



# 2024 JOB QUALITY

IX МЕЖДУНАРОДНОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ  
УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ОПЕРАТОРОВ  
КОНТАКТ-ЦЕНТРОВ УСЛОВИЯМИ ТРУДА

**Апекс Берг**

Контакт-Центр Консалтинг

+7 495 229-11-82

[www.apexberg.ru](http://www.apexberg.ru)



Общая информация.....	4
Распределение участников исследования по географии и отраслям.....	4
Распределение операторов по возрасту, полу и стажу работы в КЦ.....	5
Описание методики .....	6
Исследуемые параметры и компоненты. ....	6
Расчет оценок по каждому из компонентов Job Quality.....	7
Расчет общего показателя Job Quality.....	8
Дополнение методики исследования с 2018 года .....	8
Дополнение методики исследования с 2022 года .....	8
Дополнение методики исследования с 2023 года .....	8
Ключевые выводы.....	9
Рекомендации по использованию отчета для участников исследования.....	12
Раздел 1. Бенчмаркинг.....	13
Как провести бенчмаркинг?.....	13
Диаграммы распределения общей оценки Job Quality. ....	13
Диаграммы Voxplot - распределение оценок компонентов Job Quality.....	23
Табличные данные по оценкам Job Quality и его компонентов.....	25
Раздел 2. Некоторые аналитические срезы. ....	34
Динамика индекса Job Quality и его компонентов.....	34
Разница в оценках компонентов Job Quality операторов между операторами и менеджерами.....	36
Оценка Job Quality в зависимости от возраста и пола оператора. ....	39
Зависимость оценки Job Quality и его компонентов от стажа работы оператора .....	40
Зависимость Job Quality от режима работы операторов .....	42
Оценка уровня лояльности операторов .....	47
Лояльность операторов в зависимости от стажа и режима работы операторов .....	49
Раздел 3. Детализация по компонентам Job Quality.....	51
Прозрачность целей и задач.....	51

Корпоративное сотрудничество .....	52
Конфликт ролей .....	53
Отношения с руководством .....	54
Умение слышать клиентов .....	55
Умение слышать сотрудников .....	56
Возможности для развития .....	57
Удовольствие от работы .....	58
Инструменты для работы .....	59
Вовлеченность в процессы .....	60
Честность компании .....	61
Атмосфера в коллективе .....	62
Вознаграждение .....	63
Заключение .....	64
Информация о компании «Апекс Берг» .....	64

# Общая информация

Данный отчет построен на основании информации, полученной в процессе IX международного исследования удовлетворенности операторов контактных центров условиями труда, проведенного компанией «Апекс Берг Контакт-Центр Консалтинг» в период с октября 2023 года по март 2024 года. В исследовании приводится сравнение с результатами аналогичных ежегодных исследований, проведенных с 2015 по 2023 год.

## Распределение участников исследования по географии и отраслям

В общей сложности в исследовании 2024 года приняли участие: **120** площадок контактных центров, представляющие **48** компаний из **4-х** стран; **11046** операторов контактных центров; **1541** менеджера контактных центров.



Для проведения отраслевого бенчмаркинга, отрасли, указанные участниками при регистрации, были сведены в восемь групп:

### IT-компании

- 3 компании
- 4 площадки
- 2200 операторов
- 158 менеджеров

### Банки и финансы

- 12 компаний
- 24 площадки
- 1673 оператора
- 356 менеджеров

### Аутсорсинг

- 2 компании
- 8 площадок
- 540 операторов
- 134 менеджера

### Телекоммуникации

- 6 компаний
- 34 площадки
- 5084 оператора
- 576 менеджеров

### Различные услуги

- 9 компаний
- 13 площадок
- 724 оператора
- 157 менеджеров

### Страхование/ассистанс

- 3 компании
- 5 площадок
- 251 оператор
- 33 менеджера

### Торговля

- 5 компаний
- 5 площадок
- 218 операторов
- 37 менеджеров

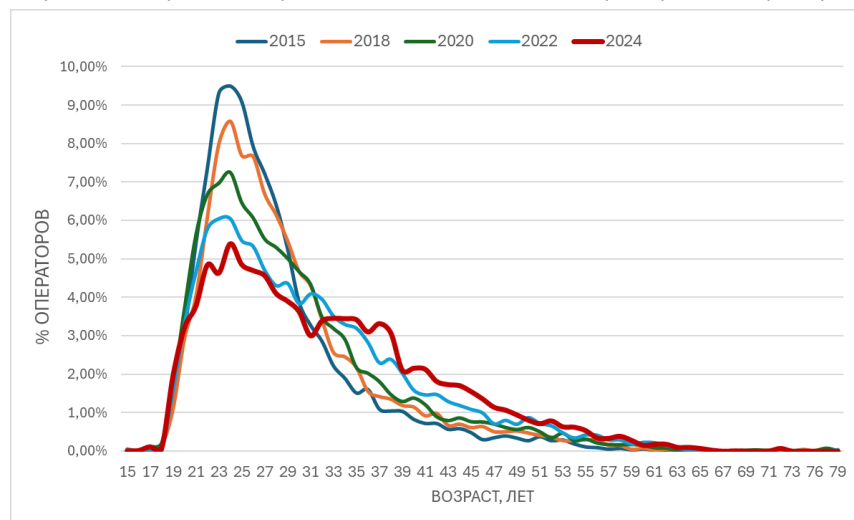
### Медицина/фарма

- 8 компаний
- 27 площадок
- 356 операторов
- 90 менеджеров



## Распределение операторов по возрасту, полу и стажу работы в КЦ

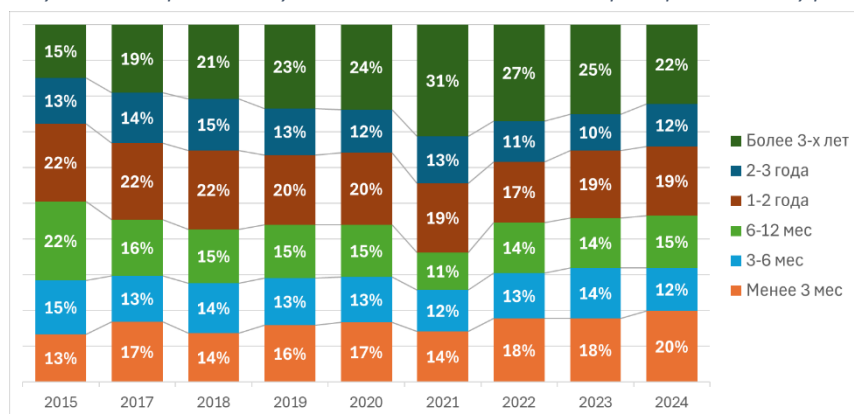
Рисунок 1. Распределение участников исследования - операторов по возрасту



Тенденция к увеличению доли операторов более старшего возраста в 2024 году продолжилась. Медиана возраста операторов – участников исследования в 2024 году составила 31 год (28,5 в 2021 году, 29 лет в 2022 году, 30 лет в 2023 году). Наиболее частое значение (мода) – 23 года. На графике видно, что доля операторов самого «популярного» возраста (23 - 25 лет) непрерывно снижается, а доля операторов более старшего возраста увеличивается. Возраст, а следовательно и профиль «типичного» оператора контакт-центра меняется с 2015 года – операторы становятся старше. Это необходимо

учитывать в работе над повышением удовлетворенности операторов, поскольку, как показывают результаты исследования, операторы разного возраста по-разному оценивают условия труда. И чем старше операторы, тем удовлетворенность, как правило, ниже.

Рисунок 2. Распределение участников исследования – операторов по стажу работы в КЦ



Распределение операторов по стажу работы в контакт-центрах – участников исследования практически не изменилось по сравнению с 2023 годом. У наибольшего количества операторов стаж составляет более трех лет – 22%. 47% операторов имеют стаж менее 1 года. В исследовании в достаточном объеме присутствуют операторы различного стажа, что позволяет в результатах исследования судить о мнении очень широкого круга операторов – как операторов - новичков, так и «старожил».

Кроме этого, в отдельных аналитических срезях будет рассмотрена зависимость удовлетворенности операторов от стажа их работы.

Рисунок 3. Распределение участников исследования – операторов по полу



Распределение операторов по полу, последние 4 года остается на традиционном для России уровне. Пропорция в 2024 году составила 25% мужчин и 75% женщин.



Наибольшее количество участников исследования работает в Чебоксарах – 2153 оператора

Кострома и Липецк – на втором и третьем местах.



# Описание методики

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.

## Исследуемые параметры и компоненты.

Авторы методики разработали 57 параметров, которые были объединены в 12 компонентов, из которых состоит оценка уровня удовлетворенности операторов Контактных Центров условиями своего труда – Job Quality.

На основании данных параметров были составлены утверждения (1 параметр – 1 утверждение), согласие с которыми предлагалось оценить операторам Контактных Центров по шкале от 1 до 7, где 1 означает абсолютное несогласие, а 7 – полное согласие с утверждением. Таким образом каждый оператор выставил свою оценку по каждому параметру (при анализе использовались только те анкеты, где были оценены ВСЕ параметры).

Такие же вопросы по смыслу были заданы менеджерам тех же КЦ. Выяснялось мнение менеджеров о том, что думают операторы, а не оценка менеджерами параметров Job Quality. Для того, чтобы менеджеры понимали, о чем их спрашивают – вопросы были переформулированы при сохранении того же смысла.

Таблица параметров, которые объединены в компоненты и весовые значения каждого параметра указаны в таблице. (Таблица 1)

Таблица 1. Компоненты, параметры и вес параметров

№	Компонент	Параметр	Вес
1	Прозрачность целей и задач	Для Вас установлены четкие и понятные показатели (KPI), по которым оценивается Ваша работа	0,701
2		Вы знаете, что входит в ваши рабочие обязанности, а что не входит	0,850
3		Вы точно знаете, что значит хорошо выполнять свои обязанности	0,844
4		Вам хорошо объяснили - что именно от Вас требуется при выполнении своих обязанностей	0,722
5		Вы знаете, что от Вас требуется при обслуживании клиентов	0,855
6		Вы знаете, какие услуги/действия можете предоставлять/выполнять, работая с клиентом, а какие - нет	0,814
7		Вы знаете, как работать с клиентами, которые критикуют Вашу компанию	0,780
8		Вы знаете, как действовать в непредвиденных обстоятельствах и при возникновении проблем	0,779
9		Вы знаете, как работать с клиентами, которые критикуют Вас лично	0,779
10	Корпоративное сотрудничество	Все команды операторов Вашего Контактного Центра регулярно делятся между собой информацией, которая помогает вам лучше обслуживать клиентов	0,619
11		Другие подразделения Вашей компании (а не только Контактный Центр) делают все возможное, чтобы Вы могли лучше обслуживать клиентов	0,804
12		Между Вашим КЦ и другими подразделениями компании все коммуникационные процессы полностью отлажены	0,830
13		Ваш КЦ предоставляет другим подразделениям вашей компании ценную и полезную информацию, полученную от клиентов в результате их обслуживания	0,802
14		Другие подразделения Вашей компании используют в своей работе информацию, полученную от Вашего Контактного Центра	0,824
15		Другие подразделения Вашей компании всегда вовремя уведомляют Контактный Центр о своих действиях, которые важно знать для того, чтобы лучше обслуживать клиентов	0,692
16		Внутри Вашей компании все подразделения тесно взаимодействуют друг с другом	0,847
17	Качество продуктов Вашей компании и работы всех её подразделений позволяет избежать ненужных обращений от клиентов в Контактный Центр	0,656	
18	Конфликт ролей	Вам приходится многое переделывать за другими	0,598
19		Вам приходится выполнять некоторые функции, на которые у Вас нет полномочий	0,661
20		Вам приходится идти против правил для выполнения поставленных задач	0,770
21		Вам приходится взаимодействовать с двумя или более командами, стиль работы которых полностью отличается	0,699
22		Вам ставят противоречащие друг другу задачи два или более руководителя	0,750
23		Вам приходится делать то, что принимается одним руководителем, но не принимается другим	0,770

24		Вам ставят задачи, но не предоставляют инструментов для их выполнения	0,775	
25		На работе Вам часто приходится заниматься какой-то ерундой	0,720	
26	Отношения с руководством	Ваш руководитель верит в Вас	0,798	
27		Ваш руководитель всегда Вам поможет, если возникнет такая необходимость	0,836	
28		Ваш руководитель вдохновляет Вас	0,879	
29		Ваш руководитель всегда объяснит Вам – что сделано не так и подскажет – как не повторять ошибок	0,855	
30		Ваш руководитель воспринимает Вас всерьез	0,819	
31		Ваш руководитель всегда обеспечивает Вас нужной информацией	0,815	
32		Ваш руководитель хвалит Вас, если Вы что-то делаете хорошо	0,750	
33		Умение слышать клиентов	Ваша компания предлагает клиентам классные продукты	0,747
34			Ваша компания постоянно поддерживает связь с клиентами, чтобы получать информацию об их потребностях	0,779
35			Ваша компания использует полученную от клиентов информацию, чтобы повысить качество продуктов и услуг	0,854
36	Ваша компания всегда принимает меры при получении жалоб от клиентов		0,815	
37		Ваша компания учится распознавать "сигналы" от клиентов, на основании которых ей надо что-то менять	0,820	
38	Умение слышать сотрудников	В Контактном Центре регулярно интересуются Вашим мнением о том, что можно улучшить	0,806	
39		Вы всегда получаете информацию о том, полезны Ваши предложения или нет с обоснованием этого	0,934	
40		Вы видите, что Ваши полезные предложения воплощаются в жизнь	0,901	
41	Возможности развития	У Вас есть возможности для карьерного роста внутри компании	0,751	
42		Вы чувствуете, что Ваша работа обладает смыслом	0,811	
43		Ваша работа требует достаточных умственных усилий для решения интересных задач	0,903	
44	Удовольствие от работы	Ваша работа достаточно разнообразна	0,861	
45		Ваша работа достаточно интересна	0,91	
46		Вы с коллегами часто делитесь друг с другом интересными ситуациями, встречающимися в вашей работе	0,683	
47	Инструменты для работы	На Вашем рабочем месте есть все необходимое для быстрого и верного ответа на запросы клиентов	0,661	
48		На Вашем рабочем месте есть все необходимое для регистрации информации о клиентском запросе	0,891	
49		Между рабочими местами в Вашем Контактном Центре есть достаточно комфортное расстояние	0,847	
50	Вовлеченность в процессы	У Вас есть желание и возможность проявлять инициативу	0,904	
51		Ваша компания приветствует проявление инициативы	0,913	
52		Вашей оценке ситуации всегда доверяют	0,811	
53	Честность компании	Ваша компания является клиентоориентированной	0,862	
54		Ваша компания всегда честна с клиентами	0,879	
55		Ваша компания всегда честна со своими сотрудниками	0,855	
56	Атмосфера в коллективе	Вам приятно работать с Вашими коллегами	0,878	
57		В Вашем Контактном Центре царит хорошая атмосфера	0,920	

## Расчет оценок по каждому из компонентов Job Quality

На основании оценок по каждому вопросу рассчитывалась оценка интервьюируемого по каждому компоненту.

Расчет проводился как доля от максимального значения, которое может получить каждый компонент с учетом веса каждого параметра. Для этого сумма произведений оценки, которую поставил интервьюируемый по каждому вопросу, входящему в компонент, на соответствующий вес вопроса делилась на сумму произведений максимальной оценки (7) на соответствующий вес вопроса.

Чтобы легче понять, рассмотрим пример расчета оценки компонента «Атмосфера в коллективе». Предположим, что оператор оценил свое согласие с утверждением номер 56 как 5 баллов, а с утверждением 57 как 2 балла. Тогда расчет оценки компонента производится так:

$$\text{Оценка}_{\text{Атмосфера в коллективе}} = \frac{5 * 0,878 + 2 * 0,92}{7 * (0,878 + 0,92)} * 100\% = 49,5\%$$

Для компонента «Конфликт ролей» перед расчетом ответы вначале преобразовывались в обратные (1 менялась на 7, 2 на 6 и т.п.), а потом расчет проводился так же, как описано выше. Таким образом рассчитывалась оценка каждого компонента каждым интервьюируемым. Максимальная оценка может быть 100%, минимальная – 0%

## Расчет общего показателя Job Quality.

Оценка удовлетворенности условиями труда *каждого оператора* (Job Quality) рассчитывалась, как среднее арифметическое оценок каждого компонента, оцененного этим оператором. Общая оценка *объекта* рассчитывалась, как среднее арифметическое оценок Job Quality каждого оператора объекта. Под объектом в данном исследовании понимается компания в целом или отдельная площадка КЦ.

## Дополнение методики исследования с 2018 года

По просьбам участников исследования в 2015 и 2017 годах, методика исследования с 2018 года была дополнена еще одним компонентом «материальное стимулирование». Компонент состоит из 6 утверждений (Таблица 2). Методика расчета результата по данному компоненту соответствует общей методике расчета для остальных компонент. В 2018–2019 годах участникам предлагался выбор анкеты – с дополнительным блоком или без. В 2019 году 94% компаний выбрали анкету с блоком вопросов про материальное стимулирование. С 2020 года исследование проводится только по расширенной анкете, включающей 63 утверждения.

Таблица 2. Дополнительный компонент для проведения исследования – «Материальное стимулирование»

№	Компонент	Параметр	Вес
58	Материальное стимулирование	Вы знаете, что и как нужно делать для получения премии	0,860
59		Вы хорошо понимаете, как рассчитывается Ваша заработная плата и премия за месяц	0,840
60		В течение месяца Вы можете рассчитывать размер будущей премии на основе текущих показателей	0,760
61		Результаты Вашей персональной работы значительно влияют на размер Вашей премии	0,820
62		Оплата труда соответствует уровню Вашего профессионализма и результатам Вашей работы	0,910
63		Ваши достижения и результаты работы получают достойное признание (помимо заработной платы и премии)	0,780

## Дополнение методики исследования с 2022 года

В исследовании 2021–2022 годов добавлены вопросы, связанные с лояльностью оператора по отношению к контакт-центру. Вопрос сформулирован следующим образом: «Оцените пожалуйста, какова вероятность, что вы порекомендуете Ваш контактный центр в качестве места для работы своим друзьям и знакомым? Поставьте оценку от 1 до 10, где 1 – ни при каких условиях не буду рекомендовать, 10 – обязательно порекомендую (или уже неоднократно это делал)». Для тех операторов, которые поставили оценки 9 или 10, задается дополнительный вопрос «Напишите, пожалуйста, своими словами главную причину, по которой Вы НЕ стали бы рекомендовать Ваш КЦ в качестве места для работы». Для тех операторов, которые поставили оценки от 1 до 6, задается дополнительный вопрос «Напишите пожалуйста своими словами главную причину, по которой Вы хотите рекомендовать Ваш КЦ в качестве места для работы».

## Дополнение методики исследования с 2023 года

В исследовании 2022–2023 годов добавлен вопрос о режиме работы оператора. Вопрос предполагает 5 вариантов ответа с точки зрения соотношения времени работы оператора в офисном или удаленном режиме работы. В настоящем отчете проводится дополнительный анализ удовлетворенности операторов в зависимости от режима работы.



## Ключевые выводы

В современном мире, где контакт-центры сталкиваются с недостатком кадров и растущим кадровым голодом, важность работы с персоналом становится все более явной. Удовлетворенность сотрудников становится ключевым фактором для успешного функционирования компании. Учитывая конкуренцию за таланты и важность удержания опытных кадров, необходимо создавать стимулирующую и вдохновляющую среду труда. Повышение удовлетворенности сотрудников не только способствует улучшению качества обслуживания клиентов, но и помогает преодолеть вызовы, связанные с кадровым дефицитом, обеспечивая основу для стабильного роста компании в будущем.

На основании результатов IX исследования, проведенного в 2023–2024 годах, а также в сравнении с результатами предыдущих исследований, можно сделать следующие ключевые выводы:

1. После падения индекса в 2023 году до 84,9%, в 2024 году наблюдается небольшая коррекция до 85,6%<sup>1</sup>. В целом, с 2018 года индекс сохраняет общую положительную динамику. Все тринадцать компонент общего индекса показали в 2024 году положительную динамику по сравнению с итогами исследования 2023 года. Наибольший рост наблюдается у компонент «Умение слышать сотрудников»: +2,0%, «Вознаграждение»: +1,5%, «Вовлеченность в процессы»: +1,0%. Наименьший рост продемонстрировала компонента «Прозрачность целей и задач»: +0,1%.
2. Пять утверждений, показавших наибольший рост в 2024 году:
  - Оплата труда соответствует уровню Вашего профессионализма и результатам Вашей работы (5,32 в 2024 году, 5,13 в 2023 году)
  - Вы видите, что Ваши полезные предложения воплощаются в жизнь (5,20 в 2024 году, 5,05 в 2023 году)
  - Ваши достижения и результаты работы получают достойное признание (5,52 в 2024 году, 5,37 в 2023 году)
  - В течение месяца Вы можете рассчитывать размер будущей премии на основе текущих показателей (5,76 в 2024 году, 5,61 в 2023 году)
  - У Вас есть возможности для карьерного роста внутри компании (5,67 в 2024 году, 5,52 в 2023 году).
3. Разброс значений Job Quality по компаниям – участникам исследования составил 78,6%–100%. Значение индекса 100% наблюдается у одной компании (ID 528). По мнению авторов исследования, есть вероятность преднамеренного искажения результатов операторами или менеджерами данной компании. Без учета данных результатов, размах колебаний общего индекса Job Quality составляет 78,6% - 93,3%. Среднее значение индекса Job Quality по компаниям – 86,0%<sup>2</sup> (+0,3% к значению 2023 года), медиана в 2024 году равна 85,7% (не изменилась по сравнению с 2023 годом).
4. Расхождение в оценках удовлетворенности между операторами женщинами и мужчинами, которое было максимальным в 2015 году (более 3%), к 2019 году практически исчезло. Однако, с 2022 года небольшие различия опять проявились. В 2024 году разница в оценках между мужчинами и женщинами составила 1,15%. Мужчины, судя по данным исследования, в контакт-центрах являются более требовательными, однако необходимо помнить, что 75% операторов – это женщины.
5. В 2024 году, так же как и в предыдущие годы, отмечается снижение индекса на 4-5% среди операторов в возрасте от 20 до 26 лет, которые составляют около 25% всех сотрудников, а затем небольшой рост индекса среди сотрудников в возрасте от 27 до 40 лет. Следует отметить, что до 2019 года зависимость индекса JQ от возраста операторов была практически незаметна, но начиная с 2020 года она стала более выраженной. Учитывая, что за последние 5 лет средний возраст операторов постепенно увеличивается, руководству контакт-центра стоит обратить внимание на существующие различия в отношении операторов

<sup>1</sup> Среднее значение индекса JQ по всем заполненным анкетам операторов КЦ (усреднение по анкетам операторов)

<sup>2</sup> Среднее значение индекса JQ по участникам исследования – контактными центрами (усреднение по значениям JQ компаний)

- разного возраста. Так как в настоящее время принимаемые контакт-центрами меры по увеличению удовлетворенности сотрудников, как правило, не учитывают возрастные особенности, может быть полезным рассмотреть возможность дифференциации этих мер в зависимости от возрастной группы.
6. В разрезе отраслей наблюдается наиболее существенный рост удовлетворенности операторов в компаниях телекоммуникаций, страхования и медицинских учреждениях. Однако в секторе розничной торговли, банковской отрасли и среди компаний, предоставляющих различные услуги, индекс Job Quality в 2024 году снизился. Важно отметить, что среднее значение указанного индекса для каждой отрасли может быть определено лишь небольшим числом компаний, представляющих данную отрасль. Поэтому делать статистически обоснованные выводы о реальных тенденциях внутри каждой отрасли в настоящее время преждевременно.
  7. Несмотря на наибольший рост, по сравнению с другими компонентами, наименьшее значение удовлетворенности, как и в предыдущие годы продемонстрировал компонент «Умение слышать сотрудников» - 77%. Наивысшее значение – 93,8% у компонента «Атмосфера в коллективе».
  8. Пять утверждений, получивших минимальные оценки от операторов (в баллах по 7-бальной шкале):
    - Вы всегда получаете информацию о том, полезны Ваши предложения или нет с обоснованием этого - 5,36
    - Оплата труда соответствует уровню Вашего профессионализма и результатам Вашей работы - 5,32
    - Вам приходится многое переделывать за другими - 5,32
    - Ваша работа достаточно разнообразна - 5,30
    - Вы видите, что Ваши полезные предложения воплощаются в жизнь - 5,20
  9. Пять утверждений, получивших максимальные оценки от операторов (в баллах по 7-бальной шкале):
    - Вам приятно работать с Вашими коллегами - 6,59
    - Вам хорошо объяснили - что именно от Вас требуется при выполнении своих обязанностей - 6,59
    - Вы знаете, что входит в ваши рабочие обязанности, а что не входит - 6,60
    - Вы точно знаете, что значит хорошо выполнять свои обязанности - 6,64
    - Вы знаете, что от Вас требуется при обслуживании клиентов - 6,67
  10. По сравнению с 2023 годом индекс «Розовых очков» не продемонстрировал значительных изменений и находится на уровне 21%. Менеджеры этих компаний носят «розовые очки» по поводу уровня Job Quality их операторов. В этих компаниях разница в средних оценках менеджеров и операторов составляет 5% и более. Причем в компании с идентификаторами 577 разница в оценках превышает 10%, что означает огромный разрыв в понимании менеджментом реальной ситуации с операторами. У 8 компаний из 10, входящих в индекс «Розовых очков», значение Job Quality находится на уровне ниже среднего значения: это компании, с ID 527, 534, 543, 547, 558, 567, 570, 577. Три из 10 компаний с «розовыми очками» менеджеров входят в нижний квартиль (25% компаний с наименьшим значением Job Quality): это компании: 547, 558, 577. Менеджменту этих компаний рекомендуется критическим образом пересмотреть свое отношение к удовлетворенности операторов и пониманию реальных факторов, которые волнуют операторов КЦ.
  11. В 2024 году наблюдается более выраженная зависимость удовлетворенности операторов от стажа работы. График общего индекса Job Quality показывает, что уровень удовлетворенности у новых операторов, работающих менее 3 месяцев (например, на испытательном сроке), достигает максимума. После этого индекс постепенно снижается с увеличением стажа работы, достигая минимального значения у операторов с опытом работы более 3 лет. Разница в уровне индекса Job Quality между операторами с максимальным и минимальным стажем составляет 5,4%, что является максимальным разрывом в удовлетворенности за все время проведения исследований. Эти результаты подчеркивают необходимость различных подходов к повышению удовлетворенности операторов в зависимости от их стажа. В частности, важно уделить больше внимания сотрудникам с опытом работы более 1-2 лет. Чем

дольше сотрудник работает, тем более ценен он для компании, но вместе с тем его удовлетворенность условиями труда может снижаться, что негативно сказывается на его работе и увеличивает риск увольнения.

12. Удовлетворенность операторов, работающих полностью или преимущественно в на удаленном режиме работы незначительно, но выше, чем у операторов, работающих преимущественно в офисе. Разница составляет 0,8%. Важно отметить, что более высокая удовлетворенность у сотрудников, работающих удаленно проявилась только у 55% компаний – участников исследования. Поэтому делать выводы о том, что сотрудники на удаленном режиме всегда более удовлетворены, чем их офисные коллеги, преждевременно.
13. Индекс лояльности операторов КЦ (eNPS) показал значение 23%, что на 2% ниже, чем в 2023 году<sup>1</sup>. По мнению аналитиков Апекс Берг текущая оценка является достаточно высокой. Характер зависимости уровня лояльности операторов от режима работы и стажа работы операторов совпадает с зависимостью общего индекса Job Quality от этих двух факторов.

---

<sup>1</sup> В 2022 и 2023 году при расчете индекса лояльности операторов eNPS не учитывались оценки «0».

# Рекомендации по использованию отчета для участников исследования

Настоящее исследование позволяет провести реальный бенчмаркинг – то есть сравнить результаты своего КЦ с показателями остальных участников. В том числе исследование позволяет провести сравнение результатов с компаниями внутри отрасли.

Каждая компания – участник исследования получает:

1. Данные по своим площадкам КЦ в виде, подготовленном для последующего использования в сводных таблицах для более глубокого анализа.
2. ID компании — для того, чтобы найти свою компанию в отчете
3. ID площадки — это необходимо для тех участников, которые представлены несколькими площадками. **ВНИМАНИЕ!** – если у Вас только одна площадка – это не означает, что её ID совпадает с ID компании – поэтому не забудьте учесть это при бенчмаркинге по площадкам.

Аналитическая часть отчета состоит из трех разделов:

Раздел 1. Бенчмаркинг

Раздел 2. Некоторые аналитические срезы.

Раздел 3. Детализация по компонентам Job Quality

В разделе «Бенчмаркинг» участники исследования смогут провести сравнение показателя Job Quality и его компонентов своей компании с соответствующими показателями других участников, а также со следующими статистическими параметрами:

1. Максимум рассматриваемого набора – 4-й квартиль
2. 3-й квартиль — это такое число, что 75% от общего количества элементов рассматриваемого набора меньше его значения
3. 2-й квартиль — это такое число, что 50% от общего количества элементов рассматриваемого набора – меньше его значения (медиана)
4. 1-й квартиль — это такое число, что 25% от общего количества элементов рассматриваемого набора меньше его значения
5. Минимум рассматриваемого набора
6. Среднее арифметическое рассматриваемого набора

В разделе «Некоторые аналитические срезы» приведены результаты детализированного анализа общего индекса Job Quality, различных компонентов Job Quality, показателя лояльности операторов eNPS.

В разделе «Детализация по компонентам Job Quality» приведены оценки по конкретным вопросам каждого компонента, отраслевые срезы, срезы по режиму работы операторов, а также средние оценки компонента по полу участника. Также справочно приведены средние значения оценок компонентов по странам и городам с самым высоким и низким значениями оценки по компоненту JQ. Необходимо обратить внимание на то, что количество участников в отдельных странах и городах является низким, и данные по отдельным странам и городам нельзя считать достаточно точными.

# Раздел 1. Бенчмаркинг

## Как провести бенчмаркинг?

Данные для бенчмаркинга в настоящем разделе отчета представлены в таблицах и диаграммах, где вы сможете найти:

1. Показатель оценки Job Quality и его компонентов по своей компании и/или площадке.

Идентифицируйте показатели своей компании и ее площадок по предоставленным ID (*ID Вашей компании может не совпадать с ID Вашей площадки*). После этого Вы сможете сравнить их с соответствующими показателями всех других компаний и площадок.

2. Показатель разницы уровня Job Quality и его компонентов для операторов с разных точек зрения – самих операторов и их менеджеров. Вы сможете сравнить его с соответствующими показателями всех других компаний - участников исследования.
3. Статистические параметры распределения данных – квартили и средние значения – с которыми Вы сможете сравнить свои показатели с этими параметрами, чтобы определить уровень соответствующего параметра Вашей компании по сравнению со статистическими показателями рынка. Интерпретировать значения параметров Вашей компании можно следующим образом:
  - 3.1. Если параметр Вашего КЦ и/или площадки находится в пределах между максимумом и 3-м квартилем – это означает, что Ваш КЦ/площадка входят в число 25% компаний, показавших наиболее высокие результаты.
  - 3.2. Если Ваш параметр находится ниже 3-го квартиля и выше медианы – это значит, что Вы в числе лучшей половины, но не входите в ТОП 25% компаний.
  - 3.3. Если Ваш параметр находится ниже медианы, но выше 1-го квартиля – значит Вы в числе худшей половины компаний, участвовавших в исследовании, но все же не входите в число 25% самых худших.
  - 3.4. Если Ваш параметр находится ниже 1-го квартиля – значит Ваш КЦ находится среди худших 25% компаний.

## Диаграммы распределения общей оценки Job Quality.

Ниже представлены диаграммы, на которых отображено распределение показателя общей оценки Job Quality каждой компании, участвовавшей в исследовании. В представленных ниже диаграммах расчет Job Quality производился только на основании данных, полученных у операторов КЦ

Рисунок 4 представляет диаграмму по всем компаниям, участвовавшим в исследовании. Рисунок 5 - Рисунок 11– представлены диаграммы-срезы по отраслям компаний, участвовавших в исследовании. Каждой компания присвоен свой ID.

Расположение компаний по горизонтали несущественно с точки зрения бенчмаркинга. Оно осуществлено в соответствии с увеличением номера ID – и только для того, чтобы можно было легко отыскать на графике свою компанию. Для сравнения следует использовать относительное расположение сверху вниз, которое обозначено в соответствии с уровнем Job Quality компании-участника.

На каждом из графиков (Рисунок 4 - Рисунок 11) слева представлены расчетные значения квартилей общего значения Job Quality (Минимум, 1-й квартиль, медиана, 3-й квартиль, максимум, а также среднее арифметическое)

Рисунок 4. Анализ разброса значений Job Quality – **ВСЕ УЧАСТНИКИ ИССЛЕДОВАНИЯ**. N=48

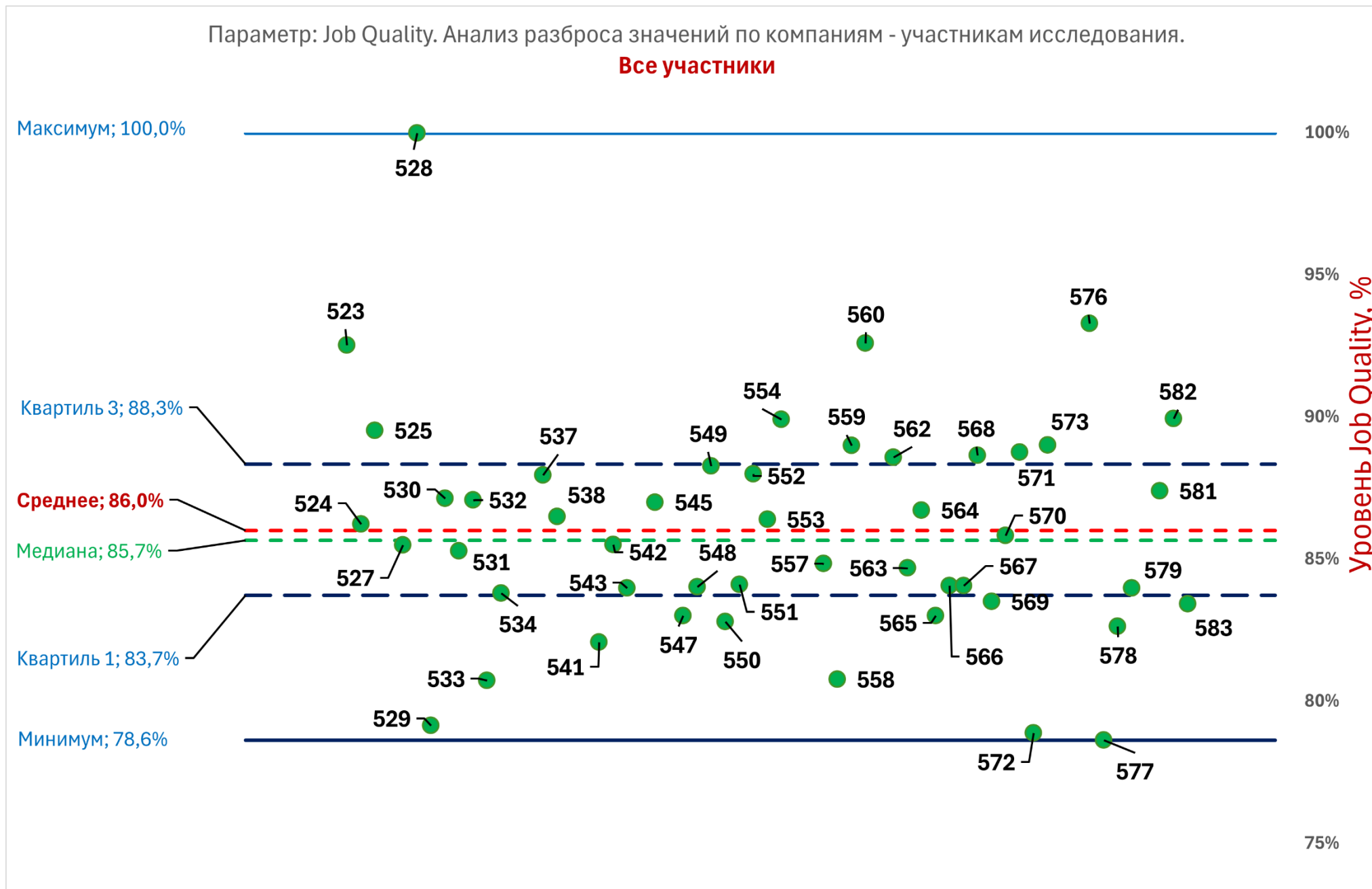
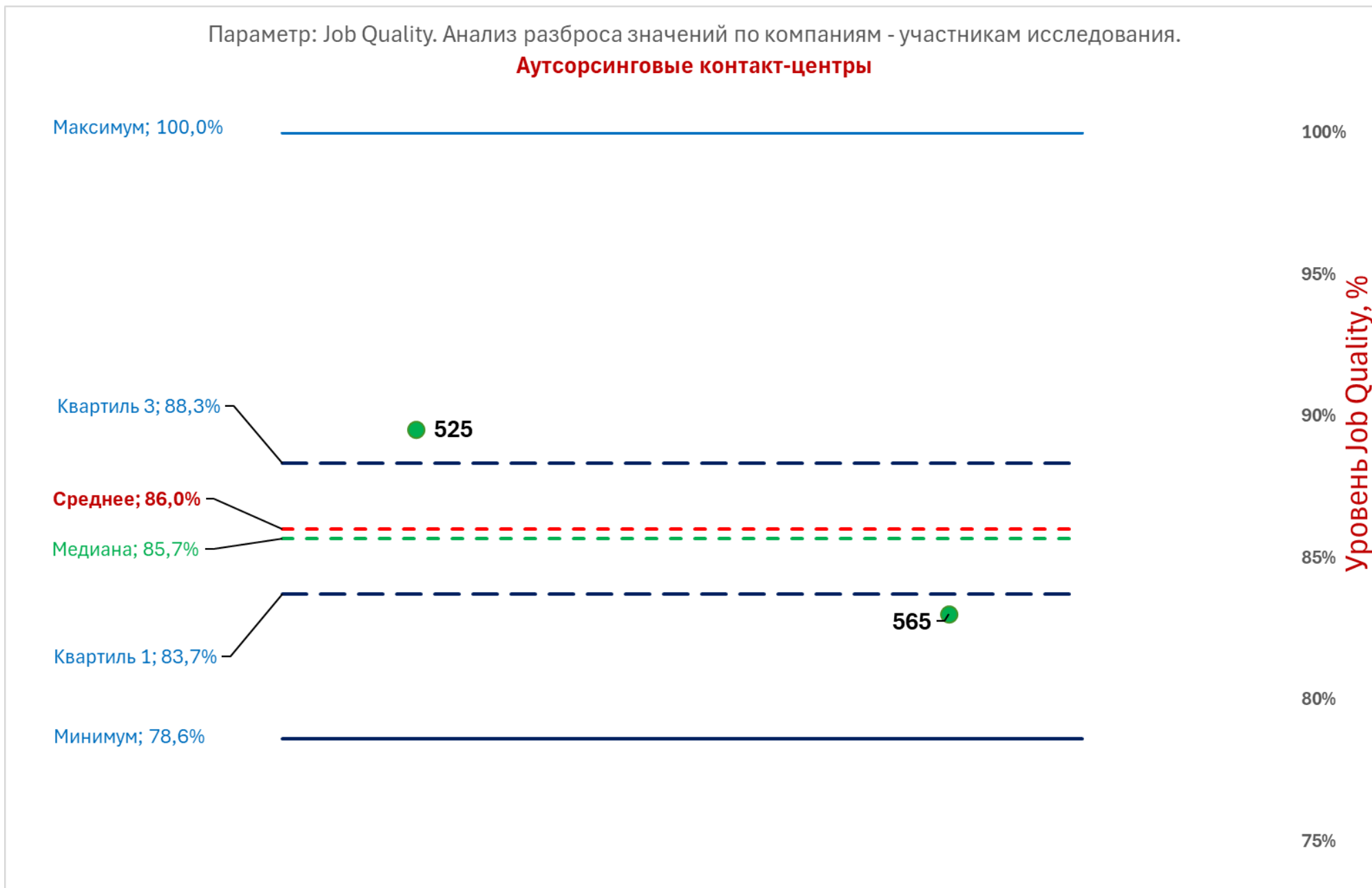
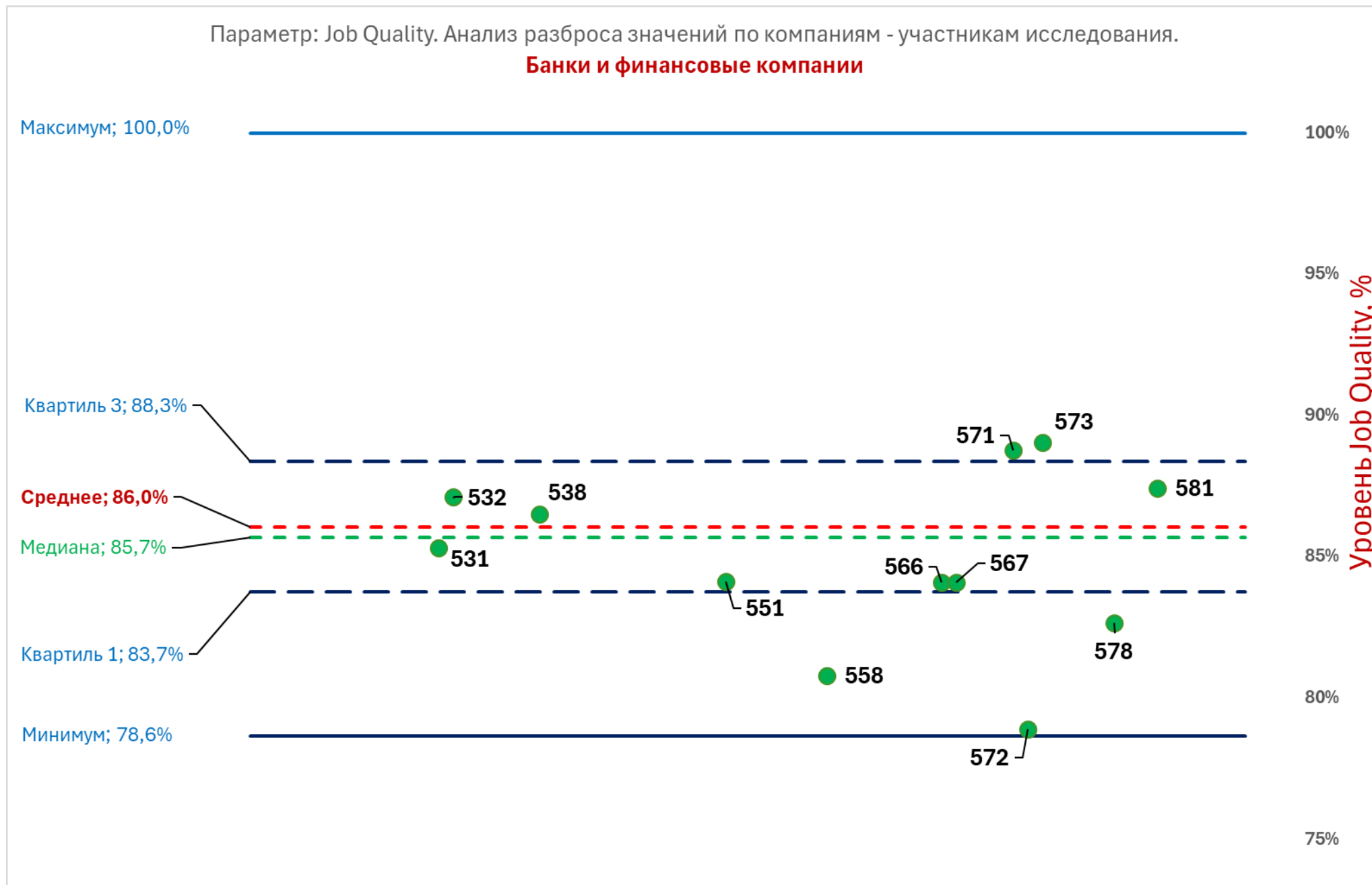
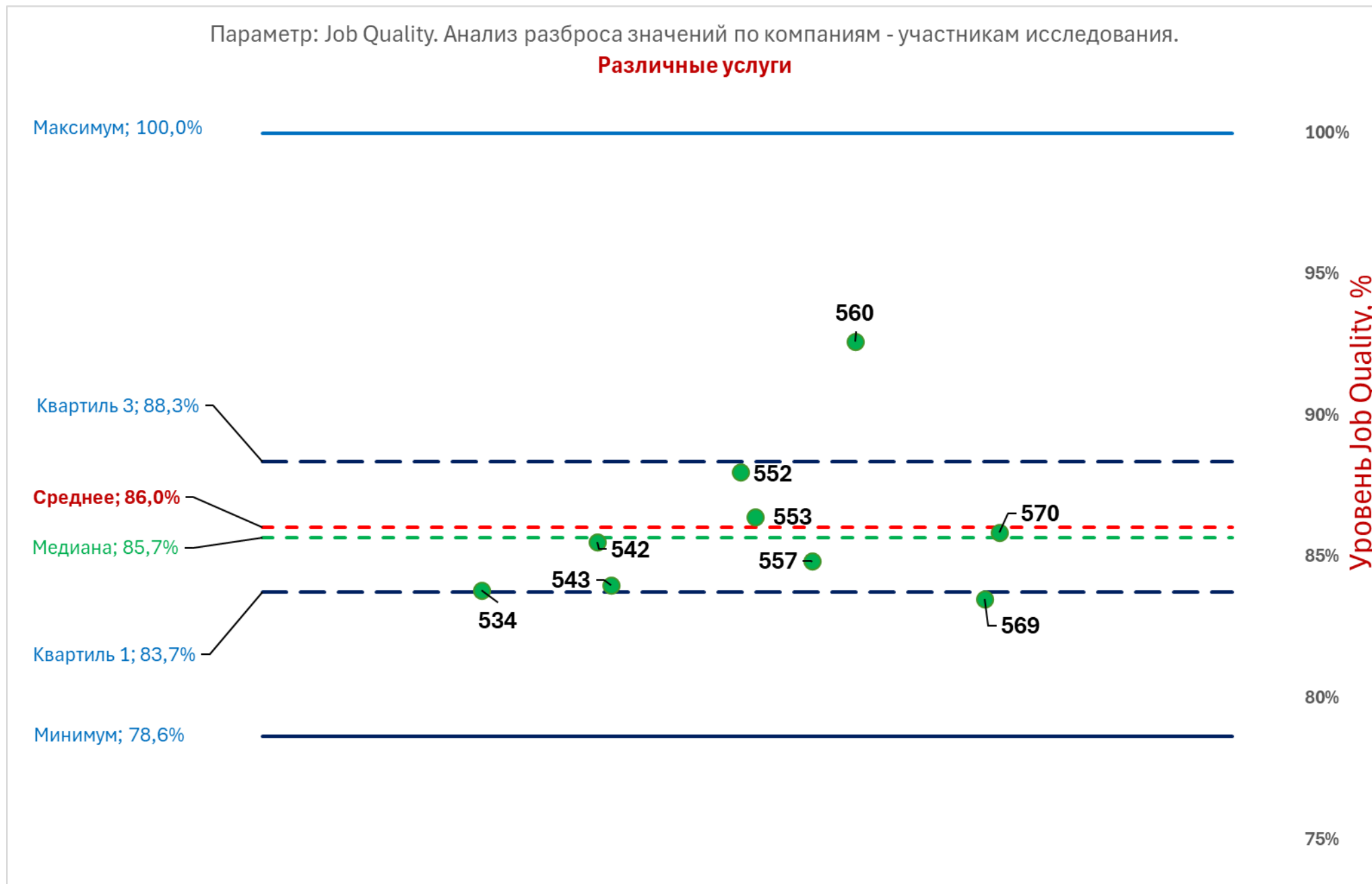


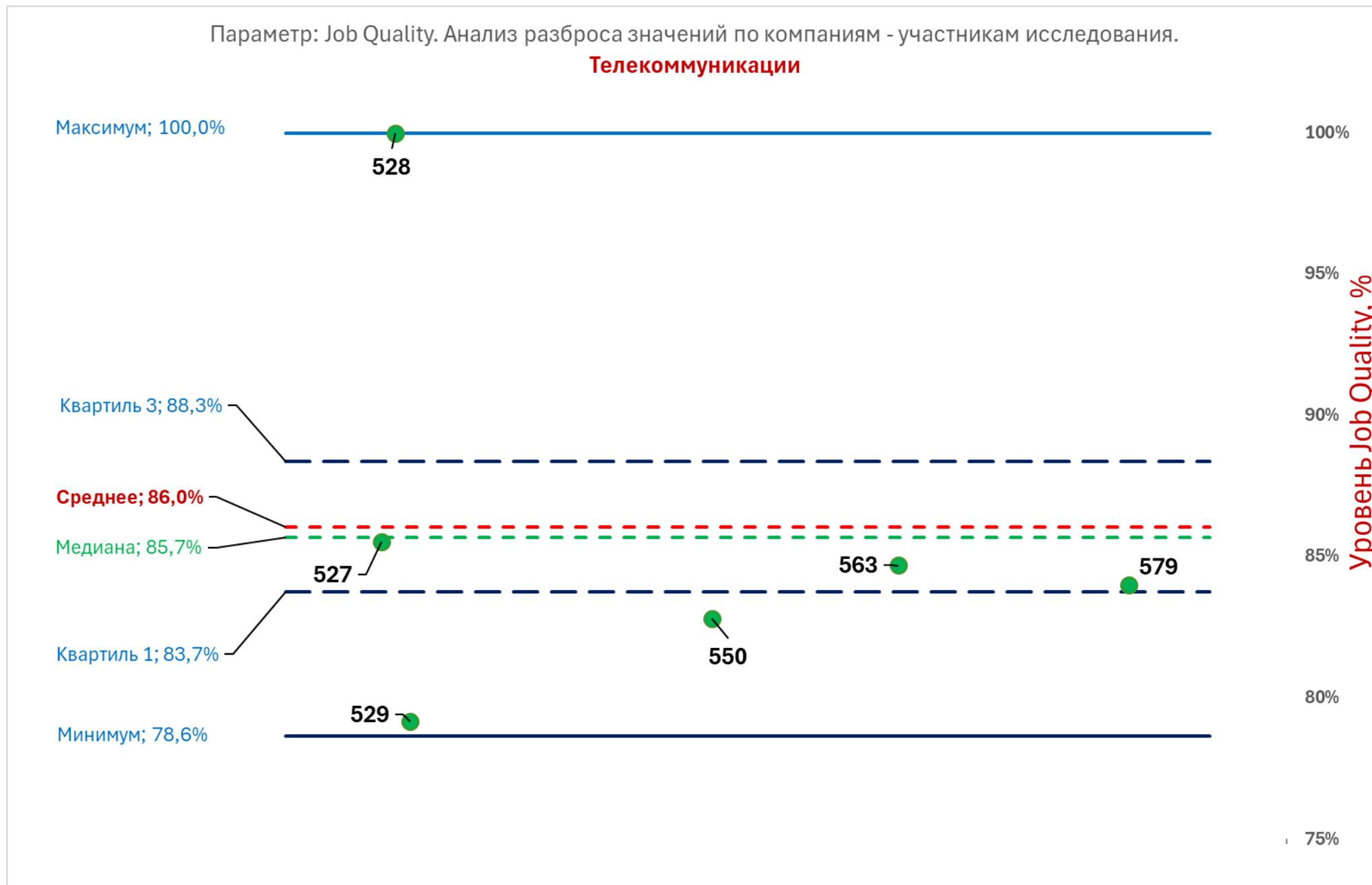


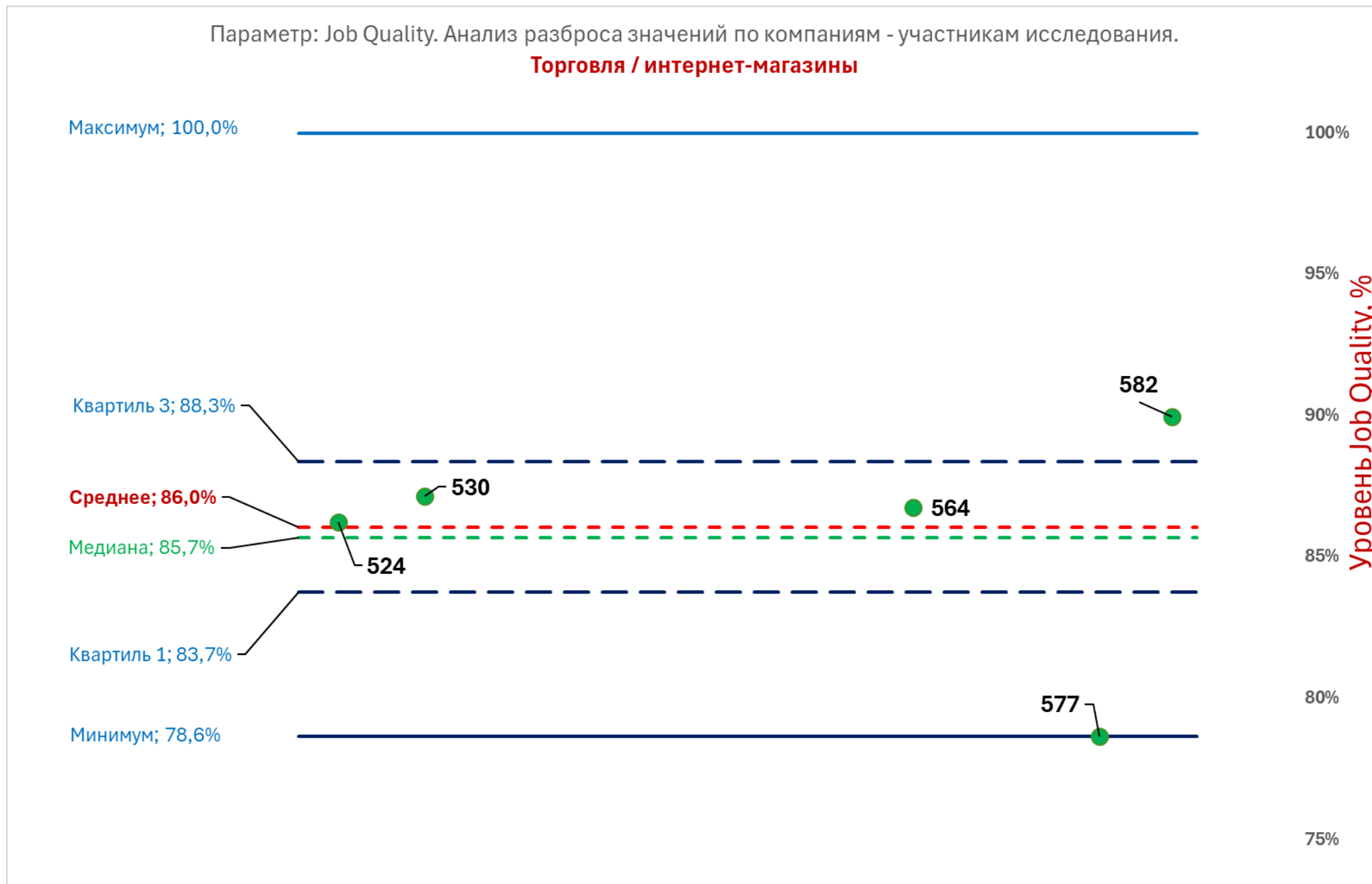
Рисунок 5. Анализ разброса значений Job Quality – **АУТСОРСИНГОВЫЕ КОНТАКТНЫЕ ЦЕНТРЫ**. N=2. Расчет статистических параметров – N=48

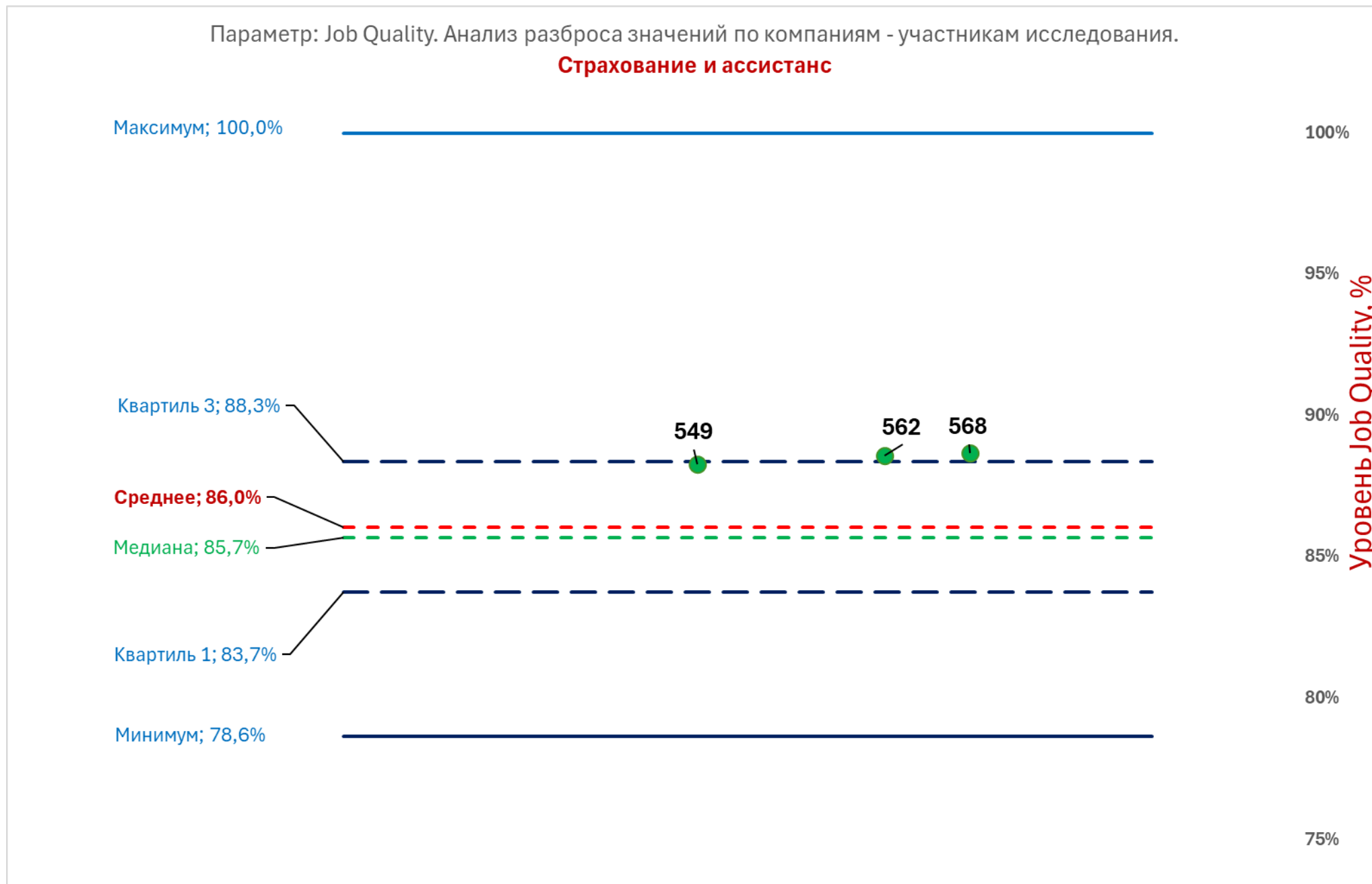




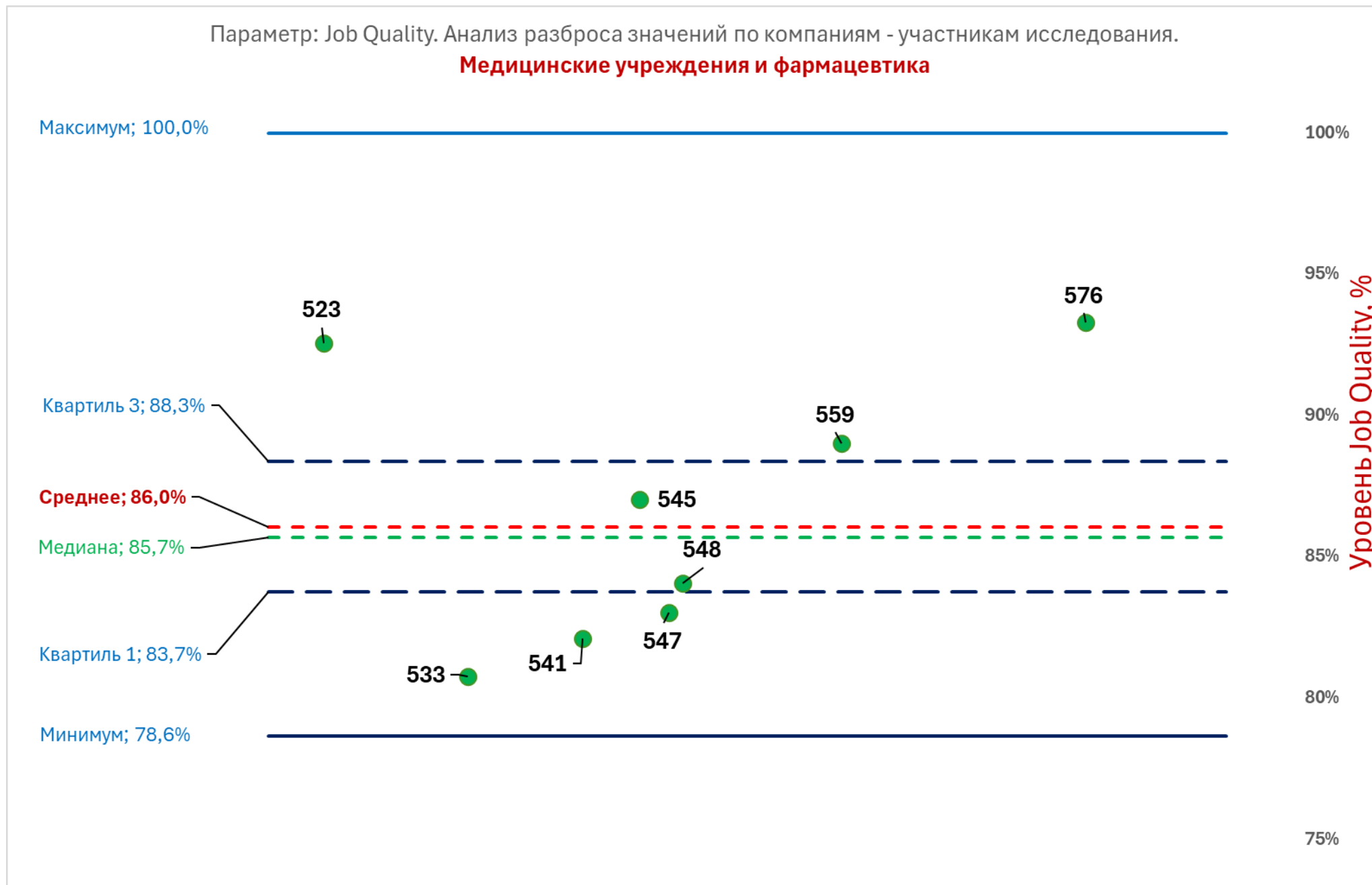


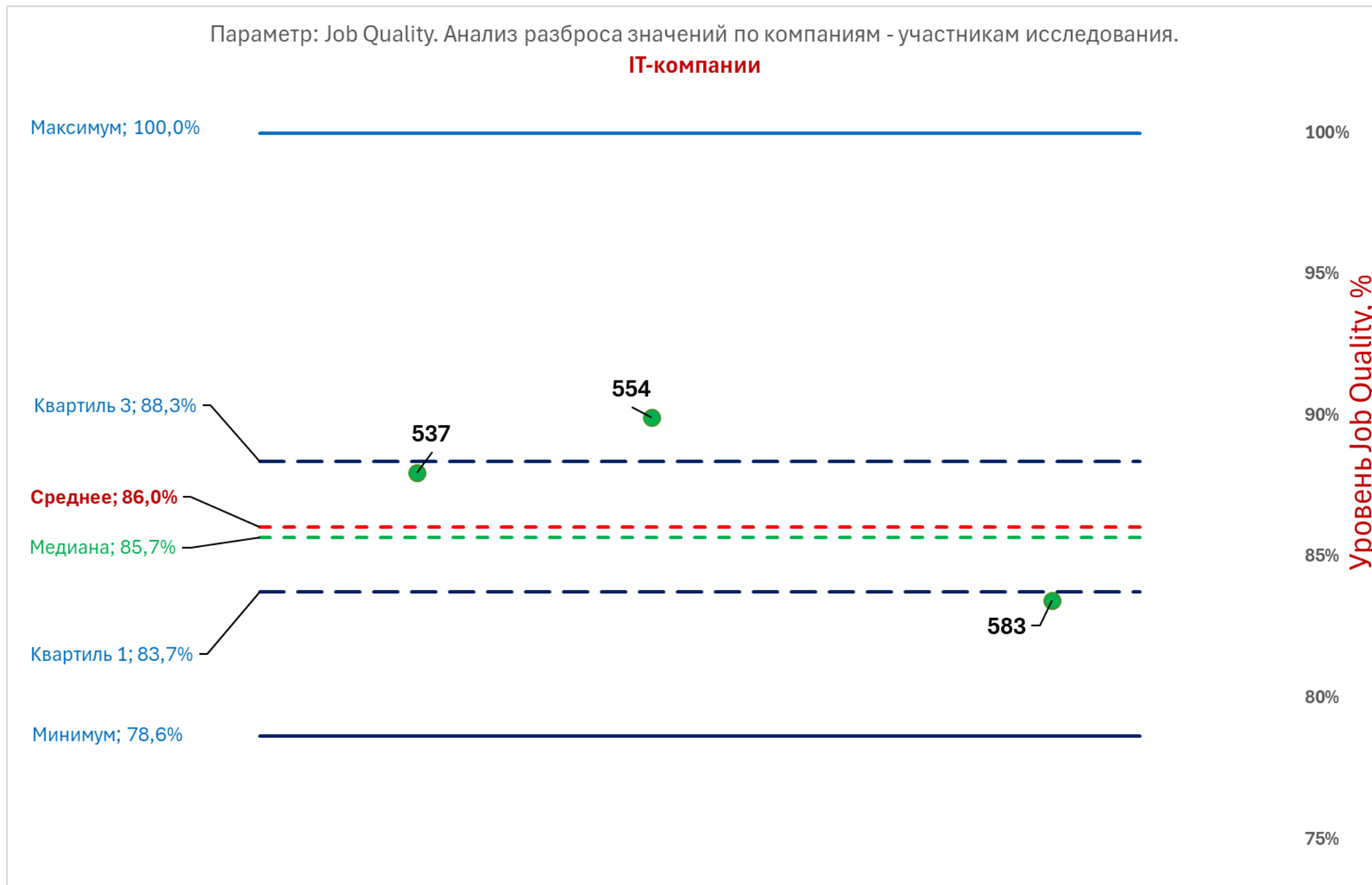












## Диаграммы Boxplot - распределение оценок компонентов Job Quality.

Рисунок 13. Диаграмма Boxplot, используемая в отчете



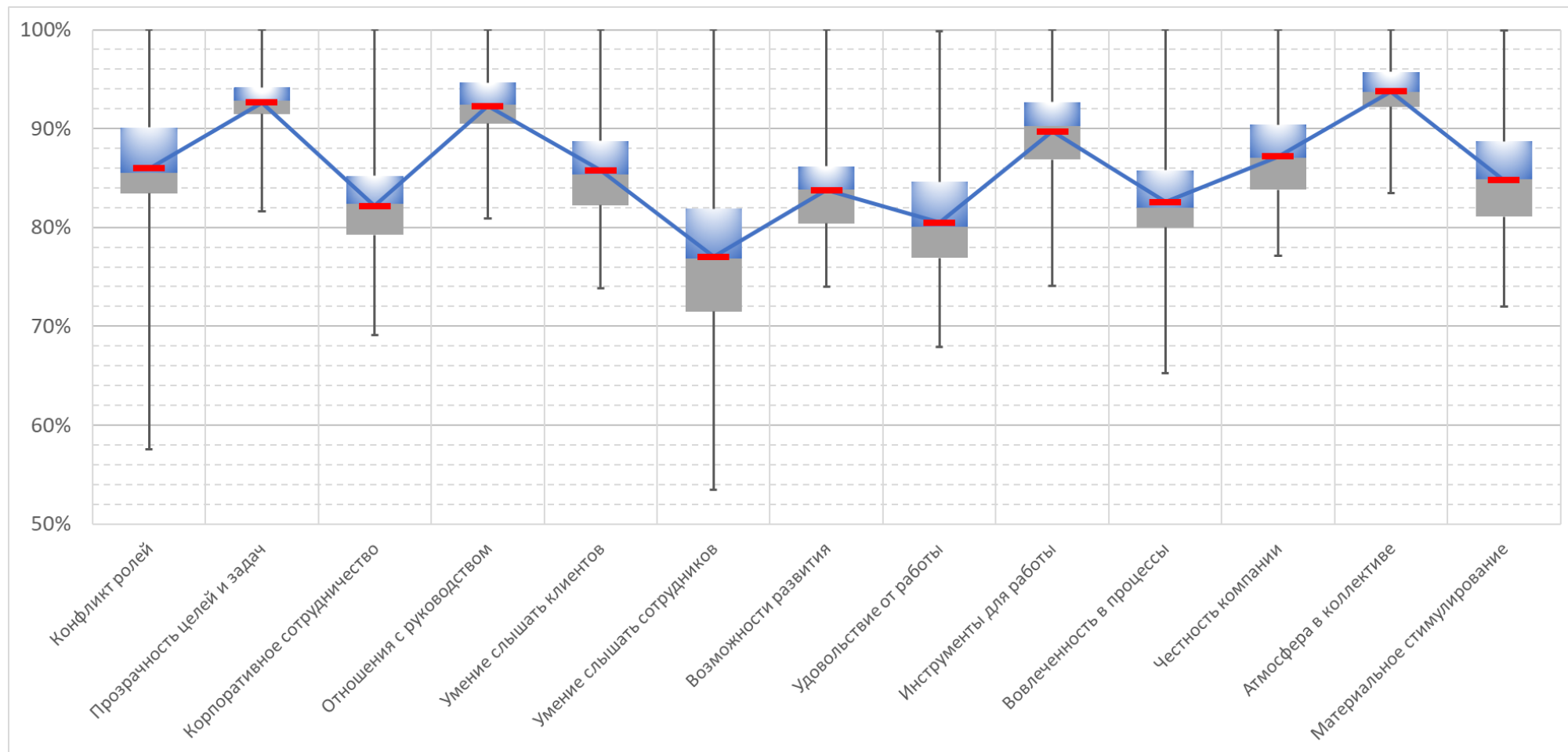
Ниже на графиках результаты квартильного анализа представлены в виде диаграмм Boxplot (Рисунок 13). Значения статистических параметров отображены на диаграмме так, как показано на рисунке. Для удобства численные значения квартилей, медианы, а также средние значения также приводятся в табличном виде.

В Таблице 3 представлены точные численные данные статистических параметров, используемых в анализе. На диаграмме представлены результаты анализа по каждому из компонентов, составляющих оценку Job Quality (Рисунок 14).

Таблица 3. Данные по статистическим параметрам компонентов Job Quality операторов Оценка самих операторов. N=48

Статистические параметры	Конфликт ролей	Прозрачность целей и задач	Корпоративное сотрудничество	Отношения с руководством	Умение слышать клиентов	Умение слышать сотрудников	Возможность и развития	Удовольствие от работы	Инструменты для работы	Вовлеченность в процессы	Честность в компании	Атмосфера в коллективе	Материальное стимулирование
Минимум	57,5%	81,6%	69,1%	80,9%	73,8%	53,5%	74,0%	67,9%	74,1%	65,2%	77,1%	83,4%	72,0%
1-й квартиль	25,9%	9,9%	10,1%	9,6%	8,4%	18,0%	6,4%	9,0%	12,8%	14,8%	6,7%	8,7%	9,1%
Медиана	2,1%	1,3%	3,1%	1,9%	3,1%	5,4%	3,4%	3,2%	3,4%	2,0%	3,3%	1,5%	3,8%
3-й квартиль	4,5%	1,4%	2,8%	2,3%	3,4%	5,0%	2,4%	4,5%	2,4%	3,8%	3,3%	2,0%	3,8%
Максимум	9,9%	5,8%	14,8%	5,4%	11,2%	18,1%	13,8%	15,2%	7,3%	14,2%	9,6%	4,3%	11,2%
Среднее значение	86,0%	92,7%	82,2%	92,3%	85,8%	77,0%	83,8%	80,5%	89,7%	82,6%	87,2%	93,8%	84,8%

Рисунок 14. Диаграмма Woхplot для бенчмаркинга по компонентам Job Quality. N=48



## Табличные данные по оценкам Job Quality и его компонентов.

Ниже представлены таблицы с данными, рассчитанными по каждому компоненту и показателю Job Quality в целом для каждого участника исследования. Данные отсортированы по убыванию значения показателя Job Quality. В первом столбце таблиц указан ID компаний или ID площадок – участников исследования. **ВНИМАНИЕ – ID компании не совпадает с ID площадки.**

Значение N означает количество данных, которые были обработаны при проведении анализа, результаты которого представлены в соответствующей таблице или диаграмме.

Таблица 4. Результаты расчетов Job Quality и его компонентов для проведения бенчмаркинга. Данные по компаниям. N=48

Таблица 5. Результаты расчетов Job Quality и его компонентов для проведения бенчмаркинга. Данные по площадкам. N=120.

Таблица 4. Результаты расчетов Job Quality и его компонентов для проведения бенчмаркинга. **Данные по компаниям.** N=48

ID	Конфликт ролей	Прозрачность целей и задач	Корпоративное сотрудничество	Отношения с руководством	Умение слышать клиентов	Умение слышать сотрудников	Возможности развития	Удовольствие от работы	Инструменты для работы	Вовлеченность в процессы	Честность компании	Атмосфера в коллективе	Материальное стимулирование	JOB QUALITY+
528	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99,8%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99,9%	100,0%
576	88,5%	96,3%	91,1%	97,5%	93,6%	93,1%	91,2%	87,3%	95,4%	91,9%	95,9%	98,3%	92,6%	93,3%
560	94,5%	96,2%	88,1%	98,1%	95,5%	89,2%	88,0%	80,6%	97,1%	89,4%	96,0%	98,0%	93,0%	92,6%
523	85,7%	91,7%	86,0%	95,5%	98,2%	87,6%	92,9%	88,4%	93,6%	93,1%	97,6%	97,9%	94,5%	92,5%
582	92,2%	94,7%	81,4%	98,2%	85,5%	90,9%	81,6%	86,4%	93,4%	88,0%	93,6%	100,0%	83,3%	89,9%
554	89,8%	91,7%	86,9%	93,0%	93,3%	86,3%	83,9%	81,2%	94,0%	86,9%	94,4%	95,6%	91,7%	89,9%
525	89,2%	95,2%	90,4%	91,8%	90,5%	81,3%	88,5%	84,8%	92,3%	85,9%	91,7%	95,1%	87,2%	89,5%
573	83,9%	92,8%	87,6%	92,1%	88,0%	90,4%	85,2%	88,8%	94,0%	86,0%	87,1%	92,8%	88,3%	89,0%
559	95,7%	92,7%	85,2%	93,3%	91,1%	80,1%	85,1%	81,4%	91,9%	80,8%	92,3%	96,2%	91,0%	89,0%
571	90,3%	92,6%	83,8%	91,4%	90,0%	81,6%	87,9%	84,4%	91,1%	86,4%	91,2%	93,1%	90,0%	88,8%
568	89,0%	91,3%	85,2%	91,5%	88,1%	87,6%	87,5%	87,1%	88,9%	89,5%	91,4%	93,3%	81,9%	88,6%
562	90,2%	94,3%	86,7%	92,1%	86,1%	84,0%	87,9%	84,8%	89,8%	84,7%	86,6%	93,7%	90,5%	88,6%
549	83,9%	93,2%	84,2%	90,4%	88,4%	82,9%	91,2%	83,4%	88,7%	86,2%	90,2%	94,4%	90,4%	88,3%
552	90,1%	95,0%	82,4%	94,6%	85,5%	77,0%	88,6%	85,0%	92,9%	85,7%	87,8%	95,7%	83,5%	88,0%
537	90,7%	93,4%	85,8%	92,3%	89,9%	78,5%	86,3%	79,4%	92,6%	84,8%	90,9%	96,2%	82,5%	88,0%
581	93,5%	96,1%	82,6%	94,0%	86,8%	82,7%	80,1%	75,6%	90,2%	84,4%	89,6%	95,5%	84,9%	87,4%
530	84,2%	94,1%	85,9%	94,1%	87,2%	80,4%	83,2%	78,6%	90,3%	85,1%	87,1%	94,9%	87,7%	87,1%

532	90,6%	93,4%	82,2%	95,1%	85,2%	76,7%	85,9%	81,2%	91,9%	82,8%	86,8%	96,0%	84,3%	87,1%
545	82,7%	92,8%	82,7%	92,6%	90,5%	78,0%	86,2%	84,9%	87,9%	81,3%	89,3%	95,5%	86,6%	87,0%
564	84,8%	91,5%	82,9%	93,6%	85,2%	76,8%	85,5%	83,1%	92,7%	85,0%	83,8%	96,5%	85,9%	86,7%
538	85,0%	93,2%	86,7%	94,7%	85,4%	77,0%	81,9%	77,8%	92,7%	81,6%	86,5%	93,7%	88,5%	86,5%
553	80,7%	92,3%	69,1%	96,9%	85,6%	83,1%	87,4%	88,0%	85,9%	89,0%	87,1%	99,0%	79,0%	86,4%
524	91,7%	97,1%	82,3%	95,1%	81,6%	72,0%	82,1%	78,0%	94,2%	83,0%	81,9%	97,1%	84,8%	86,2%
570	90,5%	95,1%	82,8%	91,3%	85,4%	69,4%	81,4%	77,6%	92,7%	78,6%	88,9%	95,8%	86,4%	85,8%
542	86,7%	90,9%	83,5%	90,5%	85,2%	80,5%	80,0%	70,8%	91,6%	84,4%	91,2%	93,7%	82,5%	85,5%
527	83,3%	93,1%	79,6%	90,5%	82,6%	77,3%	83,7%	84,6%	90,0%	82,1%	83,3%	91,9%	89,4%	85,5%
531	82,9%	93,3%	81,5%	95,8%	82,0%	75,7%	85,7%	76,8%	86,5%	82,2%	85,0%	95,1%	86,3%	85,3%
557	83,5%	94,1%	81,4%	92,7%	84,0%	69,5%	79,3%	82,1%	90,6%	78,8%	86,9%	93,1%	87,0%	84,8%
563	82,6%	92,1%	83,0%	91,5%	81,4%	75,6%	84,3%	79,6%	89,9%	81,4%	83,1%	92,2%	84,3%	84,7%
551	79,9%	91,5%	82,9%	90,1%	82,3%	72,6%	84,5%	77,6%	87,0%	81,3%	86,6%	90,8%	86,4%	84,1%
566	90,1%	95,2%	82,2%	96,7%	82,4%	72,5%	77,9%	72,5%	83,4%	82,0%	84,3%	94,2%	79,5%	84,1%
567	81,4%	90,1%	80,5%	90,8%	83,7%	79,9%	84,3%	77,6%	86,0%	81,7%	83,8%	92,3%	80,5%	84,1%
548	84,5%	91,5%	85,2%	86,2%	91,6%	70,4%	78,5%	80,6%	85,7%	78,0%	89,6%	90,6%	79,8%	84,0%
579	87,8%	93,6%	77,9%	94,4%	85,1%	69,0%	79,1%	82,3%	92,8%	77,1%	87,4%	91,4%	73,9%	84,0%
543	86,6%	93,1%	78,2%	94,6%	82,0%	72,3%	81,4%	75,0%	90,7%	81,2%	82,4%	92,8%	81,3%	84,0%
534	86,1%	92,3%	76,7%	88,7%	81,9%	68,5%	85,9%	73,4%	94,3%	80,2%	89,0%	92,6%	79,9%	83,8%
569	80,4%	91,1%	77,5%	90,1%	79,9%	71,9%	85,9%	78,2%	87,0%	81,3%	83,1%	89,8%	89,4%	83,5%
583	84,4%	90,6%	81,3%	84,3%	87,2%	78,0%	80,7%	81,0%	88,7%	81,0%	88,2%	86,6%	72,4%	83,4%
565	85,4%	92,9%	81,1%	90,6%	78,9%	65,9%	82,8%	78,0%	87,2%	75,7%	84,4%	92,6%	83,7%	83,0%
547	83,6%	91,2%	81,2%	84,9%	89,8%	69,4%	80,5%	74,0%	86,1%	76,5%	87,4%	89,7%	84,9%	83,0%
550	81,3%	94,7%	82,4%	95,6%	78,9%	70,1%	74,0%	67,9%	90,7%	85,3%	83,9%	92,0%	79,7%	82,8%
578	87,4%	92,6%	77,3%	93,7%	76,0%	74,2%	80,8%	71,9%	87,4%	79,3%	77,5%	92,2%	84,1%	82,6%
541	57,5%	92,7%	74,3%	91,9%	84,4%	72,0%	78,3%	91,9%	86,0%	76,8%	77,4%	93,8%	89,9%	82,1%
558	82,5%	88,2%	73,8%	89,9%	73,8%	73,5%	79,6%	76,4%	85,4%	77,3%	77,1%	92,0%	80,5%	80,8%
533	83,8%	90,4%	74,6%	92,4%	84,9%	70,1%	77,5%	75,2%	74,1%	71,3%	86,5%	83,4%	85,4%	80,7%
529	77,2%	85,7%	72,9%	87,5%	74,2%	65,5%	82,4%	77,1%	84,8%	81,2%	78,3%	86,6%	75,4%	79,1%
572	85,9%	88,2%	76,7%	80,9%	81,1%	53,5%	78,4%	76,9%	84,2%	72,3%	83,1%	92,3%	72,0%	78,9%
577	85,2%	81,6%	76,2%	86,4%	86,7%	63,4%	76,8%	73,6%	81,8%	65,2%	77,8%	95,2%	72,3%	78,6%



Таблица 5. Результаты расчетов Job Quality и его компонентов для проведения бенчмаркинга. **Данные по площадкам. N=120. ID площадки может не совпадать с ID компании!**

ID	Конфликт ролей	Прозрачность целей и задач	Корпоративное сотрудничество	Отношения с руководством	Умение слышать клиентов	Умение слышать сотрудников	Возможности развития	Удовольствие от работы	Инструменты для работы	Вовлеченность в процессы	Честность компании	Атмосфера в коллективе	Материальное стимулирование	JOB QUALITY+
19	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99,9%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99,9%	100,0%
20	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99,6%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99,9%	100,0%
54	98,0%	99,0%	98,2%	99,1%	97,8%	91,0%	97,6%	97,6%	99,4%	96,2%	97,3%	98,7%	98,7%	97,6%
85	93,8%	98,6%	97,3%	95,7%	97,5%	96,1%	97,0%	95,5%	98,7%	97,6%	98,7%	98,4%	96,8%	97,0%
115	96,9%	92,7%	92,5%	98,3%	97,2%	93,6%	94,5%	94,8%	93,9%	94,6%	100,0%	100,0%	97,2%	95,9%
15	96,7%	98,2%	93,5%	97,2%	93,5%	93,4%	98,3%	92,4%	99,0%	94,2%	93,5%	98,3%	97,5%	95,8%
53	99,0%	96,9%	98,3%	96,9%	100,0%	94,9%	90,0%	86,0%	100,0%	90,4%	100,0%	100,0%	92,9%	95,8%
122	93,4%	96,6%	90,2%	96,5%	92,8%	84,9%	94,9%	92,4%	98,0%	94,2%	94,8%	95,6%	91,3%	93,5%
128	88,5%	96,3%	91,1%	97,5%	93,6%	93,1%	91,2%	87,3%	95,4%	91,9%	95,9%	98,3%	92,6%	93,3%
40	95,3%	96,7%	93,1%	97,5%	95,3%	87,9%	87,9%	82,3%	96,3%	96,2%	98,4%	98,4%	87,2%	93,3%
82	94,5%	96,2%	88,1%	98,1%	95,5%	89,2%	88,0%	80,6%	97,1%	89,4%	96,0%	98,0%	93,0%	92,6%
1	85,7%	91,7%	86,0%	95,5%	98,2%	87,6%	92,9%	88,4%	93,6%	93,1%	97,6%	97,9%	94,5%	92,5%
111	83,8%	94,2%	90,6%	96,3%	93,7%	90,1%	93,1%	88,3%	94,0%	91,6%	94,1%	97,5%	92,3%	92,3%
9	91,9%	97,3%	88,5%	93,4%	91,9%	87,3%	92,1%	93,9%	92,6%	91,0%	91,9%	91,5%	94,5%	92,1%
51	96,6%	93,7%	89,6%	95,8%	100,0%	90,6%	91,3%	79,4%	85,7%	90,7%	95,2%	100,0%	85,5%	91,8%
90	91,1%	95,5%	91,0%	94,6%	90,6%	85,4%	90,8%	89,3%	94,6%	89,7%	91,4%	95,5%	88,5%	91,4%
4	86,3%	94,1%	91,8%	90,4%	93,3%	83,4%	92,8%	86,7%	94,0%	90,7%	92,6%	95,8%	90,7%	91,0%
45	83,9%	95,3%	92,0%	93,4%	94,9%	86,8%	94,3%	88,0%	94,1%	83,2%	90,5%	100,0%	80,7%	90,6%
69	83,5%	92,4%	90,3%	95,9%	91,9%	86,1%	89,7%	79,4%	92,4%	90,2%	95,2%	99,0%	91,1%	90,6%
46	88,7%	87,4%	88,7%	93,9%	92,1%	91,6%	86,4%	78,9%	96,4%	90,5%	94,1%	96,4%	91,4%	90,5%
10	90,8%	98,8%	87,0%	98,8%	93,0%	78,3%	88,0%	87,4%	88,5%	86,3%	88,4%	99,0%	92,1%	90,5%
116	92,0%	96,0%	86,3%	93,7%	87,7%	89,4%	89,5%	89,0%	93,1%	91,2%	91,4%	94,7%	81,1%	90,4%
44	95,2%	89,3%	86,7%	91,8%	93,3%	82,3%	88,9%	97,1%	82,7%	82,3%	97,9%	97,0%	89,2%	90,3%
79	95,8%	92,5%	85,9%	93,9%	92,0%	81,4%	88,7%	83,6%	92,6%	82,2%	93,1%	96,4%	92,5%	90,1%
138	92,2%	94,7%	81,4%	98,2%	85,5%	90,9%	81,6%	86,4%	93,4%	88,0%	93,6%	100,0%	83,3%	89,9%
74	89,8%	91,7%	86,9%	93,0%	93,3%	86,3%	83,9%	81,2%	94,0%	86,9%	94,4%	95,6%	91,7%	89,9%
3	87,5%	96,4%	89,6%	91,9%	88,9%	81,9%	88,6%	86,2%	92,4%	86,2%	90,6%	95,7%	88,2%	89,5%
125	83,9%	92,8%	87,6%	92,1%	88,0%	90,4%	85,2%	88,8%	94,0%	86,0%	87,1%	92,8%	88,3%	89,0%
6	92,8%	93,9%	91,0%	92,1%	91,8%	79,6%	86,5%	82,0%	91,4%	83,6%	92,9%	94,1%	84,5%	88,9%
96	94,9%	97,5%	87,8%	94,2%	82,9%	83,3%	82,8%	84,0%	94,1%	84,9%	89,0%	93,3%	86,0%	88,8%

137	98,5%	96,8%	87,6%	89,6%	97,3%	90,6%	85,7%	71,4%	90,8%	85,7%	85,7%	85,7%	88,1%	88,7%
84	90,2%	94,3%	86,7%	92,1%	86,1%	84,0%	87,9%	84,8%	89,8%	84,7%	86,6%	93,7%	90,5%	88,6%
61	98,4%	97,9%	98,2%	80,7%	82,9%	73,7%	84,2%	95,0%	100,0%	78,8%	81,0%	100,0%	80,1%	88,5%
65	83,9%	93,2%	84,2%	90,4%	88,4%	82,9%	91,2%	83,4%	88,7%	86,2%	90,2%	94,4%	90,4%	88,3%
26	88,2%	83,7%	74,2%	99,6%	87,3%	85,5%	90,2%	88,7%	82,4%	82,1%	94,3%	95,7%	93,3%	88,1%
72	90,1%	95,0%	82,4%	94,6%	85,5%	77,0%	88,6%	85,0%	92,9%	85,7%	87,8%	95,7%	83,5%	88,0%
31	90,7%	93,4%	85,8%	92,3%	89,9%	78,5%	86,3%	79,4%	92,6%	84,8%	90,9%	96,2%	82,5%	88,0%
121	89,7%	91,9%	82,7%	90,5%	89,5%	81,1%	86,6%	83,0%	89,8%	84,9%	90,6%	92,6%	89,8%	87,9%
101	81,9%	92,0%	87,9%	90,9%	87,3%	81,6%	85,9%	84,0%	91,3%	85,3%	88,9%	92,3%	87,0%	87,4%
136	93,4%	96,1%	82,4%	94,2%	86,5%	82,5%	80,0%	75,8%	90,2%	84,4%	89,7%	95,8%	84,8%	87,4%
109	83,2%	95,1%	85,1%	95,5%	83,1%	77,3%	88,6%	84,5%	91,2%	80,0%	89,1%	97,3%	84,7%	87,3%
57	87,4%	92,9%	88,0%	88,3%	93,0%	77,0%	86,5%	84,4%	92,4%	79,3%	90,5%	89,0%	85,2%	87,2%
22	84,2%	94,1%	85,9%	94,1%	87,2%	80,4%	83,2%	78,6%	90,3%	85,1%	87,1%	94,9%	87,7%	87,1%
25	90,6%	93,4%	82,2%	95,1%	85,2%	76,7%	85,9%	81,2%	91,9%	82,8%	86,8%	96,0%	84,3%	87,1%
70	83,6%	93,9%	85,2%	92,4%	84,2%	78,4%	86,7%	80,6%	90,0%	85,0%	89,9%	92,8%	88,5%	87,0%
24	83,4%	92,7%	84,4%	95,5%	86,7%	76,7%	84,9%	75,9%	88,9%	84,4%	90,5%	97,2%	89,7%	87,0%
104	84,8%	91,5%	82,9%	93,6%	85,2%	76,8%	85,5%	83,1%	92,7%	85,0%	83,8%	96,5%	85,9%	86,7%
32	85,0%	93,2%	86,7%	94,7%	85,4%	77,0%	81,9%	77,8%	92,7%	81,6%	86,5%	93,7%	88,5%	86,5%
119	84,1%	92,8%	82,2%	93,7%	85,0%	69,5%	88,8%	81,2%	89,9%	81,9%	89,2%	94,4%	91,9%	86,5%
73	80,7%	92,3%	69,1%	96,9%	85,6%	83,1%	87,4%	88,0%	85,9%	89,0%	87,1%	99,0%	79,0%	86,4%
2	91,7%	97,1%	82,3%	95,1%	81,6%	72,0%	82,1%	78,0%	94,2%	83,0%	81,9%	97,1%	84,8%	86,2%
120	90,5%	95,1%	82,8%	91,3%	85,4%	69,4%	81,4%	77,6%	92,7%	78,6%	88,9%	95,8%	86,4%	85,8%
80	95,2%	93,4%	82,8%	91,4%	88,5%	75,8%	73,5%	74,2%	89,6%	76,2%	89,8%	95,4%	85,9%	85,5%
43	79,3%	93,9%	80,1%	92,5%	89,2%	74,5%	84,6%	82,7%	87,2%	79,8%	86,9%	94,5%	86,2%	85,5%
102	86,0%	91,9%	82,8%	93,2%	82,1%	75,7%	83,8%	78,1%	91,4%	80,6%	84,0%	94,1%	81,5%	85,0%
77	83,5%	94,1%	81,4%	92,7%	84,0%	69,5%	79,3%	82,1%	90,6%	78,8%	86,9%	93,1%	87,0%	84,8%
92	81,7%	93,0%	82,9%	91,3%	82,3%	76,4%	84,7%	78,8%	90,5%	80,6%	83,0%	91,9%	85,8%	84,8%
8	86,0%	93,7%	77,5%	93,9%	78,2%	78,8%	77,7%	80,5%	93,1%	82,9%	79,7%	93,0%	87,5%	84,8%
39	89,6%	90,5%	82,3%	90,6%	81,9%	79,1%	76,5%	69,0%	91,5%	83,5%	87,7%	95,2%	83,2%	84,7%
123	93,8%	90,5%	87,3%	86,5%	88,3%	56,2%	84,2%	82,1%	89,1%	79,1%	91,3%	94,0%	78,1%	84,7%
56	82,0%	92,5%	86,4%	90,8%	93,0%	71,8%	84,0%	81,4%	74,9%	80,1%	90,5%	95,0%	77,0%	84,6%
52	86,4%	86,8%	82,6%	84,2%	88,2%	70,3%	79,8%	83,4%	91,6%	79,1%	92,3%	94,6%	79,6%	84,5%
14	76,2%	95,9%	76,9%	89,9%	83,2%	78,3%	87,9%	78,4%	91,6%	82,0%	82,7%	81,1%	93,7%	84,5%

107	87,5%	94,4%	82,0%	91,8%	77,5%	67,8%	82,2%	80,9%	89,2%	77,2%	85,7%	93,0%	86,8%	84,3%
110	90,1%	95,2%	82,2%	96,7%	82,4%	72,5%	77,9%	72,5%	83,4%	82,0%	84,3%	94,2%	79,5%	84,1%
132	89,4%	92,5%	79,0%	94,0%	77,6%	74,1%	82,0%	73,7%	87,3%	81,1%	80,2%	94,4%	87,4%	84,1%
134	87,8%	93,6%	77,9%	94,4%	85,1%	69,0%	79,1%	82,3%	92,8%	77,1%	87,4%	91,4%	73,9%	84,0%
41	86,6%	93,1%	78,2%	94,6%	82,0%	72,3%	81,4%	75,0%	90,7%	81,2%	82,4%	92,8%	81,3%	84,0%
140	84,7%	91,0%	81,9%	86,7%	86,6%	78,0%	79,9%	81,0%	91,3%	81,6%	88,3%	86,6%	73,9%	84,0%
23	82,4%	93,7%	79,1%	96,1%	78,0%	74,9%	86,3%	77,5%	84,5%	80,4%	80,6%	93,5%	83,5%	83,9%
28	86,1%	92,3%	76,7%	88,7%	81,9%	68,5%	85,9%	73,4%	94,3%	80,2%	89,0%	92,6%	79,9%	83,8%
106	86,1%	92,6%	82,5%	91,9%	80,7%	66,3%	84,4%	78,2%	87,3%	76,1%	85,1%	92,2%	83,3%	83,6%
108	88,3%	92,0%	82,0%	88,6%	79,1%	67,7%	82,5%	76,1%	87,6%	78,9%	87,1%	92,2%	83,0%	83,5%
71	82,1%	92,6%	83,1%	91,0%	86,0%	70,8%	81,5%	73,5%	86,3%	77,4%	85,7%	88,2%	86,5%	83,4%
117	80,3%	90,8%	77,0%	89,5%	80,2%	73,2%	86,5%	77,7%	87,2%	81,3%	82,9%	88,4%	88,6%	83,3%
97	78,6%	92,0%	80,9%	94,2%	75,9%	73,0%	83,5%	76,9%	88,3%	79,8%	78,9%	93,4%	84,4%	83,1%
66	84,6%	93,9%	81,2%	96,0%	79,2%	69,1%	74,4%	67,4%	90,9%	85,1%	84,2%	91,9%	81,3%	83,0%
49	83,6%	91,2%	81,2%	84,9%	89,8%	69,4%	80,5%	74,0%	86,1%	76,5%	87,4%	89,7%	84,9%	83,0%
131	88,2%	93,5%	76,3%	94,8%	74,1%	74,6%	81,0%	71,3%	88,6%	79,2%	76,3%	92,4%	84,9%	82,7%
133	86,9%	92,0%	78,8%	93,1%	77,6%	75,8%	80,8%	73,6%	87,4%	78,7%	78,1%	90,9%	80,8%	82,7%
139	83,9%	90,0%	80,4%	80,7%	88,1%	78,0%	81,8%	81,0%	84,8%	80,2%	88,2%	86,8%	70,1%	82,6%
89	84,3%	92,6%	75,1%	86,7%	83,0%	75,7%	81,3%	74,3%	90,9%	80,0%	78,4%	88,1%	79,6%	82,3%
55	80,2%	93,5%	79,7%	85,1%	91,5%	72,1%	76,2%	77,3%	77,6%	74,0%	89,4%	86,5%	85,7%	82,2%
88	80,4%	91,2%	78,7%	92,0%	74,1%	70,3%	83,8%	77,4%	88,6%	78,5%	78,2%	92,0%	82,3%	82,1%
37	57,5%	92,7%	74,3%	91,9%	84,4%	72,0%	78,3%	91,9%	86,0%	76,8%	77,4%	93,8%	89,9%	82,1%
67	69,9%	97,5%	86,2%	94,1%	77,9%	73,5%	72,3%	69,6%	90,2%	86,0%	83,1%	92,0%	74,4%	82,0%
60	88,8%	93,8%	88,1%	89,5%	92,1%	56,2%	77,4%	65,9%	62,4%	81,3%	92,8%	96,4%	80,8%	82,0%
16	83,9%	86,8%	78,2%	89,6%	83,7%	62,9%	79,3%	77,0%	84,4%	77,1%	84,8%	93,6%	83,2%	81,9%
118	78,2%	91,1%	76,2%	89,5%	74,7%	68,3%	81,6%	78,2%	83,9%	80,5%	78,8%	91,6%	90,5%	81,8%
63	82,4%	82,6%	88,1%	79,5%	95,6%	42,9%	82,0%	87,6%	92,9%	71,9%	88,2%	82,1%	87,0%	81,7%
68	76,4%	89,6%	80,5%	87,7%	78,9%	68,0%	83,5%	76,7%	84,8%	79,1%	83,7%	89,4%	84,4%	81,7%
98	95,2%	80,5%	80,6%	85,7%	78,3%	77,5%	76,1%	78,6%	95,3%	78,3%	70,1%	86,8%	75,5%	81,4%
99	78,7%	90,0%	80,7%	90,2%	76,7%	69,0%	81,1%	76,1%	86,6%	78,0%	78,1%	90,8%	79,2%	81,2%
50	85,9%	90,2%	86,4%	90,6%	90,1%	83,5%	79,2%	68,2%	72,1%	70,5%	74,6%	95,2%	67,8%	81,1%
114	78,8%	82,6%	78,4%	83,4%	82,6%	80,4%	79,6%	78,6%	78,5%	83,1%	85,7%	86,5%	73,1%	80,9%
78	82,5%	88,2%	73,8%	89,9%	73,8%	73,5%	79,6%	76,4%	85,4%	77,3%	77,1%	92,0%	80,5%	80,8%

113	80,2%	88,9%	73,7%	88,2%	79,0%	75,0%	80,6%	70,7%	82,5%	76,4%	80,7%	90,5%	80,7%	80,5%
38	77,3%	87,1%	77,5%	85,1%	80,9%	76,5%	77,6%	64,0%	88,3%	76,5%	89,3%	88,7%	78,2%	80,5%
130	84,1%	91,7%	73,7%	92,3%	74,3%	70,4%	78,4%	66,6%	84,9%	78,3%	74,9%	90,8%	83,7%	80,3%
11	68,6%	86,7%	66,4%	83,1%	77,1%	74,1%	81,0%	81,7%	90,1%	77,7%	78,0%	93,7%	83,2%	80,1%
64	83,1%	86,9%	85,7%	82,9%	91,8%	60,1%	70,7%	81,0%	86,0%	74,1%	89,5%	88,7%	59,8%	80,0%
93	73,9%	90,1%	77,2%	83,1%	77,9%	68,3%	76,0%	80,4%	89,6%	71,7%	74,6%	90,9%	83,7%	79,8%
105	81,6%	91,8%	76,9%	87,7%	76,7%	59,7%	79,9%	74,3%	83,7%	70,9%	79,6%	91,8%	81,4%	79,7%
94	81,8%	89,9%	72,8%	90,3%	74,9%	67,1%	79,3%	72,4%	83,1%	73,9%	76,3%	91,1%	82,0%	79,6%
86	78,9%	91,0%	76,0%	90,0%	71,2%	67,8%	79,1%	71,5%	87,0%	76,5%	73,1%	89,3%	80,7%	79,4%
103	77,3%	89,5%	76,1%	90,7%	73,1%	65,2%	80,3%	74,2%	86,7%	73,1%	75,8%	88,8%	78,9%	79,2%
21	77,2%	85,7%	72,9%	87,5%	74,2%	65,5%	82,4%	77,1%	84,8%	81,2%	78,3%	86,6%	75,4%	79,1%
100	82,9%	89,8%	75,1%	89,7%	72,0%	59,3%	80,1%	74,3%	87,6%	75,5%	73,3%	92,2%	76,3%	79,1%
129	85,2%	81,6%	76,2%	86,4%	86,7%	63,4%	76,8%	73,6%	81,8%	65,2%	77,8%	95,2%	72,3%	78,6%
87	77,3%	90,3%	75,3%	89,5%	72,7%	64,6%	79,8%	69,7%	85,5%	74,5%	74,9%	88,5%	79,4%	78,6%
95	83,0%	90,8%	68,8%	90,3%	66,9%	61,1%	74,2%	81,8%	86,0%	70,9%	71,2%	94,0%	78,0%	78,2%
27	82,3%	92,8%	74,7%	89,8%	84,1%	64,6%	73,0%	70,3%	71,1%	67,4%	83,7%	79,0%	82,6%	78,1%
91	80,7%	89,3%	74,5%	84,0%	74,7%	64,1%	76,7%	67,0%	85,2%	71,4%	76,0%	87,6%	78,9%	77,7%
13	73,8%	86,6%	72,4%	80,3%	73,0%	64,2%	75,5%	77,6%	83,7%	67,7%	73,1%	88,5%	83,3%	76,9%
112	79,4%	86,4%	72,7%	86,2%	75,1%	71,1%	76,6%	69,2%	79,1%	73,5%	74,4%	87,6%	68,2%	76,9%
59	82,4%	81,2%	77,6%	79,8%	68,4%	28,6%	67,1%	80,7%	83,1%	81,3%	71,5%	100,0%	66,4%	74,5%
124	79,7%	86,4%	68,3%	76,4%	75,4%	51,2%	73,7%	72,8%	80,3%	66,8%	76,5%	90,9%	67,1%	74,3%
18	61,5%	89,0%	67,5%	84,5%	62,4%	51,0%	72,2%	82,0%	72,2%	60,9%	70,9%	93,7%	87,0%	73,4%
58	49,5%	87,2%	70,1%	82,4%	83,9%	61,9%	64,9%	77,0%	64,5%	65,0%	74,6%	73,8%	82,0%	72,1%
62	66,4%	84,0%	60,4%	57,5%	81,2%	40,5%	35,9%	44,9%	86,8%	53,4%	78,9%	76,5%	67,7%	64,2%

## Разница в оценках Job Quality операторов между операторами и менеджерами.

Ниже представлены данные по каждому из участников исследования, расположенные по возрастанию разницы в оценках Job Quality для операторов между менеджерами и их подчиненными - Рисунок 15. Если столбик ниже нуля – это значит, что менеджеры оценивают условия труда ниже, чем операторы. Если выше нуля – то наоборот. Подпись к каждому столбику – это идентификатор компании (ID компании). В таблице ниже - Таблица 6 – приведены точные данные по каждой компании – участнику исследования.

Рисунок 15. Разница в оценках Job Quality операторов менеджерами КЦ и подчиненными. N=48

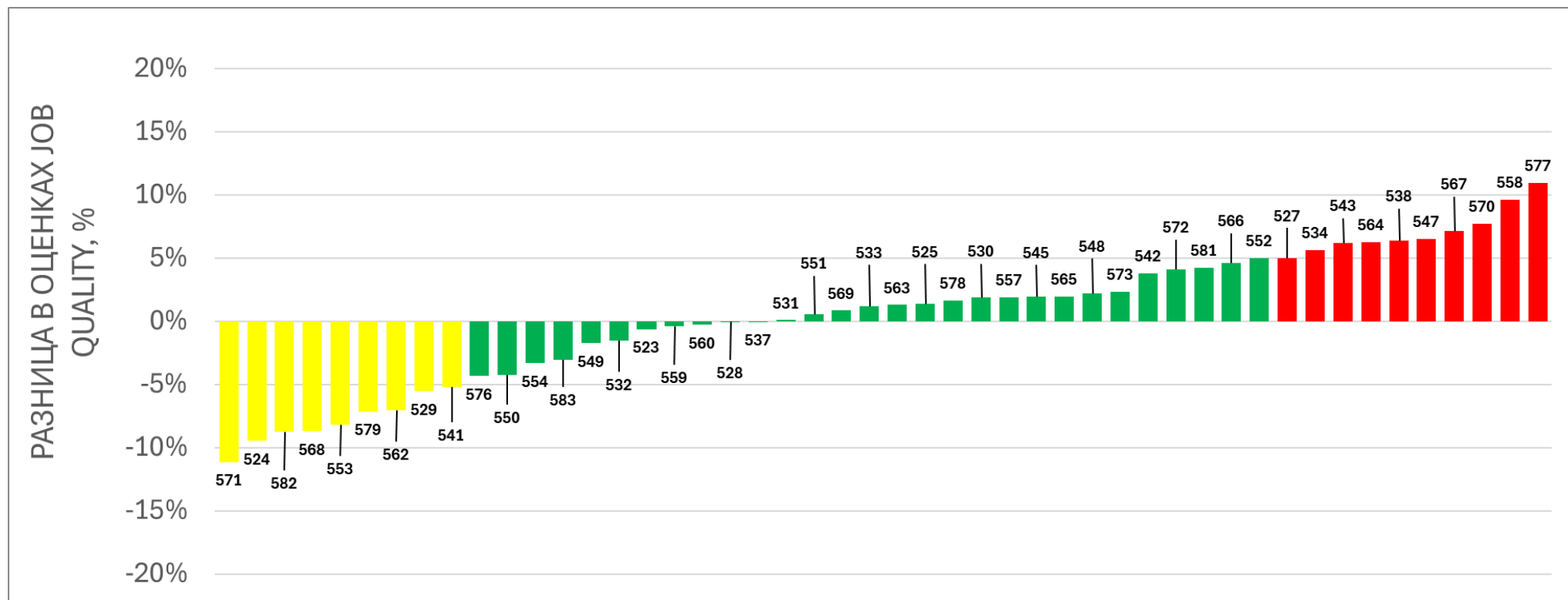


Таблица 6. Разница в оценках Job Quality операторов менеджерами КЦ и подчиненными. N=48

571	524	582	568	553	579	562	529	541	576	550	554	583	549	532	523
-11,1%	-9,5%	-8,7%	-8,7%	-8,2%	-7,1%	-7,0%	-5,5%	-5,2%	-4,3%	-4,2%	-3,3%	-3,1%	-1,7%	-1,5%	-0,6%
559	560	528	537	531	551	569	533	563	525	578	530	557	545	565	548
-0,4%	-0,3%	0,0%	0,0%	0,1%	0,6%	0,9%	1,2%	1,3%	1,4%	1,7%	1,9%	1,9%	2,0%	2,0%	2,2%
573	542	572	581	566	552	527	534	543	564	538	547	567	570	558	577
2,4%	3,8%	4,1%	4,2%	4,6%	5,0%	5,0%	5,6%	6,2%	6,3%	6,4%	6,5%	7,1%	7,7%	9,6%	11,0%



## Комментарии по разнице оценок операторов и менеджеров

Рисунок 16. Доля компаний, в которых менеджеры носят "Розовые очки"



По сравнению с 2023 годом индекс «Розовых очков» не продемонстрировал значительных изменений и находится на уровне 21% (Рисунок 16). Как видно из графика и таблицы, менеджеры 10-ти компаний (21%) носят «розовые очки» по поводу уровня Job Quality их операторов. В этих компаниях разница в средних оценках менеджеров и операторов составляет 5% и более. Причем в компании с идентификаторами 577 разница в оценках превышает 10%, что означает огромный разрыв в понимании менеджментом реальной ситуации с операторами.

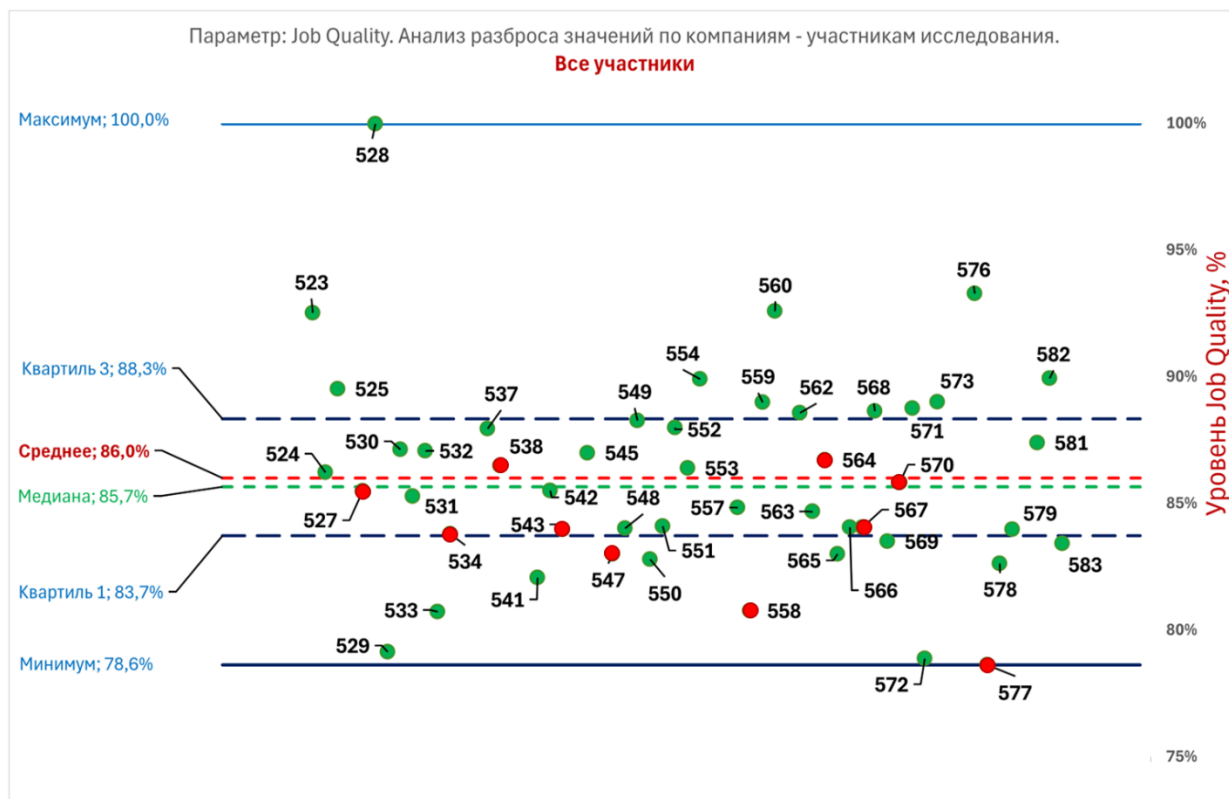
В то же время только в девяти компаниях менеджеры оценивают качество условий труда более строго, чем это делают операторы. Критический взгляд менеджеров на факторы удовлетворенности операторов, по мнению авторов исследования, может способствовать позитивным изменениям. При этом, важно, чтобы сами изменения были сфокусированы на наиболее важных для операторах факторах.

В 76% компаний результаты показывают достаточную сбалансированность между оценками менеджеров и операторов параметра Job Quality.

Компаниям, у которых наблюдаются значительные отличия в оценке, рекомендуется еще раз внимательно обратиться к своему месту на диаграмме общего распределения Job Quality (Рисунок 17).



Рисунок 17. Положение компаний, входящих в индекс "Розовых очков"



неправильно оцениваются, а также из-за недостаточного охвата факторов, влияющих на удовлетворенность в рамках таких исследований.

Авторы исследования рекомендуют контактными центрами проводить анализ различий во взглядах операторов и менеджеров по каждому из исследуемых аспектов. Это важно для корректировки восприятия и подхода менеджмента контактного центра в целом к рабочей среде и к отдельным аспектам, включенным в исследование.

У 8 компаний из 10, входящих в индекс «Розовых очков», значение Job Quality находится на уровне ниже среднего значения: это компании, с ID 527, 534, 543, 547, 558, 567, 570, 577. Три из 10 компаний с «розовыми очками» менеджеров входят в нижний квартиль (25% компаний с наименьшим значением Job Quality): это компании: 547, 558, 577. Менеджменту этих компаний рекомендуется критическим образом пересмотреть свое отношение к удовлетворенности операторов и пониманию реальных факторов, которые волнуют операторов КЦ.

Авторы исследования отмечают явную зависимость уровня удовлетворенности операторов от расхождений в оценках между операторами и менеджерами. Менеджмент, считающий, что операторы удовлетворены определенными условиями, может не прилагать достаточных усилий для выявления реальной картины и не предпринимать достаточных мер для улучшения условий труда своих сотрудников.

Подобная ситуация часто возникает в компаниях, где исследования удовлетворенности проводятся редко или

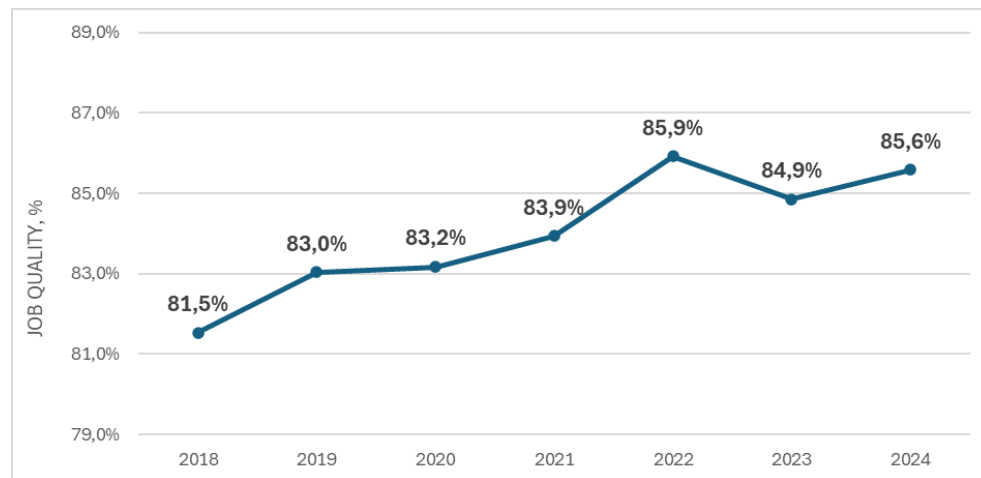
## Раздел 2. Некоторые аналитические срезы.

Ниже представлены некоторые аналитические срезы, которые получены с использованием результатов обработки данных исследования. Все срезы ниже делаются на основании обработки индивидуальных оценок участников, сгруппированных по различным признакам. Поэтому следует понимать, что данные по срезам могут находиться под влиянием одной или нескольких компаний с большим количеством участников. На текущий момент аналитики Апекс Берг считают необходимым предупредить об этом. Мы будем продолжать привлекать участников в данное исследование для того, чтобы достичь такого количества, которое позволит перейти к анализу оценок не на уровне участников, а на уровне компаний. По мнению аналитиков Апекс Берг, это можно будет сделать после того, как количество участников исследования (компаний) станет больше 100. Представленные ниже аналитические срезы в большей степени рекомендуется воспринимать, как подход к анализу для поиска возможностей для улучшения в собственном КЦ, чем к общей тенденции рынка.

### Динамика индекса Job Quality и его компонентов

Ниже (Рисунок 18) представлена динамика общего индекса Job Quality с 2018 года. Значения до 2018 года не приводятся так как в их расчете не участвовал компонент «Вознаграждение», добавленный в методологию исследования с 2018 году.

Рисунок 18. Динамика индекса JQ. N=11046



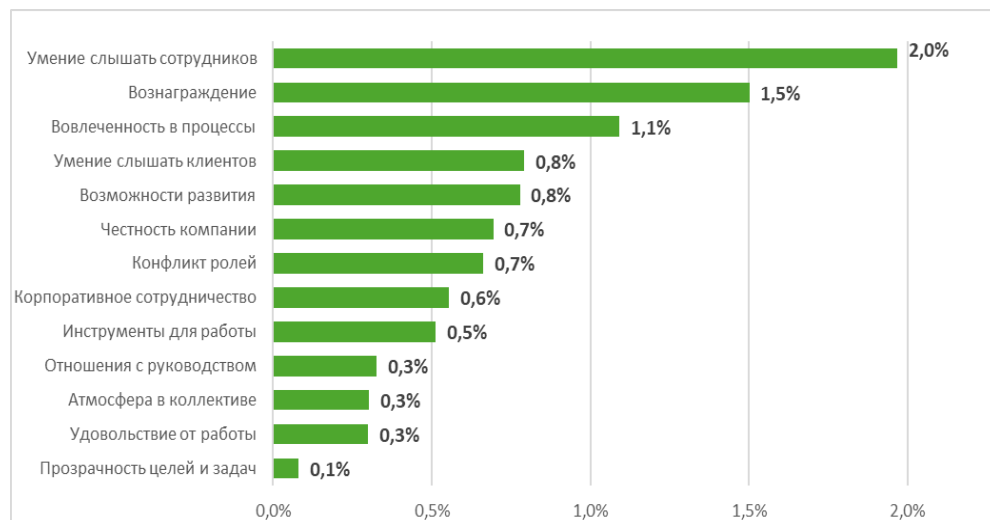
После падения индекса в 2023 году до 84,9%, в 2024 году наблюдается небольшая коррекция до 85,6%. В целом, как можно видеть из графика, с 2018 года сохраняется общая позитивная тенденция. Среднее значение индекса, рассчитанное не по анкетам участников, а по компаниям также выросло и составило 86%. Это самое высокое значение за всю историю исследования.

Влияние на рост общего индекса Job Quality по сравнению с 2023 годом оказали абсолютно все компоненты (Рисунок 19). Три компонента из 13 продемонстрировали рост более чем на 1%.

Наибольший рост наблюдается у компонент «Умение слышать сотрудников»: +2,0%, «Вознаграждение»: +1,5%, «Вовлеченность в процессы»: +1,1%.

Наименьший рост, в пределах 0,3% наблюдается у компонент «Прозрачность целей и задач», «Удовольствие от работы», «Атмосфера в коллективе» и «Отношения с руководством». Остальные компоненты продемонстрировали рост в пределах от 0,5% до 1%.

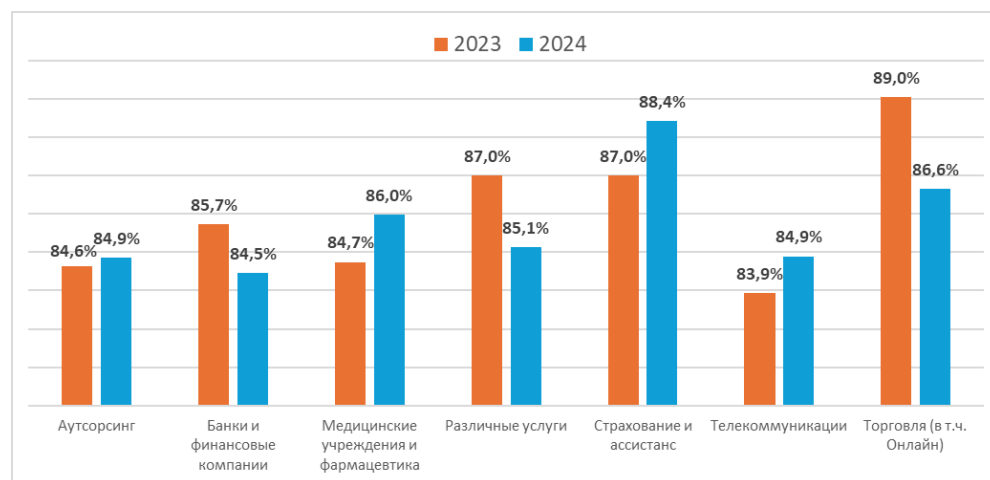
Рисунок 19. Изменения в оценках компонент Job Quality по сравнению с результатами исследования 2023 года. N=11046



Анализ динамики по конкретным утверждениям в компонентах Job Quality показал, что наибольший рост среднего балла (по 7-бальной шкале) показали следующие утверждения:

- Оплата труда соответствует уровню Вашего профессионализма и результатам Вашей работы (5,32 в 2024 году, 5,13 в 2023 году)
- Вы видите, что Ваши полезные предложения воплощаются в жизнь (5,20 в 2024 году, 5,05 в 2023 году)
- Ваши достижения и результаты работы получают достойное признание (5,52 в 2024 году, 5,37 в 2023 году)
- В течение месяца Вы можете рассчитывать размер будущей премии на основе текущих показателей (5,76 в 2024 году, 5,61 в 2023 году)
- У Вас есть возможности для карьерного роста внутри компании (5,67 в 2024 году, 5,52 в 2023 году).

Рисунок 20. Сравнение индекса Job Quality по отраслям с результатами исследования 2023 года. N=11046



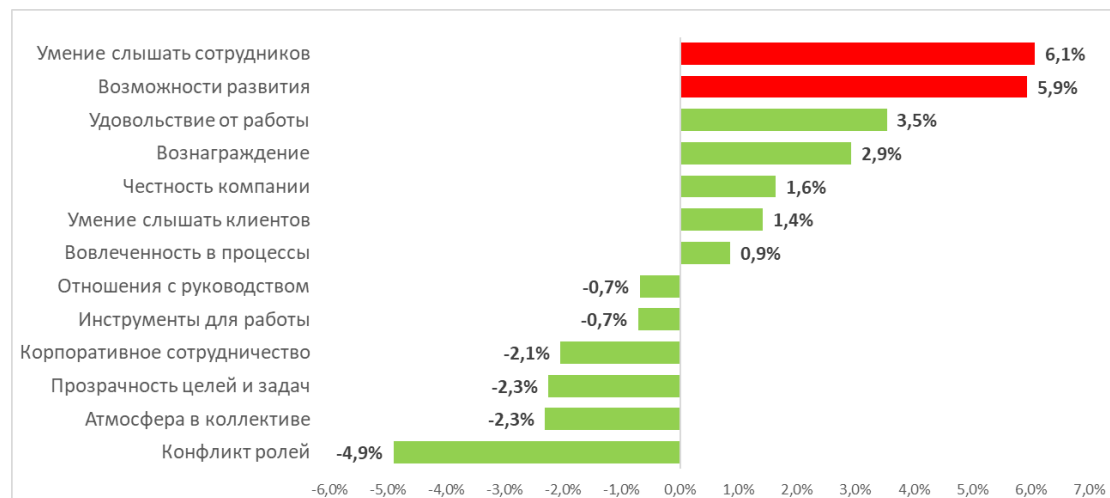
На рисунке слева (Рисунок 20) представлено сравнение индекса Job Quality по отраслям со значениями 2023 года. Значимый рост удовлетворенности операторов наблюдается телекоммуникационных компаниях, страховании и медицинских учреждениях. В предприятия торговли, банковской отрасли и в компаниях, оказывающих различные услуги индекс Job Quality снизился.

Необходимо отметить, что среднее значение индекса Job Quality по отдельным отраслям, несмотря на большое количество анкет операторов, может определяться небольшим количеством компаний, представляющих данную отрасль. Поэтому делать статистически значимые выводы о каких-либо реальных тенденциях в рамках отрасли в настоящий момент преждевременно.

## Разница в оценках компонентов Job Quality операторов между операторами и менеджерами

В предыдущем разделе был проведен анализ разницы в оценках общего показателя Job Quality для операторов между менеджерами и самими операторами. Здесь мы рассмотрим это более подробно – то есть проанализируем разницу в оценках по каждому из компонентов Job Quality.

Рисунок 21. Диаграмма разницы оценки компонентов Job Quality. N=11046



Как видно из графика, расхождения в оценке менеджеров и операторов в 2-х компонентах, формирующих оценку Job Quality операторов, составляют более 5%, причем здесь мы опять говорим о «розовых очках» менеджеров – то есть ситуации, когда они оценивают компоненты качества условий труда операторов выше, чем сами операторы.

Значительные расхождения выявлены в следующих компонентах:

1. Умение слышать сотрудников
2. Возможности развития

Эти два компонента уже традиционно, с 2017 года имеют наибольшее расхождение в оценках. Однако, разрыв в 2024 году между оценками операторов и менеджеров снизился. В прошлом году разрыв в оценках

по компоненту «Умение слышать сотрудников» составлял 10,4%, а по компоненту «Возможности развития» 7,6%. В 2023 году за 5%-ю границу разрыва попадал также компонент «Удовольствие от работы» (в 2023 году разрыв составлял 5,4%).

Отсутствие роста количества компаний с «розовыми очками менеджеров» является позитивным фактором, однако на разрыв во взглядах именно в этих двух компонентах нужно обратить особое внимание. Компоненты «Умение слышать сотрудников» и «Удовольствие от работы» получили самые низкие оценки от операторов КЦ (см. Раздел 1). При этом именно в этих областях у операторов и менеджеров возникают серьезные расхождения в оценках. Поскольку менеджеры при разработке корректирующих мероприятий принимают решения в том числе на основании собственных суждений – им следует понимать, что они на самом деле не полностью представляют, что операторы недовольны указанными параметрами.

В таблице ниже представлены утверждения из исследования, расхождение в оценках операторов и менеджеров, по которым составило более 5% (представлены вопросы, где оценка менеджеров выше, чем у операторов). Значение в % рассчитано как разница в баллах между оценками операторов и менеджеров по отношению к оценке операторов.

Таблица 7. Перечень утверждений из исследования, по которым оценки менеджеров существенно выше оценок операторов

Компонент JOB QUALITY	Утверждение	Разница в оценках операторов и менеджеров
Умение слышать сотрудников	Вы видите, что Ваши полезные предложения воплощаются в жизнь	9,6%
Возможности развития	Вы чувствуете, что Ваша работа обладает смыслом	9,5%
Возможности развития	У Вас есть возможности для карьерного роста внутри компании	8,0%
Умение слышать сотрудников	В КЦ регулярно интересуются Вашим мнением о том, что можно улучшить	7,8%
Умение слышать сотрудников	Вы всегда получаете информацию о том, полезны Ваши предложения или нет с обоснованием этого	6,6%
Удовольствие от работы	Вы с коллегами часто делитесь друг с другом интересными ситуациями, встречающимися в вашей работе	6,2%
Вознаграждение	В течение месяца Вы можете рассчитывать размер будущей премии на основе текущих показателей	6,2%

Мы рекомендуем менеджерам контакт-центров, а особенно тех компаний, которые попали в индекс «розовых очков» обратить наиболее пристальное внимание именно на эти аспекты удовлетворенности операторов. Можно выделить следующие базовые рекомендации по отношению к приведенным выше утверждениям:

Таблица 8. Базовые рекомендации по отношению к утверждениям с наибольшими расхождениями в оценках

Утверждение	Базовые рекомендации
В КЦ регулярно интересуются Вашим мнением о том, что можно улучшить	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Современному поколению в больше степени требуется чувство принадлежности и ценности. Когда сотрудники видят, что их мнение важно для компании они чувствуют себя частью команды и организации. Внедряйте в КЦ инструменты и процессы сбора инициативных предложений, даже если на уровне всей компании такие инструменты уже внедрены.</li> <li>2. Вовлекайте сотрудников в работу над улучшениями. Не нужно требовать чтобы идеи операторов были на уровне «кораблей бороздящих просторы вселенное». Улучшения могут быть небольшими, важно их постоянство.</li> <li>3. Повышайте квалификацию и кругозор операторов. Даже очень вовлеченные сотрудники, но с ограниченными знаниями и пониманием, как работают процессы и продукты, будут формировать большую долю бесполезных предложений. Круглые столы и мастер-классы от смежных подразделений, внутренний обмен опытом в группах, электронные курсы – хорошие форматы для этого.</li> </ol>
Вы всегда получаете информацию о том, полезны Ваши предложения или нет с обоснованием этого	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Обратная связь должна предоставляться по каждому инициативному предложению сотрудников – это один из базовых принципов системы непрерывных улучшений.</li> <li>2. Обратная связь всегда должна быть позитивной и вдохновляющей на последующие предложения, даже если текущее реализовать невозможно.</li> </ol>
Вы видите, что Ваши полезные предложения воплощаются в жизнь	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Не стесняйтесь в PR тех изменений, которые были сделаны на основе или с учетом поступивших от сотрудников предложений. Презентации, видеоролики, дайджесты – доводите эту информацию до как можно большего количества сотрудников (причем, не только в КЦ)</li> <li>2. Там, где есть выраженный экономический эффект, делайте хорошие подарки сотрудникам (не кружечку с логотипом, а что-то более серьезное). Сделайте это частью системы стимулирования для всех.</li> <li>3. Привлекайте руководство компании к награждению наиболее активных участников системы непрерывных улучшений.</li> </ol>

<p>Вы чувствуете, что Ваша работа обладает смыслом</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Для современной молодежи важно, чтобы их работа имела смысл и соответствовала их ценностям. Они часто ищут работу, которая помогает им оказывать влияние на мир или делать что-то полезное для общества. Профессия оператора контакт-центра, несмотря на очевидную рутинность, обладает большим смыслом – это помощь конкретным людям. Важно доносить эту позицию до операторов.</li> <li>2. Внедряйте программы увеличения полномочий операторов КЦ, в которых у них будет возможность в отдельных ситуациях отклоняться от утвержденных правил для «спасения» тех или иных клиентов.</li> <li>3. Автоматизация процессов обслуживания клиентов тоже влияет на увеличение осознания собственной пользы, так как, на операторах остаются наиболее сложные вопросы, требующие определенного анализа.</li> </ol>
<p>У Вас есть возможности для карьерного роста внутри компании</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. С учетом текущей непростой ситуации на рынке труда, важно прикладывать дополнительные усилия к сохранению сотрудников внутри компании, пусть даже с их уходом из КЦ в другие подразделения. Это можно и нужно рекламировать. Показывайте операторам карьерные треки не только до супервайзеров, тренеров или аналитиков внутри КЦ. Договаривайтесь со смежными подразделениями о подготовке кадрового резерва для них.</li> <li>2. Обратите особое внимание на операторов, работающих полностью в удаленном режиме. Часто такие сотрудники вообще не видят возможностей для дальнейшего роста в компании.</li> </ol>
<p>Вы с коллегами часто делитесь друг с другом интересными ситуациями, встречающимися в вашей работе</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Социальная составляющая в работе операторов тоже важный фактор, влияющий на общую удовлетворенность. Подумайте о том, что можно добавить в набор неформальных мероприятий.</li> <li>2. Создайте чаты и группы в мессенджерах, где сотрудники могут обмениваться шутками, мемами, интересными историями или просто обсуждать различные темы, не связанные с работой.</li> <li>3. Организуйте тематические дни или мероприятия в офисе на тему самых интересных кейсов, чатов, звонков. Это будет очень хорошо сочетаться с возможностью операторов использовать дополнительные полномочия при обслуживании клиентов.</li> </ol>
<p>В течение месяца Вы можете рассчитывать размер будущей премии на основе текущих показателей</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сформируйте калькуляторы премии, простые и понятные для операторов. Недостаточно просто формул KPI в презентации, дайте возможность операторам «в три клика» сделать прогноз своей будущей премии.</li> <li>2. Чаще предоставляйте операторам данные по метрикам, которые влияют на их премию. Сделайте это удобным – портал (с встроенным калькулятором), общая модель в Excel и т.д. Нужно сделать так, чтобы оператору не приходилось из нескольких разных отчетов вытаскивать данные по разным показателям.</li> </ol>

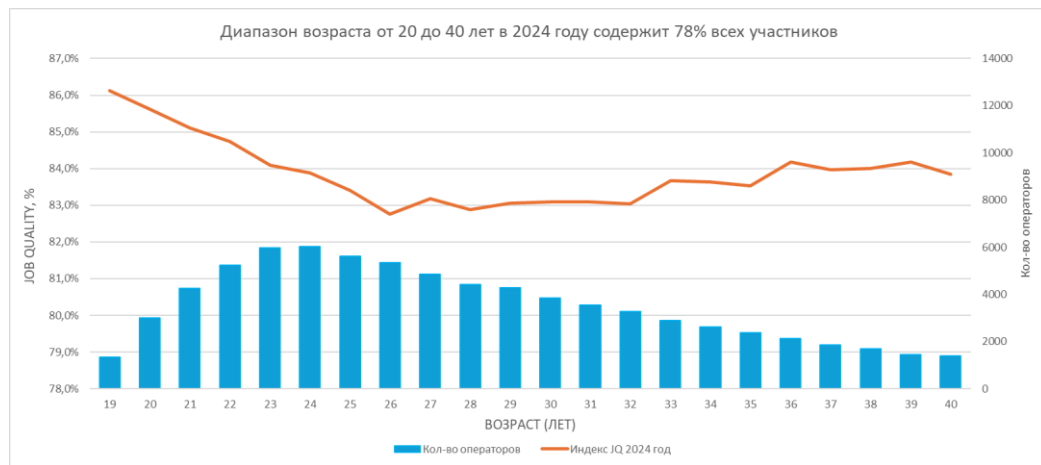
## Оценка Job Quality в зависимости от возраста и пола оператора.

### Зависимость оценки от возраста оператора.

Ниже (Рисунок 22) показан результат анализа зависимости оценки Job Quality от возраста для операторов от 20 до 40 лет. Операторы этого возраста составляют 82% от всех операторов, которые приняли участие в исследовании.

В 2024, как и в предыдущие годы прослеживаются падение индекса на 4-5% в интервале возраста от 20 до 26 лет (на этот возрастной интервал приходится около 25% всех операторов) и последующий незначительный рост индекса в интервале возрастов от 27 до 40 лет. Необходимо отметить, что до 2019 зависимость индекса JQ от возраста операторов практически полностью отсутствовала, а с 2020 проявляются более выражено.

Рисунок 22. Оценка Job Quality операторами в зависимости от возраста N=11046

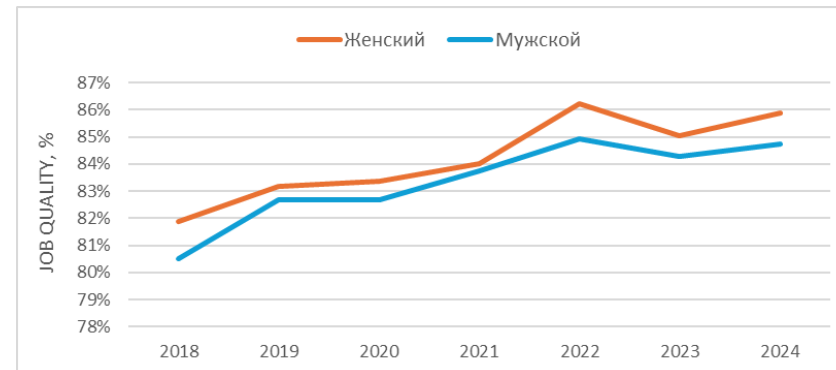


С учетом того, что последние 5 лет возрастной состав операторов меняется в сторону увеличения среднего возраста, менеджменту КЦ нужно будет обратить внимание на сложившееся разное отношение операторов разного возраста, поскольку меры, которые сейчас предпринимают контакт-центры для увеличения удовлетворенности операторов, как правило, не дифференцированы по возрасту.

### Зависимость оценки от пола оператора.

Ниже представлена диаграмма с оценками общего индекса Job Quality мужчинами и женщинами (Рисунок 23).

Рисунок 23. Оценка Job Quality в зависимости от пола оператора. N=11046



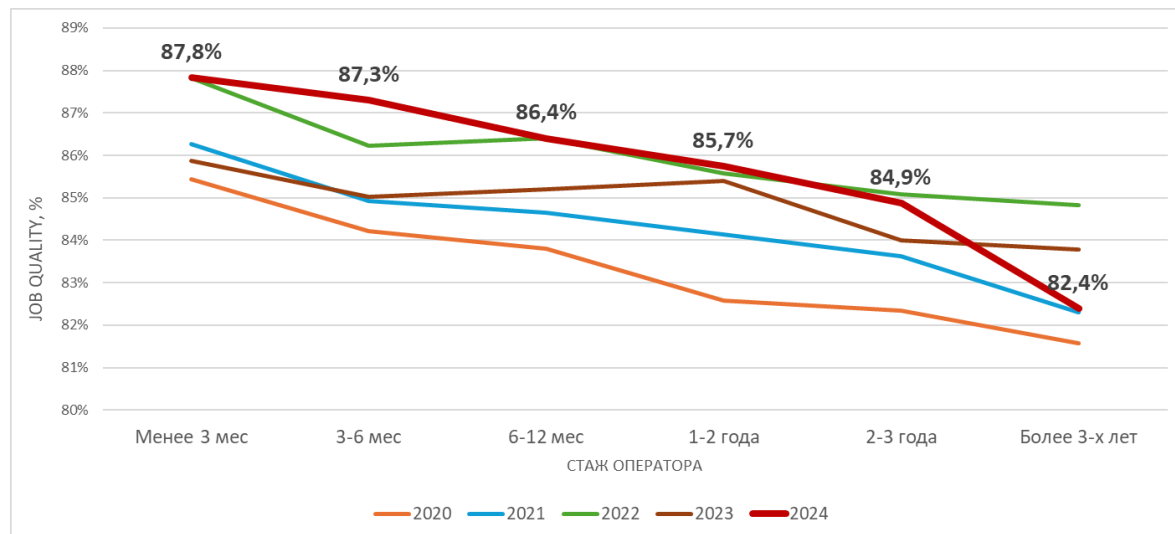
Расхождение в оценках удовлетворенности между операторами женщинами и мужчинами, которое было максимальным (более 3%) в 2015 году, к 2019 году практически исчезло. В 2024 году разница в оценках между мужчинами и женщинами составила 1,15%. Мужчины, судя по данным исследования, в контакт-центрах являются более требовательными, однако необходимо помнить, что 75% операторов – это женщины.



## Зависимость оценки Job Quality и его компонентов от стажа работы оператора

Ниже представлена зависимость общей оценки Job Quality от стажа работы оператора. Рисунок 24 представляет зависимость общей оценки, а Рисунок 25 – зависимость оценки компонентов от стажа работы в КЦ.

Рисунок 24. Оценка Job Quality в зависимости от стажа оператора N=11046



Зависимость удовлетворенности операторов от стажа работы в 2024 году стала более значимой. Как видно из графика зависимости общего индекса Job Quality, уровень удовлетворенности у операторов со стажем работы менее 3-х месяцев (например, на испытательном сроке) является максимальным. Затем с увеличением стажа работы операторов наблюдается падение индекса. Минимальное значение приходится на операторов с наибольшим стажем работы (от 3 лет). Разница в значении индекса Job Quality между операторами с максимальным и минимальным стажем составляет 5,4%. Это максимальный разрыв в удовлетворенности за все годы проведения исследований.

Полученные результаты говорят о важности дифференциации мероприятий по увеличению удовлетворенности операторов в

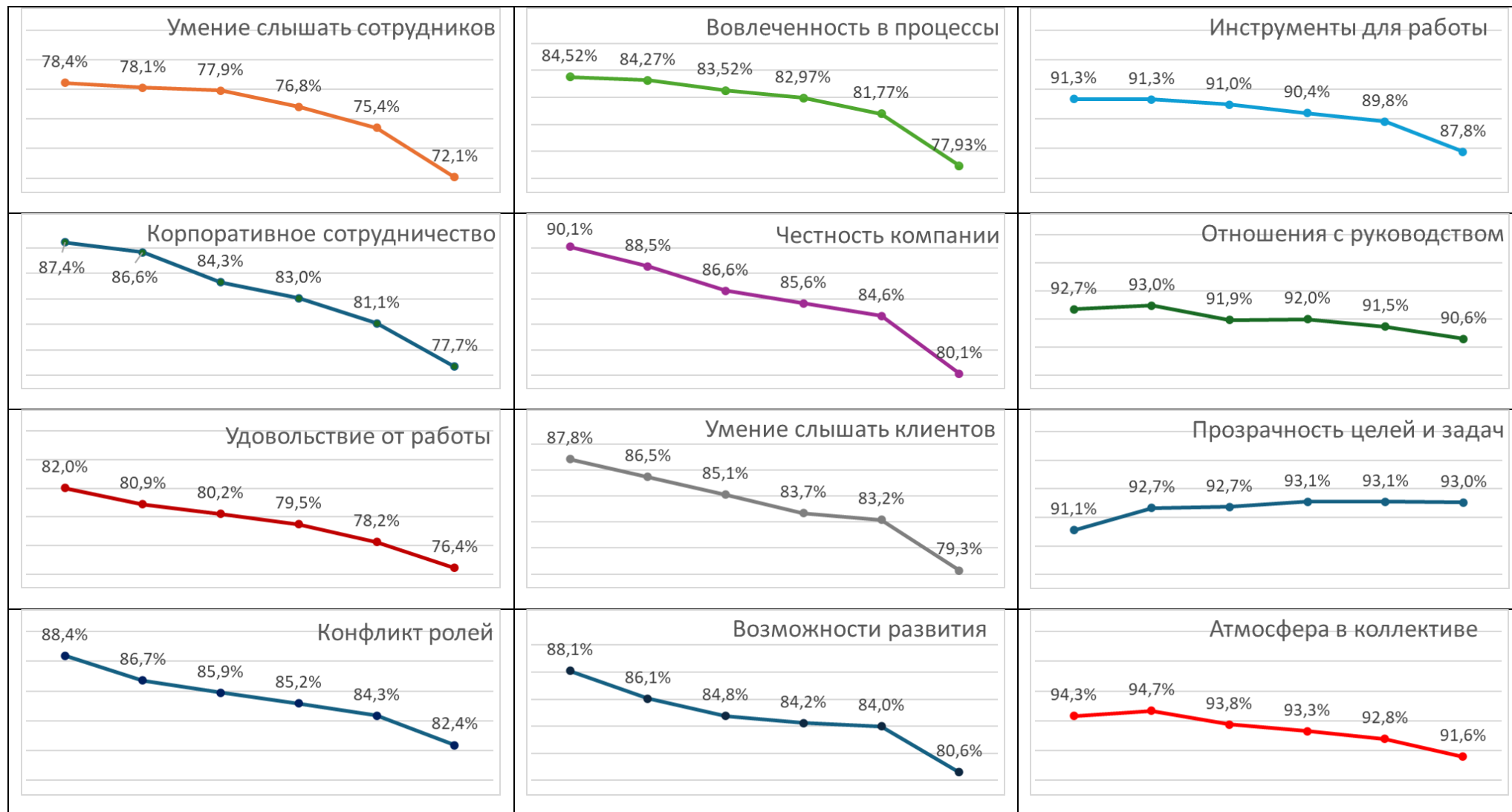
зависимости от стажа их работы. Как минимум, в КЦ необходимо более «трепетно» относиться к сотрудникам со стажем более 1-2 лет. Ценность оператора по мере роста его стажа безусловно растет. Также растет стоимость замены такого оператора в случае его увольнения. Но вместе с этим падает удовлетворенность условиями труда, что негативно может повлиять на результаты работы операторов и их отток из компании.

Если рассмотреть зависимость компонент Job Quality от стажа работы операторов - то можно сделать следующие выводы:

1. По результатам текущего исследования можно сказать, что только один компонент не демонстрирует падения вместе с увеличением стажа работы – это компонент «Прозрачность целей и задач». Логично, что более опытные сотрудники все лучше понимают поставленные цели, способы их достижения и критерии оценки результатов.
2. Наибольшее падение с ростом стажа показывают следующие компоненты: «Корпоративное сотрудничество» - 9,7%, «Умение слышать клиентов» - 8,5%, «Честность компании» - 9,9%. Очевидно, что именно в этих областях ожидания операторов возрастают с ростом их стажа и понимания «как может быть устроено» взаимодействие между КЦ и смежными подразделениями, между КЦ и клиентами. При отсутствии на практике улучшений в КЦ в этих областях удовлетворенность операторов в этих областях не может не снижаться.



Рисунок 25. Зависимость компонент Job Quality от стажа работы операторов. N=11046





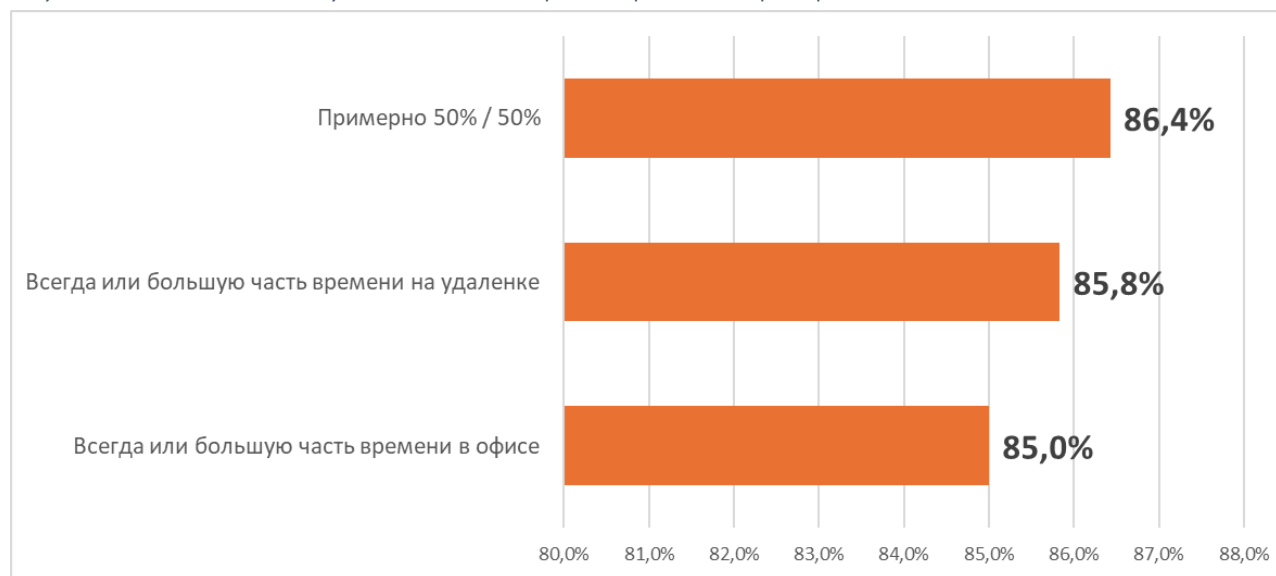
## Зависимость Job Quality от режима работы операторов

В рамках исследования операторам задавался вопрос о степени присутствия в работе оператора удаленного режима. Результаты распределения анкет операторов с точки зрения режима представлены ниже (Рисунок 26). Среди представленных режимов со значительным отрывом преобладает удаленная работа либо полностью, либо с преобладанием удаленки в общем времени работы - 59%. По анкетам операторов по каждому из представленных пяти режимов был рассчитан общий индекс Job Quality. Результаты представлены на диаграмме ниже (Рисунок 27).

Рисунок 26. Распределение операторов по режимам работы



Рисунок 27. Значение Job Quality в зависимости от режима работы операторов. N=11046



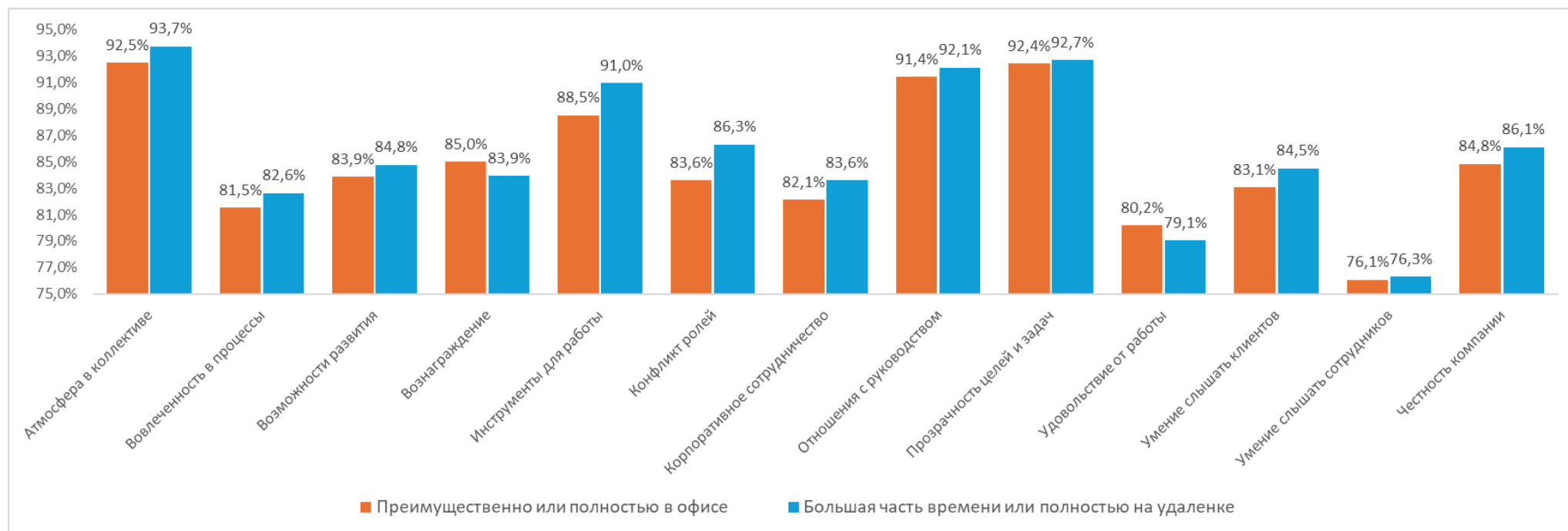
Как видно из диаграммы, удовлетворенность операторов, работающих полностью или преимущественно в на удаленном режиме работы незначительно, но выше, чем у операторов, работающих преимущественно в офисе. Разница составляет 0,8%.

Важно отметить, что более высокая удовлетворенность у сотрудников, работающих удаленно проявилась только у 55% компаний – участников исследования. Поэтому делать выводы о том, что сотрудники на удаленном режиме всегда более удовлетворены, чем их офисные коллеги, преждевременно! По мнению авторов исследования, важнее обратить внимание на собственные результаты и, если есть существенные различия для офисных и удаленных операторов, находить и устранять причину этих различий.

При дальнейшем анализе авторы исследования свели три исходных режима работы к двум: «Офисный или преимущественно офисный режим» и «Режим с присутствием значительной доли удаленной работы». Значения по компонентам и отдельным утверждениям были рассчитаны как средневзвешенные с учетом количества операторов на том или ином режиме работы.

Анализ значений удовлетворенности по отдельным компонентам в зависимости от режима работы операторов показал схожую картину почти по всем компонентам - значения удовлетворенности по компонентам для офисного или преимущественно офисного режимов ниже, чем удовлетворенность операторов на удаленном режиме работы. Наибольшие различия проявились в компоненте «Конфликт ролей».

Рисунок 28. Значения компонент Job Quality в зависимости от режима работы операторов. N=11046



В таблице ниже (Таблица 7) приведены средние значения по всем вопросам исследования, в зависимости от режима работы операторов. По каждому утверждению бал рассчитан средневзвешенно, с учетом количества анкет операторов по каждому из трех исходных режимов работы, использованных в опросе.

Авторы исследования рекомендуют участникам обратить внимание на результаты исследования по компонентам и утверждениям в собственных КЦ с точки зрения режима работы операторов. Это позволит спланировать отдельные дополнительные мероприятия по улучшению тех или иных факторов для сотрудников, работающих в определенном режиме.

Таблица 9. Средние значения по утверждениям в зависимости от режима работы операторов. N=11046

Компонент JQ	Утверждение	ОФИС	УДАЛЕНКА
<b>Атмосфера в коллективе</b>	В Вашем КЦ царит хорошая атмосфера	6,38	6,52
	Вам приятно работать с Вашими коллегами	6,56	6,60
<b>Вовлеченность в процессы</b>	Ваша компания приветствует проявление инициативы	5,89	5,97
	Вашей оценке ситуации всегда доверяют	5,61	5,64
	У Вас есть желание и возможность проявлять инициативу	5,61	5,72
<b>Возможности развития</b>	Ваша работа требует достаточных умственных усилий для решения интересных задач	6,09	6,08
	Вы чувствуете, что Ваша работа обладает смыслом	5,85	6,00
	У Вас есть возможности для карьерного роста внутри компании	5,62	5,69
<b>Вознаграждение</b>	В течение месяца Вы можете рассчитывать размер будущей премии на основе текущих показателей	5,85	5,72
	Ваши достижения и результаты работы получают достойное признание (помимо заработной платы и премии)	5,51	5,52
	Вы знаете, что и как нужно делать для получения премии	6,47	6,42
	Вы хорошо понимаете, как рассчитывается Ваша заработная плата и премия за месяц	6,20	6,11
	Оплата труда соответствует уровню Вашего профессионализма и результатам Вашей работы	5,39	5,28
	Результаты Вашей персональной работы значительно влияют на размер Вашей премии	6,30	6,20
<b>Инструменты для работы</b>	Между рабочими местами в Вашем Контактном Центре есть достаточно комфортное расстояние	6,04	6,39
	На Вашем рабочем месте есть все необходимое для быстрого и верного ответа на запросы клиентов	6,18	6,23
	На Вашем рабочем месте есть все необходимое для регистрации информации о клиентском запросе	6,36	6,44
<b>Конфликт ролей</b>	Вам приходится взаимодействовать с двумя или более командами, стиль работы которых полностью отличается	5,57	5,84
	Вам приходится выполнять некоторые функции, на которые у Вас нет полномочий	5,76	5,98
	Вам приходится делать то, что принимается одним руководителем, но не принимается другим	6,12	6,34
	Вам приходится идти против правил для выполнения поставленных задач	5,89	6,03
	Вам приходится многое переделывать за другими	5,28	5,33
	Вам ставят задачи, но не предоставляют инструментов для их выполнения	5,81	6,05

	Вам ставят противоречащие друг другу задачи два или более руководителя	6,11	6,30
	На работе Вам часто приходится заниматься какой-то ерундой	6,12	6,29
<b>Корпоративное сотрудничество</b>	Ваш КЦ предоставляет другим подразделениям ценную и полезную информацию, полученную от клиентов	6,05	6,06
	Внутри Вашей компании все подразделения тесно взаимодействуют друг с другом	5,73	5,82
	Все команды операторов КЦ регулярно делятся между собой информацией, которая помогает лучше обслуживать клиентов	6,15	6,19
	Другие подразделения Вашей компании используют в своей работе информацию, полученную от Вашего КЦ	5,86	5,94
	Другие подразделения всегда вовремя уведомляют КЦ о своих действиях, которые важно знать для лучшего обслуживания клиентов	5,60	5,75
	Другие подразделения компании (а не только КЦ) делают все возможное, чтобы Вы могли лучше обслуживать клиентов	5,61	5,82
	Качество продуктов и уровень процессов Вашей компании позволяют избежать ненужных обращений клиентов в КЦ	5,50	5,59
	Между Вашим КЦ и другими подразделениями компании все коммуникационные процессы полностью отлажены	5,53	5,67
<b>Отношения с руководством</b>	Ваш руководитель вдохновляет Вас	6,22	6,27
	Ваш руководитель верит в Вас	6,35	6,37
	Ваш руководитель воспринимает Вас всерьез	6,40	6,47
	Ваш руководитель всегда Вам поможет, если возникнет такая необходимость	6,52	6,58
	Ваш руководитель всегда объяснит Вам – что сделано не так и подскажет – как не повторять ошибок	6,47	6,54
	Ваш руководитель хвалит Вас, если Вы что-то делаете хорошо	6,34	6,35
	Ваш руководитель всегда обеспечивает Вас нужной информацией	6,48	6,54
<b>Прозрачность целей и задач</b>	Вам хорошо объяснили - что именно от Вас требуется при выполнении своих обязанностей	6,57	6,60
	Вы знаете как действовать в непредвиденных обстоятельствах и при возникновении проблем	6,20	6,24
	Вы знаете как работать с клиентами, которые критикуют Вашу компанию	6,26	6,31
	Вы знаете, как работать с клиентами, которые критикуют Вас лично	6,42	6,45
	Вы знаете, какие услуги можете предоставлять, работая с клиентом, а какие - нет	6,56	6,52
	Вы знаете, что входит в ваши рабочие обязанности, а что не входит	6,57	6,61
	Вы знаете, что от Вас требуется при обслуживании клиентов	6,66	6,68
	Вы точно знаете, что значит хорошо выполнять свои обязанности	6,62	6,64
	Для Вас установлены четкие и понятные KPI, по которым оценивается Ваша работа	6,32	6,25
<b>Удовольствие от работы</b>	Ваша работа достаточно интересна	5,50	5,60
	Ваша работа достаточно разнообразна	5,28	5,32
	Вы с коллегами часто делитесь друг с другом интересными ситуациями, встречающимися в вашей работе	6,19	5,72
<b>Умение слышать клиентов</b>	Ваша компания всегда принимает меры при получении жалоб от клиентов	5,97	5,97
	Ваша компания использует полученную от клиентов информацию, чтобы повысить качество продуктов и услуг	5,79	5,90

	Ваша компания постоянно поддерживает связь с клиентами, чтобы получать актуальную информацию об их потребностях	5,84	5,95
	Ваша компания предлагает клиентам классные продукты	5,79	5,92
	Ваша компания учится распознавать "сигналы" от клиентов, на основании которых ей надо что-то менять	5,69	5,83
<b>Умение слышать сотрудников</b>	В КЦ регулярно интересуются Вашим мнением о том, что можно улучшить	5,44	5,48
	Вы видите, что Ваши полезные предложения воплощаются в жизнь	5,19	5,20
	Вы всегда получаете информацию о том, полезны Ваши предложения или нет с обоснованием этого	5,35	5,36
<b>Честность компании</b>	Ваша компания всегда честна с клиентами	5,89	5,91
	Ваша компания всегда честна со своими сотрудниками	5,88	6,06
	Ваша компания является клиентоориентированной	6,04	6,11

## Оценка уровня лояльности операторов

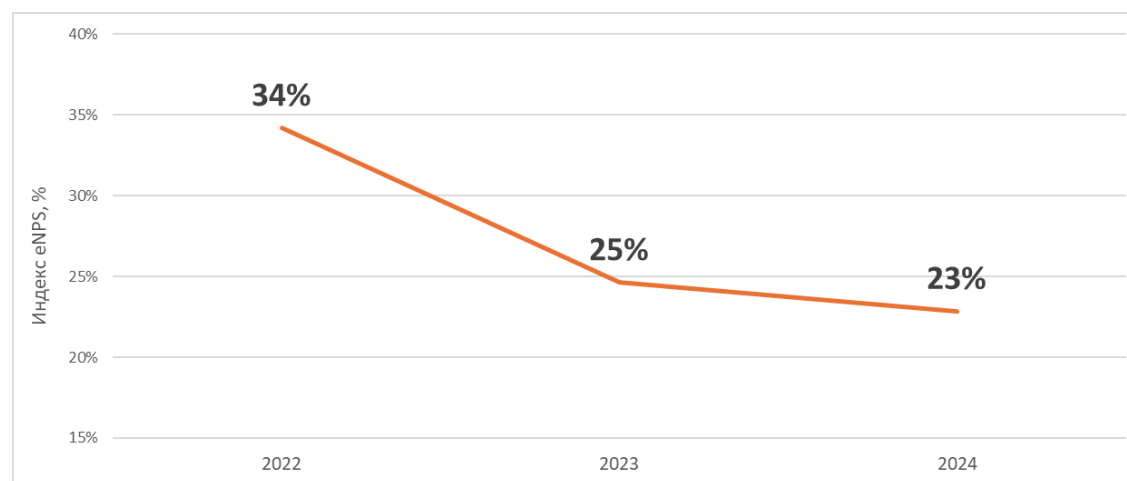
Начиная с 2022 года в методологию исследования добавлены вопросы, связанные с лояльностью оператора по отношению к контакт-центру. Основной вопрос для расчета индекса лояльности сотрудников (eNPS) сформулирован следующим образом: «Оцените пожалуйста, какова вероятность, что Вы порекомендуете Ваш контактный центр в качестве места для работы своим друзьям и знакомым? Поставьте оценку от 0 до 10, где 0 – ни при каких условиях не буду рекомендовать, 10 – обязательно порекомендую (или уже неоднократно это делал)».

В таблице ниже (Таблица 10) приведено распределение оценок операторов на данный вопрос исследования. На основе распределения оценок построен индекс лояльности операторов КЦ (eNPS) как разность между оценками «промоутеров» (оценки 9 и 10) и детракторов (оценки от 0 до 6). Абсолютное значение показателя eNPS в 2024 году составило 23% (Рисунок 29). По сравнению с 2023 годом индекс снизился на 2% несмотря на то, что общий уровень удовлетворенности в 2024 незначительно вырос. Тем не менее, степень корреляции eNPS и индекса Job Quality достаточно высокая. Это означает, что чем менее довольны операторы, тем в меньше степени они будут рекламировать свой контактный центр как место для работы.

Таблица 10. Распределение оценок операторов 2024. N=11046

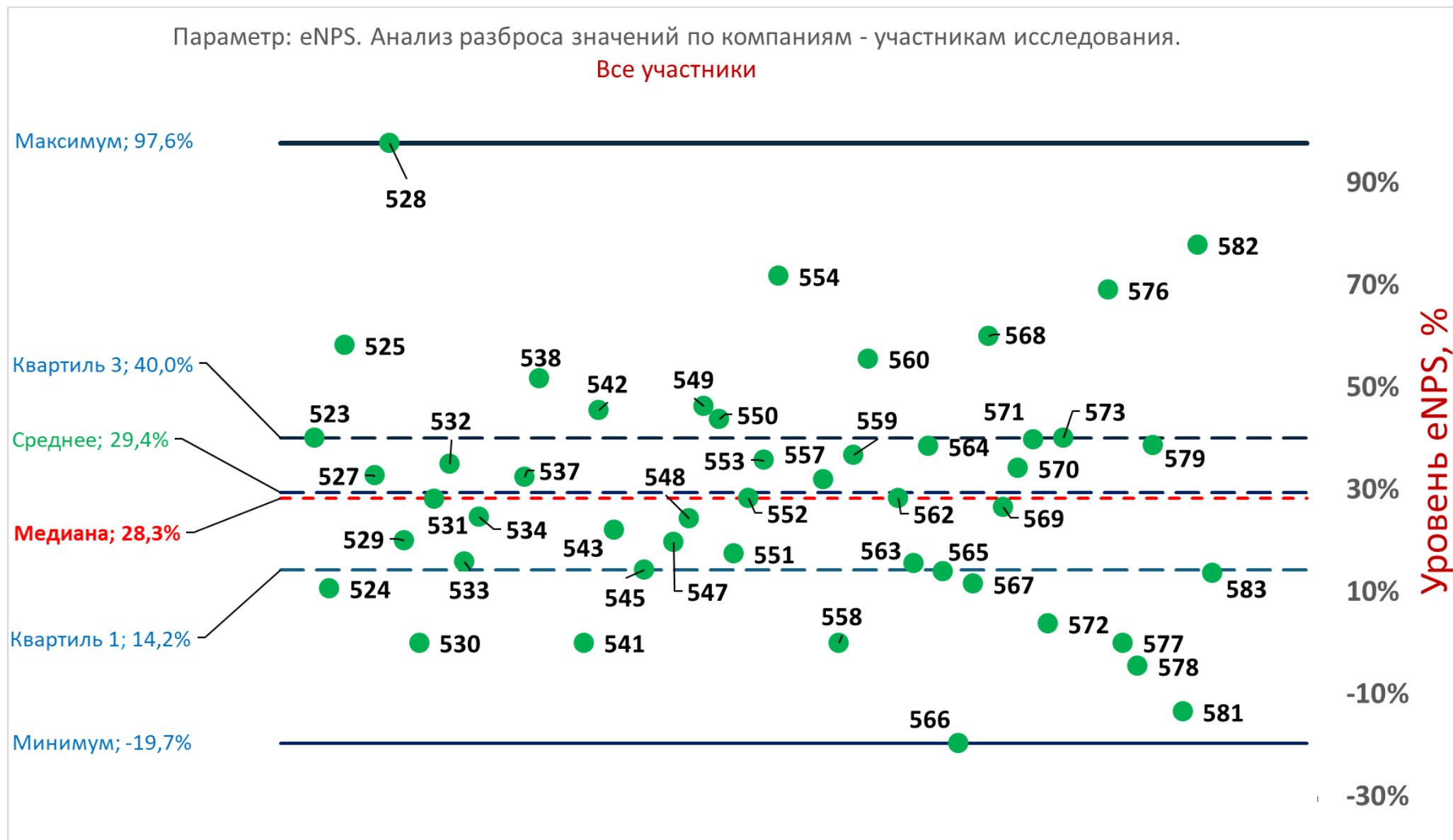
Оценка	Доля оценки в общем объеме
0	3%
1	2%
2	2%
3	3%
4	3%
5	8%
6	5%
7	12%
8	16%
9	11%
10	37%

Рисунок 29. Динамика индекса eNPS операторов



По аналогии со значением Job Quality, в рамках отчета подготовлена диаграмма, которая позволяет провести реальный бенчмаркинг – то есть сравнить результаты своего КЦ с показателями остальных участников. Ниже представлена диаграмма (Рисунок 30), на которой отображено распределение показателя лояльности операторов eNPS каждой компании, участвовавшей в исследовании. Каждой компании присвоен свой ID. Расположение компаний по горизонтали осуществлено в соответствии с увеличением номера ID – только для того, чтобы можно было легко отыскать на графике свою компанию. Для сравнения следует использовать относительное расположение сверху вниз, которое обозначено в соответствии с уровнем eNPS компании-участника.

Рисунок 30. Анализ разброса значений индекса eNPS – **ВСЕ УЧАСТНИКИ ИССЛЕДОВАНИЯ**. N=48





## Лояльность операторов в зависимости от стажа и режима работы операторов

Ниже на диаграммах показаны значения индекса лояльности eNPS в зависимости от режима работы операторов (Рисунок 31) и в зависимости от стажа работы операторов (Рисунок 32).

Рисунок 31. Оценка eNPS в зависимости от режима работы. N=11046

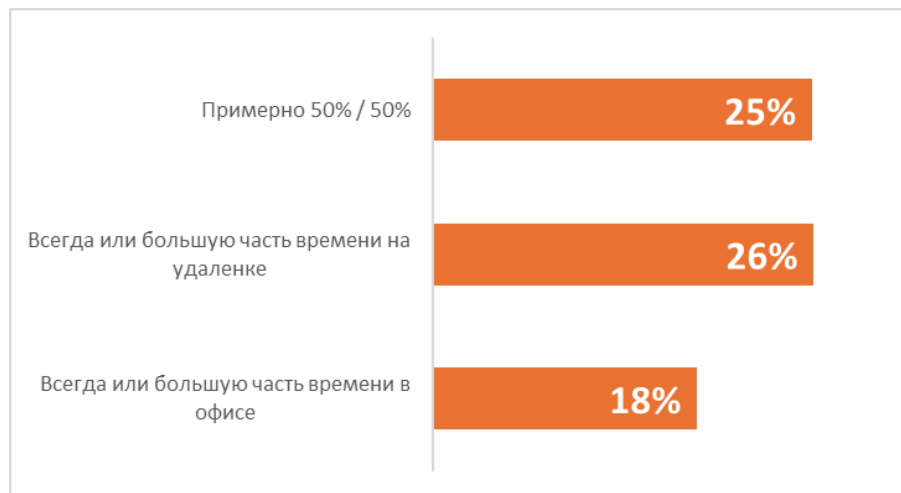
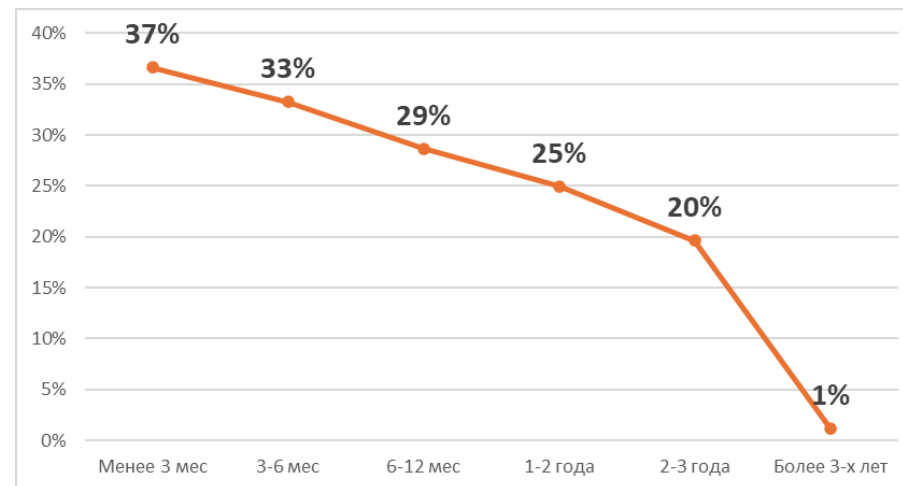


Рисунок 32. Оценка eNPS в зависимости от стажа работы. N=11046



Характер зависимости по двум указанным срезам повторяет зависимости удовлетворенности операторов. С точки зрения режима работы – лояльность операторов, работающих в офисном или преимущественно офисном режимах ниже, чем лояльность операторов, в работе которых присутствует значительная доля времени на удаленке. Однако и здесь необходимо сделать оговорку, что только в 55% компаний – участниках исследования наблюдается более высокая удовлетворенность у операторов на удаленке. У 45% компаний операторы, работающие преимущественно в офисе более довольны условиями, чем их коллеги – удаленщики.

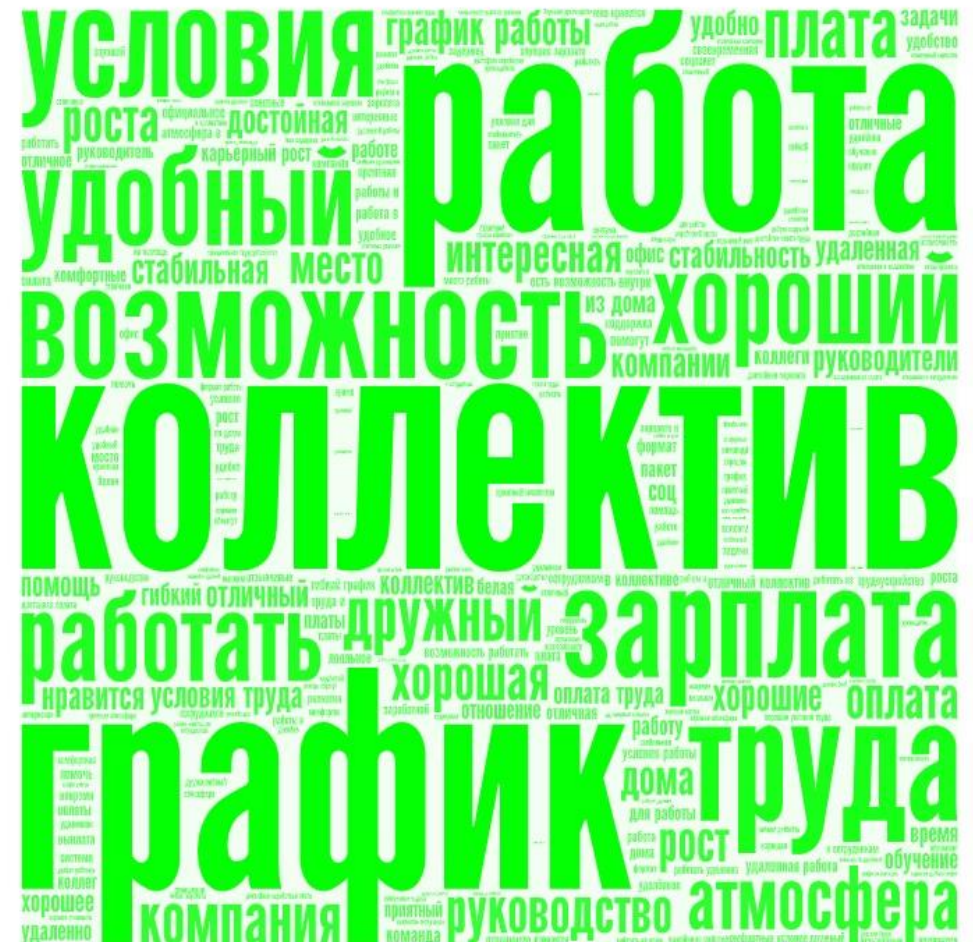
Мы рекомендуем обратить особое внимание на падение индекса лояльности клиентов у операторов с большим стажем. Значение eNPS около нулевой отметки означает, что только половина операторов КЦ готова рекомендовать свой контакт-центр в качестве места для работы. Желательно использовать эту информацию при работе с таким каналом привлечения кандидатов как «приведи друга».

Для тех операторов, которые поставили оценки от 0 до 6, 9 или 10, задавался дополнительный вопрос о причинах, по которым они готовы рекомендовать или не рекомендовать свой КЦ в качестве места для работы. Каждый участник исследования в рамках персонального отчета получил ответы своих операторов на этот вопрос для детального анализа и планирования мероприятий по развитию. В рамках общего отчета мы включаем только облака наиболее популярных слов из ответов операторов КЦ. Рисунок 33 – ответы операторов, поставивших оценку от 0 до 6, Рисунок 34 – ответы операторов, поставивших оценку 9 или 10.

Рисунок 33. Облако слов из ответов операторов-детракторов



Рисунок 34. Облако слов из ответов операторов-промоутеров



## Раздел 3. Детализация по компонентам Job Quality

### Прозрачность целей и задач

Рисунок 35. Средний балл в утверждениях компонента и изменения к прошлому году



Рисунок 36. Анализ значения компонента по отраслям и изменение к прошлому году



Рисунок 37. Оценки операторов различного пола

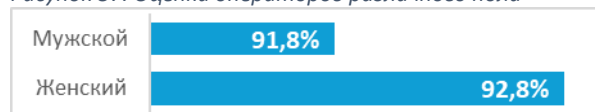


Рисунок 38. Города с наивысшим и самым низким значением по компоненту



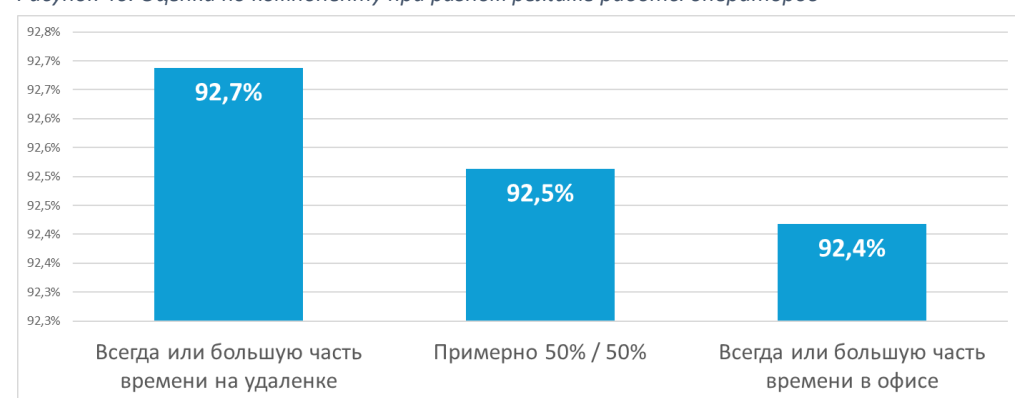
Максимум		Владивосток
Минимум		Томск

Рисунок 39. Средние значения по странам – участникам исследования

	92,6%
	92,6%
	94,7%
	85,7%

Рисунок 40. Оценки по компоненту при разном режиме работы операторов



## Корпоративное сотрудничество

Рисунок 41. Средний балл в утверждениях компонента и изменения к прошлому году



Рисунок 42. Анализ значения компонента по отраслям и изменение к прошлому году



Рисунок 43. Оценки операторов различного пола



Рисунок 44. Города с наивысшим и самым низким значением по компоненту

Максимум		Елец
Минимум		Владимир

Рисунок 45. Средние значения по странам – участникам исследования

	83,1%
	82,7%
	82,4%
	72,9%

Рисунок 46. Оценки по компоненту при разном режиме работы операторов





## Конфликт ролей

Рисунок 47. Средний балл в утверждениях компонента и изменения к прошлому году



Рисунок 48. Анализ значения компонента по отраслям и изменение к прошлому году



Рисунок 49. Оценки операторов различного пола

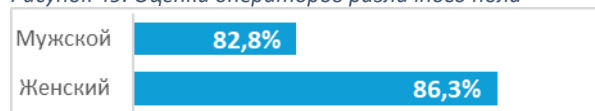


Рисунок 50. Города с наивысшим и самым низким значением по компоненту

Максимум		Дзержинск
Минимум		Владимир

Рисунок 51. Средние значения по странам – участникам исследования

	85,3%
	90,3%
	81,3%
	77,2%

Рисунок 52. Оценки по компоненту при разном режиме работы операторов



## Отношения с руководством

Рисунок 53. Средний балл в утверждениях компонента и изменения к прошлому году



Рисунок 54. Анализ значения компонента по отраслям и изменение к прошлому году



Рисунок 55. Оценки операторов различного пола

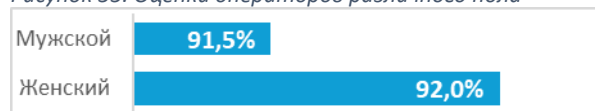


Рисунок 56. Города с наивысшим и самым низким значением по компоненту

Максимум		Владивосток
Минимум		Барановичи

Рисунок 57. Средние значения по странам – участникам исследования

	91,9%
	90,6%
	95,6%
	87,5%

Рисунок 58. Оценки по компоненту при разном режиме работы операторов



## Умение слышать клиентов

Рисунок 59. Средний балл в утверждениях компонента и изменения к прошлому году



Рисунок 60. Анализ значения компонента по отраслям и изменение к прошлому году



Рисунок 61. Оценки операторов различного пола

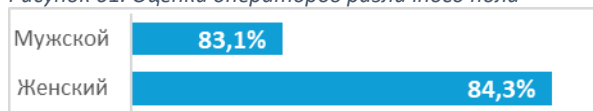


Рисунок 62. Города с наивысшим и самым низким значением по компоненту

Максимум		Дзержинск
Минимум		Владимир

Рисунок 63. Средние значения по странам – участникам исследования

	84,0%
	88,4%
	78,9%
	74,2%

Рисунок 64. Оценки по компоненту при разном режиме работы операторов



## Умение слышать сотрудников

Рисунок 65. Средний балл в утверждениях компонента и изменения к прошлому году

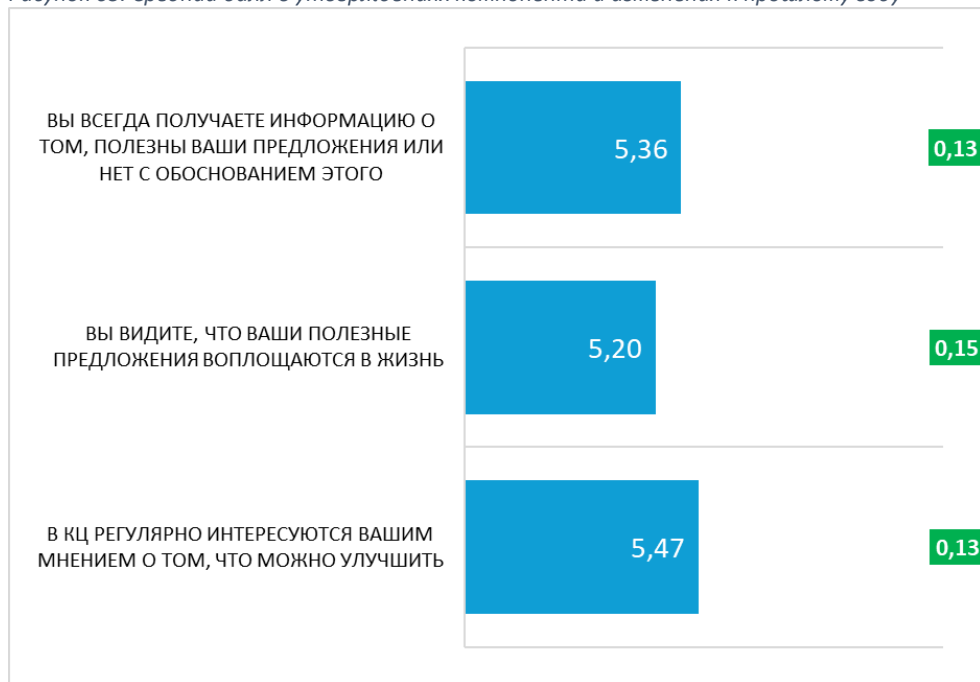


Рисунок 66. Анализ значения компонента по отраслям и изменение к прошлому году



Рисунок 67. Оценки операторов различного пола

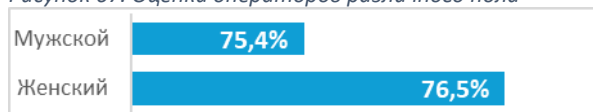


Рисунок 69. Средние значения по странам – участникам исследования



Рисунок 68. Города с наивысшим и самым низким значением по компоненту

Максимум		Химки
Минимум		Владимир

Рисунок 70. Оценки по компоненту при разном режиме работы операторов





## Возможности для развития

Рисунок 71. Средний балл в утверждениях компонента и изменения к прошлому году

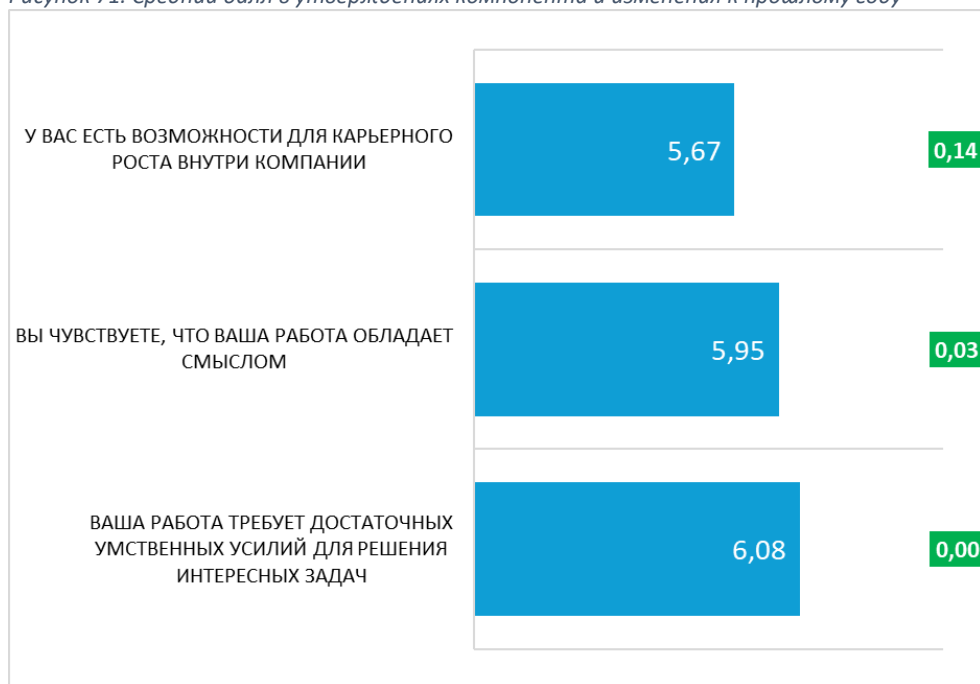


Рисунок 72. Анализ значения компонента по отраслям и изменение к прошлому году



Рисунок 73. Оценки операторов различного пола

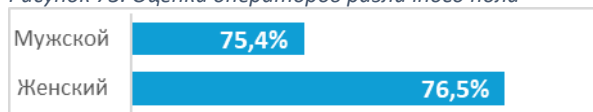


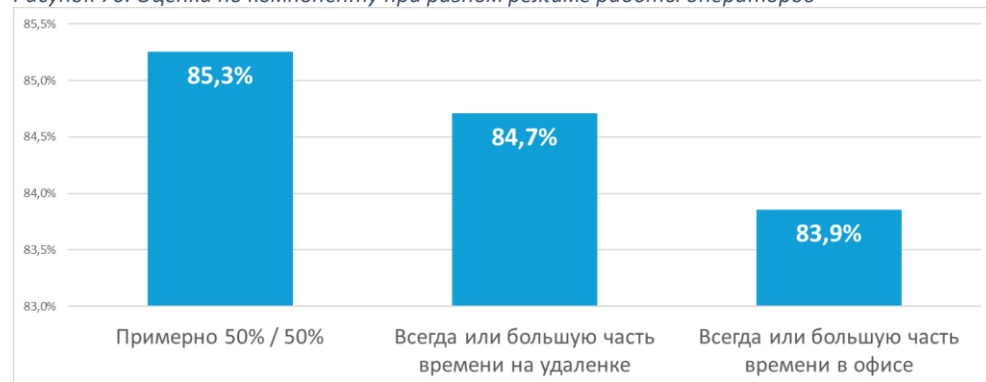
Рисунок 74. Города с наивысшим и самым низким значением по компоненту

Максимум		Елец
Минимум		Владимир

Рисунок 75. Средние значения по странам – участникам исследования

	84,6%
	85,4%
	74,0%
	82,4%

Рисунок 76. Оценки по компоненту при разном режиме работы операторов



## Удовольствие от работы

Рисунок 77. Средний балл в утверждениях компонента и изменения к прошлому году



Рисунок 78. Анализ значения компонента по отраслям и изменение к прошлому году

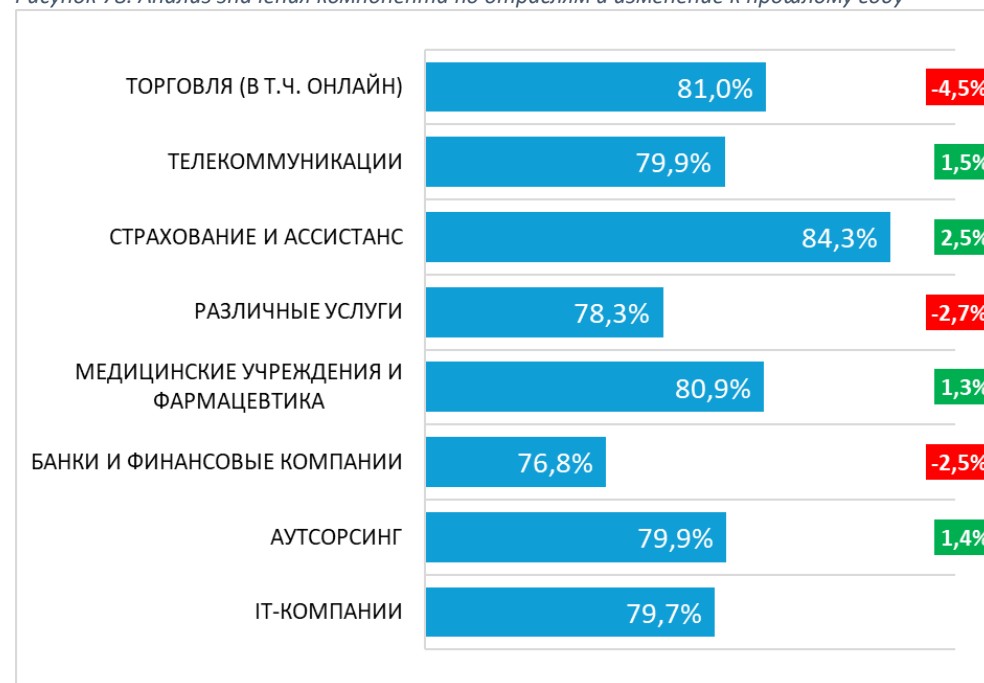


Рисунок 79. Оценки операторов различного пола

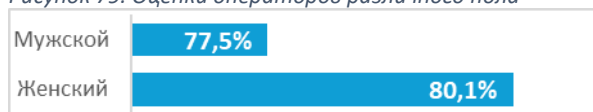


Рисунок 81. Средние значения по странам – участникам исследования



Рисунок 80. Города с наивысшим и самым низким значением по компоненту

Максимум		Кострома
Минимум		Курган

Рисунок 82. Оценки по компоненту при разном режиме работы операторов



## Инструменты для работы

Рисунок 83. Средний балл в утверждениях компонента и изменения к прошлому году

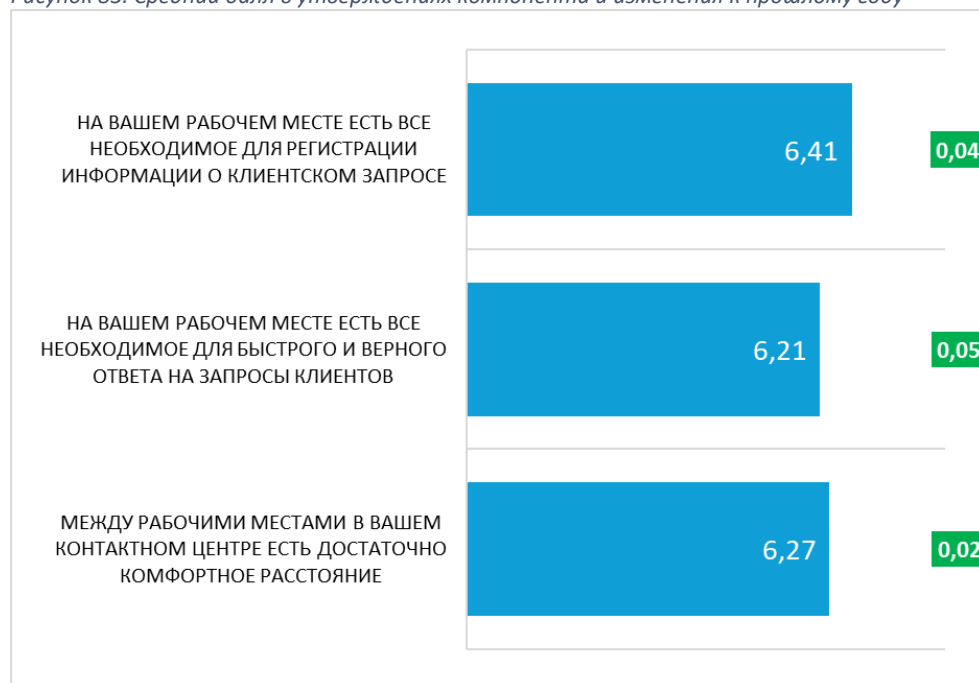


Рисунок 84. Анализ значения компонента по отраслям и изменение к прошлому году



Рисунок 85. Оценки операторов различного пола

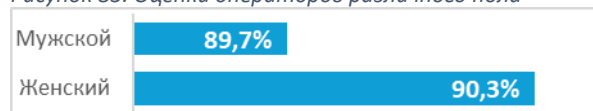


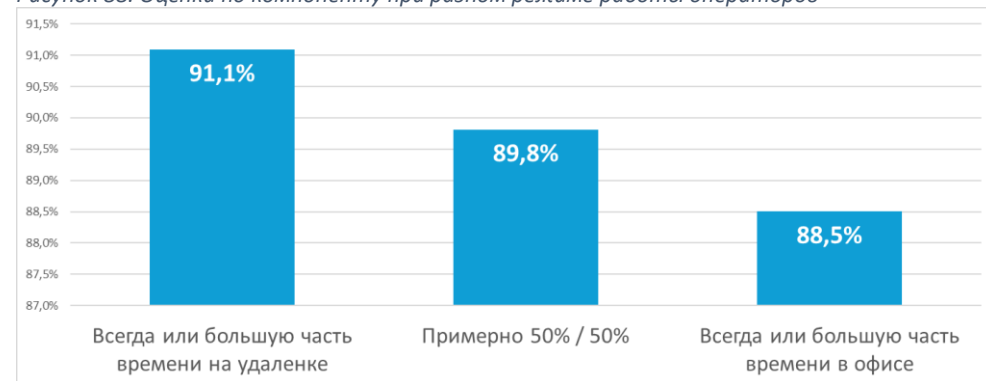
Рисунок 86. Города с наивысшим и самым низким значением по компоненту

Максимум		Екатеринбург
Минимум		Академгородок

Рисунок 87. Средние значения по странам – участникам исследования

	90,1%
	90,1%
	90,7%
	84,8%

Рисунок 88. Оценки по компоненту при разном режиме работы операторов



## Вовлеченность в процессы

Рисунок 89. Средний балл в утверждениях компонента и изменения к прошлому году



Рисунок 90. Анализ значения компонента по отраслям и изменение к прошлому году



Рисунок 91. Оценки операторов различного пола

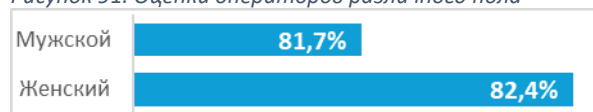


Рисунок 92. Города с наивысшим и самым низким значением по компоненту

Максимум		Елец
Минимум		Владимир

Рисунок 93. Средние значения по странам – участникам исследования

	82,2%
	84,3%
	85,3%
	81,2%

Рисунок 94. Оценки по компоненту при разном режиме работы операторов



## Честность компании

Рисунок 95. Средний балл в утверждениях компонента и изменения к прошлому году



Рисунок 96. Анализ значения компонента по отраслям и изменение к прошлому году



Рисунок 97. Оценки операторов различного пола

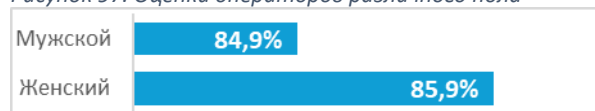


Рисунок 98. Города с наивысшим и самым низким значением по компоненту

Максимум		Дзержинск
Минимум		Томск

Рисунок 99. Средние значения по странам – участникам исследования

	85,6%
	89,9%
	83,9%
	78,3%

Рисунок 100. Оценки по компоненту при разном режиме работы операторов



## Атмосфера в коллективе

Рисунок 101. Средний балл в утверждениях компонента и изменения к прошлому году

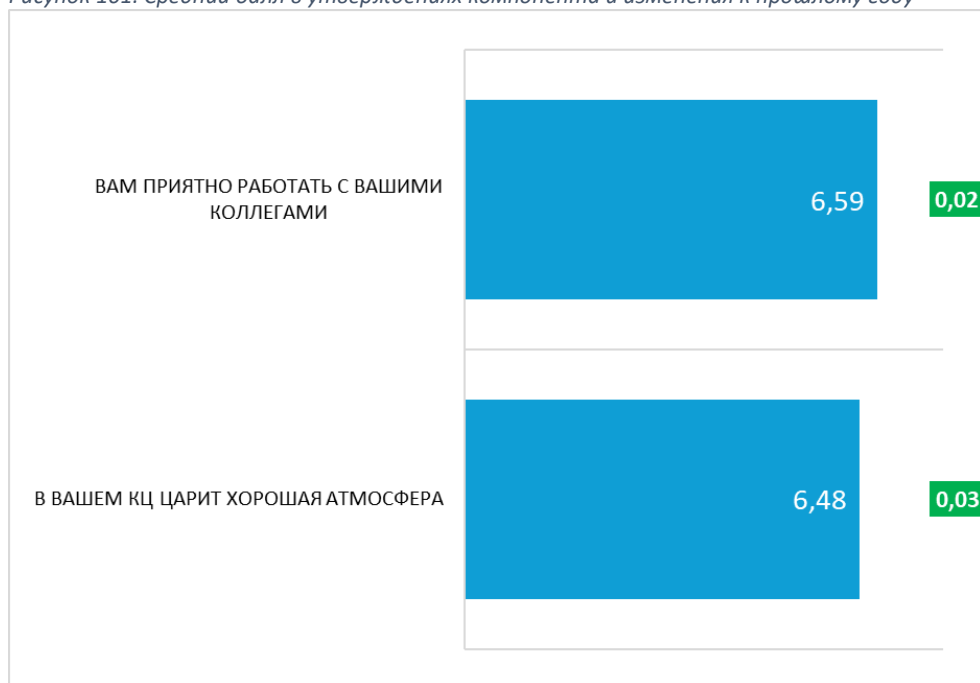


Рисунок 102. Анализ значения компонента по отраслям и изменение к прошлому году



Рисунок 103. Оценки операторов различного пола

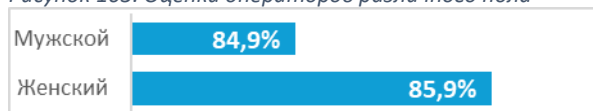


Рисунок 104. Города с наивысшим и самым низким значением по компоненту

Максимум		Химки
Минимум		Академгородок

Рисунок 105. Средние значения по странам – участникам исследования

	85,6%
	89,9%
	83,9%
	78,3%

Рисунок 106. Оценки по компоненту при разном режиме работы операторов



## Вознаграждение

Рисунок 107. Средний балл в утверждениях компонента и изменения к прошлому году

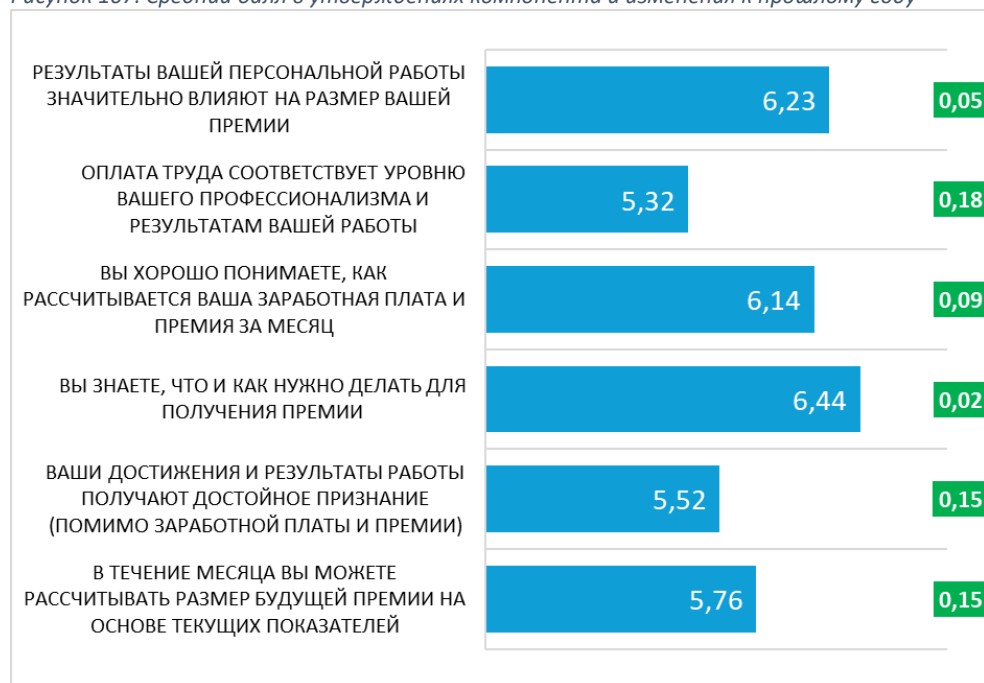


Рисунок 108. Анализ значения компонента по отраслям и изменение к прошлому году



Рисунок 109. Оценки операторов различного пола

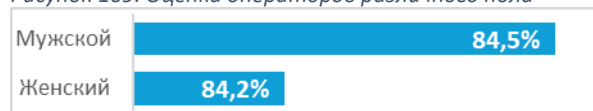


Рисунок 110. Города с наивысшим и самым низким значением по компоненту

Максимум		Екатеринбург
Минимум		Барановичи

Рисунок 111. Средние значения по странам – участникам исследования


	84,3%
	86,9%
	79,7%
	75,4%

Рисунок 112. Оценки по компоненту при разном режиме работы операторов





## Заключение

Мы благодарим все контакт-центры, которые участвовали в исследовании, а также приглашаем присоединиться к этому и другим исследованиями бесплатно.

### Информация о компании «Апекс Берг»



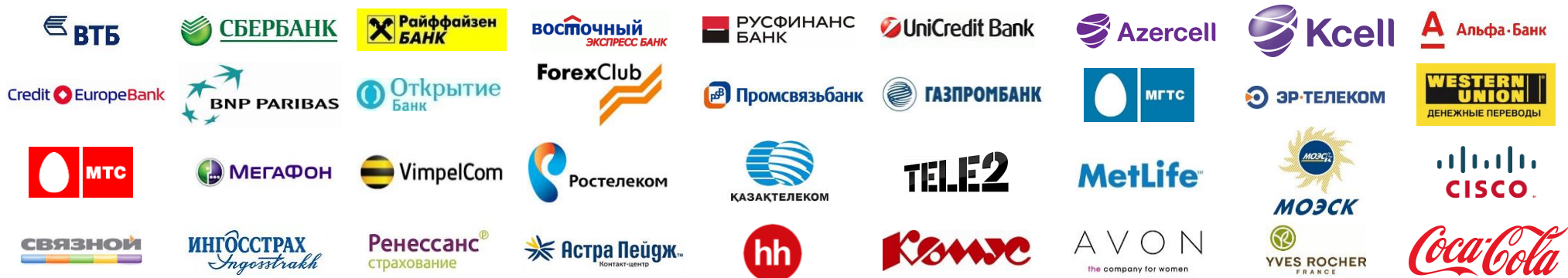
Компания Апекс Берг работает на рынке с 2006 года и заслужила репутацию высококлассной профессиональной консалтинговой и тренинговой компании не только в России, но и в странах СНГ.

За счет фокусирования нашего бизнеса на рынке Контакт-Центров и клиентского обслуживания мы очень хорошо понимаем стратегические задачи и возможности Контакт-Центров в различных организациях, структуру и составные элементы Контакт-Центров, их взаимодействие, возможные проблемы и подходы к оптимизации процессов и затрат.

Наши знания и опыт в сочетании с авторскими методиками и подходами к анализу и оптимизации позволяют нам гарантировать качество предоставляемых нами услуг и практический положительный результат от применения Заказчиками наших рекомендаций.

Коллектив Апекс Берг состоит из профессионалов, которые одними из первых в России и СНГ начали заниматься вопросами Call Центров и в настоящее время имеют большой опыт, как в создании, так и в управлении и развитии Call и Контакт-Центров. Мы постоянно стремимся к совершенствованию наших знаний и навыков. Мы также привлекаем к сотрудничеству ведущих специалистов в области подготовки персонала, разработки бизнес-процессов, технологических и программных решений для Call и Контакт-Центров.

Нашими клиентами являются компании из различных отраслей деятельности. Мы работаем как с крупными, так и с небольшими Контакт-Центрами, аутсорсинговыми и корпоративными, государственными и коммерческими.



С уважением, команда Апекс Берг.

Москва, апрель 2024 г.