

Робота КЦ під час існуючих форс-мажорів

Частина 2.

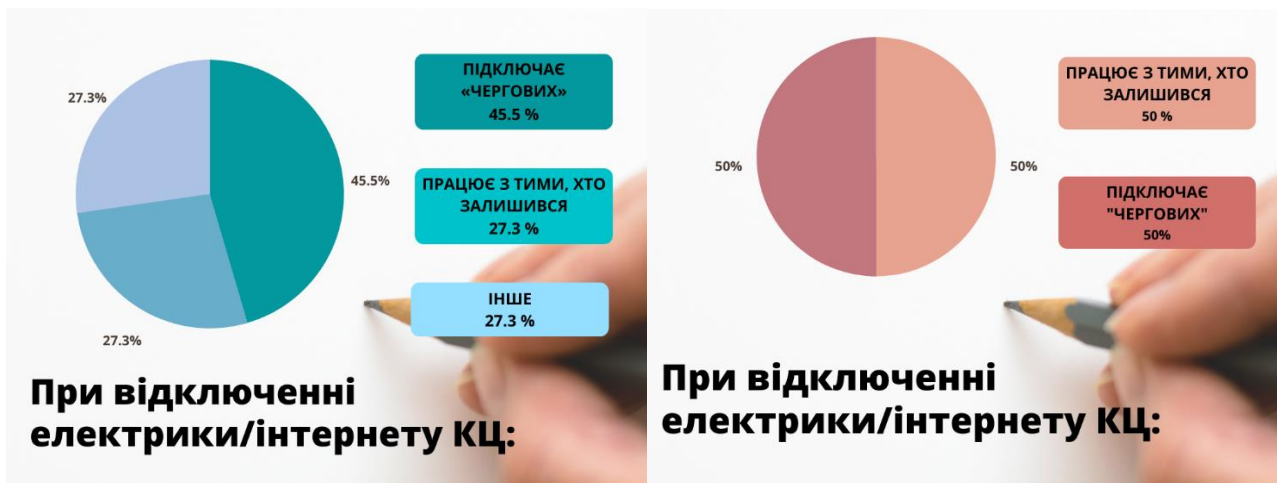
Робота під час відключень електроенергії/інтернету

Дослідження УССАІ,

Листопад-грудень 2022р

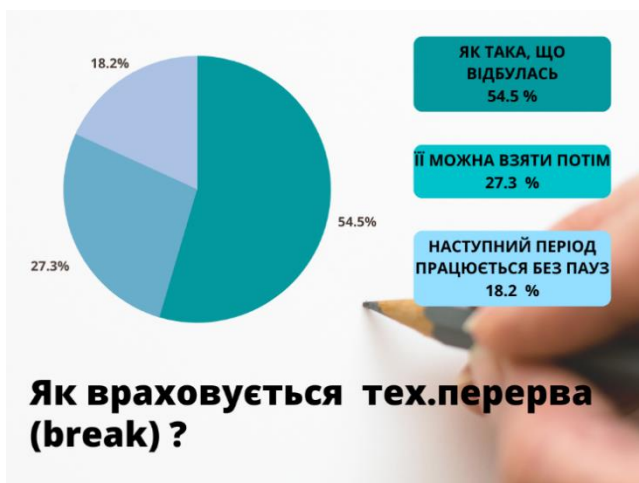
В цьому звіті зберігається кольорова диференціація графіків попереднього звіту – блакитний колір позначає внутрішні контактні центри із переважно вхідним трафіком, бежевий – аутсорсингові КЦ з переважно вихідним трафіком.

Практично половина КЦ мають «чергових», яких можна підключити в разі відключення основного КЦ або частини персоналу. Внутрішні КЦ більше уваги приділяють повноцінній здатності КЦ працювати – пункт «Інші» включає в себе наступні опції: намагаємось підключити засоби автоматизації, маємо UPS або генератори в КЦ, відділені оператори, якщо є можливість, можуть під'їхати та працювати в офісі.



Також важливо розуміти, чи допомагають КЦ своїм віддаленим працівникам залишатись в роботі при відключенні в них електрики або інтернету. Більшість АКЦ вважає, що це питання має вирішувати сам працівник, третина АКЦ пропонує в такій ситуації під'їхати в офіс.

Внутрішні КЦ більш вимогливі до співробітників, тому пропонують для них значно більшу кількість варіантів співпраці: вони також своїх операторів запрошують в офіс, де є генератори; четверта частина учасників відмітила, що надають своїм співробітникам акумулятори; дехто надає віддаленим операторам планшети або ноутбуки з потужною батареєю та SIM-карткою. Зазвичай це подовжує роботу оператора максимум на 4 години, але в багатьох випадках цього буває достатньо.



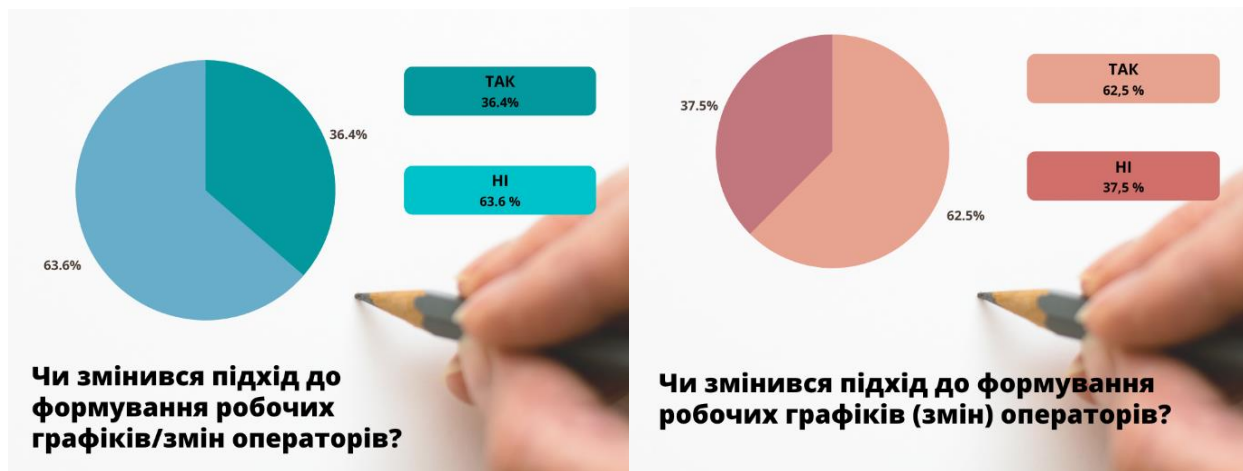
Багато питань викликає принцип урахування технічних пауз, що припадають на період відключення електрики. Переважна більшість аутсорсерів вважають, що вона рахується як така, що відбулась (тільки одна компанія пропонує взяти її потім).

Серед внутрішніх КЦ не існує єдиного підходу до цього питання. Більше 50% вважають, що таку паузу треба рахувати як ту, що відбулась, але чверть КЦ вважає, що її можна взяти потім, а 18%, навпроти, вважають, що людина відпочила більш, ніж було потрібно, тому наступної паузи їй не

треба.

Це дуже велика різниця в підходах, тому вважаємо, що потрібна загальногалузева дискусія для створення рекомендацій, в якій будуть враховані інтереси як співробітника, так і бізнесу.

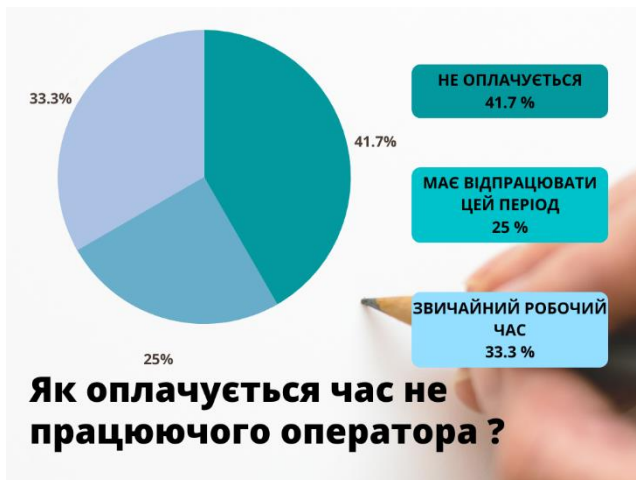
Оскільки кожен КЦ має своє уявлення по врахуванню перерв, логічно було спитати, чи змінились взагалі підходи до формування робочих графіків та змін. І тут ми знов бачимо майже протилежну картину у внутрішніх та аутсорсингових КЦ – якщо третина внутрішніх КЦ говорить, що підходи змінились, то серед АКЦ та ж третина каже, що ні.



Тут можна було б робити багато цікавих висновків, але, з однієї сторони, даних для них все ж таки недостатньо. З іншої – цікаво подивитись на варіанти змін, які використовують різні КЦ (переважно АКЦ):

1. Більшість КЦ намагається в плануванні враховувати географічне розташування операторів та місцеві графіки відключення. Але ж всі ми знаємо, що фактична точність цих графіків значно менша 50%, тому часу на проробку графіка витрачається багато, а ефективність такої роботи дуже низька.
2. Даємо навантаження на самих сильних людей – як тимчасовий варіант можливо, але в результаті можемо отримати суттєве вигоряння та втрату найкращого персоналу.
3. Раніше виводимо, та у вихідні допрацьовуємо – безумовно, варіант, що підходить для вихідного навантаження, але, на жаль, не ефективний при вхідному.
4. Ставимо більше людей на той самий процес – це начебто найлегше рішення, але воно суттєво здорожує кошторис хвилини розмови. Правильно з точки зору виконання KPI, але зменшує маржу АКЦ. Звісно, ефективність співвідношення треба рахувати в кожному конкретному випадку.
5. Робимо короткі зміни (чергові) в критичні моменти 9:00/12:00/15:00/18:00 (коли вимикають світло, щоб було кому "підхопити") - один з варіантів попереднього пункту, більш трудомісткий, але менш дорогий.

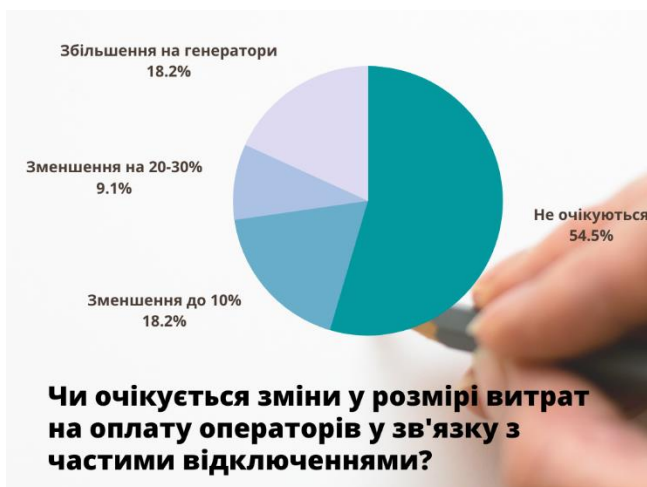
Одне з найбільючіших питань – чи треба оплачувати оператору період відключення електрики? А якщо оплачувати – як перевірити (і чи перевіряти), чи дійсно її відключили? Більшість аутсорсерів вважають, що не має оплачуватись. Тільки один оплачує по звичайній ставці, один – по мінімальній, дехто вважає, що цей період не є робочим і має бути відпрацьованим.



У внутрішніх контактних центрів більш лояльне розподілення – третина вважає, що цей період має оплачуватись як звичайний робочий час, чверть – що період відключення має бути відпрацьованим, а просто не оплачує його менше половини респондентів. Треба відмітити, що планові відключення електрики потенційно можуть бути враховані роботодавцем, тому не є з точки зору Трудового Кодексу простоями і не мають обов'язково оплачуватись.

Ще одне питання, пов'язане з витратами на заробітну плату – «Чи очікуєте ви зміни у розмірі витрат на оплату операторів у зв'язку з частими відключеннями електрики?».

Незважаючи на те, що один з варіантів виконання KPI - вивід більшої кількості людей на лінію, тільки один АКЦ планує збільшення витрат на заробітну плату на 10-20%.



Внутрішні КЦ в більшості також не планують змін в цьому напрямку, навіть розраховують на деякі зменшення. Якщо і плануються якісь витрати, то на закупку та утримання генераторів.

Окрім означених тем керівників КЦ хвилює питання того, що резервне живлення розраховано на добу орієнтовно, якщо буде тривале відключення – незрозуміло, як має працювати КЦ. Також нема інформації, яку кількість часу готові підтримувати роботу своїх сервісів провайдери, якщо світла не буде більше доби. Ще одним суттєвим питанням є забезпечення можливості роботи віддалених операторів, які не мають змоги прийти в офіс (наприклад, живуть в іншому місті).

ВИСНОВКИ.

Напевне, вперше за весь період проведення досліджень ми маємо не тренди, а набір питань, які потребують окремого обговорення. Опитування показало, що на більшість питань немає однозначної відповіді, що підходи АКЦ та внутрішніх КЦ по вирішенню питань (особливо пов'язаних із заробітною платою) суттєво відрізняються, як і відношення до рівня сервісу в періоди форс-мажору.

Саме тому UCCAI пропонує широке аргументоване обговорення результатів даного опитування (бажано до кінця січня 2023р) та напрацювання дієвих рекомендацій всім учасникам ринку. Якщо у Вас є бажання прийняти участь – звертайтеся за телефоном (або месенжерами на ньому) , указаними в колонтитулі.

Чекаємо на вашу активність!