

Evaluările de performanță elaborate de managerii din companii încep să fie verificate de roboți ai firmelor de recrutare (Genpact)

Genpact folosește programe de Inteligență Artificială care analizează e-mailurile de serviciu ale managerilor plasate în companii și redactează astfel o evaluare suplimentară prin care firma de recrutare verifică evaluările de performanță realizate pentru angajați, potrivit declarațiilor făcute miercuri de vicepreședintele pentru Resurse Umane al Genpact Europa, Crina Ilie.

Ea a precizat că această practică are avantajul de a economisi sume importante, prin evitarea apelării la experți externi pentru verificarea acestor evaluări.

Primul pas al procesului de validare robotică a evaluărilor a fost reprezentat de auto-evaluările managerilor plasate de compania de recrutare, a explicat Crina Ilie, în cadrul conferinței HR Uncovered.

"Ca să facem față acestor schimbări, acum doi ani am început un mare efort intern de readaptare. (...) Am început luând 50 de familii de joburi mari din organizație, creând împreună cu acei guru profiluri ideale și punând Senior Leadership-ul, Vice-Presidents și mai sus să se auto-evalueze față de acele profile ideale. Așa am început: Hai să vedem față de cele 50 de familii de joburi pe care le avem în Genpact cum sunt liderii noștri, cum se auto-evaluează ei. Atât, doar să facem reality-check, să vedem cum se auto-evaluează", a precizat Crina Ilie.

Reprezentantul Genpact a precizat că algoritmi de Inteligență Artificială au confirmat în proporție de 85% evaluările realizate uman.

"Apoi am făcut ceva foarte interesant: colegii noștri care se ocupa de partea de Inteligență Artificială au folosit teoria rețelelor neuronale și au urmărit traficul emailurilor de la vicepreședinte și mai sus, anunțând anumite țări și populația care va fi determinată pentru a identifica și a valida dacă cei care s-au auto-evaluat ca experți sunt puncte nodale, așa cum reiese și analiza traficului de mail. Și pe acele emailuri s-au uitat de exemplu la situații în care de câte ori sunt invitată să vorbesc, de câte ori sunt invitată într-un proces de sales, de câte ori cineva îmi cere să îl ajut cu o bună practică dintr-o regiune. Lucru foarte interesant: 85% dintre cei identificați de Inteligență Artificială care a analizat traficul de mail au fost cei care s-au declarat experți și a fost și confirmat cu evaluarea anuală de performanță. Deci, în companie putem face lucruri fascinante cu tehnologia, fără să investim milioane în experți externi", a estimat Crina Ilie.

Oficialul Genpact a susținut că firma de recrutare consideră în continuare oamenii mai importanți decât Inteligența Artificială și a precizat pentru AGERPRES că acest experiment nu dovedește contrariul.

"(Algoritmi folosiți - n. r.) doar ne-au validat. Am vrut să validăm, să vedem dacă partea de trafic de emailuri, ce fel de mailuri se schimbă, cu evaluarea noastră din partea de performanță și auto-evaluare a angajaților se suprapun. Este un alt mod de a valida. Dacă, într-adevăr, într-o organizație cu 90.000 de angajați, în momentul în care ne uităm către cine mă duc când sunt în impas, este aceeași persoană pe care noi ca și Senior Leadership și HR o nominalizăm ca și top twenty, este aceeași persoană? Sau sunt alte lucruri politice sau subiective în spate? Și algoritmul ne-a confirmat că în 85% din cazuri sunt aceiași oameni cei care își ajută colegii, care dau lucruri pe care ei le-au făcut, dau curs unor activități de sprijin în activități de vânzare, fac coaching, răspund la un sfat, sunt approachable, nu sunt acei lideri cu calendarul tot timpul plin care nu-ți răspund niciodată. Asta a făcut Inteligența Artificială și e fascinant ce se face în zona aceasta, cum putem să ne validăm sau să invalidăm niste lucruri. Asta nu înseamnă că inteligența artificială e un panaceu universal. Cu siguranță, nu este", a apreciat Crina Ilie.

Aceasta a precizat ca în prezent managerii plasati de Genpact conduc si oameni, dar si roboti.

"Genpact, în 2006, avea 6.500 de angajati global si în România mai putin de 100. În 13 ani, aceasta companie a ajuns la 90.000 de angajati global si 6.000 în Europa. Gânditi-va ce înseamna asta pentru toate sistemele de resurse umane, capacitati de recrutare, scoala de leadership intern, training, o gramada de tari noi, expansiune de cunostinte în fiecare zi... Și viteza nu încetinesc, devine mai accelerata în fiecare zi. Într-un an, am crescut din nou într-un ritm alarmant, în ciuda faptului ca foarte multe joburi sunt preluate de roboti: în industria pe care eu o reprezint, toata partea aceasta de Robotic Process Automation (RPA) este o realitate si managerii nostri conduc angajati si roboti în egala masura. Deci, în birourile noastre sunt calculatoare care ruleaza singure tranzactii si managerul trebuie sa conduca în egala masura acei robotei si pe angajatii care urmaresc tranzactiile respective", a explicat Crina Ilie.

Ea a mai detaliat un alt instrument robotic folosit în companie, un chatbot care sondeaza sentimentele angajatilor.

"Avem în momentul de fata un alt proiect de verificare a pulsului organizational. Este un chatbot care se duce la angajati periodic si îi întreaba daca sunt bucurosi, tristi, daca vor sa plece si asa mai departe. Evident ca algoritmul respectiv si modul în care noi interactionam cu astfel de tool-uri e subiectiv si relevanta în astfel de cazuri trebuie tot timpul revalidata. Inteligenta Artificiala si partea de tehnologie nu pot fi scoase în afara analizei umane si a procesului de decizie si a discutiilor pe care le ai cu datele în fata, însa fara date cred ca suntem pierduti în câte lucruri se schimba în jurul nostru. Avem nevoie de date, avem nevoie de informatii si e pacat sa nu le folosim", a încheiat Crina Ilie.