



A KSH 2017-es munkaerőpiaci folyamatok vizsgálata kimutatta, hogy a gazdasági növekedés a korábbinál több területen eredményezett munkaerőhiányt, tavaly éves átlagban 23 százalékkal haladta meg a munkáltatók által betöltésre váróként jelentett álláshelyek száma az egy évvel korábbit, az utolsó negyedévben már 100-ból 2,4 álláshely volt üres.

A krónikus munkaerőhiányt a belső tartalékok feltárásával is enyhíthetik a cégek, ennek rengeteg pozitív hozadéka van a cég dolgozóira nézve is, a túlóra csökkenés mellett a leterheltség is normalizálódik. A MOTIMENT módszertannal mérve egy több száz fős szervezetnél, az egyenként kimutatott alig pár másodpercnyi holt idők (mikroveszteségek) éves szinten akár tízmillió forint nagyságrendű megtakarítást rejthetnek.

2017 IV. negyedévében a versenyszférában levő 53,6 ezer üres álláshely – az üres álláshelyek 2,5 százaléka – 35,6 százalékkal több az előző év azonos időszakához képest. (<http://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/mpf/mpf1712.pdf>).

Bár hosszabb távon átképzésre kell törekedni az elkerülhetetlen robotizáció és automatizáció miatt, azonban a tapasztalat az, hogy a mai korban a munkaerőhiányt rövid távon kell megoldani. Hiába automatizált már most több folyamat, az ügyfél minden folyamat során előbb utóbb eljut oda, hogy mindenképp beszélni vagy levelezni szeretne egy ügyfélszolgálatos munkatárssal. Ott, akkor, rögtön szeretné megoldani a problémáját, ezért az elkövetkező években még nem fogják elengedni az élő ember segítségét. Éppen ezért például egy contact center szerepe még nagyon erős, emiatt szükséges fejleszteni.

„Meglepett bennünket a MOTIMENT módszertannal feltárt, kimutatott mikroveszteségek mértéke, ami a feleslegesen elpazarolt időn felül rámutatott arra is, hogy mely munkafolyamatok ésszerűsítésével kell a legsürgősebben foglalkoznunk. A munkatársakat felkészítettük a mérésre, mindenki megértette, hogy fontos, hogy hatékony munkafolyamatokkal tudjanak dolgozni, hiszen rengeteg pozitívum hozadéka van, a túlóra csökkenés mellett a leterheltség is normalizálódik a munkaerőhiány ellenére is, továbbá az ügyfélélegedtség is nő akár azáltal,

hogyan adott időn belül több telefonhívást tudnak lekezelni” – mondta Pesti Kornélia, az OTP DÉFI (digitális értékesítési és fejlesztési igazgatóság) főosztályvezetője, majd hozzátette, hogy a contact centerükben, több mint 690 fő dolgozik. Az ügyfelek bárminemű kontakt felvétele ide fut be: telefonos ügyfélkezelés, chat kezelési tevékenység stb. A fluktuáció 4-10 százalék között mozog, évszaktól, időszaktól eltérő, a munkaerőpiac helyzete pedig nem könnyíti meg a dolgot.

„Amennyiben a dolgozó valóban a feladatra tud koncentrálni és eliminálni tudjuk a káros, fölösleges adminisztrációt, ha a fejlesztési pénzeket arra költjük, ami a legnagyobb költségeket takarítja meg és gyorsan megtérül, akkor hihetetlen nagy erőforrást tudunk házon belül felszabadítani. Segítségünkkel a felsővezetés dönteni tud, hogy hol érdemes digitalizálnia, hol érdemes automatizálnia, erre a módszertanunk rámutat. Siker esetén nagyban segítünk abban, hogy a meglévő munkaerőt hatékonyabban tudják használni” – véli Szőnyi Zoltán, a MOTIMENT üzletfejlesztési vezetője.

A szakember szerint a hatékonyságnövelés négy pilléren nyugszik, egyik az IT-infrastruktúra fejlesztése, a másik magának a munkafolyamatnak az átszervezése, harmadik az együttműködés kialakítása, legyen az számítógép és ember, ember és ember közötti, osztályok közötti kollaboráció. A negyedik pillér az emberek fejlesztése, költséghatékonysági szempontból ez utóbbi a legnehezebb feladat.