



www.aileaders-project.eu

Skuteczność narzędzi AI w pozyskiwaniu talentów



Co-funded by
the European Union

Co-funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author or authors only and do not necessarily reflect those of the European Union or the Foundation for the Development of the Education System. Neither the European Union nor the entity providing the grant can be held responsible for them.

Cel/przeznaczenie

Studium przypadku opisuje zasady działania narzędzi do selekcji kandydatów, planowania rozmów rekrutacyjnych oraz automatyzacji cykli procesów rekrutacyjnych stosowanych przez zespół ds. pozyskiwania talentów (TA) w jednej z największych korporacji sektora opieki zdrowotnej działającej w Polsce. Oprócz omówienia aspektów technicznych, porusza ono również kwestie etyczne i prawne. Studium przypadku dostarcza wyczerpującej odpowiedzi na temat obecnego wpływu wsparcia AI w procesie i rodzi pytania dotyczące jego przyszłego wykorzystania.



Celem jest przedstawienie studium przypadku dotyczącego skuteczności narzędzia AI wykorzystywanego przez zespół TA. Celem jest pokazanie, w jaki sposób to narzędzie oparte na sztucznej inteligencji usprawnia proces rekrutacji. Przedstawiając konkretne korzyści i wyniki, podkreślimy jego wpływ na wydajność i sukces. Badanie pozwoli zidentyfikować nie tylko korzyści, ale także potencjalne zagrożenia i problemy spowodowane wykorzystaniem narzędzia oraz obszary wymagające poprawy. Zapewni to kompleksowe zrozumienie wsparcia AI w działaniach rekrutacyjnych.

Oczekiwane efekty kształcenia

Zapoznając się z tym studium przypadku, uczestnicy:

- 01** Pozną działanie narzędzi i sposób, w jaki optymalizują one proces rekrutacji;
- 02** Zobaczą, jakie konkretne korzyści przynosi to zespołowi ds. pozyskiwania talentów;
- 03** Będą w stanie ocenić obszary wymagające poprawy lub dalszego rozwoju
- 04** Będą potrafili uczestniczyć w opisywaniu najlepszych praktyk dotyczących włączania narzędzi do codziennych działań rekrutacyjnych
- 05** Wezmą udział w dyskusji na temat potencjalnych zagrożeń i barier związanych z używaniem narzędzi z perspektywy prawnej, etycznej i zgodności z przepisami.

Sugerowane podejście metodologiczne

Nauka oparta na studiach przypadków



Słowa kluczowe

Sztuczna inteligencja, zasoby ludzkie, pozyskiwanie talentów, innowacje, wsparcie procesów, narzędzia

Wprowadzenie / Historia i rozwój

Założona w XIX wieku międzynarodowa korporacja ma bogatą historię innowacji i przywództwa w różnych sektorach opartych na technologii.

Początkowo znana ze swojego wkładu w rozwój branży oświetleniowej, z biegiem lat znacznie rozszerzyła swoją działalność, stając się wiodącym podmiotem w dziedzinie opieki zdrowotnej, elektroniki użytkowej i sprzętu AGD. W sektorze opieki zdrowotnej firma ta jest znana z zaawansowanych systemów obrazowania medycznego, rozwiązań do monitorowania

pacjentów oraz informatyki medycznej. Zaangażowanie firmy w poprawę jakości życia poprzez znaczące innowacje znajduje odzwierciedlenie w jej bogatej ofercie produktów i usług zaprojektowanych z myślą o wsparciu podmiotów świadczących usługi medyczne i poprawie wyników leczenia pacjentów.

Profil działalności

Firma może pochwalić się znaczącą obecnością na rynku globalnym, prowadząc działalność w ponad 100 krajach i zatrudniając około 80 000 specjalistów zajmujących się rozwojem opieki zdrowotnej, elektroniki użytkowej i sprzętu AGD. Dzięki strategicznym sojuszom, dostosowaniu do lokalnych rynków i rozbudowanemu ośrodkom badawczo-rozwojowym na całym świecie firma nieustannie wprowadza innowacje, aby poprawiać jakość życia dzięki znaczącym rozwiązaniom technologicznym.

Obecna w ponad 100 krajach firma wykorzystuje swoje globalne możliwości, aby poprawiać jakość życia poprzez technologie na całym świecie, stymulując innowacje w dziedzinie zdrowia i wnosząc znaczący wkład w Społeczność na całym świecie.

Kluczowe obszary działalności

Opieka zdrowotna, elektronika użytkowa, sprzęt AGD

01 Globalne badania i rozwój (R&D)

Firma przeznaczająca znaczne środki na badania i rozwój, a jej główne ośrodki znajdują się w Europie, Ameryce Północnej i Azji. Placówki te koncentrują się na pionierskich nowych technologiach, takich jak sztuczna inteligencja w opiece zdrowotnej, zaawansowane obrazowanie medyczne i rozwiązania w zakresie opieki połączonej.

02 Inicjatywy społeczne i środowiskowe

Firma aktywnie uczestniczy w inicjatywach społecznych i środowiskowych na całym świecie. Jej fundacja koncentruje się na zapewnieniu dostępu do opieki zdrowotnej społecznościom o ograniczonym dostępie do usług medycznych oraz promowaniu praktyk zrównoważonego rozwoju.

Przegląd sektora

Firma działa w sektorze technologii i opieki zdrowotnej, koncentrując się na innowacyjnych produktach poprawiających jakość życia ludzi.

Kluczowe obszary obejmują urządzenia medyczne, zdrowie konsumentów i sprzęt AGD. Segment technologiczny oferuje zaawansowane rozwiązania dla pracowników służby zdrowia, poprawiające opiekę nad pacjentami i wydajność operacyjną. Firma musi zmierzyć się z silną konkurencją ze strony innych globalnych gigantów technologicznych. Konkurenci ci również dążą do osiągnięcia pozycji lidera w dziedzinie innowacji i dostarczania najnowocześniejszych rozwiązań.

Produkty związane ze zdrowiem konsumentów muszą konkurować z uznanymi markami cenionymi za jakość. Oferta sprzętu AGD konkuruje z dużymi firmami znanymi z niezawodności i zaawansowanych funkcji. Pomimo intensywnej konkurencji, nadal kładzie się nacisk na innowacyjne i przyjazne dla użytkownika produkty. Celem jest wyróżnienie swoich rozwiązań dzięki doskonałej wydajności i wzornictwu. Ciągłe badania i rozwój (R&D) zapewniają utrzymanie przewagi w szybko zmieniającym się świecie technologii.

Wielkość rynku i tendencje wzrostowe

Wielkość rynku globalnych technologii opieki zdrowotnej, w tym urządzeń medycznych i informatyki medycznej, jest znaczna i szybko rośnie. Szacuje się, że w 2023 r. wartość tego rynku wyniesie ponad 520 mld USD. Prognozuje się, że sektor technologii opieki zdrowotnej utrzyma silny wzrost, osiągając w ciągu najbliższych kilku lat średni roczny wzrost (CAGR) na poziomie około 17–20%. Czynniki napędzające ten wzrost to rosnące zapotrzebowanie na zaawansowane rozwiązania w zakresie opieki zdrowotnej, integracja sztucznej inteligencji i uczenia maszynowego oraz dążenie do cyfryzacji systemów opieki zdrowotnej.

Obecna sytuacja

Spółka nadal zмага się z różnymi wyzwaniami i możliwościami w sektorze technologii medycznych.

Oto kilka najważniejszych informacji

01

Koncentracja na portfolio

Koncentracja na wzmocnieniu portfolio w zakresie technologii opieki zdrowotnej, w tym systemów obrazowania, monitorowania pacjentów i cyfrowych rozwiązań zdrowotnych, a także nacisk na innowacje związane z telezdrowiem, diagnostyką i opieką połączoną;

02

Wyniki finansowe

Firma odnotowała pewne wahania wyników finansowych, na które wpływ miały zakłócenia w globalnym łańcuchu dostaw i presja gospodarcza. Podjęła działania mające na celu usprawnienie działalności i skoncentrowanie się na strategicznych obszarach o wysokiej marży;

03

Kierownictwo

W firmie nastąpiły pewne zmiany w kierownictwie, mające na celu wprowadzenie zmian strategicznych i poprawę wydajności operacyjnej. Wprowadzono nowe inicjatywy mające na celu zwiększenie satysfakcji klientów i stymulowanie wzrostu w erze po pandemii;

04

Cele zrównoważonego rozwoju

Realizacja celów zrównoważonego rozwoju, mających na celu zwiększenie dostępności opieki zdrowotnej i jej przyjazności dla środowiska. Firma inwestuje w zmniejszenie swojego śladu węglowego i poprawę zrównoważonych praktyk we wszystkich obszarach swojej działalności.

Obecne wykorzystanie sztucznej inteligencji w firmie

Firma aktywnie wdraża sztuczną inteligencję w różnych sektorach, aby stymulować innowacyjność i wydajność. W służbie zdrowia wykorzystuje sztuczną inteligencję do poprawy diagnostyki i spersonalizowanego leczenia, poprawiając wyniki leczenia pacjentów. Produkty zdrowotne dla konsumentów wykorzystują obecnie sztuczną inteligencję do personalizacji doświadczeń użytkowników, skuteczniej zaspokajając indywidualne potrzeby. Sztuczna inteligencja jest również wykorzystywana w urządzeniach gospodarstwa domowego do tworzenia inteligentniejszych, bardziej intuicyjnych urządzeń, które upraszczają codzienne zadania.

Z punktu widzenia procesów sztuczna inteligencja zapewnia pracownikom znaczące wsparcie poprzez automatyzację powtarzalnych zadań, zwalniając czas na bardziej strategiczne zadania. W obsłudze klienta chatboty oparte na sztucznej inteligencji obsługują typowe zapytania, pozwalając pracownikom skupić się na bardziej złożonych kwestiach. W przypadku pracowników służby zdrowia sztuczna inteligencja pomaga w analizie danych, umożliwiając szybsze i dokładniejsze diagnozy.

W produkcji sztuczna inteligencja optymalizuje procesy produkcyjne, zmniejszając liczbę błędów i poprawiając wydajność. Działy kadr korzystają z narzędzi do pozyskiwania talentów opartych na sztucznej inteligencji, które usprawniają rekrutację i skuteczniej dopasowują kandydatów. Ponadto sztuczna inteligencja dostarcza cennych informacji i

analiz, wspierając proces podejmowania decyzji i opracowywania strategii.

Obecne wdrożenie sztucznej inteligencji zapewnia znaczące wsparcie specjalistom pełniącym różne role. Zespoły finansowe wykorzystują sztuczną inteligencję do automatyzacji rutynowych zadań, takich jak przetwarzanie faktur i sprawozdawczość finansowa, zwiększając dokładność i wydajność.

W zarządzaniu łańcuchem dostaw sztuczna inteligencja pomaga zoptymalizować logistykę i zarządzanie zapasami, zapewniając terminowe dostawy i obniżając koszty. Specjaliści ds. obsługi klienta korzystają z analiz opartych na sztucznej inteligencji, które oferują głębszy wgląd w zachowania i potrzeby klientów.

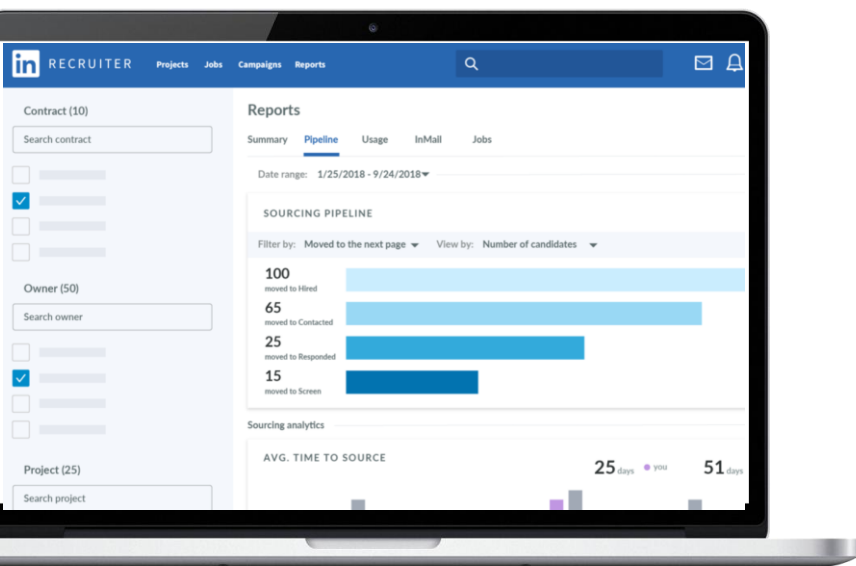
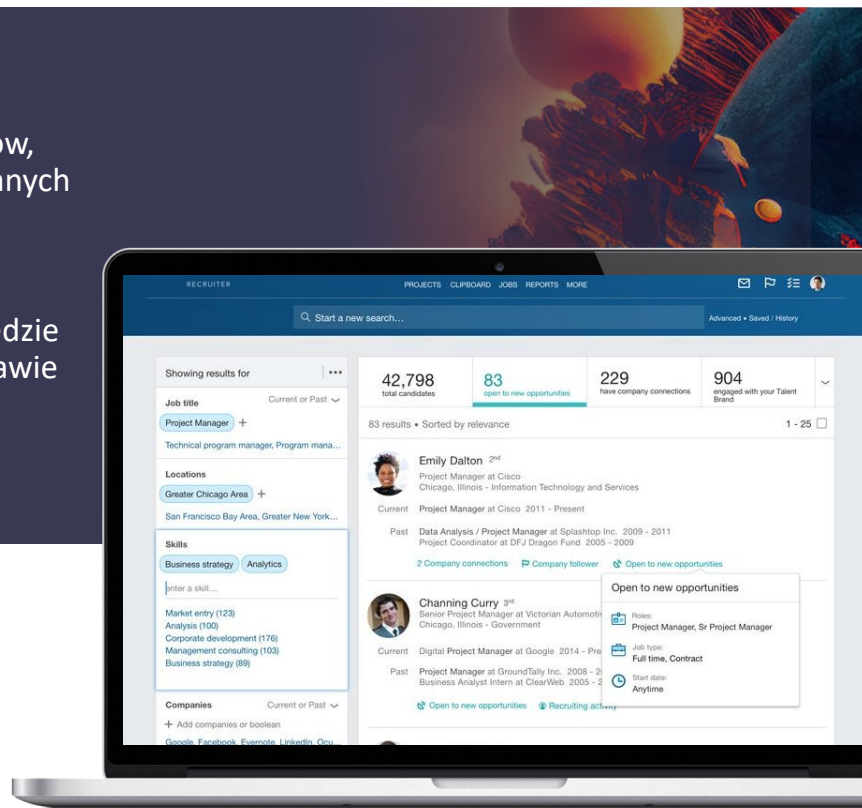
Zespoły HR wykorzystują sztuczną inteligencję do efektywnego zarządzania talentami, od rekrutacji po rozwój pracowników. Pomaga to zapewnić, że najlepsi kandydaci są dopasowani do odpowiednich stanowisk.

Kluczowe aspekty do analizy

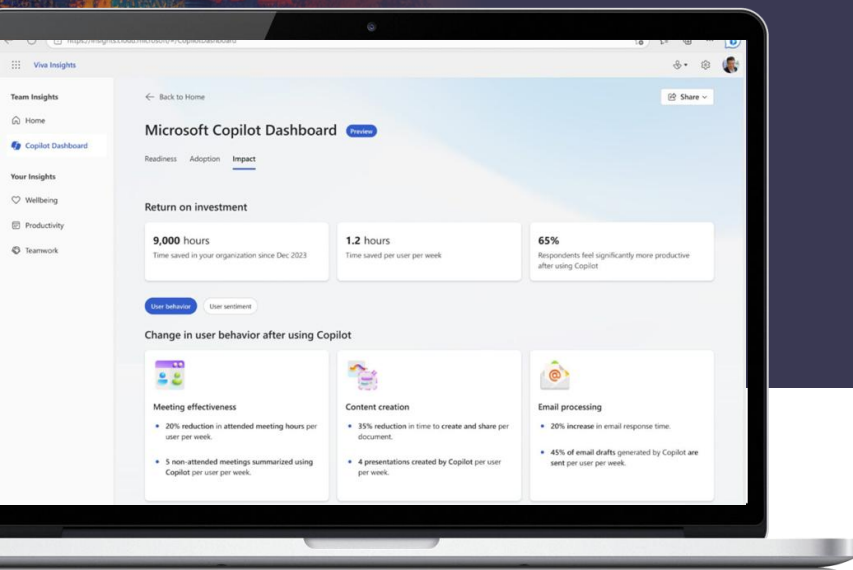
Recenzja narzędzia

LinkedIn Recruiter to jedno z najpopularniejszych narzędzi dla rekruterów, zapewniające dostęp do obszernej bazy danych kandydatów (około 900 milionów) wraz z zaawansowanymi funkcjami filtrowania.

Wykorzystując sztuczną inteligencję, narzędzie sugeruje najlepsze dopasowania na podstawie poprzednich wyszukiwań i preferencji użytkownika. Jest idealne do pozyskiwania talentów na stanowiska specjalistyczne.



Microsoft Copilot może wspierać zespół ds. pozyskiwania talentów w sektorze kształcenia i rozwoju, rekomendując spersonalizowane programy szkoleniowe w oparciu o braki w umiejętnościach pracowników i cele zawodowe. Może analizować dane w celu identyfikacji trendów w zakresie potrzeb związanych z rozwojem umiejętności, umożliwiając zespołowi skuteczne dostosowywanie inicjatyw szkoleniowych.



Evie ułatwia cały proces planowania rozmów kwalifikacyjnych, bez konieczności integracji. Koniec z frustracją rekruterów związaną z ciągłym kontaktowaniem się. Zapewnia spersonalizowane, ludzkie podejście, organizując niezbędną logistykę rozmów kwalifikacyjnych, negocjując dostępnych terminów między osobami przeprowadzającymi rozmowy i kandydatami, wytrwale kontaktuje się z osobami, które nie odpowiadają, i przypomina obu stronom dzień przed rozmową kwalifikacyjną. Na każdym etapie procesu planowania Evie zarządza zmianami terminów lub odwołaniami zgłoszonymi przez rozmówców lub kandydatów.

The screenshot shows the Evie interface with four steps for setting up interview scheduling:

- 1. Indicate your home city time zone**
Home City
Please confirm your home city and default time zone.
San Francisco
Next
- 2. Select your default office location**
Office Location
Please choose your default office location.
New Office
Next
- 3. Choose a default call type**
Calls
If you have default contact information for each of these meeting types, please tell us.
Video
Conference Call
Web Conference
Zoom
Next
- 4. Set default duration for each type of interview**
Meeting Durations
How much time would you like to allocate for these types of meetings?
Meeting: 30
Call: 30
Next

Efektywność – w jaki sposób narzędzia usprawniają zadania rekrutacyjne i oszczędzają czas zespołów ds. pozyskiwania talentów?

Wykorzystanie LinkedIn Recruiter, Microsoft Copilot i Evie znacznie zwiększa ogólną wydajność procesu pozyskiwania talentów (TA) i pozwala pracownikom skupić się na bardziej zaawansowanych zadaniach, takich jak dokładna selekcja wybranych kandydatów lub wspieranie obecnych pracowników w ich rozwoju.

Wzrost wydajności wynika z funkcjonalności narzędzi, które oszczędzają czas poprzez wstępną selekcję kandydatów na podstawie słów kluczowych, konkretnych umiejętności, znajomości języków itp. (LinkedIn Recruiter), tworzenie dostosowanych do potrzeb ścieżek kariery (Microsoft Copilot), a także poprzez automatyczne zarządzanie kalendarzami kandydatów i rekruterów oraz tworzenie autoresponderów (Evie Assistant). Evie może zaoszczędzić nawet 25% całkowitego czasu pracy rekruterów (10 razy mniej czasu poświęconego na

planowanie rozmów kwalifikacyjnych). Wewnętrzne badania wykazały, że pracownicy działu pozyskiwania talentów podkreślają łatwość obsługi i ogólną satysfakcję z wprowadzonych zmian. Ogólna ocena procesu rekrutacyjnego przez kandydatów od momentu rozpoczęcia korzystania z narzędzi wzrosła do prawie 90%, głównie ze względu na szybkość odpowiedzi i otrzymywanie zaproszeń na rozmowy kwalifikacyjne. Poniżej przedstawiono przebieg pracy Evie w formie mapy procesów.



Wydajność – w jaki sposób narzędzia usprawniają zadania związane z rekrutacją i oszczędzają czas zespołów ds. pozyskiwania talentów?

Wykorzystanie narzędzi AI do selekcji kandydatów w obszarze HR wiąże się z kilkoma wyzwaniami i ograniczeniami:

01 Stronniczość i sprawiedliwość:

- **Stronniczość algorytmiczna** – systemy AI mogą nieumyślnie uwzględniać stronniczość obecną w danych historycznych, na których są szkolone, potencjalnie utrwalając stronniczość wobec niektórych grup;
- **Sprawiedliwość** – zapewnienie sprawiedliwości w decyzjach podejmowanych przez sztuczną inteligencję może być złożonym zadaniem, zwłaszcza w kontekście równych szans dla wszystkich kandydatów, niezależnie od ich pochodzenia.

02 Przejrzystość i odpowiedzialność:

- **Charakter „czarnej skrzynki”** – wiele modeli sztucznej inteligencji funkcjonuje jako „czarne skrzynki”, co oznacza, że ich wewnętrzne działanie nie jest przejrzyste, co utrudnia zrozumienie lub wyjaśnienie, dlaczego podjęto daną decyzję;
- **Odpowiedzialność** – jeśli kandydat uważa, że został niesprawiedliwie oceniony przez system AI, ustalenie odpowiedzialności i rozwiązanie jego problemów może być trudne.

03 Prywatność i bezpieczeństwo danych:

- **Poufność** – przetwarzanie wrażliwych informacji o kandydatach wymaga solidnych środków ochrony prywatności i bezpieczeństwa danych. Naruszenia mogą prowadzić do poważnych konsekwencji;
- **Zgodność z przepisami** – przestrzeganie przepisów takich jak RODO (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) i innych lokalnych przepisów dotyczących ochrony danych ma kluczowe znaczenie podczas korzystania z narzędzi AI;
- **Wysokie ryzyko** naruszenia bezpieczeństwa **danych** spowodowane atakami hakerów.

04 Jakość i dokładność:

- **Jakość danych** – skuteczność narzędzi AI zależy w dużej mierze od jakości danych, na których są one szkolone. Niska jakość lub niekompletność danych może prowadzić do niedokładnych ocen;
- **Dokładność** – systemy AI mogą czasami generować fałszywe wyniki pozytywne lub negatywne, co może potencjalnie prowadzić do eliminacji wykwalifikowanych kandydatów lub awansu nieodpowiednich osób;
- **Ograniczona skuteczność** w przypadku mniej popularnych specjalizacji lub lokalizacji.

05 Ludzki wymiar:

- **Brak personalizacji** – narzędzia AI mogą nie mieć ludzkiego podejścia, które jest potrzebne do szczegółowych ocen, gdzie rekruter może dostrzec subtelności, których algorytmy nie widzą;
- **Doświadczenie kandydatów** – bezosobowy charakter procesów opartych na sztucznej inteligencji może wpływać na doświadczenia kandydatów i prowadzić do ich braku zaangażowania.

06 Koszt:

- Licencje na oba narzędzia są drogie. Ta wysoka opłata za dostęp ogranicza grupę beneficjentów wyłącznie do średnich i dużych firm.

07 Kwestie etyczne – Etyka podejmowania decyzji

- Zapewnienie etycznego wykorzystania sztucznej inteligencji w rekrutacji wiąże się z rozważaniem kwestii moralnych dotyczących zautomatyzowanych procesów podejmowania decyzji i ich wpływu na kariery zawodowe ludzi.

Chociaż narzędzia AI oferują znaczące korzyści w zakresie usprawniania i ulepszania procesów selekcji kandydatów, rozwiązanie tych wyzwań i ograniczeń ma kluczowe znaczenie dla zapewnienia zrównoważonego i skutecznego podejścia do zarządzania zasobami ludzkimi. Brak świadomości i ostrożności w tym obszarze może prowadzić do poważnych konsekwencji związanych z prawem pracy.





AI czy nie AI? Jaki jest wniosek?

Biorąc pod uwagę wszystkie wyżej wymienione zalety i wady korzystania z narzędzi AI, firma musi odpowiedzieć na następujące pytania: Jaka jest ostateczna decyzja dotycząca poziomu wsparcia AI? Czy jej rola powinna być większa, aby zaoszczędzić więcej pieniędzy i czasu, a także być bardziej konkurencyjną na rynku, czy też powinna być wdrażana krok po kroku, biorąc pod uwagę wszystkie potencjalne wyzwania i negatywne konsekwencje, jakie może to spowodować dla reputacji firmy? Wszyscy duzi gracze rynkowi muszą odpowiedzieć na te pytania. Obecnie ogólnym pytaniem nie jest „czy”, ale „jak”, „kiedy” i „w jakim zakresie”?

Skuteczność procesu jest oczywista, ale jak mierzyć jakość?

Chociaż dostępne są pomiary oszczędności czasu w procesie zapewnianym przez narzędzia AI, ze względu na fakt, że jest to wciąż rozwijająca się dziedzina, nie ma wystarczających danych dotyczących tego, czy kandydaci wybrani w wyniku wstępnej selekcji AI są wysokiej jakości. Oczywiście są oni następnie weryfikowani przez pracowników działu TA, ale w przyszłości warto byłoby rozważyć zbadanie jakości kandydatów wybranych przez samą AI.





Follow Our Journey

www.aileaders-project.eu



Co-funded by
the European Union

Co-funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author or authors only and do not necessarily reflect those of the European Union or the Foundation for the Development of the Education System. Neither the European Union nor the entity providing the grant can be held responsible for them.