



# **ВОВЛЕЧЁННОСТЬ ОПЕРАТОРОВ КАК ОСНОВНОЙ МАРКЕР ПРИ РАБОТЕ С СОХРАНЯЕМОСТЬЮ ПЕРСОНАЛА**








# Максим Искандоров

Руководитель направления по работе с ключевыми партнёрами

## ЗА 5 ЛЕТ РАБОТЫ В АКЦ:

-  реализовано **95** проектов под личным руководством
-  масштабирование проектов **на +400%**
-  большой человек с маленьким оттоком

# Главный вызов в найме в 2024 году



Сохраняется дефицит кадров в самых массовых сферах: рабочие, производство, продажи, розница, транспорт и строительство;



Спрос растёт на обслуживающий и рабочий персонал, но рост активных резюме в этих сферах увеличивается непропорционально;

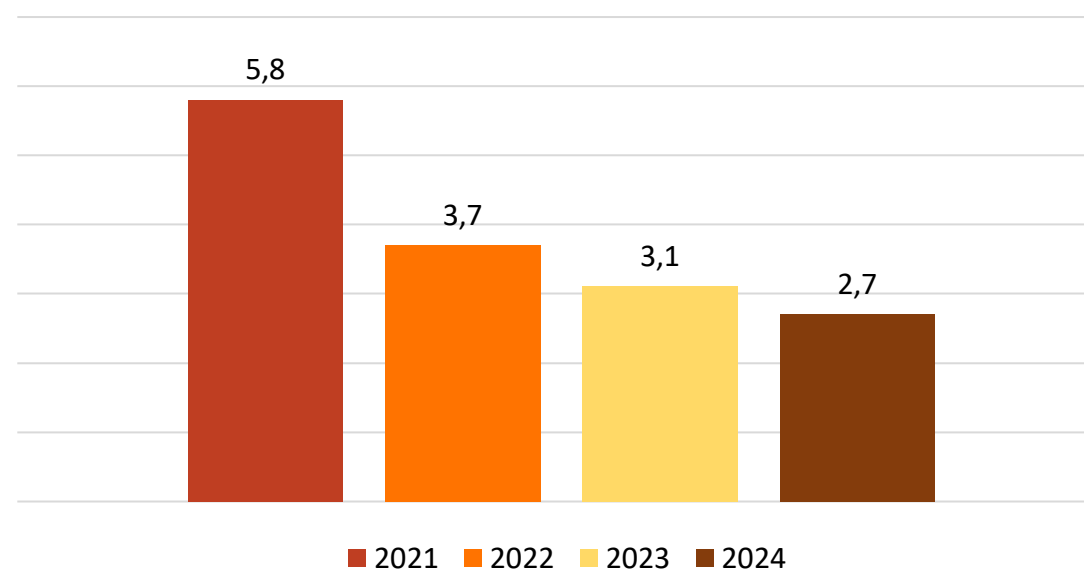


Ускорение «зарплатной гонки» со стороны работодателей продолжают — предлагаемые зарплаты опережают ожидаемые в среднем на 5 тыс. руб.

## ЗАПРОСЫ КАНДИДАТОВ:

- высокие ожидания по ЗП;
- удалённый или гибридный формат работы;
- предоставление техники;
- ДМС;
- премии и мотивация;
- корпоративная культура;
- современный офис;
- компенсации спорта, обучения, проезда, обедов

## Снижение уровня безработицы в %



**Удерживать выгоднее,  
чем нанимать!**

# Что происходит?



**>1500**

сотрудников работают  
сейчас в «Контакт Сервис»

Какие боли испытывают операторы, согласно опросам, внутри компании за 2023 год?



- **13%** операторов не понимают, как рассчитывается зарплата;
- **14%** операторов не понимают, за какие показатели они получают премию;
- **9%** операторов не понимают, как они могут влиять на свои показатели;
- операторы не говорят о том, что они не понимают расчёта.

К чему приводит непрозрачность показателей?



- Отток операторов выше на **39%**;
- Дополнительные затраты на найм и адаптацию сотрудников;
- Снижение ключевых показателей на проекте в среднем на **24%**;
- Снижение показателя качества на **11%**.

# Наша прозрачность

## Какие боли испытывают операторы, согласно опросам, внутри компании за 2023 год?

Раньше мы пользовались общими регламентами и положениями, как это принято во многих компаниях:

Мы заплатим Вам  $X$  рублей, формула расчёта:  $\Pi_{(к/н м)} = (\sum_{i=1}^n BC_i m) \times (PB)_m / 160 \times K_{(З-ОГЛ)}$

## Какие решения мы внедрили в 2024 году

- еженедельное информирование по результатам отработанных часов на (часы, ЗП, ключевые показатели, качество);
- интеграция нашего ПО в CRM заказчика для автоматической выгрузки часов и других показателей;
- калькулятор зарплаты на корпоративном портале;
- калибровочные сессии с омбудсменами проекта;
- альманах оператора, где простыми словами есть информация по ключевым показателям на конкретном проекте;

Май	МРФ	Часы норма 160чч	СОК план 85% +				Загрузка план 85%	Недоработка
			1W	2W	3W	4W/ИТОГ		
Оператор 1	С3	14.52	73			73	95.49%	
Оператор 2	С3	48.41	39			39	88.50%	-1.59
Оператор 3	С3	16.05	0			0	94.90%	
Оператор 4	С3	40.69	0			0	90.23%	-3.06
Оператор 5	С3	42.2	78			78	93.91%	-1.55
Оператор 6	С3	48.41	87			87	87.76%	
Оператор 7	С3	36.09	75			75	89.55%	
Оператор 8	С3	29.51	91			91	88.39%	
Оператор 9	С3	48.11	68			68	82.30%	
Оператор 10	С3	50.85	91			91	87.80%	
Оператор 11	С3	39.26	0			0	91.66%	-8.74
Оператор 12	С3	25.01					67.07%	-8.49
Оператор 13	С3	43.4	0			0	69.38%	-4.6
Оператор 14	С3	42.99	0			0	89.31%	-5.01
Оператор 15	С3	65.69	50			50	92.35%	
Оператор 16	С3	47.85	91			91	94.77%	-4.65
Оператор 17	С3	33.39	78			78	88.87%	
Оператор 18	С3	66.2	50			50	86.54%	
Оператор 19	С3	49.81	91			91	89.92%	-0.19
Оператор 20	С3	30.36	0			0	85.64%	
Оператор 21	С3	67.18	47			47	90.70%	
Оператор 22	С3	39.21					90.80%	-2.79
	С3	63.31	0			0	91.18%	-0.89
	С3	24.79	47			47	92.01%	
	С3	33.05	98			98	94.09%	
	С3	44.57	85			85	53.87%	
	С3	19.92	73			73	86.04%	
	С3	18.09					84.85%	
	С3	30.64	94			94	87.32%	-0.81

Калькулятор зарплаты	
Часы	74
Показатель качества	89%
Показатель загрузки	91%
Итого:	21 356,00 ₹

Пример рассылки

# Какой бизнес эффект мы получили:

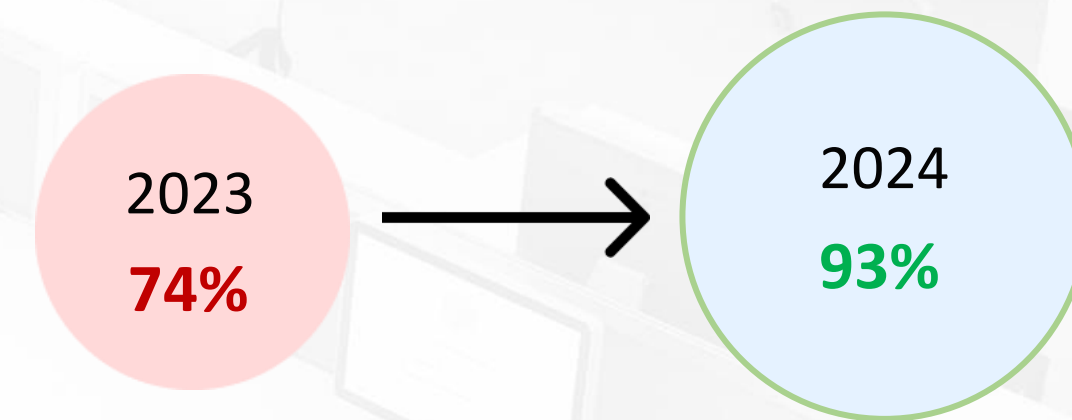
## 1. Общий процент оттока в компании



## 2. Процент достижения ключевых показателей на проектах



## 3. Средняя оценка качества



# Как сделать аутсорсинговых операторов амбассадорами вашей компании?



**Амбассадор бренда** — это человек, чей статус и роль влияют на HR-бренд компании во внутренней и внешней среде. Он отвечает за имидж компании на рынке труда и помогает привлечь новые таланты.

## Как воспитали:

- за операторами закрепляется конкретный проект, и внутри компании они представляют интересы своей компании на тренингах и курсах.
- проведение игр, где операторы представляют свою команду и проект.
- вовлечение заказчиков в жизнь операторов, индивидуальные благодарности, грамоты. Операторы получают награды за каждую благодарность от заказчика.



Коллеги, привет!

От себя хочу выразить благодарность операторам проекта МФО Никитиной Олесе и Лиховидову Альберту за первые продажи на проекте и лучший результат на старте 😊

С уважением,  
Юлия Обидина

## Выгоды для компании



Повышение узнаваемости бренда



Формирование положительного восприятия вашего бренда



Привлечение новых клиентов

## Какие выгоды получили мы?



Средняя оценка качества у вовлечённых операторов на своих проектах — **91%**



Амбассадоры бренда чувствуют свою принадлежность к компании



Показатели амбассадоров на продажных проектах выше на **17%**



Средняя оценка CSI амбассадоров — **4,4 из 5**.  
В 2023 оценка — **3,8**

# Весь мир – театр, а люди в нём – актёры

## Что за роли и зачем они нужны

### В главных ролях



**Buddy** - это друг и помощник, который помогает новому сотруднику освоиться на работе. Он объясняет новичку, как всё устроено в компании, знакомит с коллегами и помогает быстрее влиться в коллектив.



**Team lead** - помогает решать проблемы, распределяет задачи и следит за тем, чтобы работа была выполнена качественно и в срок. Team lead также поддерживает хорошую атмосферу в коллективе и помогает сотрудникам развиваться профессионально.



**Наставник** - сотрудник, который помогает новым работникам освоиться на рабочем месте. Он делится своими знаниями и навыками с новичками, чтобы они быстрее стали эффективными сотрудниками.



**Адаптолог** - помогает новым сотрудникам приспособиться к рабочему процессу, корпоративной культуре и коллективу.



**Модераторы** – специалисты курируют группы на этапе обучения, следят за выходом сотрудников на обучение, работают с оттоком и поддерживают дружественную атмосферу в группе.



## Телеком проект

### КАРТОЧКА КЕЙСА

Количество операторов: 200 FTE

Тип проекта: Горячая линия

#### Вызов

- В мае 2023 мы столкнулись с необходимостью масштабировать проект до 200 операторов, что требовало не только увеличения количества сотрудников, но и обеспечения их эффективной работы.
- Одной из ключевых проблем была низкая сохраняемость на обучении, которая составляла около 24%. Это приводило к дополнительным затратам на подбор и обучение новых сотрудников, особенно в условиях масштабирования проекта.

#### Особенность

- Усложняет работу тот факт, что обучение проводит заказчик, то есть повлиять на него ресурсом отдела обучения мы не можем.

Для решения этой проблемы мы внедрили должность **Модератора**.



Модераторы курируют обучение, посещают комнаты обучения и следят за дисциплиной – это помогло нам повысить сохраняемость на обучении до **62% уже к июлю 2023 года**.

**Достижение:** внедрение новой роли помогло нам повысить сохраняемость с **24%** до **62%** и значительно сократить затраты на найм.

	Январь	Февраль	Март	Апрель	Май	Июнь	Июль							
Общий набор	21	32	24	41	106	144	204							
Вышло на первый день	13	62%	19	59%	15	63%	28	68%	70	66%	114	79%	167	82%
Успешно прошли теорию	8	38%	11	34%	11	46%	21	51%	58	55%	102	71%	152	75%
Сдали практику	7	33%	10	31%	7	29%	17	41%	44	42%	98	68%	141	69%
Передали в производство	5	24%	8	25%	5	21%	12	29%	38	36%	87	60%	127	62%

## Телеком проект

### КАРТОЧКА КЕЙСА

Количество операторов: 200 FTE

Тип проекта: Горячая линия

### Вызов

- После передачи сотрудников с обучения мы столкнулись с проблемой низкой сохраняемости новых операторов. Из-за этого мы тратили много времени и ресурсов на подбор и обучение новых сотрудников, что негативно сказывалось на эффективности работы и репутации компании.

Для решения проблемы мы внедрили роль **Buddy**. Он помогает новым операторам адаптироваться в коллективе и освоить необходимые навыки.



**Buddy** становится наставником для новичка, объясняет ему особенности работы, знакомит с корпоративной культурой и помогает решать возникающие проблемы – простыми словами, как другу.

	Май		Июнь		Июль	
Переданы в производство	38		87		127	
Уволено всего новичков без Бадди	12	32%	23	26%	29	23%
Назначено бадди	15		48		64	
Уволены после курса Бадди	2	13%	3	6%	5	8%
Всего Бадди	5		9		9	
Уволено всего новичков без Бадди	25%					
Уволены после курса Бадди	8%					
Сотрудников с Бадди	127					
Сотрудников без Бадди	125					



# СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

## Контакты



**Максим Искандоров**

Руководитель направления по работе  
с ключевыми партнёрами

Telegram: @maksim\_isk

Почта: skript1@okcall.ru

АДРЕС: САНКТ-ПЕТЕРБУРГ, МОСКОВСКИЙ  
ПРОСПЕКТ, Д. 143 ОФ. 724

САЙТ: [www.OkCall.ru](http://www.OkCall.ru)

