«Дом.ru» переводит сотрудников контакт-центра на удаленный режим работы

Телеком-оператор «Дом.ru» запустил пилотный проект, в рамках которого перевел ряд специалистов контакт-центра на удаленный режим работы. Они консультируют и оказывают техническую поддержку клиентов, находясь дома.

Формат «домашнего офиса» могут выбрать специалисты, которые показали лучшие результаты в предыдущем месяце. Они получают онлайн-доступ ко всей необходимой информации с домашнего компьютера, самостоятельно выбирают график работы и продолжительность рабочей смены. Это дает возможность совмещать работу с учебой, воспитанием детей или уходом за близкими, а тем, кто живет в отдаленных районах и других городах – сократить время на дорогу до офиса.

Компания контролирует качество работы сотрудников в штатном режиме: все разговоры с клиентами записываются и проверяются. Как и в офисе, специалист на протяжении всей смены находится на рабочем месте и принимает звонки.

«Перед стартом проекта мы изучили опыт европейских и американских компаний. Например, в Великобритании уже треть офисных работников работают дома. Результативность и успешность такой работы зависят от дисциплины и самоконтроля. Поэтому прежде чем перевести сотрудника на удаленный режим, мы оцениваем его достижения, знания и опыт, ответственность и способность работать автономно», – отмечает директор объединенного контакт-центра «Дом.ru» Елена Козлова.

Абонентов «Дом.ru» в 56 городах обслуживают контакт-центры в 5 городах – Ижевске, Набережных Челнах, Омске, Перми и Санкт-Петербурге. Пока проект запущен только в Перми, летом к нему присоединятся остальные города. К концу года планируется перевести на удаленный режим работы до 25% сотрудников контакт-центра.