**Czy istnieje przyszłość pracy hybrydowej w sektorze obsługi klienta?**

Jakub Abramczyk, Sales Director Eastern Europe w Poly

Zanim wszyscy zamknęliśmy się w domach przed dynamicznie rozprzestrzeniającym się koronawirusem, zaledwie 2% pracowników call center pracowało poza biurem. Sytuacja panująca na świecie wpłynęła na wzmocnienie przekonania, że odpowiednio wyposażone zespoły są w stanie szybko dostosować się do koniecznych zmian, nawet jeśli wiąże się to z całkowitą transformacją środowiska pracy. Ponad połowa pracowników (53%) deklaruje, że chciałaby, aby model hybrydowy pozostał jako ten dominujący w firmach, ponieważ zapewnia im dużo większą elastyczność i możliwość dostosowania do indywidualnych potrzeb, wynika z badań Frost&Sullivan. Sprawa dotyczy również osób pracujących w bezpośredniej obsłudze klienta czy call center – jeszcze niedawno, wydawało się niemożliwe, aby przenieść do prywatnych mieszkań specjalistyczny sprzęt potrzebny do codziennej pracy. Jednak dynamicznie zmieniająca się rzeczywistość brutalnie zweryfikowała te możliwości – okazało się, że pracownicy działu obsługi klienta mogą pracować z dowolnego miejsca i nie tracić przy tym jakości pracy, gdy mają odpowiednie warunki i zaplecze technologiczne.

Wyniki badania CCMA[[1]](#footnote-1) wspieranego przez Poly obrazują widoczny trend wzrostu popularności pracy w modelu zdalnym w contact center. Z raportu wynika, że 17% pracowników pracuję wyłącznie w domu, 34% wykonuje służbowe obowiązki w modelu hybrydowym, ale z większą ilością dni w domu a 33% pracuję mniej więcej tyle samo czasu w siedzibie firmy co z domowego biura. Około 30% pracowników firmy Leesman wykonujących służbowe obowiązki w trybie Home Office na całym świecie nie pracuje w odpowiednim miejscu, które sprzyjałoby komfortowi i wysokiej wydajności świadczonych usług. Oznacza to, że znaczącą rolę w pracy z domu odgrywają konkretne warunki panujące w miejscu jej wykonywania – ta przestrzeń powinna być jak najbardziej komfortowa i sprzyjać koncentracji. Podczas Home Office w dłuższej perspektywie na znaczeniu zyskuje wygodny fotel, dedykowane biurko oraz odpowiednie oświetlenie – to rzeczy, których często nie docenialiśmy w biurze, a teraz po ponad roku pracy z kanapy znacznie zyskują na znaczeniu.

Jednak nadal w modelu zdalnym najważniejsze są narzędzia i technologia umożliwiająca współpracę. Przy pracy zespołu w modelu hybrydowym ważne jest umożliwienie jego członkom pracy razem na jednym projekcie w czasie rzeczywistym bez względu na ich lokalizację. Jeśli mowa o pracownikach obsługi klienta czy call center, muszą mieć oni zapewnione przede wszystkim wygodne zestawy słuchawkowe – podstawowe urządzenie do pracy – oraz takie, które będą kompatybilne ze wszystkimi kluczowymi platformami, tak aby mogli sami wybrać rozwiązanie, które najbardziej odpowiada ich preferencjom. To szczególnie ważne, aby sprzęty technologiczne pozwalały pracownikom na komfortową pracę zarówno w biurze, jak i zaciszu domowym bez utraty jakości świadczonych usług. To istotne, ponieważ pracownicy call center już teraz deklarują, że chcą wykonywać służbowe obowiązki w innym miejscu niż siedziba firmy. W swoich analizach Frost&Sullivan przewiduje, że w najbliższej przyszłości aż 20% z nich będzie wykonywało swoją pracę w domowych warunkach.

Z badania CCMA wynika również, że aż 33% ankietowanych wskazuje iż poczucie bycia częścią zespołu, oraz w przypadku 32% respondentów spotkania towarzyskie z kolegami skłaniają ich do pracy w biurze. Myśląc o pracy hybrydowej, warto zwrócić uwagę, że z perspektywy wielu pracowników społeczny aspekt pracy jest bardzo ważny. Webinary dla pracowników, czy cykliczne spotkania zespołów, to tylko niektóre z działań, które wprowadziliśmy do naszej organizacji i pozycjonujemy je w opracowaniu Poly CSR Report 2020. Celem tych działań jest rozwijanie w pracownikach poczucia przywiązania i bycia częścią całości mimo pracy w modelu rozproszonym – co jest szczególnie ważne w niepewnej pandemicznej sytuacji, która w wielu wywołuje niepewność i obawy.

Podczas gdy ponad połowa pracowników wybrała pracę z domu, pozostała część osób znajdujących się w biurze musi mieć zapewnione dogodne warunki pracy, szczególnie w obecnych realiach, gdy nadal trwa proces szczepień. Większość firm będzie musiała – lub już została zmuszona do tego – aby nieco przearanżować biurowe pomieszczenia w celu zadbania o zdrowie i bezpieczeństwo nawet najmniejszej liczby osób pracujących z biura. To nie lada wyzwanie, aby na niewielkich przestrzeniach zachować dystans społeczny, dlatego czasami jedynym rozwiązaniem jest praca w modelu hybrydowym z możliwością dowolnej konfiguracji grafiku członków zespołu. Mimo tego należy pamiętać o cyklicznych spotkaniach, by pomimo wybranego modelu pracy każdy z pracowników miał poczucie „bycia na bieżąco”. Takie rozwiązanie przyniesie korzyści zarówno dla biznesu, jak i klientów, którzy z pewnością docenią elastyczność oraz profesjonalizm pracowników.

1. https://connect.poly.com/EMEA-UKI-WB-PS-FY22-Q1-CCMASurveyCC-EN1168552\_LP.html [↑](#footnote-ref-1)