



Computer selecteert personeel

Slechts tien procent van kandidaten die solliciteren op een baan in een call center zijn geschikt. Het spaart dus een hoop tijd en geld uit wanneer de selectie van deze kandidaten door een computer kan worden gedaan.

Foto: Shutterstock

Ga je solliciteren als call-center medewerker, dan kan je eerste sollicitatiegesprek weleens met een computer zijn. Het programma Webasses gaat volautomatisch een conversatie aan met kandidaten.

Sollicitanten krijgen eerst op een internet-site uitvoerig uitleg over werken in een call center. Hebben ze die applicatie doorlopen, dan geven ze hun telefoonnummer op en krijgen ze een belletje van de computer. Die test de manier waarop kandidaten een gesprek voeren met een belter. Met behulp van automatische spraakherkenning is het mogelijk tijdens het gesprek te registreren of een sollicitant bepaalde sleutelwoorden zegt. 'Wie dat doet, verzamelt punten en rolt soepel door naar de volgende ronde', vertelt Wim Luimes. 'Na die eerste schifting gebeurt de verdere procedure *h/v.e.* met een persoon.'

De snelle en goedkope selectiemethode belooft een uitkomst te worden voor call centers. Die besteden nu veel tijd en geld aan selecteren van kandidaten. Slechts tien procent van degenen die zich aanmelden blijkt uiteindelijk geschikt. Dankzij effectieve automatische voorselectie kunnen bedrijven hun tijd en aandacht concentreren op mensen die veelbelovend zijn. ■