

а) Създаване на финансова „зона на комфорт”

Могат да се предложат три стъпки за успешно създаване на зона на комфорт за персонала в кол-центъра:

1) необходимо е да се идентифицират основните данни, на чиято база следва да се постигнат бизнес целите.

Преди да се започне каквато и да е HR дейност, трябва да се идентифицират бизнес предизвикателствата пред организацията. Може да се потърсят данни за хората с най-голям потенциал да отговорят на предизвикателствата и е необходимо да се отговори на въпроса как те могат по най-добър начин да извлекат данни от своите системи.

2) Споделяне на HR и финансовите ресурси.

Трябва да бъде назначен финансов анализатор в HR отдела, който да се занимава с данните относно човешкия капитал и да се превърне в „източник на истината" както за стратегиите на HR отдела, така и за финансите на предприятието. HR отделът също така трябва да получи достъп до системите на финансовия отдел и обратно.

3) Да се докладва редовно за ключови показатели, с които се оценява персонала и да се предприемат необходимите стимулиращи и санкциониращи действия

HR трябва да се научи да "говори с данни". Но HR отделът също трябва да избягва да използва жаргон в представянето на тези данни. Трябва да се организират редовни вътрешни доклади за редица критични показатели за оценка на персонала, които да се изготвят едновременно от HR и финансовия отдел. Такива ключови показатели за оценка на трудовия ресурс в кол-центъра могат да бъдат: разходи за служител на годишна база; разходи за труд; резултатите от изследване на удовлетвореността на служителите.

б) Създаване на самотивация за персонала

- Елиминиране на страха от провал: Някои служители не обичат да бъдат критикувани за даден провал. В действителност, страхът може да бъде голям демотиватор, който може да спре служители да се опитват отново и отново да направят нещо успешно. Служителите трябва да бъдат насърчавани да поемат рискове и да „мислят отвъд”. Трябва да им се даде пространство за експериментиране и дори за