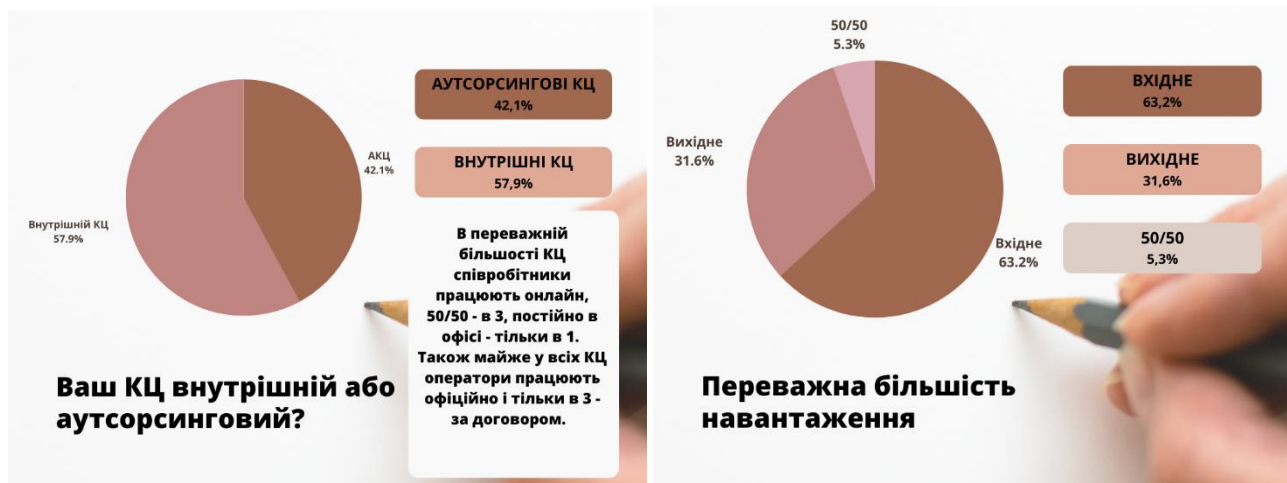


1. Загальна частина.

В період з 7 по 14 листопада УССАІ провела опитування керівників контактних центрів за темою «Робота контактного центру у форс-мажорних обставинах». Причиною стали неодноразові звернення із запитом «як платити операторам за період повітряних тривог?», «як рахувати робочий час?», «як правильно планувати робочі зміни?» та ін. Дослідницький комітет УССАІ дізнавався, як ці питання вже вирішують різні українські КЦ.

В опитуванні, на жаль, прийняли участь всього 25 КЦ, які вперше розділились майже порівну, внутрішні та аутсорсингові (АКЦ зараз стали значно більш активніші, ніж раніше). Як не дивно, фактично у відповідності до того, внутрішній це КЦ або зовнішній, поділились і напрямки навантаження – аутсорси практично всі працюють переважно з вихідним трафіком, а внутрішні КЦ – із вхідним. Щоб легше було орієнтуватись, звіт складається з графіків двох кольорів, блакитний описує роботу внутрішніх КЦ та КЦ з переважно вхідним навантаженням, а беж – аутсорсерів та КЦ з вихідним навантаженням.

Також треба відзначити, що переважна більшість учасників дослідження працює онлайн та має офіційно працюючих операторів.

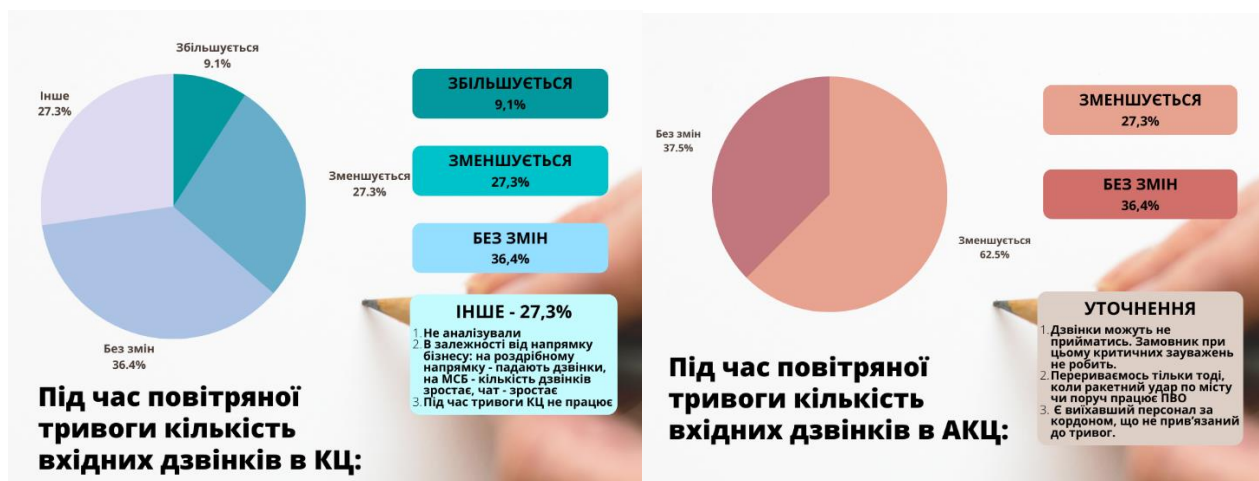


Більшість учасників дослідження працюють в КЦ, що обслуговують всю Україну або Україну та інші країни, та має розмір від 10 до 50 операторів (наразі це середній розмір КЦ, що обслуговує українську аудиторію, враховуючи те, що за останні півроку він суттєво зменшився та складає біля 30 операторів).

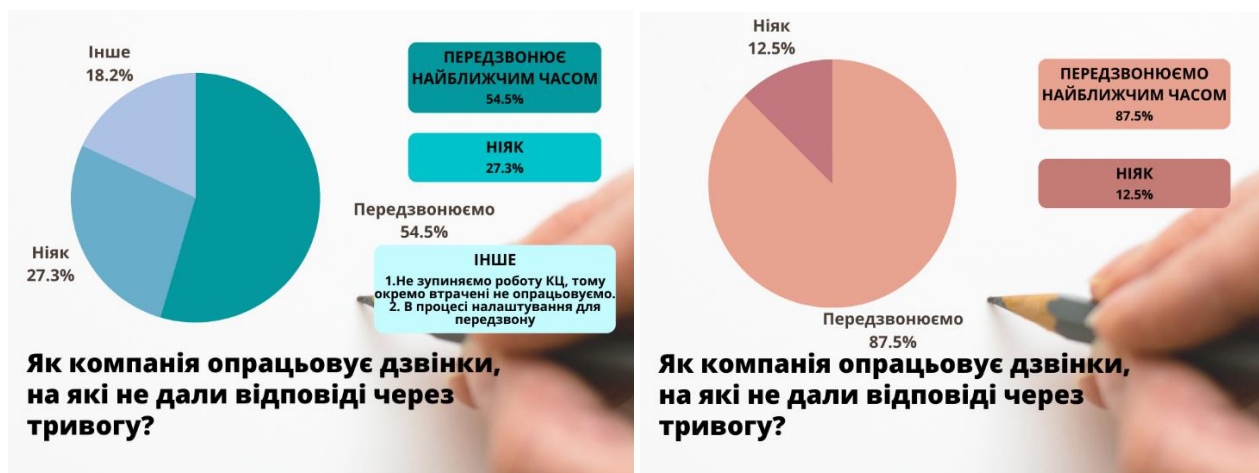


2. Робота під час повітряних тривог.

Оскільки АКЦ в цьому дослідженні працюють переважно з вихідним навантаженням, то в них динаміка вхідних дзвінків значно простіша, ніж у внутрішніх КЦ – не змінна (не всі клієнти знають/звертають увагу/підпадають під дію повітряної тривоги) або зменшується. Серед внутрішніх КЦ є такі, де навантаження в цей час навіть збільшується. Також серед внутрішніх КЦ є такі, що не працюють під час повітряної тривоги або просто не цікавляться статистикою (в галузі зараз мало звертають увагу на стандарти роботи, тому це одне з основних питань, до яких суспільство та асоціація мають повернутись з початком мирного життя).



В галузі існує суттєва різниця в опрацюванні дзвінків, які не були прийняті під час тривоги. АКЦ намагаються максимально передзвонити найближчим часом (скоріш за все, це входить у їх KPI), а внутрішні КЦ суттєво відстають за цим показником і готові втрачати вдвічі більше, ніж АКЦ. Було б цікаво дізнатись, ті внутрішні КЦ, які не дуже вибагливі щодо втрачених дзвінків, ставлять аналогічні KPI своїм аутсорсерам чи все-таки вищі, ніж до себе?

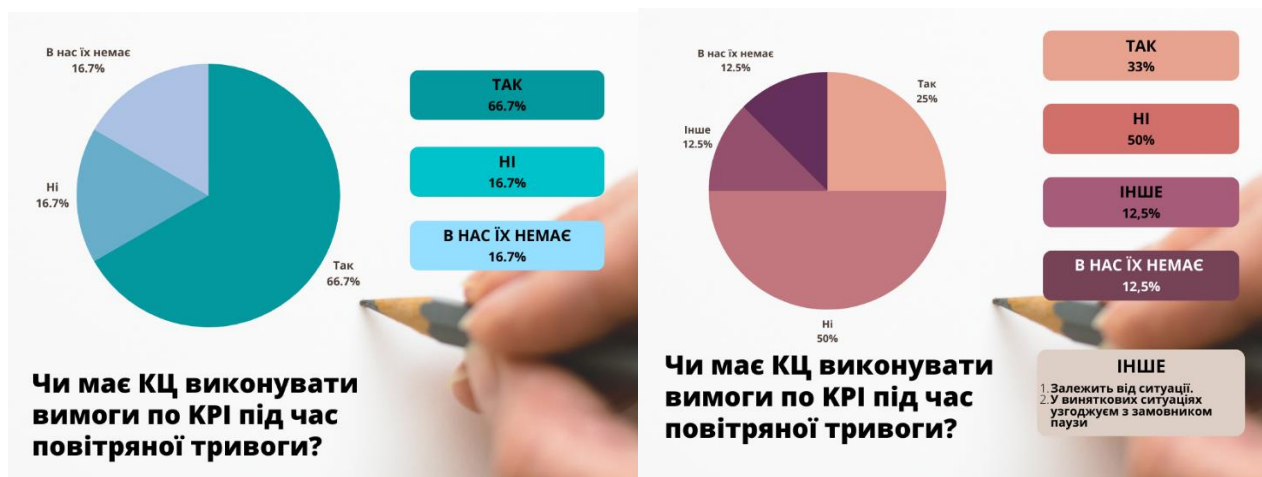


Важливе питання щодо знаходження співробітників у сховищі під час повітряної тривоги. Практично всі компанії мають однакові вимоги як до віддалено працюючих операторів, так і до тих, хто працює в офісі, хоча це суттєво залежить від наявності самого сховища. Саме тому більше

половини всіх учасників опитування вважають, що відвідування сховища – це особисте рішення та відповідальність самого співробітника. Тим не менш, внутрішні КЦ більш вибагливі, жоден не дав відповіді «ні».



Цікаво подивитись на відповіді про необхідність виконання КРІ під час повітряних тривог. Від 12 до 17% КЦ їх не мають взагалі, що знов повертає нас до питання стандартів обслуговування та навчання персоналу КЦ в галузі в цілому. В цьому питанні ми бачимо значно вищій рівень лояльності до аутсорсера, ніж до внутрішнього КЦ, виконувати КРІ мають тільки чверть АКЦ, але майже 67% внутрішніх КЦ (мабуть, тому й не передзвонюють по втраченим дзвінкам, бо більшість звернень таки опрацьовується).



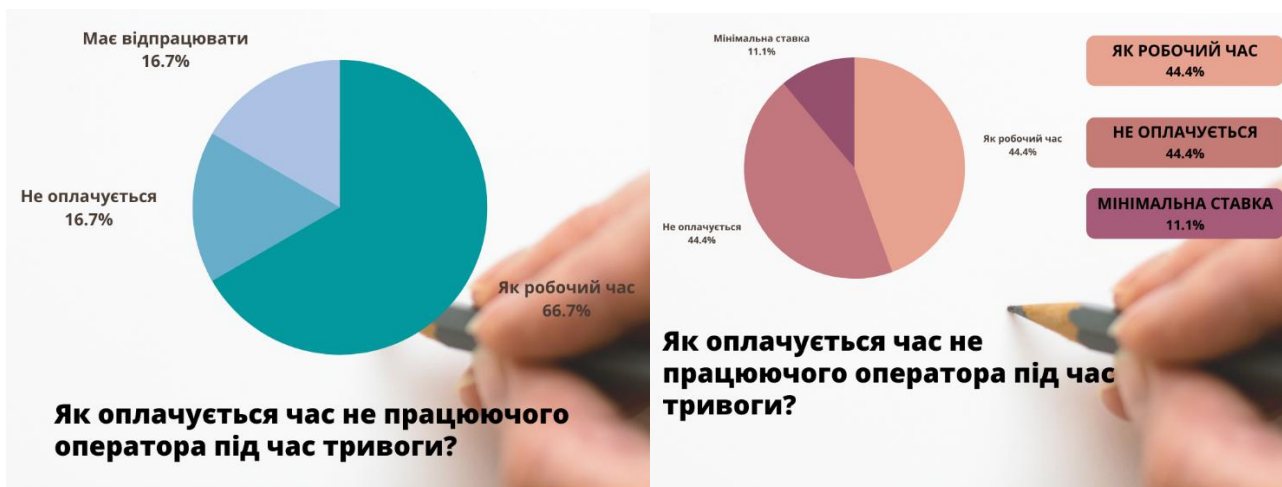
Відповідно, логічно виглядають наступні графіки, де від невиконання КРІ не страждає 43% персоналу АКЦ у порівнянні з 33% у внутрішніх КЦ. При цьому майже третина внутрішніх КЦ взагалі працює без бонусів. Ще з цікавого – у внутрішньому КЦ за все відповідає керівник, на ньому й основна фінансова відповідальність. В аутсорсингових КЦ оператори знаходяться на такому ж рівні відповідальності, що й керівник. Гарна тема для роздумів, перегляду мотиваційних систем та рівнів відповідальності.



Відношення до технічних пауз під час тривоги майже однаково різноманітне в АКЦ та внутрішніх КЦ. Більшість вважає, що вона вже відбулась, хоча це не переважна більшість – чверть АКЦ та більше третини внутрішніх КЦ вважають, що її таки можна ще взяти потім.



І питання, яке всіх цікавить – як оплачується час оператора під час тривоги? Достатньо велика кількість КЦ (44,4% АКЦ та 66,7% внутрішніх) вважає це робочим часом та оплачує по тому ж тарифу. Деякі АКЦ оплачують цей період по мінімальному тарифу. Якщо розглядати внутрішні КЦ, то третина з них також не оплачує час співробітників під час тривоги, бо «має відпрацювати» рівнозначно тому, що час не вважається відпрацьованим. З точки зору законодавства, якщо простій відбувся не з вини робітника, він як мінімум має оплачуватись, як максимум – у розмірі ставки або не менше 2/3 від ставки. Можливо, має сенс підняти дискусію в галузі та напрацювати загальні «правила гри».



3. Висновки.

Як не дивно, висновків поки не буде. Можна сказати, що галузь поки не визначилась остаточно, як бізнес має реагувати на такі зміни в роботі. Отримані дані не можуть показати сталі тренди, але демонструють широкий спектр рішень питань «в ручному режимі». Це говорить про те, що у суспільстві нема однозначного розуміння, хто саме та в яких розмірах має нести вантаж цих складностей в умовах, коли влада не помічає/не має можливостей компенсувати простой. USSAI планує зайнятись цим питанням найближчим часом шляхом відкритого обговорення результатів дослідження.

Також попереду ще результати опитування щодо роботи в умовах постійного відключення електрики.