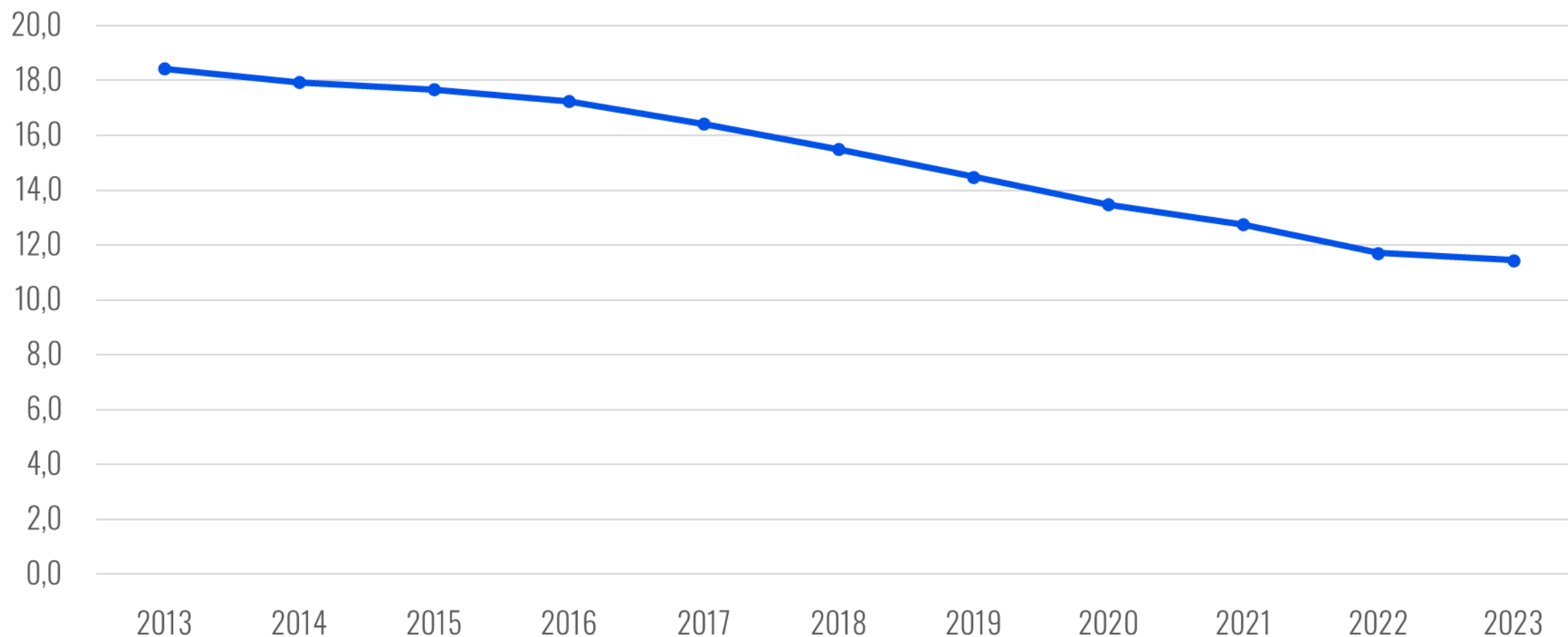




JOB QUALITY 2025: КАК ОПЕРАТОРЫ КЦ ОЦЕНИВАЮТ УСЛОВИЯ ТРУДА СЕГОДНЯ

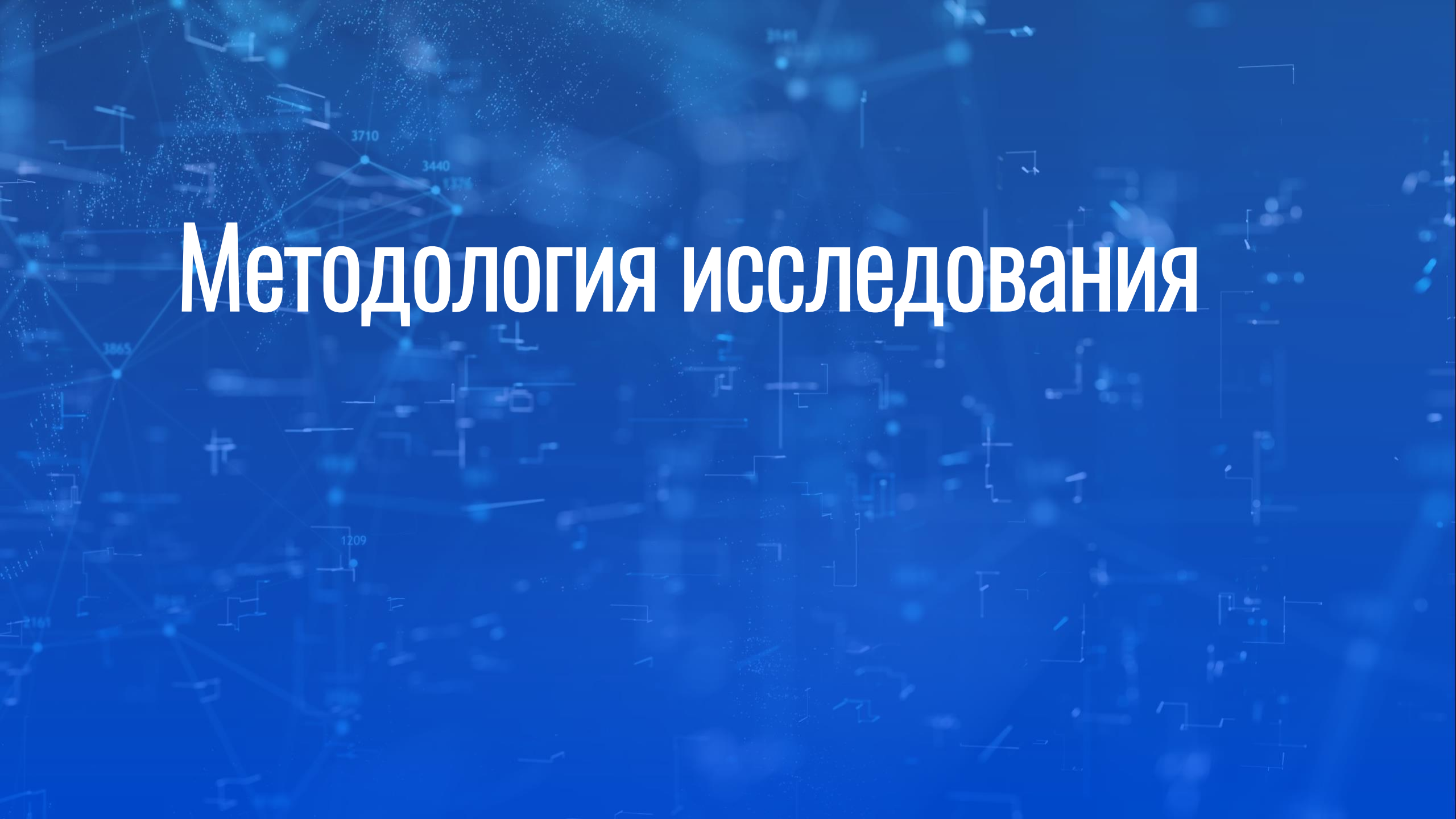
Ищем сотрудников, которых нет...

Численность трудоспособного населения РФ в возрасте 15-30 лет, млн.чел.



Причины

- Демографическая яма в РФ (экстремум в 2000 году). Эхо: 2015-2040
- Пандемия (Covid-19). Массовый рост нагрузки на КЦ в большинстве отраслей, конкуренция за трудовые ресурсы
- Релокация части населения в 2022 году и конкуренция с предприятиями ВПК
- Рост автоматизации и усложнение вопросов, которые «остаются» на операторах КЦ
- Увеличение доли сотрудников из поколения Z со своими ценностями и требованиями к рабочим условиям



Методология исследования

Методика исследования Job Quality

- Исследование проводилось на основании результатов работы «Job Quality in the Customer Contact Center: Conceptual Foundation and Scale Development». Авторы - Z. van Dun, J. Bloemer, J. Henseler. Статья опубликована в журнале Service Industries Journal 07.02.2010 года.
- Авторы методики отобрали 57 параметров, которые были объединены в 12 компонентов, из которых состоит оценка уровня удовлетворенности операторов КЦ условиями труда – Job Quality.
- На основании данных параметров были составлены утверждения (1 параметр – 1 утверждение)



Компоненты исследования

Прозрачность целей и задач

Корпоративное сотрудничество

Конфликт ролей

Отношения с руководством

Умение слышать клиентов

Умение слышать сотрудников

2018: Материальное стимулирование

Возможности развития

Удовольствие от работы

Инструменты для работы

Вовлеченность в процессы

Честность компании

Атмосфера в коллективе

2022: Лояльность операторов к КЦ

Аналитические срезы для участников



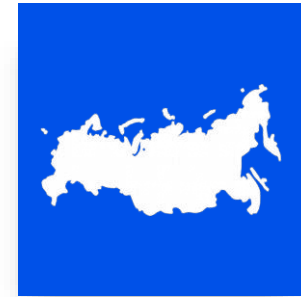
Пол



Возраст



Стаж



Площадка



Отдел



**Режим
работы**



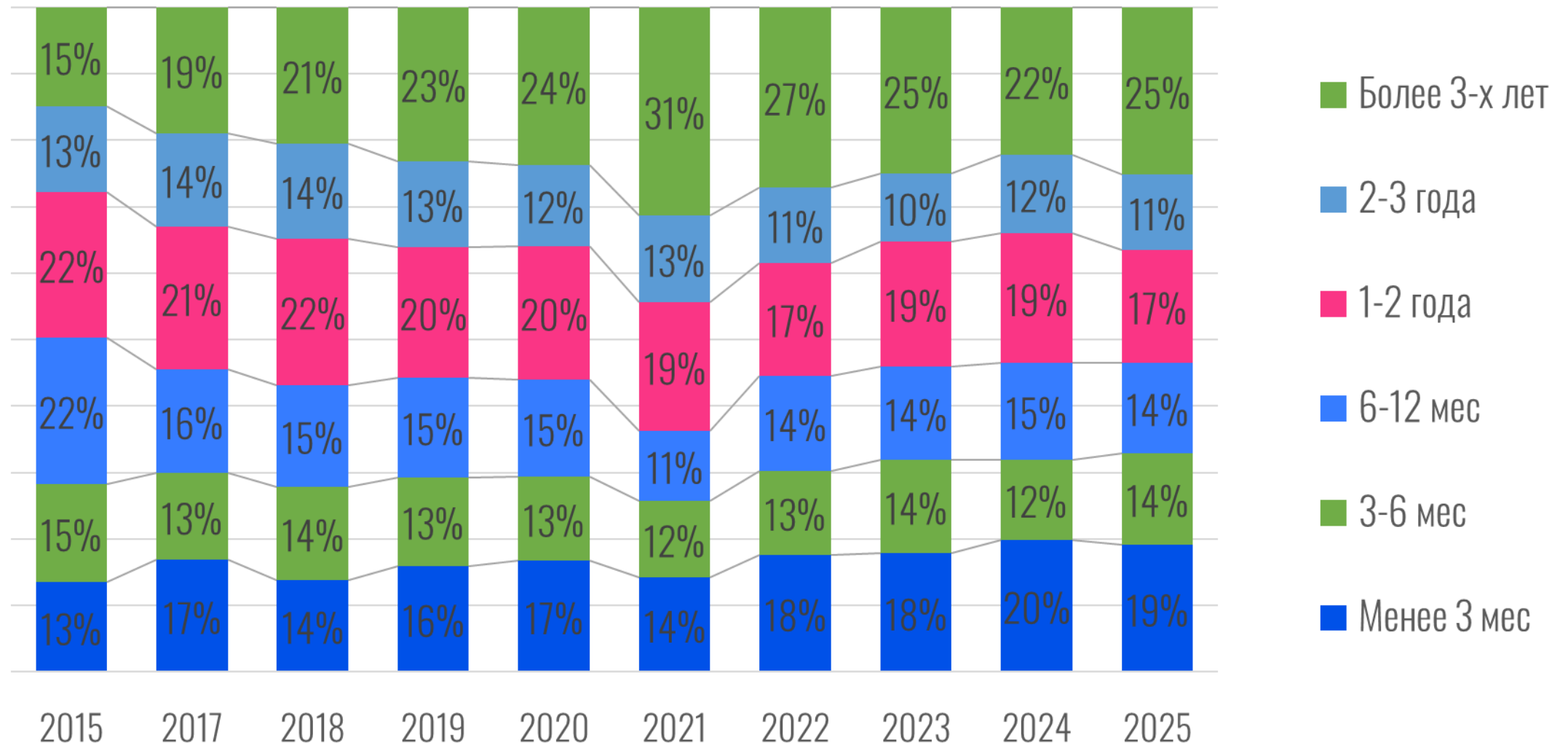
Поколение

Десятая волна исследования!

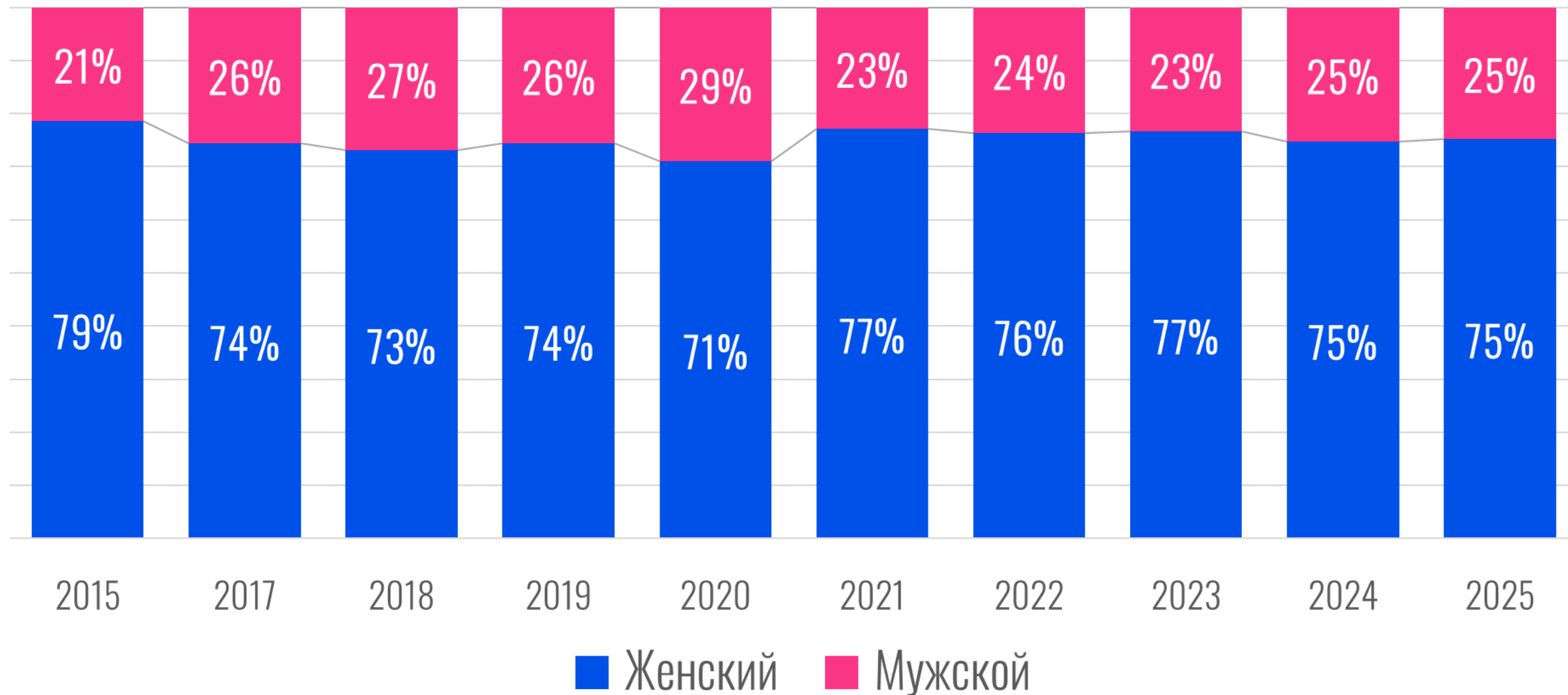
- X международное исследование удовлетворенности операторов КЦ условиями труда проводилось в период с октября 2024 по март 2025 года компанией «Апекс Берг» при поддержке НАКЦ



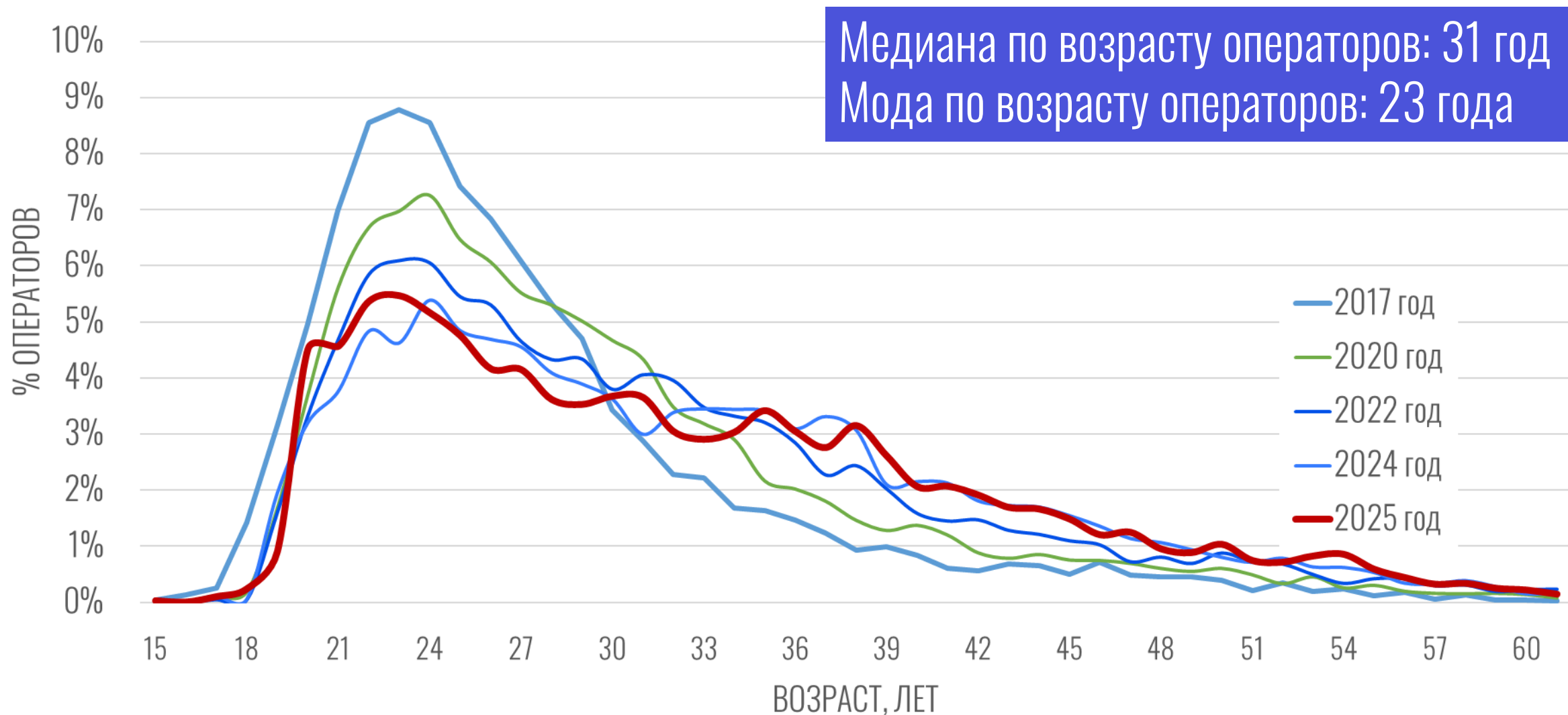
Распределение операторов по стажу работы



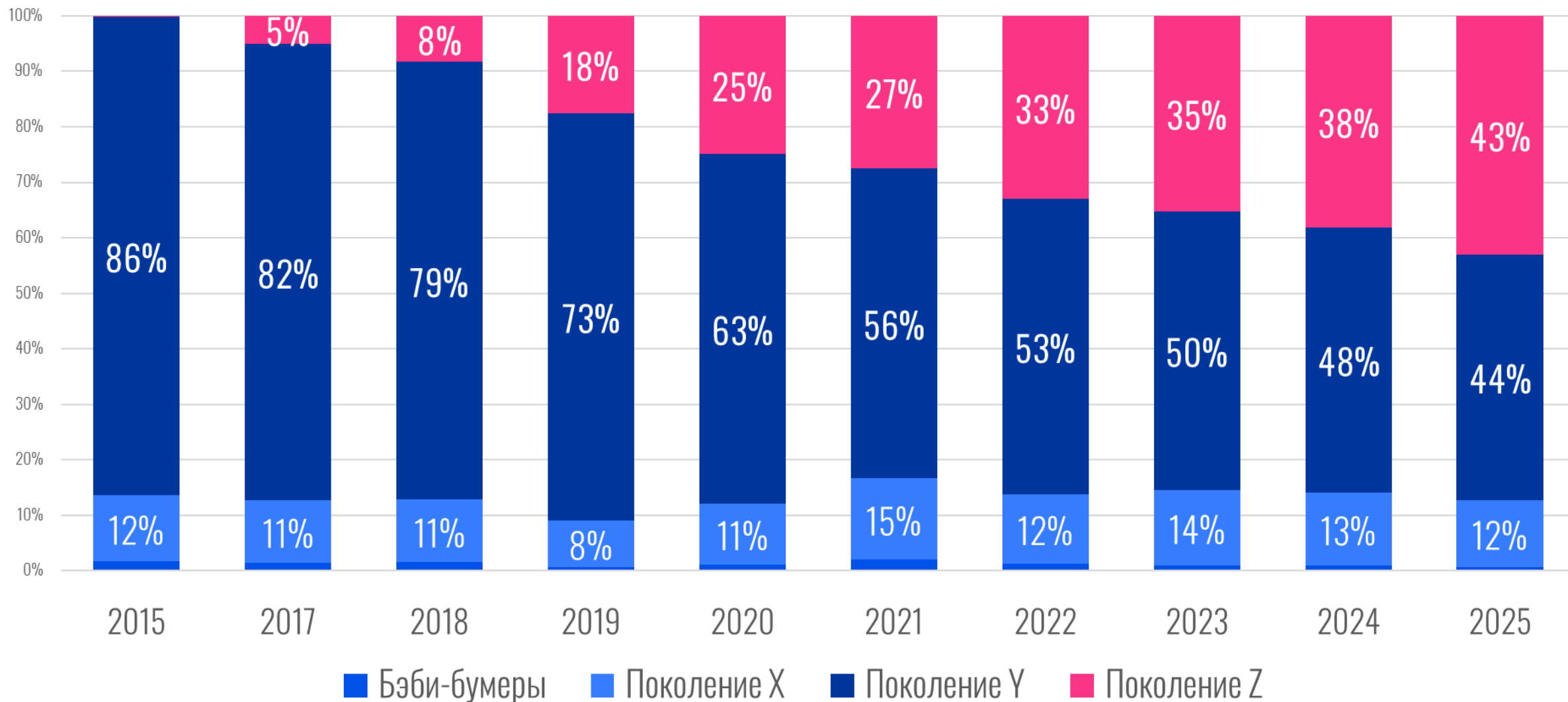
Распределение операторов по гендерному признаку

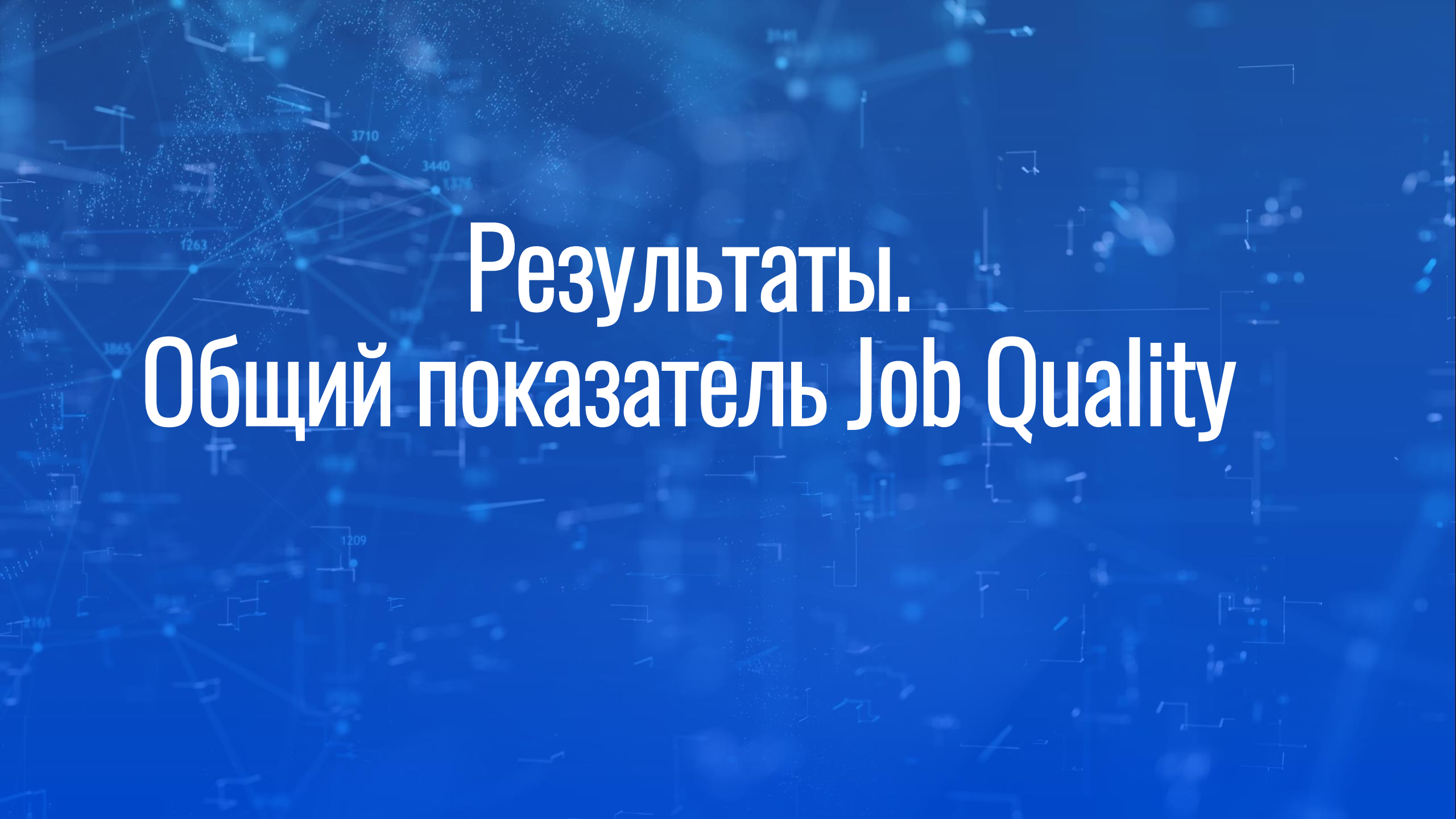


Распределение операторов по возрасту



Распределение операторов по поколениям

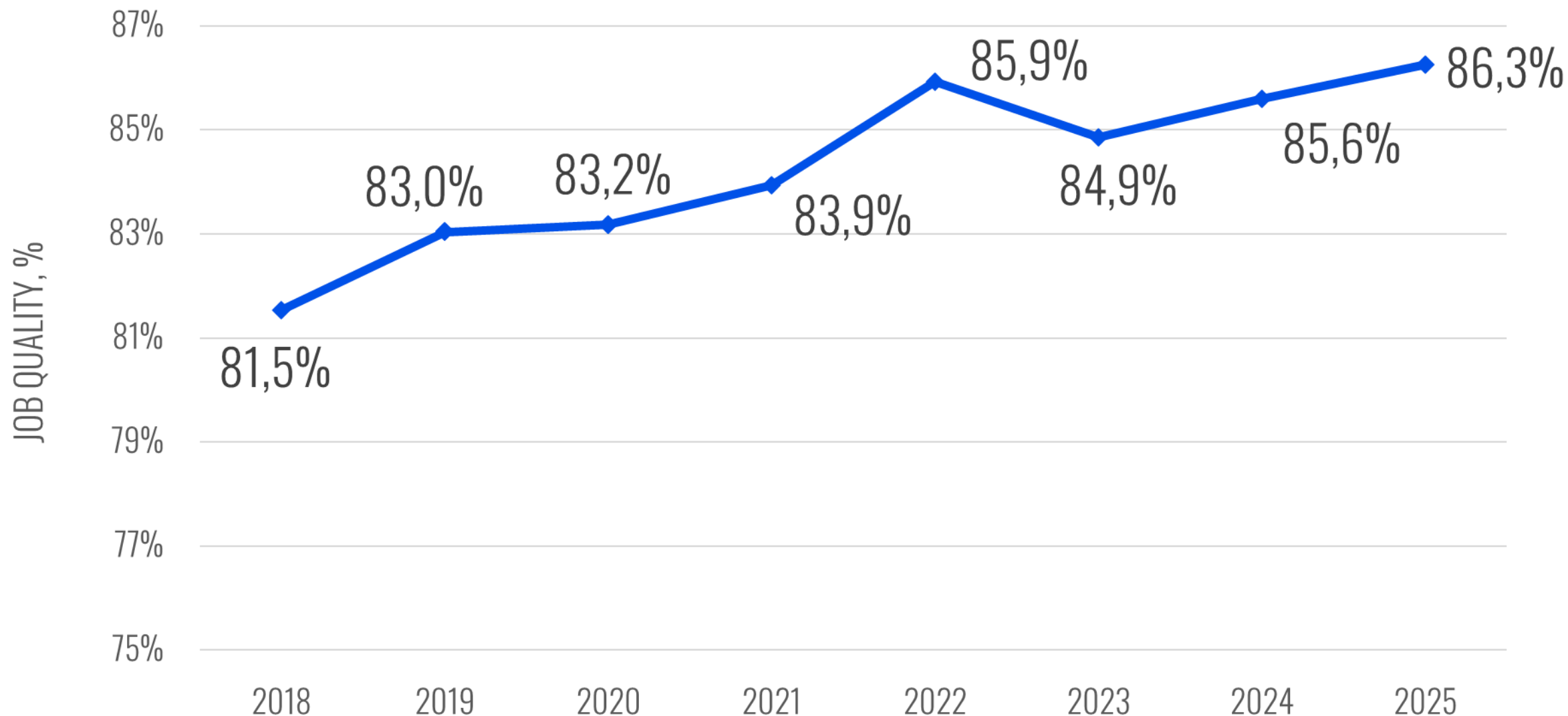




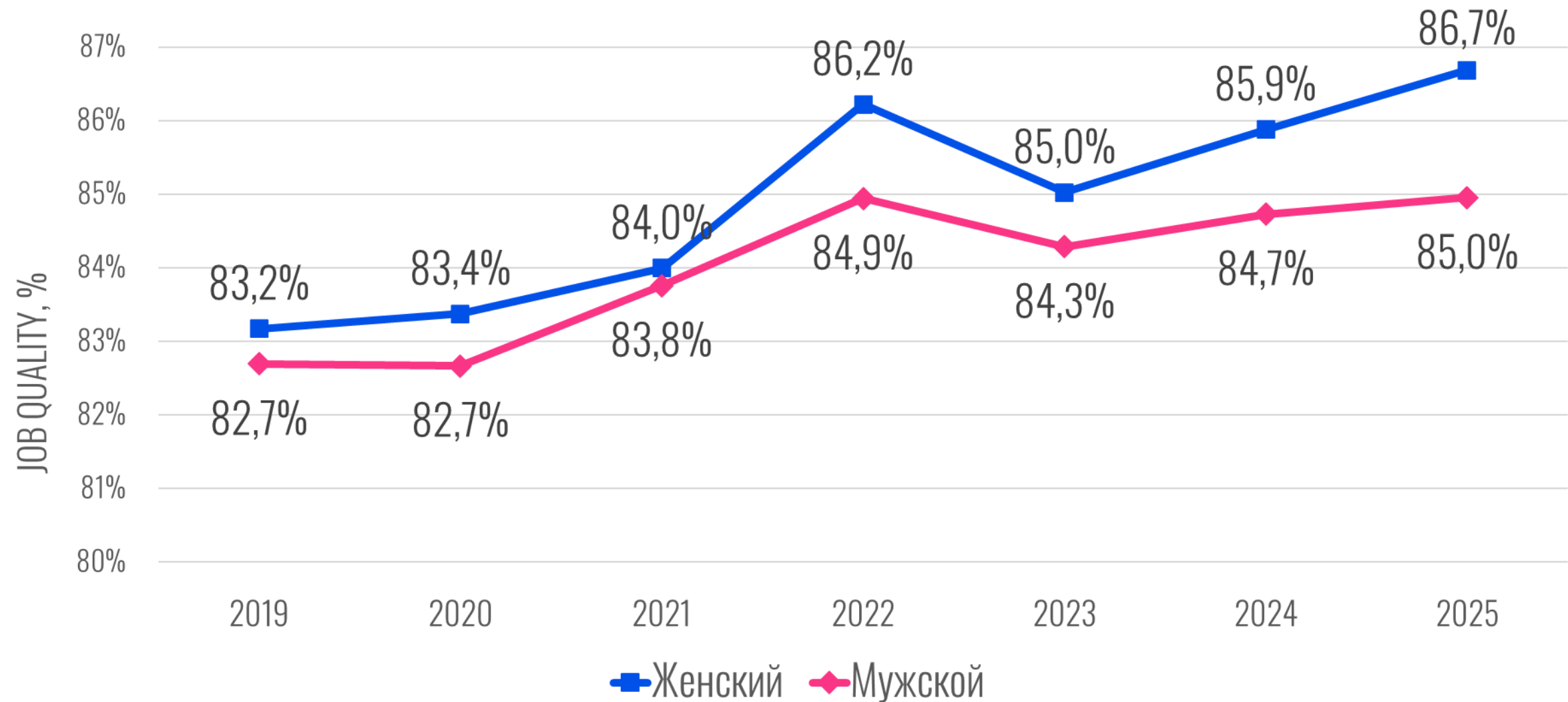
Результаты. Общий показатель Job Quality

Динамика общего показателя Job Quality

+0,7%



Динамика общего показателя Job Quality

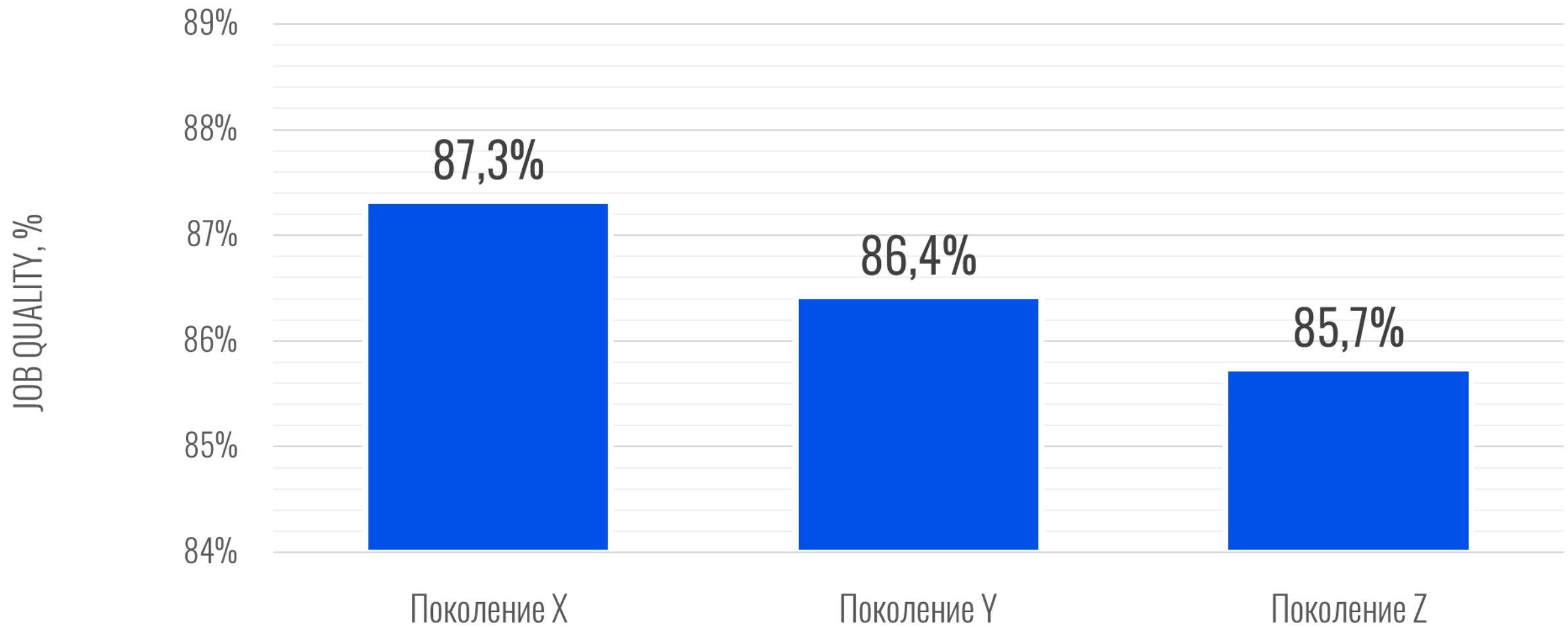


Оценка JQ в зависимости от возраста оператора

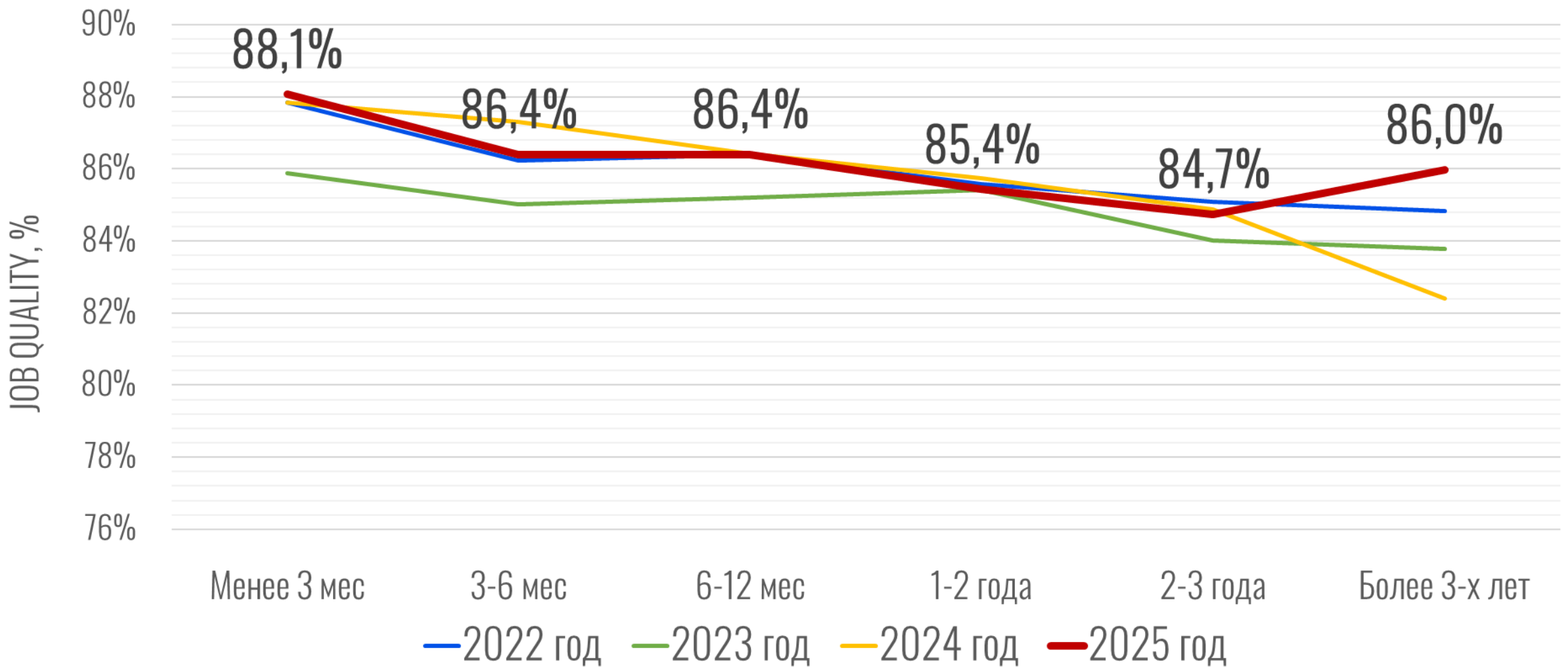
Диапазон возраста от 19 до 40 лет содержит 80% всех участников



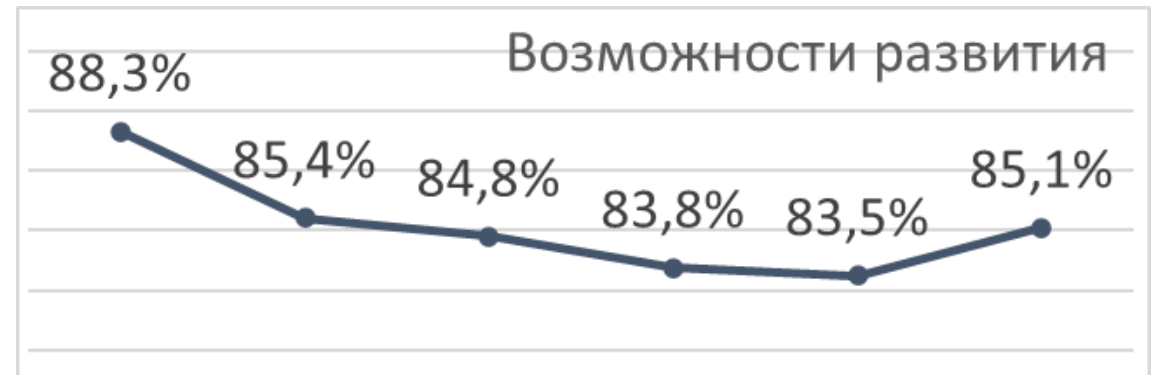
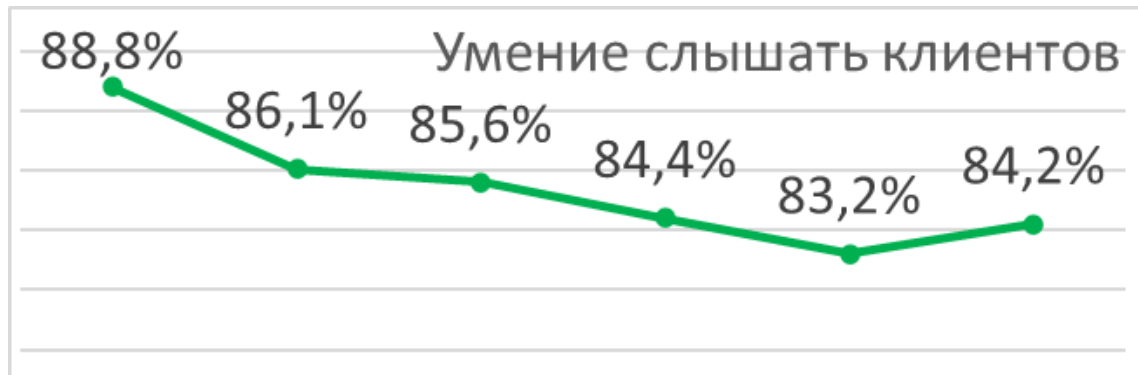
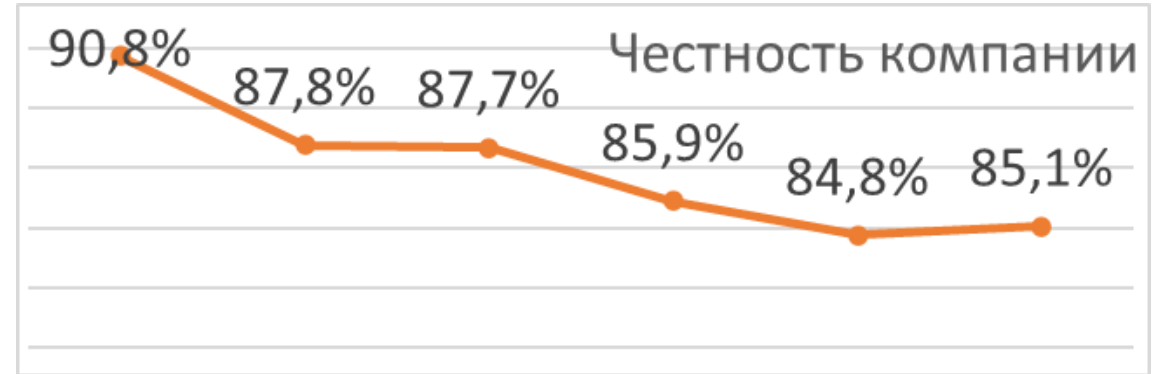
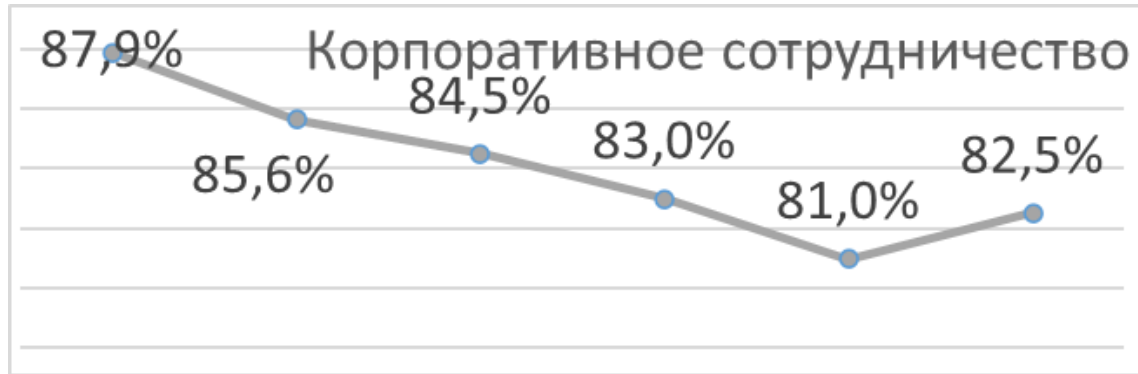
Оценка JQ в зависимости от поколения



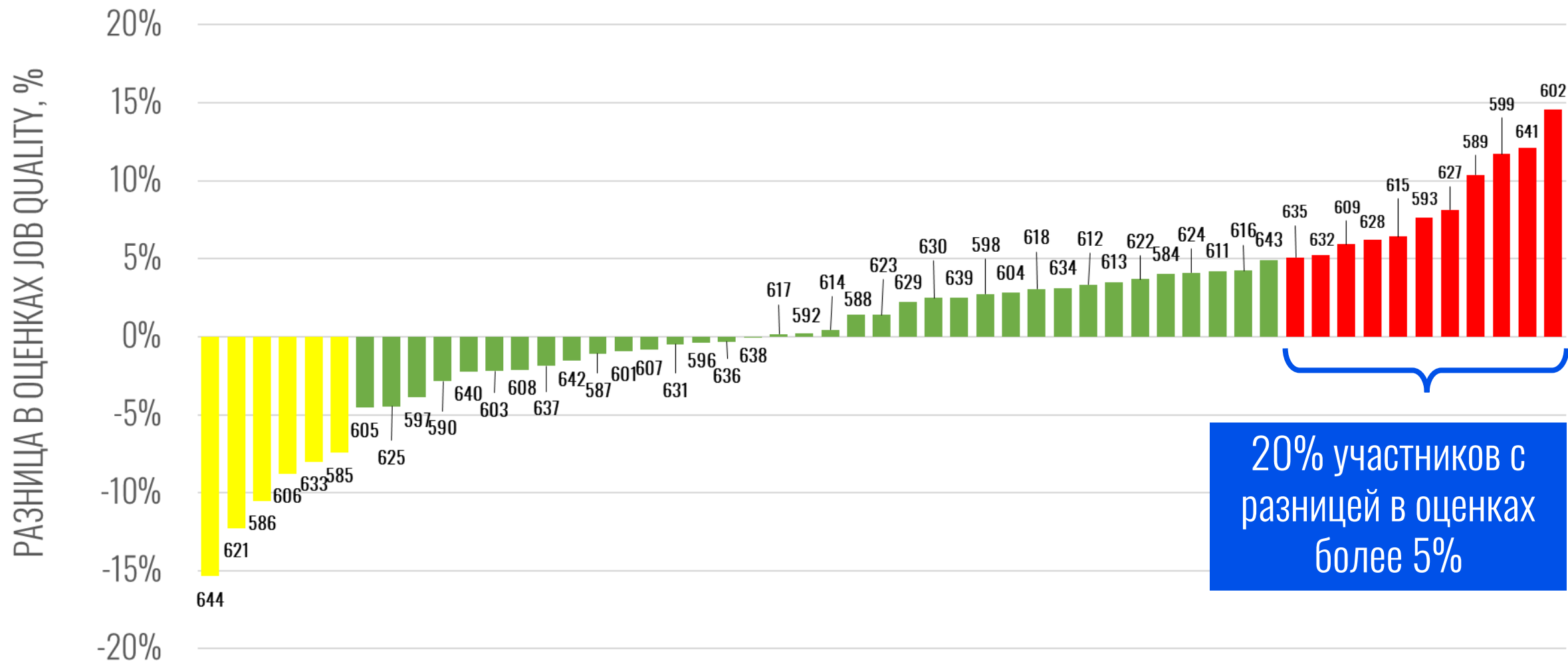
Зависимость оценки JQ от стажа работы оператора



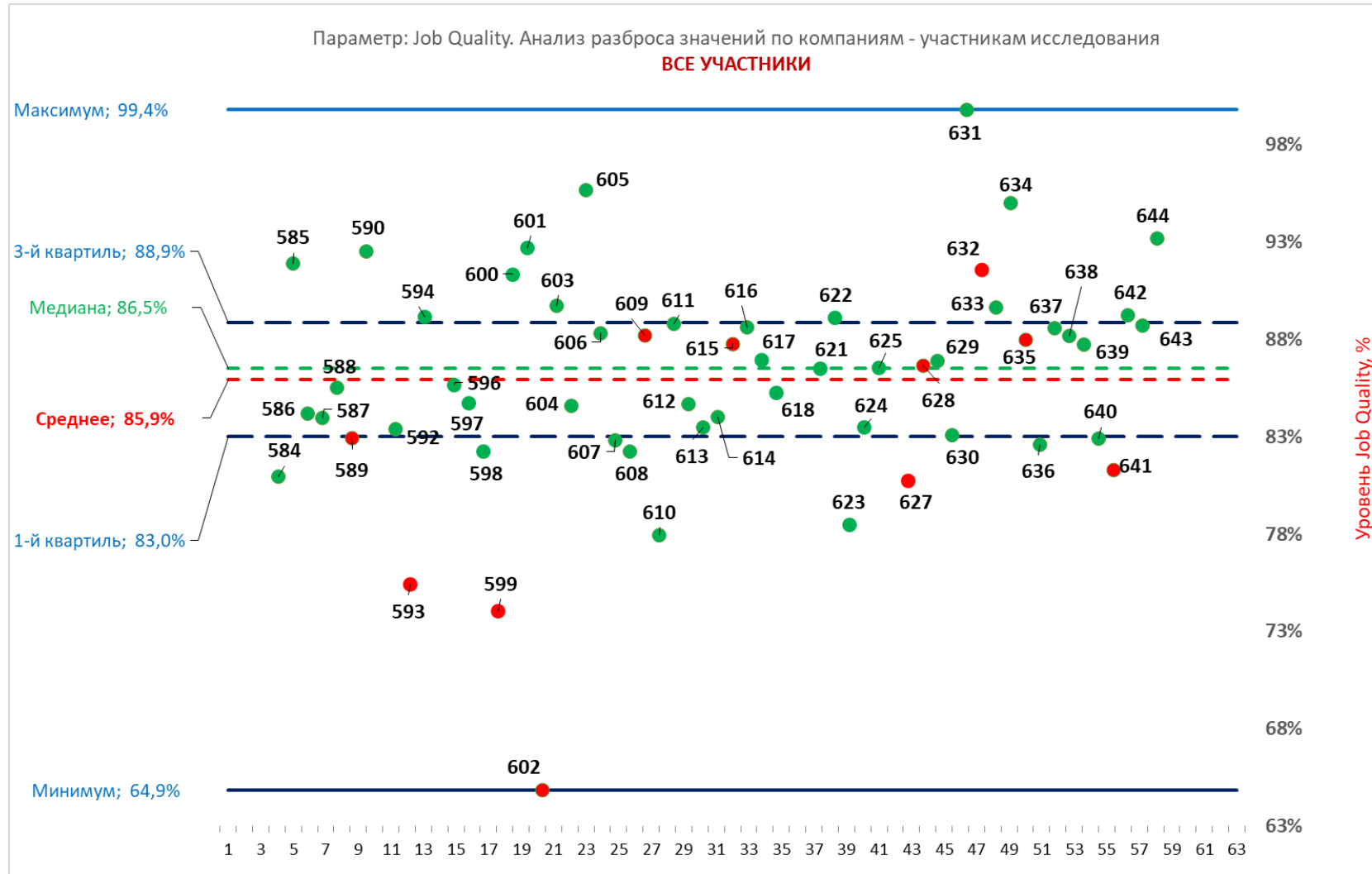
Компоненты JQ с наибольшим падением в зависимости от стажа



Разница в оценке между операторами и менеджерами

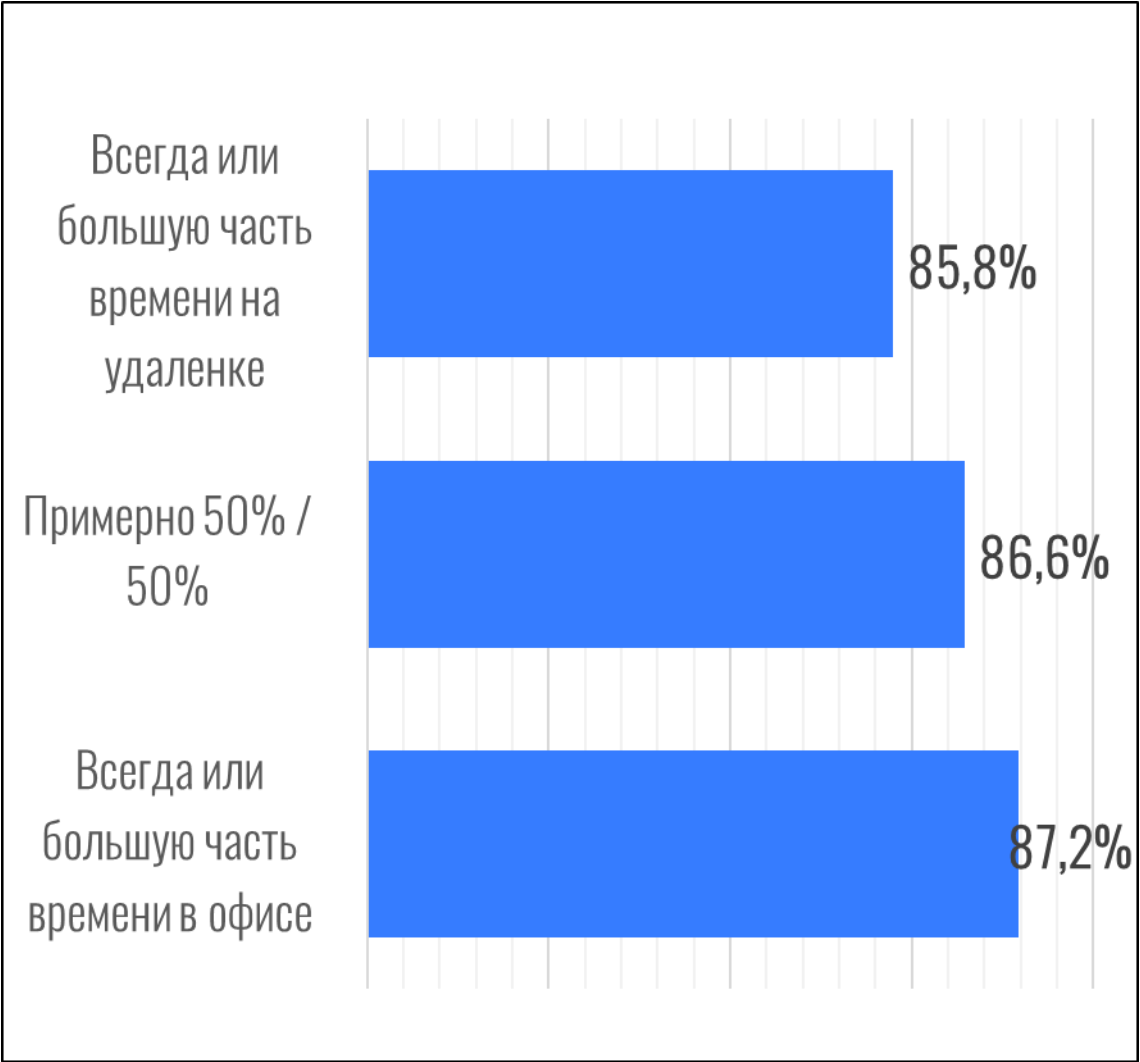
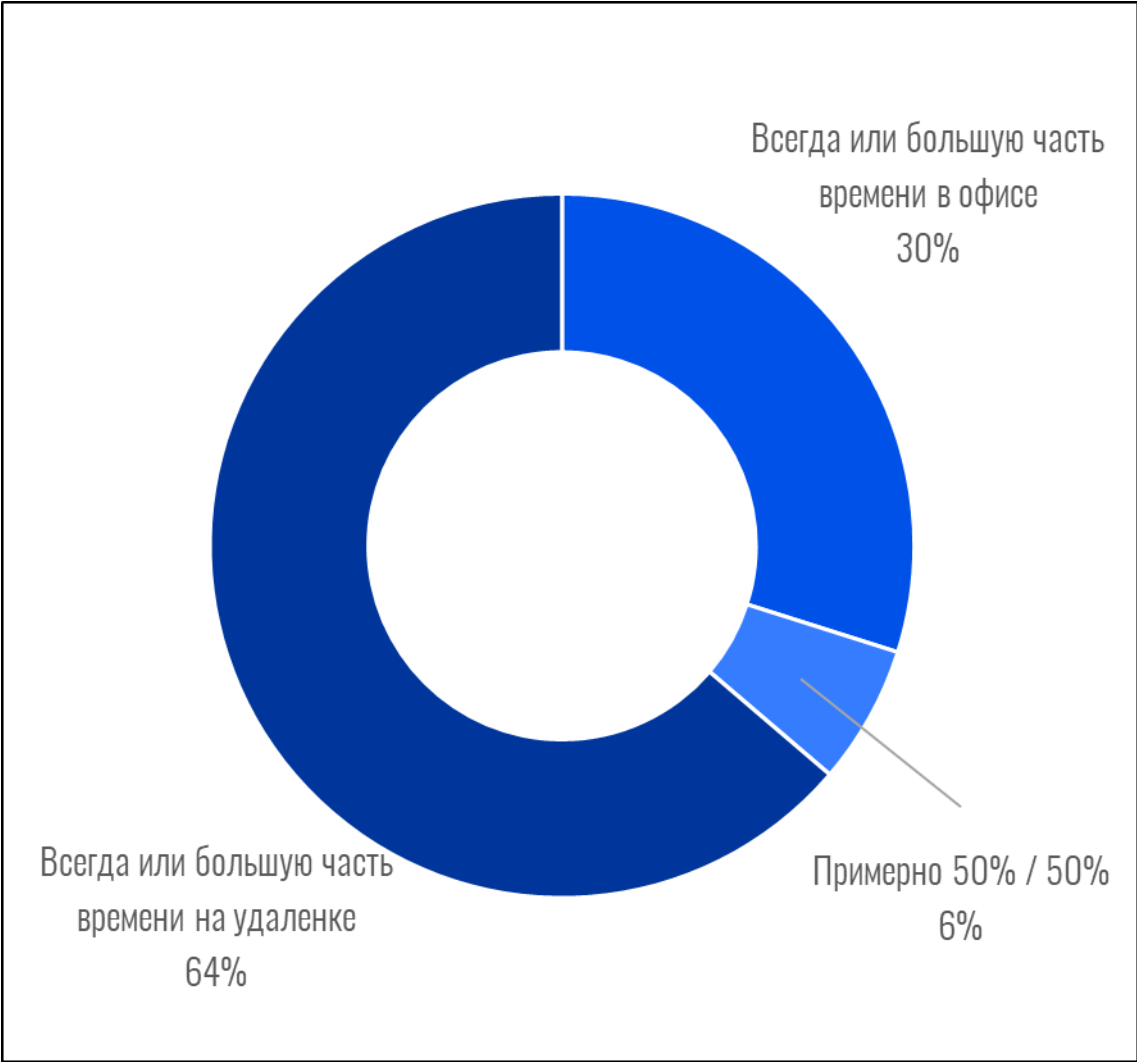


Разница в оценке между операторами и менеджерами



Компании с
«розовыми очками»
менеджеров,
находятся, как
правило, ниже
среднего по уровню
оценки Job Quality

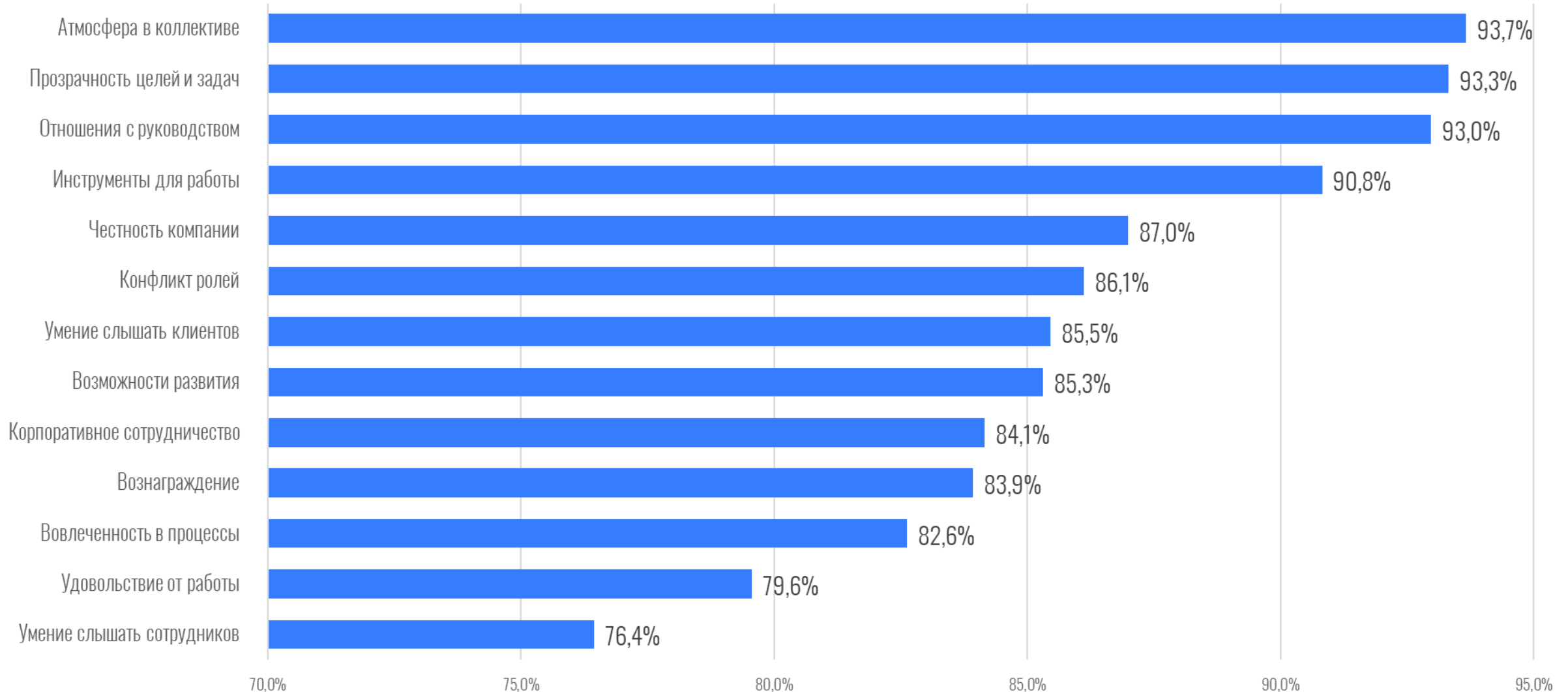
Удаленка vs Офис



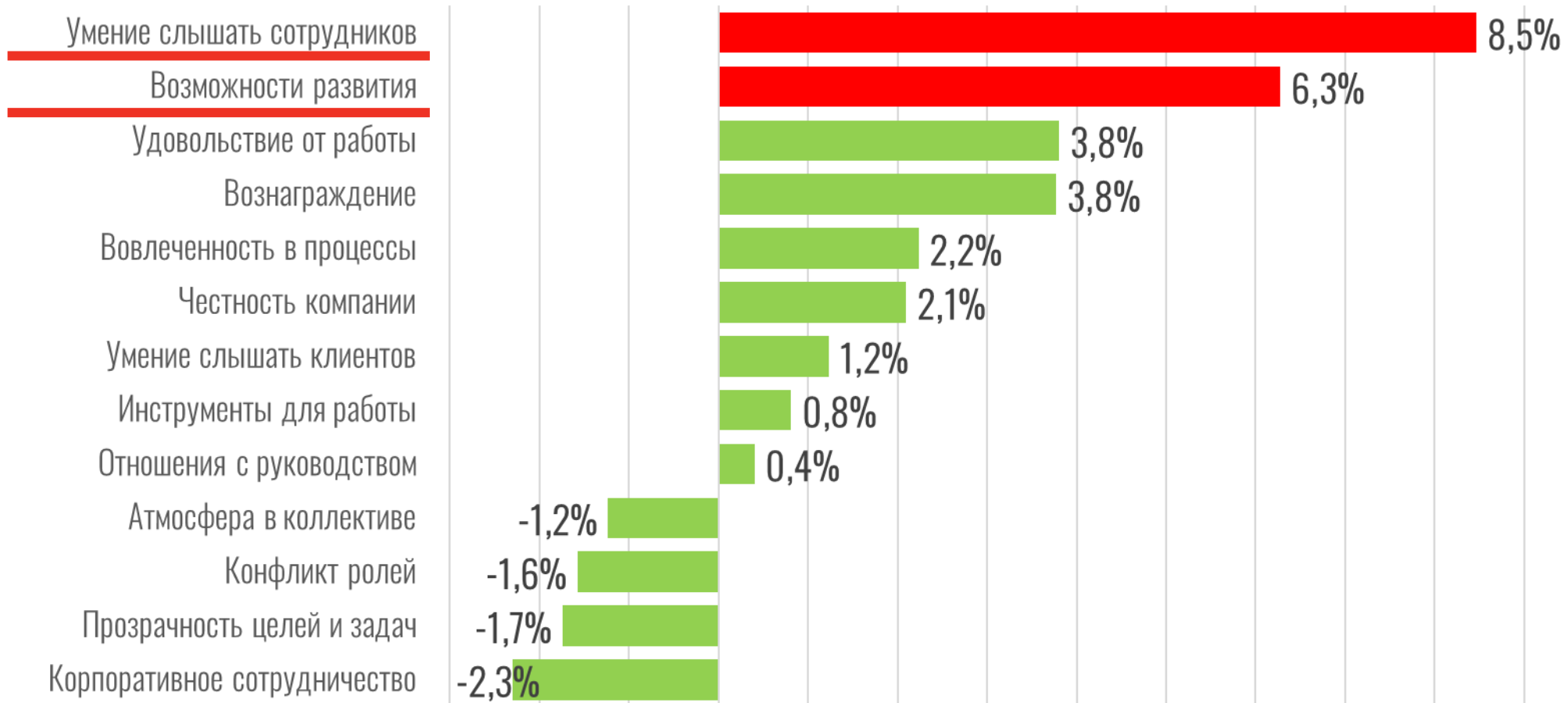


Результаты. Компоненты Job Quality

Компоненты индекса Job Quality



Разница в оценке компонентов Job Quality операторами и менеджерами



5 вопросов исследования с наивысшими оценками



5 вопросов исследования с низшими оценками

Вы видите, что Ваши полезные предложения воплощаются
в жизнь

5,20

Вам приходится многое переделывать за другими

5,21

Оплата труда соответствует уровню Вашего
профессионализма и результатам Вашей работы

5,22

Ваша работа достаточно разнообразна

5,29

Вы всегда получаете информацию о том, полезны Ваши
предложения или нет с обоснованием этого

5,38

5,10

5,15

5,20

5,25

5,30

5,35

5,40

Компания 1

4.45

88%

28%

Оплата труда

Job Quality

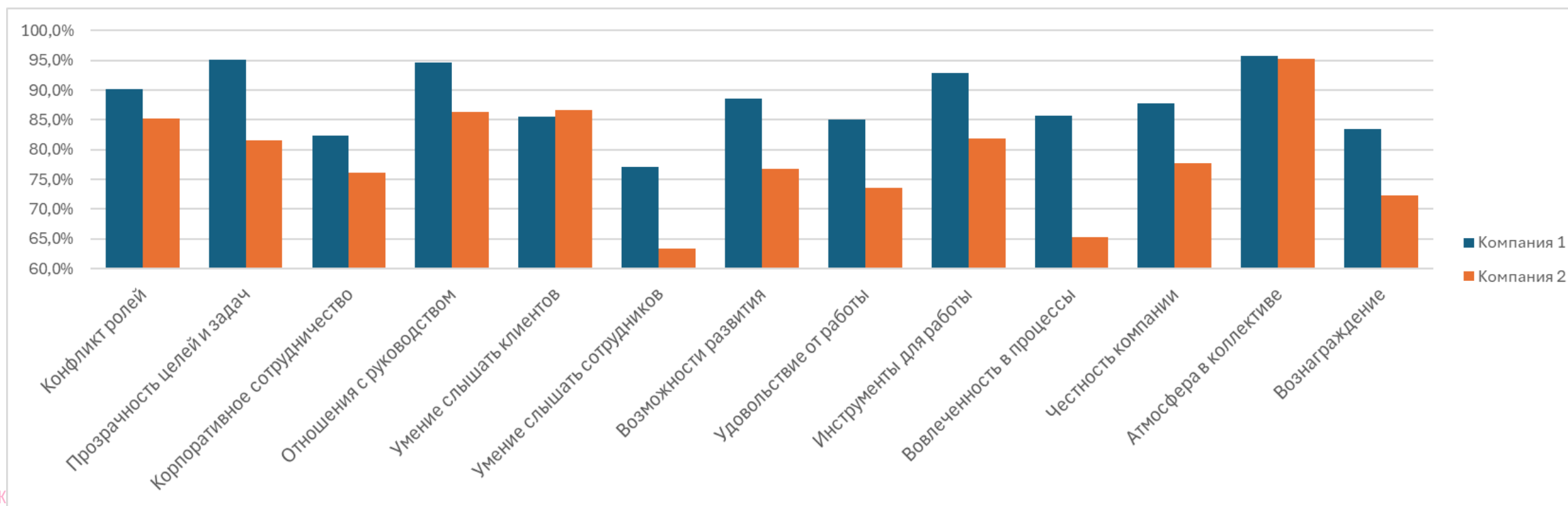
eNPS

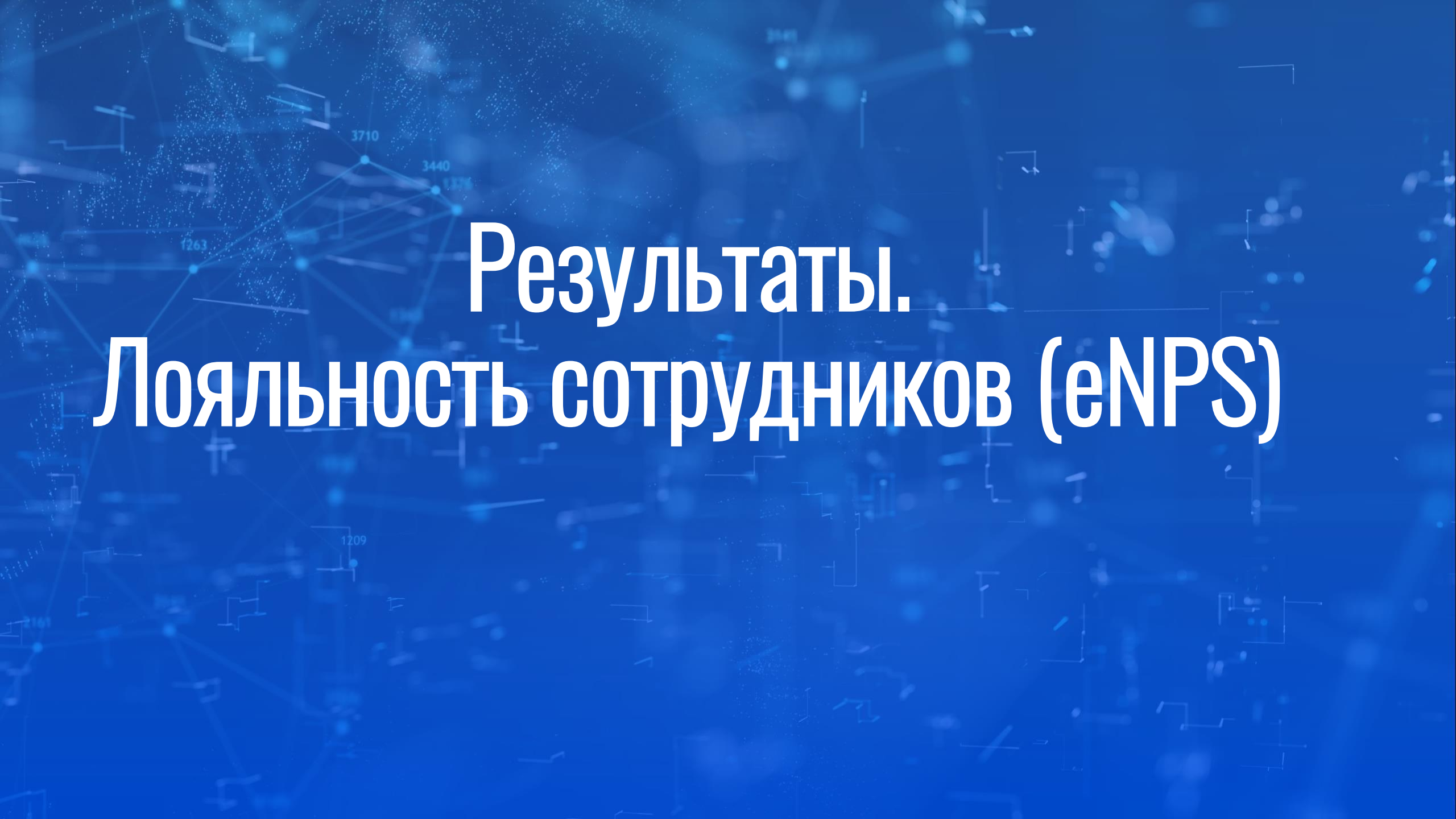
Компания 2

4.67

79%

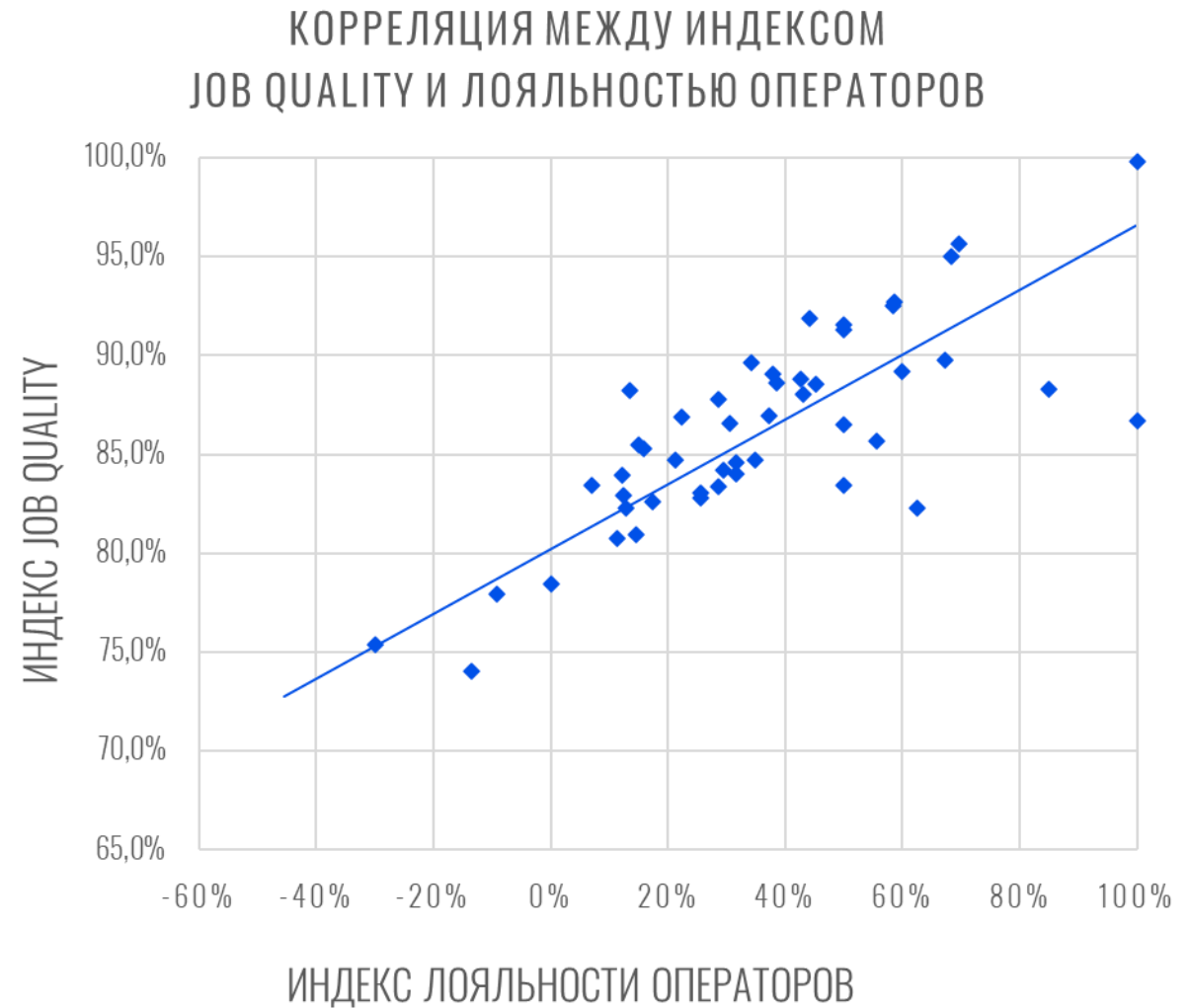
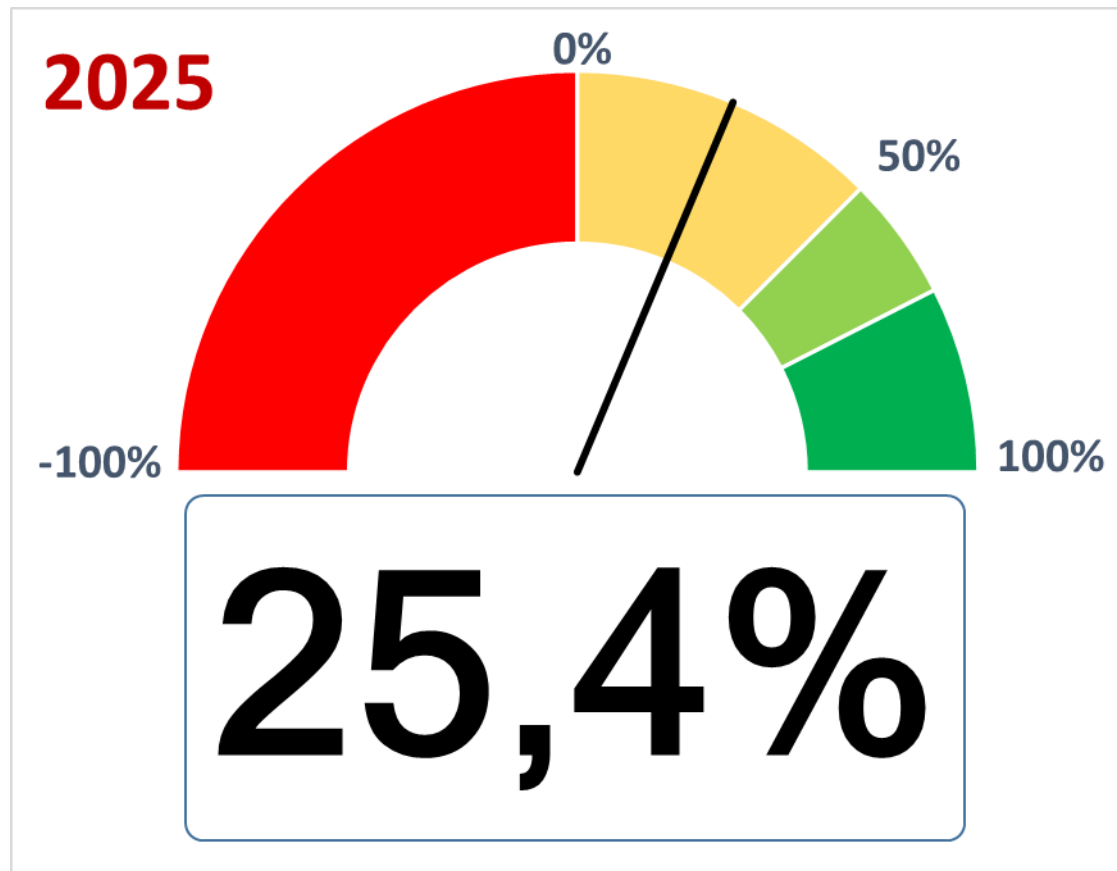
0%



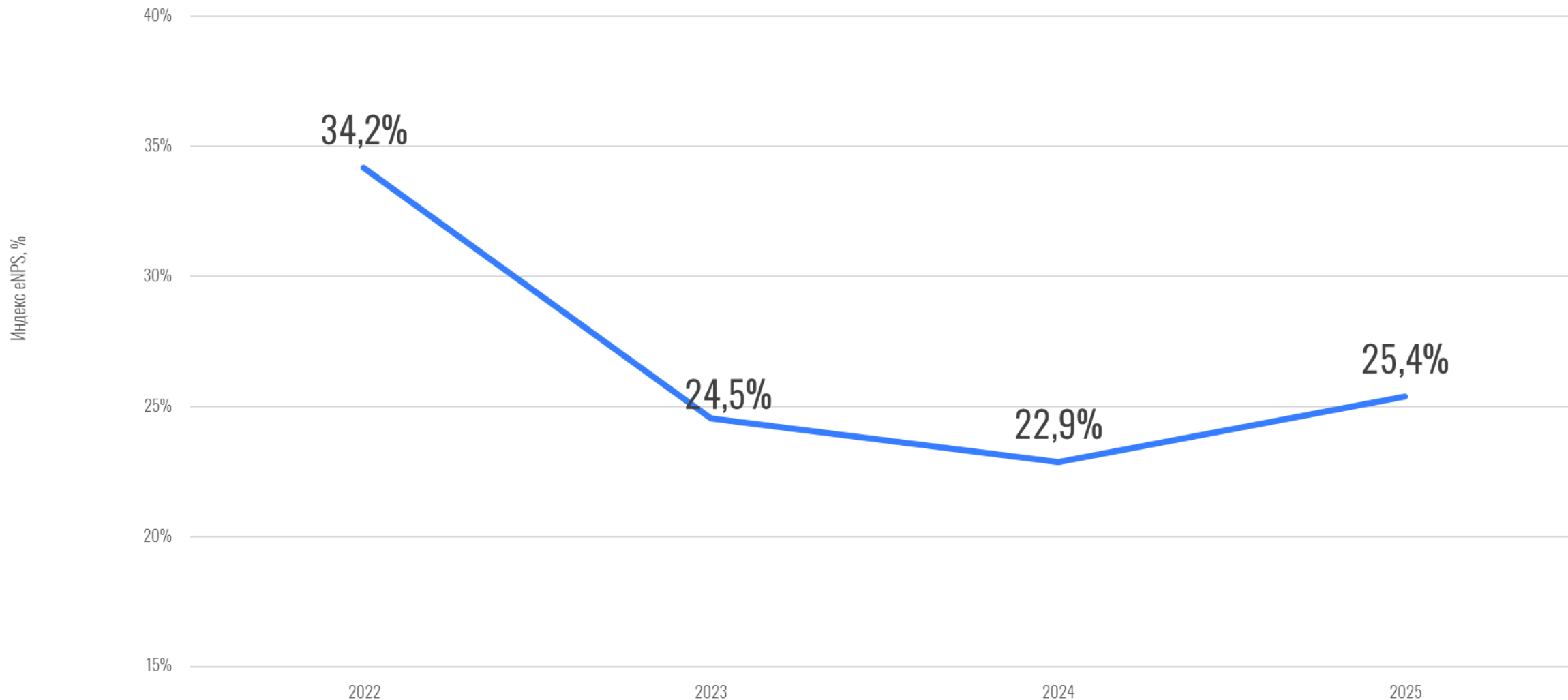


Результаты. Лояльность сотрудников (eNPS)

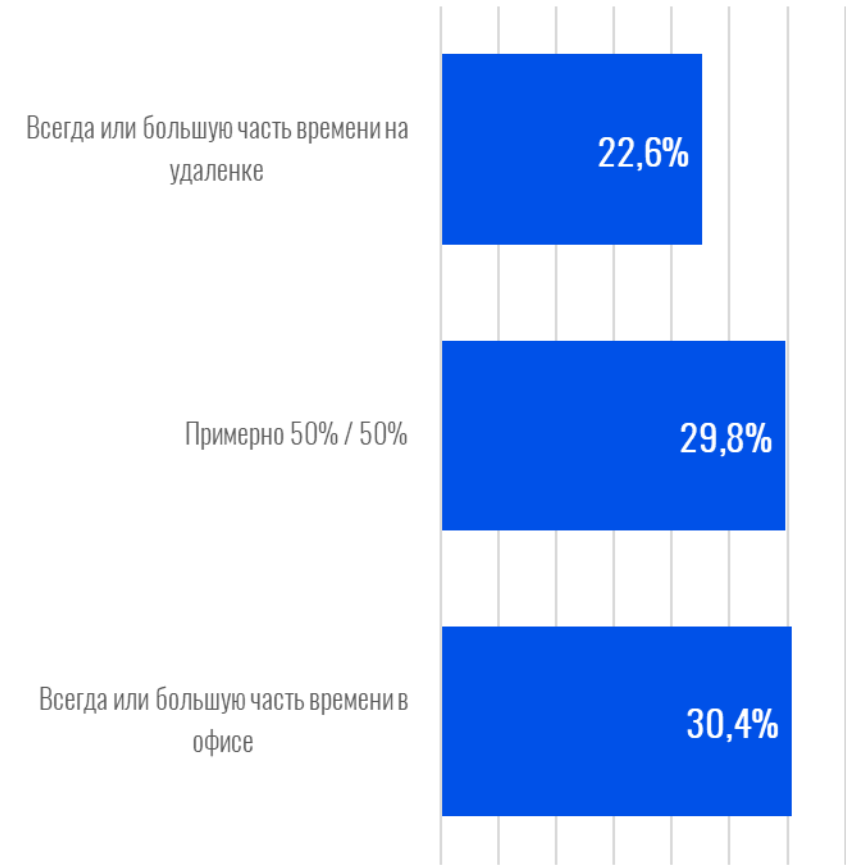
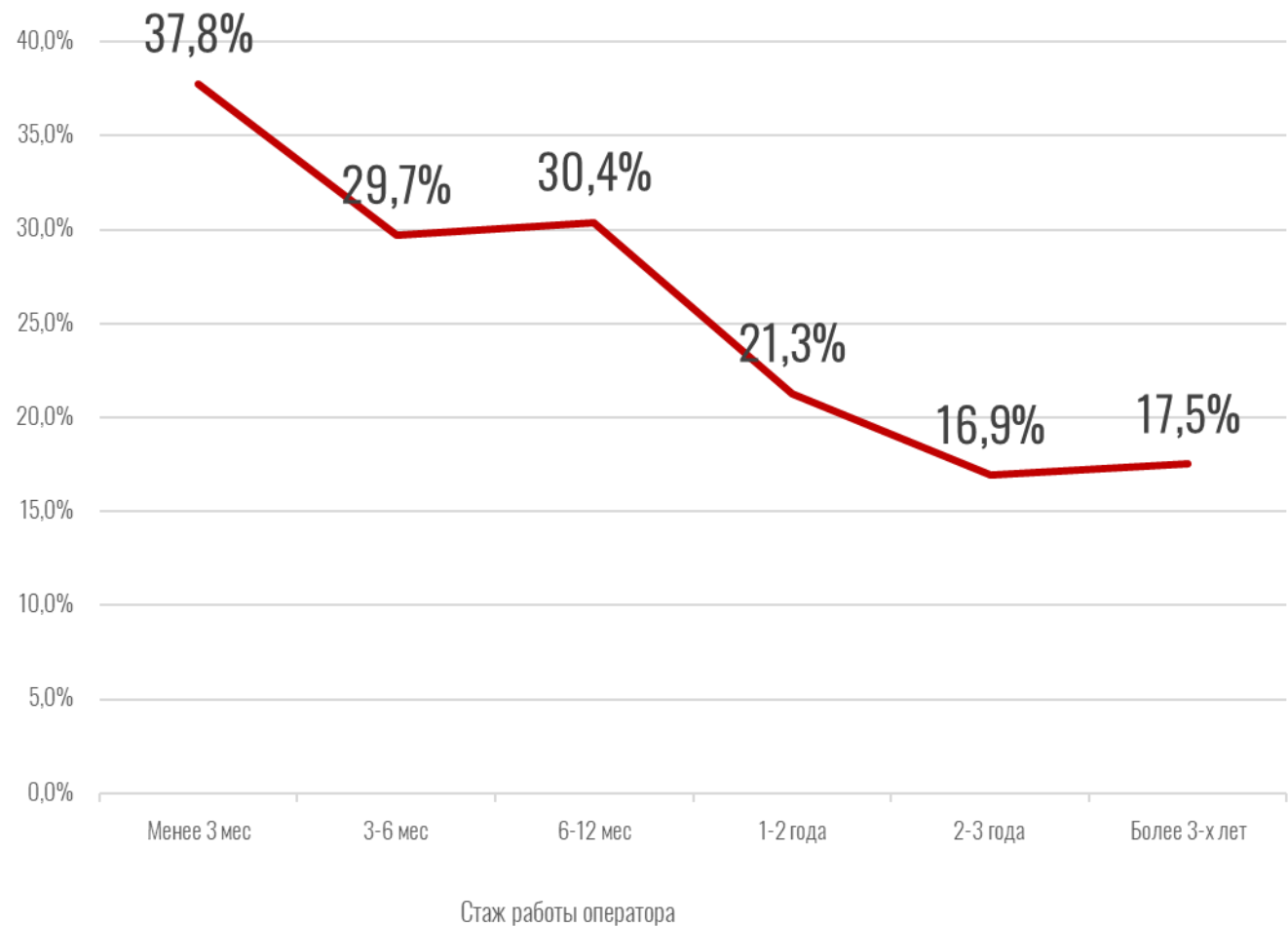
Индекс лояльности сотрудников КЦ (eNPS)



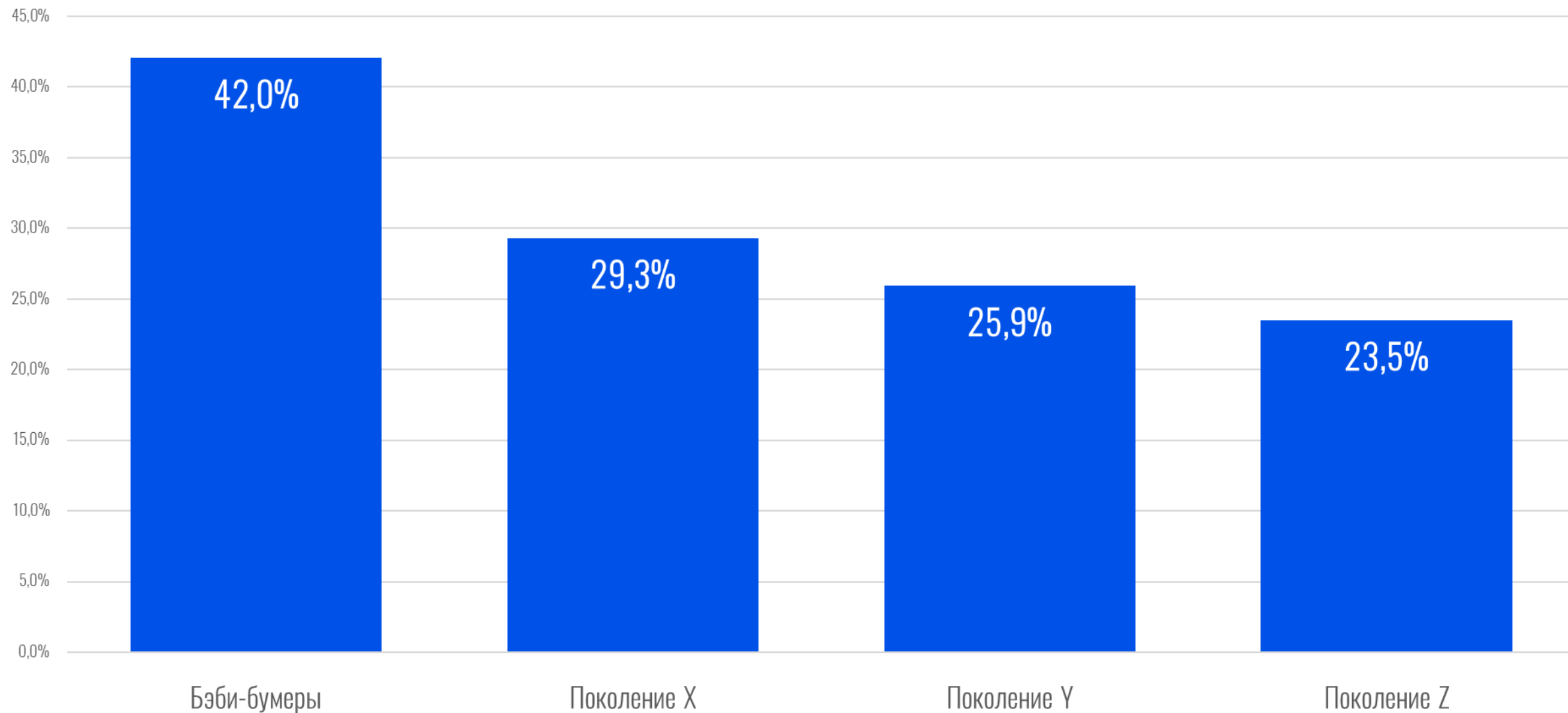
Динамика индекса eNPS (2022-2025)

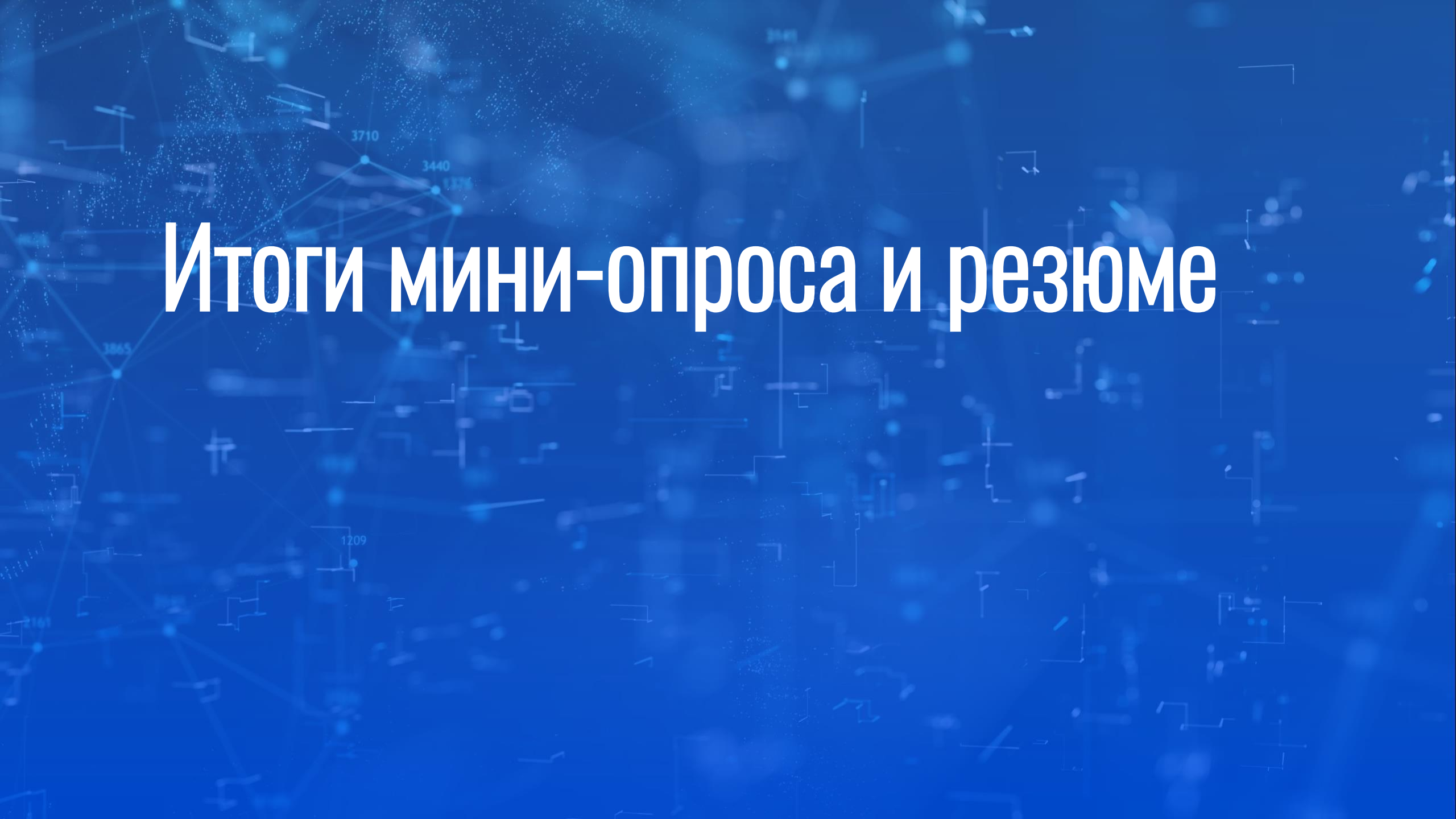


Аналитические срезы по индексу eNPS



Аналитические срезы по индексу eNPS





Итоги мини-опроса и резюме

EX = CX

В 2024 – 2025 годах активное развитие EX стало одним из мировых трендов в индустрии КЦ

Организации с вовлечёнными сотрудниками демонстрируют:

+21% производительность

+22% прибыль

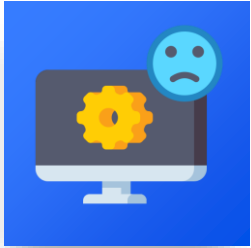
+10% оценку клиентов

-41% дефектов / брака

-59% текучесть персонала

Исследование Gallup: 112 000+ бизнес-единиц, 96 стран, 2,7+ миллиона сотрудников

Основные направления в развитии ЕХ



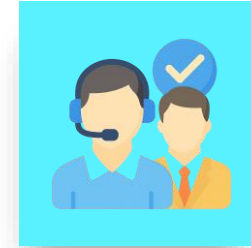
Упрощение и «осмысление» рабочего места оператора

- Единое окно на 100%
- Интеграция всех каналов, CRM, сценариев, базы знаний
- Удаление лишней рутины и «кликов ради кликов».
- Контекстная помощь и рекомендации в моменте (на базе ИИ)



Гибкие и современные форматы работы

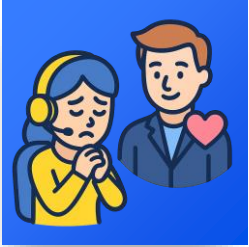
- Удалёнка / гибрид — не «вынужденная», а осмысленная
- Быстрое и удобное подключение к смене, поддержка оборудования
- Возможность для сотрудников регулировать загрузку и график
- Гибкие графики, возможность легко менять смены (через WFM)



Обучение и развитие операторов

- Микрообучение / модульное обучение
- Симуляции, тренажёры, интерактивные сценарии
- Функциональное развитие (cross-skilling) как часть карьерного трека
- Доступ к карьерным трекам внутри компании

Основные направления в развитии ЕХ



Забота о ментальном и эмоциональном состоянии

- Поддержка при выгорании, тревожности
- Программы «тихой зоны», комнаты отдыха
- Регулярные встречи с командой и руководством, «социальные» встречи в группах и один-на-один



Вовлечённость, участие, признание

- Прозрачность целей
- Возможность влиять на процессы, делать предложения по улучшению
- Механизмы признания (награждения, упоминания, leaderboard's и т.д.)

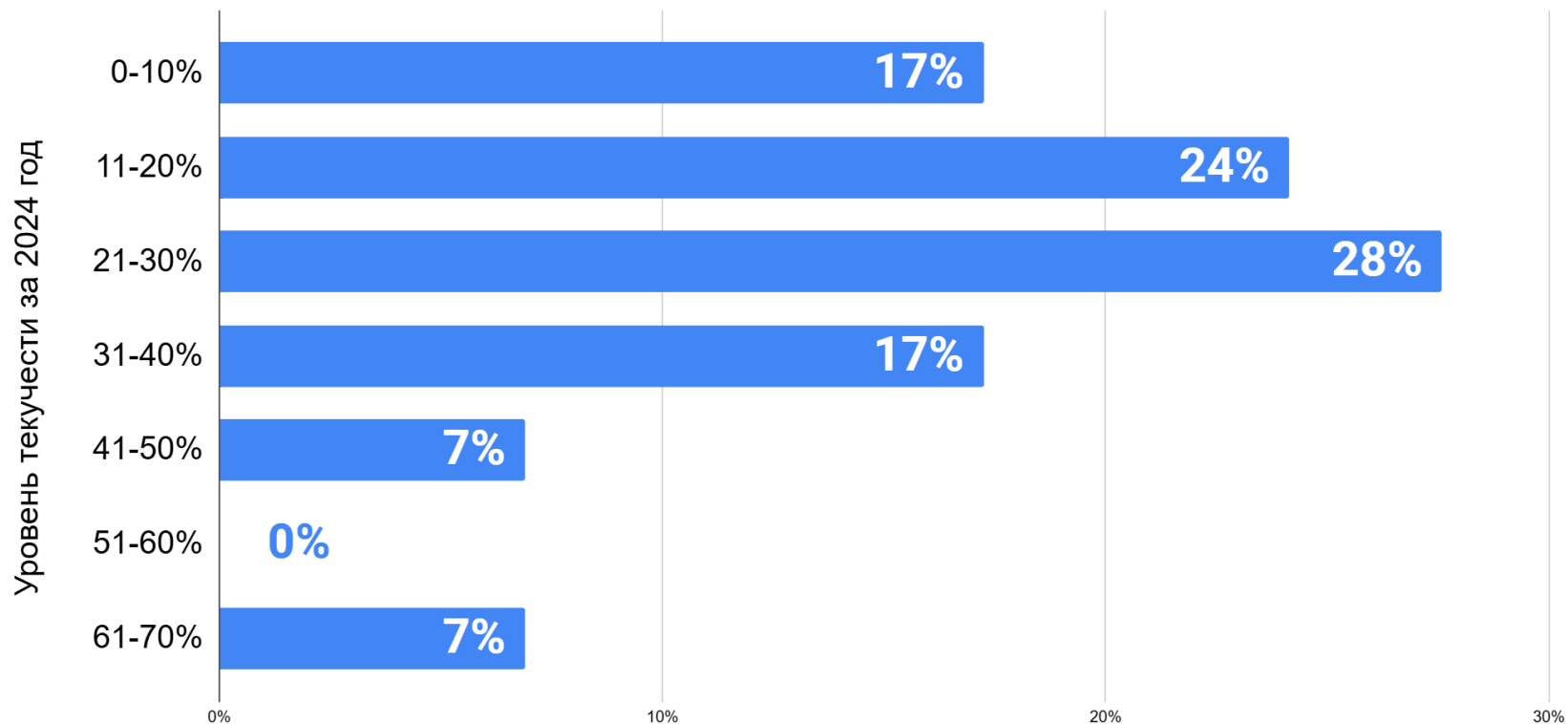


Системное измерение опыта персонала (ЕХ)

- Внедрение регулярных опросов удовлетворённости и вовлеченности сотрудников
- Отслеживание и интеграция этих метрик в показатели КЦ — не «приятное дополнение», а полноценный KPI
- Реальные действия в проблемных зонах

Итоги мини-опроса участников конференции

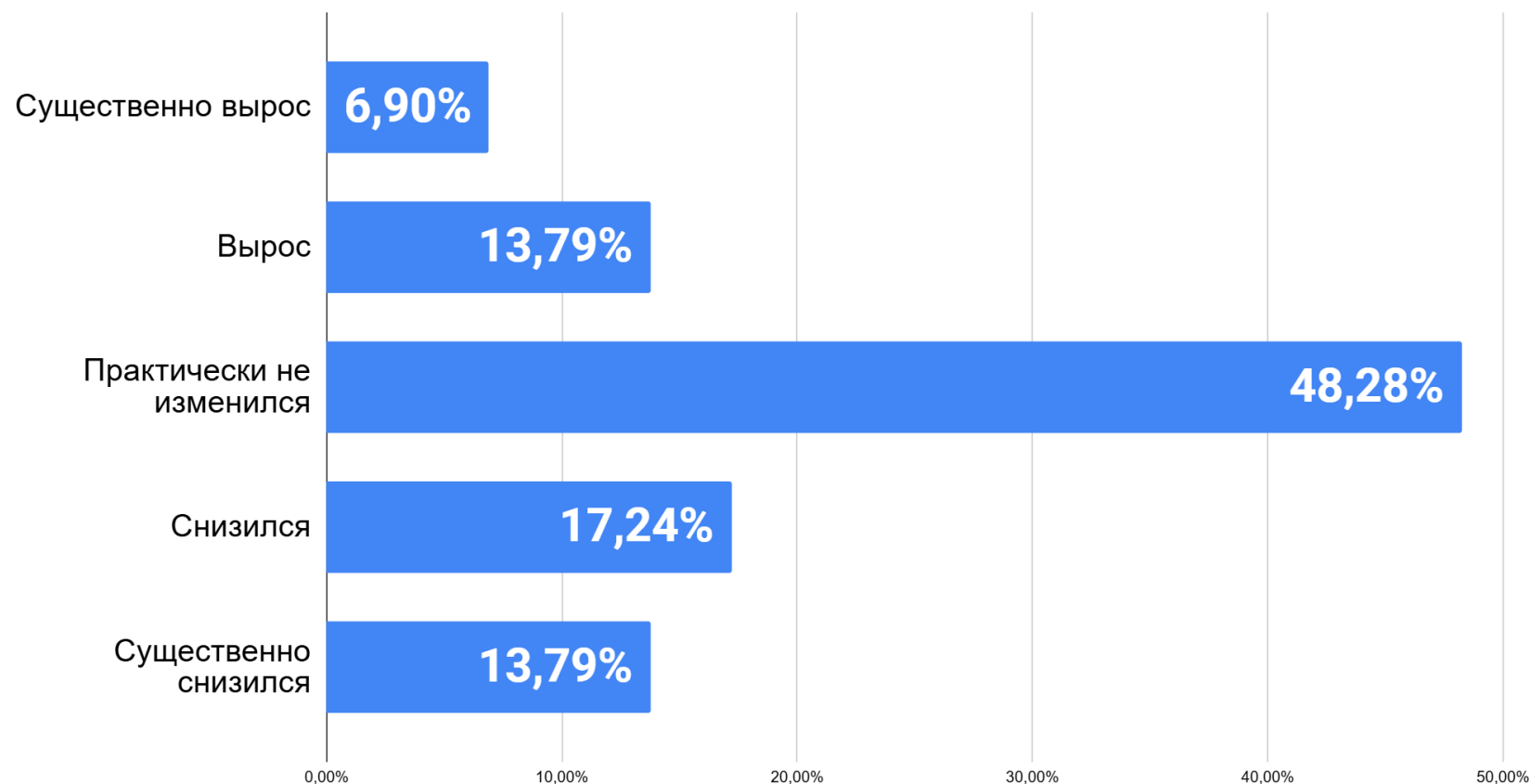
В каком диапазоне была годовая текучесть операторов Вашего КЦ за 2024 год?



Доля контакт-центров - участников опроса

Итоги мини-опроса участников конференции

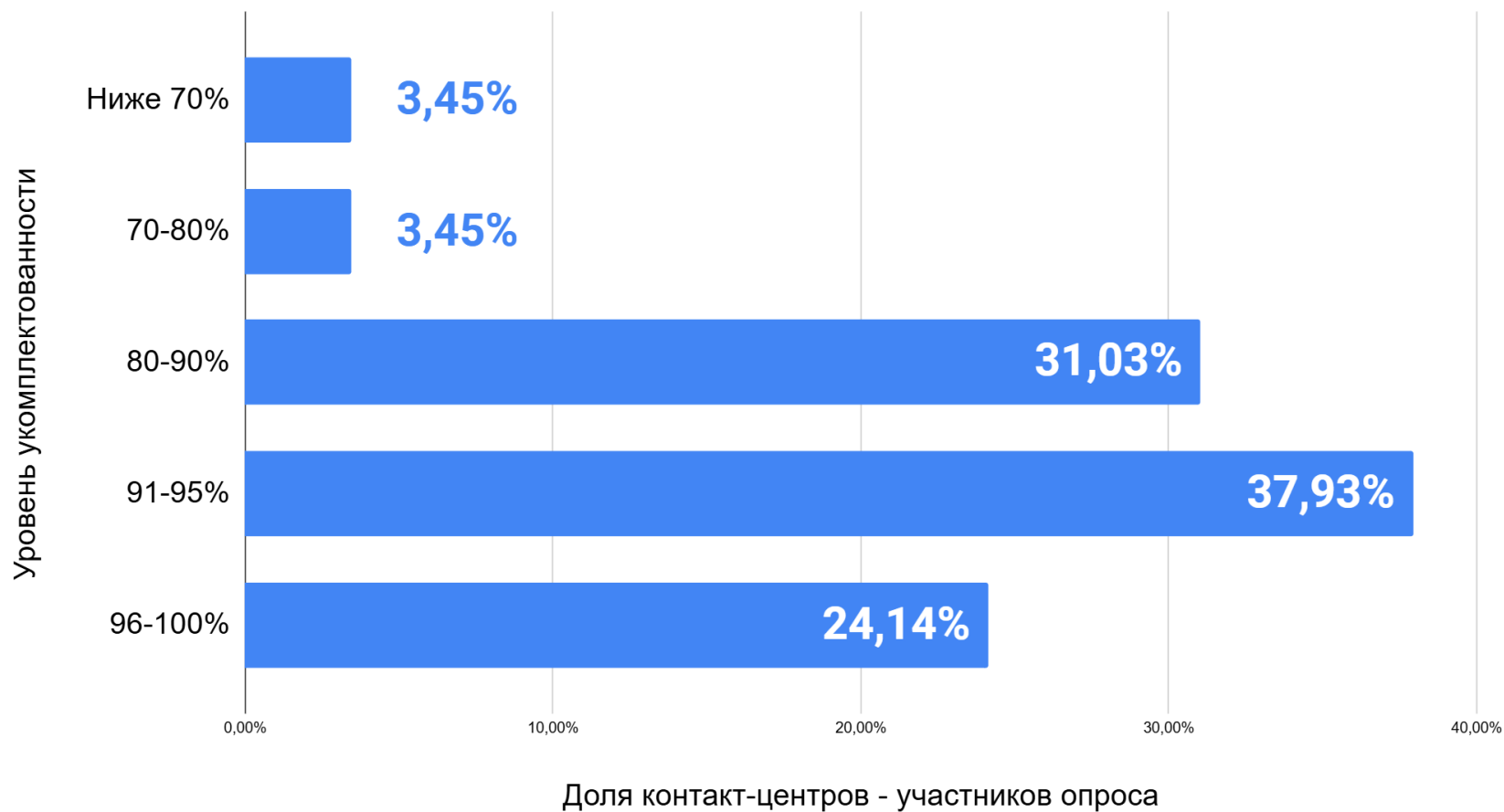
Как изменился уровень текучести за последний год?



Доля контакт-центров - участников опроса

Итоги мини-опроса участников конференции

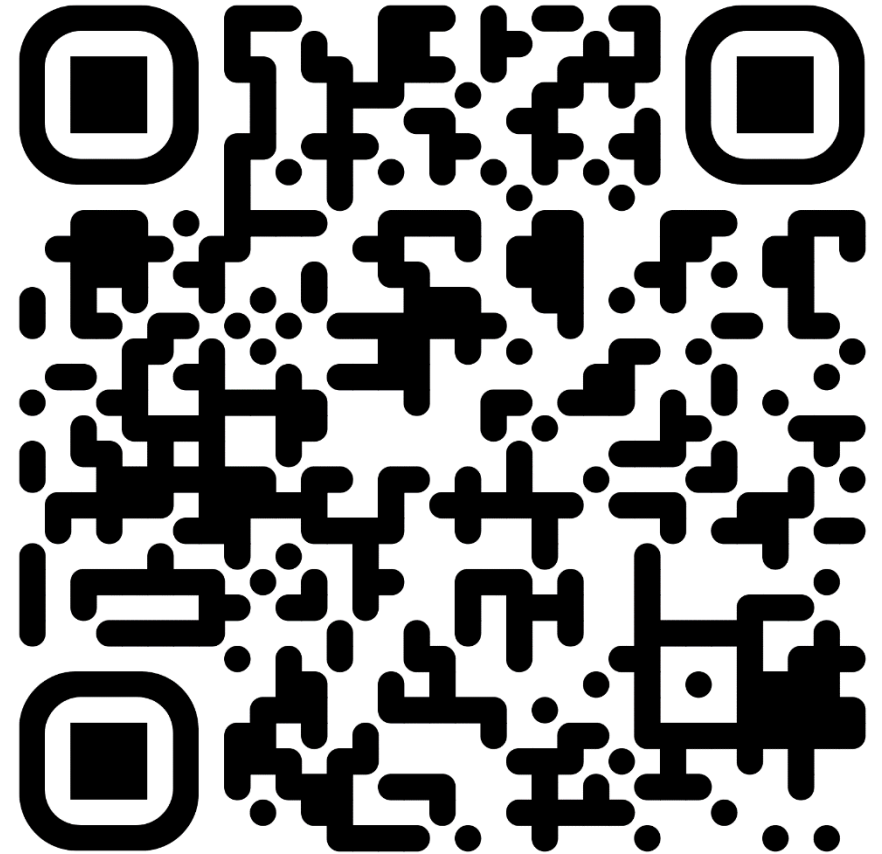
Каков уровень укомплектованности операторов от требуемого количества?



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Важная информация:

1. Исследование Job Quality проводится ежегодно с октября по март
2. Следующий старт: **01.10.2025**
3. Исследование бесплатное для участников
4. Участники получают исходные данные по всем ответам операторов и менеджеров для проведения детального анализа в разрезе стажа, возраста, площадок и подразделений КЦ



ТГ-КАНАЛ:

**Клиентский сервис – искусство
служить людям**