



TELEINVENTION
CONTACT CENTER

Nowe realia

Wywiad z Andrzejem Basiakiem

Jesteś kierownikiem jednego z największych projektów realizowanych w naszej firmie, a co za tym idzie zarządzasz 80-cio osobowym zespołem. Nowa sytuacja na pewno zmieniła kilka rzeczy w jego funkcjonowaniu. Czy możesz o nich opowiedzieć?

Przede wszystkim nowe wyzwania potwierdziły, że zespół czuje odpowiedzialność i rozumie jak duży wpływ na realizację naszych celów ma każdy z jego członków. Elastyczność i inne niż dotychczas podejście do wykonywanych obowiązków było naturalnym elementem całego procesu. Cieszę się, że pracuję z zespołem, który jest świadomy zarówno odpowiedzialności, jak i możliwości, jakie mamy.

W krótkim czasie wykonaliśmy zmianę trybu pracy Konsultantów i Kadry Zarządzającej – udostępniliśmy potrzebny sprzęt, co również wiązało się wykonaniem operacji logistycznej, a niejednokrotnie wymagało działań naszego zespołu IT w domach pracowników, wszystko to przy zachowaniu zasad bezpieczeństwa i reżimu sanitarnego.

Aby możliwe było realizowanie zadań na odpowiednim poziomie, wdrożyliśmy nowe narzędzia komunikacji. Zwiększyliśmy ilość odsłuchiwanym rozmów, aby upewnić się, że praca zdalna nie ma negatywnego wpływu na jakość naszych usług. Opracowaliśmy nowe sposoby na pracę szkoleniową i coachingi z Konsultantami pozostającymi w domach. Wykorzystywane przez nas systemy umożliwiają bieżące śledzenie wszelkich czynności wykonywanych przez Konsultanta, a to daje nam tak funkcję kontrolną na każdym etapie prowadzonych rozmów, jak i ułatwia pomoc, gdy zachodzi taka potrzeba.

Wszystkie te zmiany wiązały się oczywiście z dużym nakładem pracy działów wsparcia – dostosowanie infrastruktury, zapewnienie bezpieczeństwa przetwarzania danych i połączeń były newralgicznymi elementami procesu.

A czy pojawiły się jakieś trudności?

Oczywiście. Zakładaliśmy, że będą. Dzięki temu, że od początku staraliśmy się przewidzieć, co może pójść nie tak, byliśmy przygotowani na podjęcie odpowiednich działań.

Wymagania dotyczące zapewnienia odpowiednich warunków, obsługa sprzętu, stabilne łącze internetowe, możliwości lokalowe, to dopiero początek wyzwań, z jakimi przyszło się zmierzyć, tak naszym pracownikom, jak i nam.

Kolejnymi wyzwaniami, po tych technicznych aspektach, stały się kwestie związane z motywacją i zaangażowaniem, gdy pracujemy z dala od zespołu. Po etapie wzmożonego zaangażowania i mobilizacji pojawia się spadek formy – u jednych ten moment nastąpił szybciej u i innych po 3 miesiącach nadal go nie zaobserwowaliśmy. W takich przypadkach podejmujemy szybkie działania coachingowe, e-learningi i zdalne rozmowy z przełożonym. Dzięki wspomnianym wcześniej narzędziom i rozwiązaniom technicznym możemy sprawnie reagować.

Dla części naszych Konsultantów trudność pracy z daleka od innych i pozostawanie w odosobnieniu wymagały działań bezpośrednich. Aby sobie z tym poradzić wprowadziliśmy dni biurowe. Pracownik przyjeżdża do biura na jeden dzień, w którego trakcie odbywa coaching, rozmowa z przełożonym i pracuje jak pozostająca w biurze część zespołu. Takie działania pozwalają na korekty w wykonywanych czynnościach i rozmowach, ale przede wszystkim podnoszą morale i motywację Pracownika.

Oprócz trudności wielu obszarach sytuacja zaskoczyła nas pozytywnie. Na przykład: Konsultanci stali się o wiele bardziej samodzielni pracując zdalnie niż podczas pracy w biurze. Wzrosła ich pewność siebie. W chwili, gdy przełożony nie jest na wyciągnięcie ręki, zdecydowanie rzadziej potrzebują konsultacji, a zakładaliśmy, że będzie wręcz przeciwnie.

Wielu pracowników doskonale odnalazło się w zmienionych realiach. Efektywność pracy, jak i jakość rozmów została podniesiona. Do poprawy wyników przyczynił się komfort pracy w środowisku, które Konsultanci znają i w którym doskonale się czują – nie jest to głośny czasem open space, nie ma „rozpraszaczy”, dużej ilości bodźców zewnętrznych, które w dużym zespole są normą. To ułatwia skupienie się na konkretnych zadaniach i rozmowach.

Z przeprowadzonych ankiet wynika, że konsultanci i kadra chwalą sobie pracę zdalną. Również pracowałeś w ten sposób. Podzielisz się swoimi odczuciami?

Dla większości osób, które doceniają taki tryb pracy, atutem był komfort i spokój, jaki można uzyskać w warunkach domowych.

Nie inaczej jest w moim przypadku. Przede wszystkim łatwiej wykonywać tę część pracy, która opiera się na analizie, przygotowaniu raportów czy prezentacji.

Jakie zmiany zostaną już na stałe? Sytuacja, miejmy nadzieję, wróci w końcu do normy ale to co przeszliśmy na pewno pozostawi po sobie ślad.

Doceniam zalety pracy zdalnej i chciałbym utrzymać część zespołu na pracy zdalnej, nawet gdy nie będzie to podyktowane względami bezpieczeństwa. W przypadku wielu pracowników taka forma pracy przynosi ogromny wzrost efektywności i jakości. Nie wykorzystanie takiej szansy byłoby co najmniej nierozsądne. Szkolenia w formie zdalnej, e-learningi też nie zawsze wymagają obecności w biurze.

Prowadzisz projekt sprzedażowy. Czy zauważyłeś zmiany w rozmowach, jakiś szczególny trend?

Zauważamy poprawę odbieralności w ostatnich miesiącach. Będąc w domu, Klienci częściej odbierają telefony. Same rozmowy w swojej charakterystyce nie przyniosły większych zmian.