآیند، نه تنها بسیار حساس و مستعد سوگیری در جذب و استخدام بود، بلکه سرمایه‌گذاری زیادی در زمان و انرژی برای نامزدها داشت. اختصاص یک روز کامل برای ارزیابی و مصاحبه، به‌خصوص اگر در پایان استخدام نمی‌شدند، بسیار ناراحت‌کننده بود. Sitel وقتی مشکلات شیوه‌های قدیمی خود و همچنین فرصت‌هایی که از دست رفته بودند را شناسایی کرد، تصمیم گرفت به دنبال شریکی باشد که بتواند به آن‌ها کمک کند تا با چالش‌های اصلی خود مقابله کرده و در راستای بهبود فرایند استخدام، این پروسه را دیجیتالی کنند.

• کاهش فرسایش کارمندان

برای رسیدگی به مشکل کاهش فرسایش کارمندان، شرکت به دنبال راه حلی بود که به نامزدها بینشی فراتر از نقش و توضیح شفاهی توسط استخدام‌کنندگان قرار دهد. این مسأله کمک می‌کرد تا نامزدها، انتظارات خود را با موقعیت شغلی مقایسه کنند و انتخاب بهتری داشته باشند.

• بهبود فرایند استخدام

Sitel برای بهبود فرایند استخدام، به پروسه دیجیتالی نیاز داشت تا استخدام‌کنندگان، تصمیمات سریع‌تر و منسجم‌تری را در همه مقیاس‌های جغرافیایی بگیرند و همچنین، به‌جای استفاده از حدس و گمان، از راه‌های عینی و قابل پیش‌بینی استفاده کنند.

• بهبود تجربه نامزد

قبل از همکاری ساینل با هارور، تیم‌های استخدام کاملاً باهم هماهنگ نبودند و در مواقعی یک درخواست‌کننده از تیم‌های مختلفی فراخوانده می‌شد که هم باعث سردرگمی تیم و هم نامزد بود.

علاوه بر آن، گاهی نامزدها مجبور بودند هفته‌ها یا ماه‌ها برای اعلام نتیجه مصاحبه شغلی منتظر بمانند.

Sitel با مشارکت Harver توانست چالش‌های خود را با تغییر مراحل کلیدی فرآیند درخواست حل کند. پس از پیاده‌سازی هارور، هریک از درخواست‌کنندگان از یک فرآیند بومی‌سازی شده، گذر می‌کنند. پیش‌نمایش‌های واقع‌بینانه‌ای از کار می‌بینند و آزمون‌هایی می‌دهند که ارزیابی آن‌ها را ساده‌تر می‌کند. همچنین، از آن‌جایی که کل

فرآیند ساده و خودکار است، استخدامکنندگان دیگر مجبور نیستند وقت خود را برای کارهای تکراری هدر بدهند.

نتایج این پروژه‌ها اینگونه بود:

۱. در ایالات متحده، نرخ کلی جابجایی کارکنان در سال اول ۴۵٪ کمتر شد و کاهش زمان استخدام به نصف حالت اول خود رسید.

۲. بهبود در کیفیت استخدام باعث شد ۴ برابر کمتر صندلی برای پر کردن وجود داشته باشد.

۳. علاوه بر این، نمرات رضایت نامزد Sitel در همه‌جا افزایش یافت و به ۹۷.۵٪ رسید.

۴. موفقیت اجرای ایالات متحده علاقه سایتل به تحول دیجیتال را بیشتر تقویت کرد و این مشارکت به ۲۶ کشور در سراسر جهان گسترش یافت.

به یاد داشته باشید...

Sitel با بهبود فرایند استخدام و تجربه کارجویان، خودکارسازی وظایف دستی و پیاده‌سازی یک راه حل هوشمند که جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل داده‌ها را ساده می‌کند، به اهداف خود رسید و نتایج قابل توجهی را بدست آورد.