

CGS România: Viitorul muncii înseamna flexibilitate și adaptarea la angajați

Dupa un an și jumătate de la declanșarea pandemiei de Coronavirus, perioada marcată de o digitalizare accelerată și de migrarea către work from home, adoptarea unui sistem de munca hibrid, care să fie benefică atât angajaților, cât și companiei, este principala direcție a Computer Generated Solutions (CGS) România, liderul pieței locale de business process outsourcing (BPO), când vine vorba de echipele din România.

Potrivit unui studiu Statista* raportat la așteptările angajaților români privind sistemul de munca pe viitor, cca. 80% se așteaptă ca lucrul în model hibrid să devină o obișnuință. În acest context, CGS România va încerca să își adapteze permanent abordarea privind sistemul de lucru al celor cca. 4.000 de angajați pentru a găsi variantele cele mai eficiente.

“Acum, după mai bine de un an de schimbări majore și de testare a noilor moduri de lucruri, suntem de părere că viitorul muncii înseamnă, local și global, flexibilitate și adaptare la nevoile angajaților. Abordarea sistemului de lucru hibrid în cadrul companiei noastre a fost o provocare deoarece vorbim atât de un număr ridicat de angajați, cât și de o arie geografică extinsă, cu sedii în 7 orașe din țară dar și cu structura la nivel național. Ținând cont de aceste aspecte, ne dorim să oferim angajaților noștri posibilitatea de a opta pentru diverse metode de lucru îmbinând munca de la birou cu cea remote, atunci când activitatea permite acest lucru”, a declarat **Vladimir Sterescu**, *Country Manager CGS România*.

Astfel, sistemul de lucru hibrid pe care CGS România îl va implementa va fi unul prin care angajații care vor lucra remote o vor face prin rotație nu la intervale scurte ci, din motive practice, la intervale mai lungi, de minim 3-4 săptămâni. Acest lucru a venit și în contextul în care CGS își dorește oferirea de flexibilitate, dar și statornicie angajaților.

“De asemenea, avem și posibilitatea și flexibilitatea de walk-in, adică dacă un angajat înainte ca dorește să vină să lucreze de la birou, îi putem oferi cu ușurință echipamentele necesare. Acest lucru este acum posibil deoarece am alocat investiții în infrastructura de lucru în ultimul an și o parte dintre aceasta o vom reconfigura pentru astfel de situații”, a mai spus Vladimir Sterescu.

Un alt aspect important al sistemului de lucru hibrid abordat de CGS este permanenta adaptare a resurselor de suport in-office la angajații care lucrează la birou într-o anumită perioadă. Astfel, echipele CGS trebuie să aloce un număr suficient de angajați dedicați pe suport atât în birouri, cât și în sistem remote. O altă provocare este data și de flexibilitatea în rotirea task-urilor de management. Practic, managerii aflați la birou oferă feedback persoanelor in-office, fie ca fac parte din echipa lor sau nu, în timp ce team-leaderii remote supervizează persoanele aflate în work from home, tocmai pentru a maximiza suportul, acest lucru ducând la flexibilizarea volumului de muncă.

“Sistemul de lucru prin rotație oferă aceeași experiență colegilor indiferent de unde lucrează din punct de vedere al tehnologiei și al instrumentelor la care au acces. Astfel, acum suportul tehnic este 24/7, acesta fiind accesibil oricărui angajat. Acest lucru va duce la o autonomie mai mare a angajaților. De altfel, oricare dintre angajații noștri poate lucra de oriunde, chiar și din zone îndepărtate de orașele în care noi avem sedii, atâta vreme cât au acces la internet”, a subliniat reprezentantul companiei.

Noul model de lucru hibrid aduce cu sine și noi moduri de monitorizare a angajaților și a productivității acestora, cât și a legăturii dintre team leaderi și echipele pe care le coordonează și propagarea valorilor companiei în rândul noilor angajați. Totuși, posibilitatea de a lucra prin rotație de la birou și de acasă reprezintă un imbold mai ales pentru noii angajați care, dacă demonstrează că au trecut cu succes prin procesul de asimilare, pot lucra remote.

“Cel mai important aspect atunci când vine vorba de adoptarea sistemului hibrid în cazul CGS a fost infrastructura

sanatoasa și regulamentul intern orientat catre acest model de lucru. Infrastructura nu înseamna doar tool-uri, ci și mindset. Oamenii din companie au înțeles ca este un beneficiu iar echipele noastre de management au fost mereu deschise sa discute despre schimbarile implementate. În România începe sa se creioneze o cultura solida a lucrului de acasa, iar acest lucru devine, treptat o normalitate și este important sa avem, înca de la început, toate skill-urile necesare pentru a o aborda corect”, a mai spus Sterescu.

Acesta a încheiat adaugând ca munca în format hibrid poate funcționa productiv atunci când angajatorul și angajații seteaza, înca din start, tipul de activități ce pot fi întreprinse de acasa sau de la birou.

Compania americana CGS (Computer Generated Solutions) este unul dintre cei mai importanți furnizori de soluții de business process outsourcing din lume, prezenta înca din anul 2006, pe piața din România. Compania furnizeaza, pe plan local, servicii în 18 limbi straine, având 7 centre de suport în București, Brașov, Sibiu, Târgu-Jiu, Miercurea-Ciuc, Constanța și Galați.

Cei cca. 4.000 de angajați ai CGS România interacționeaza zilnic cu clienți din România, Germania, Marea Britanie, Spania și alte țari europene, precum și din Statele Unite ale Americii sau Canada. Principalele servicii oferite de catre CGS România sunt customer care, suport tehnic, help desk, telesales și alte servicii externalizate pentru companii care activeaza în domeniul telecomunicațiilor, IT, banci, asigurari și retail.