Warszawa, 28.06.2022r

**JAK UTRZYMAĆ PRACOWNIKÓW W 2022 R.?**

**21% to średni poziom rotacji polskich pracowników w br., a ponad 50% badanych bierze pod uwagę zmianę pracy. Odejścia zaufanych osób z zespołu, to nie tylko poważne osłabienie firmy, utrata zysków, ale także spore koszty idące w dziesiątki, a czasem nawet setki tysięcy złotych. Jak zatem skutecznie zatrzymać pracowników w dobie dużej rotacji?**

Polski rynek pracy w 2022 roku w przechodzi istotne zmiany, które zwiększają znaczenie retencji, czyli utrzymania dotychczasowych pracowników. Według badań, odejście członka zespołu i zatrudnienie nowego, to koszt pomiędzy 35% a nawet 100% rocznych kosztów tego pierwszego. Wynika to m.in. z faktu, że nowy pracownik potrzebuje średnio od roku do dwóch lat, aby stać się w pełni samodzielnym i produktywnym na swoim stanowisku. Zatem, jeżeli dotychczasowy członek zespołu kosztował firmę rocznie ok 200 tys. zł brutto, koszty zastąpienia go wahają się w przedziale między 70  a 200 tys. zł. Zatem, nie są to małe wydatki. Dlatego też, pracodawcy powinni starać się zachować jak najwyższy poziom retencji wśród swoich pracowników.

Co więcej, praktyka pokazuje, że przedsiębiorstwa, w których zatrudnionych jest duża liczba zmotywowanych i zaangażowanych pracowników wypracowują trzy raz większy zysk, niż te, w których zaangażowanie było na statystycznym poziomie. Wyższa fluktuacja pracowników oznacza, że ze względu na pojawiające się wakaty, rekrutacje oraz długotrwały proces onboardingu, firma nie jest w stanie wykorzystać maksymalnie swojego potencjału i pracować tak efektywnie, jak z kompletnym, stałym i zaangażowanym zespołem. Jednak utrzymanie wysokiego poziomu retencji, nie jest łatwym zadaniem.

**Retencja a nowa rzeczywistość**

W 2022 roku, aby sprostać wyzwaniom, firmy odnawiają swoje strategie i praktyki związane z retencją pracowników, jak i całym procesem rekrutacji. W jaki sposób? Jednym z najbardziej widocznych trendów w tej dziedzinie jest wykorzystywanie automatyzacji. Rekrutacja ma wpływ na retencję, ponieważ utrzymanie pracowników polega na poprawie ich doświadczeń na różnych etapach cyklu życia, których wyróżniamy sześć, tj. przyciąganie, rekrutacja, wprowadzenie, rozwój, retencja i rozstanie.

Aktualnie sporym wyzwaniem jest skrócenie długości cyklu zatrudniania w firmach, które trwają za długo, a przez to są drogie. - *AI-Voicebot skraca cykl 5-krotnie, wynika z danych historycznych klientów Apifonica. Cyfrowy rekruter zajmuje się rozmową kwalifikacyjną, zarządzaniem systemem HRM (wypełnianiem danych, zmianą statusu kandydatów i raportowaniem), a także planowaniem i przesuwaniem terminów dodatkowych rozmów kwalifikacyjnych. To uwalnia wiele dodatkowych godzin pracowników działu HR na inne zadania i zwiększa ich wydajność.-* mówi Bartosz Malinowski, Head of Voicebot Department w firmie APIFONICA.com w firmie Apifonica.com.

Polski oddział, wiodącej na świecie grupy zajmującej się handlem detalicznym, otrzymuje co miesiąc ponad 6 tys. CV. Dzięki wykorzystaniu voicebotów Apifonica, dział HR zaoszczędzą 5,5 min na każdej rozmowie z kandydatem. A to przekłada się na łączną oszczędność 550 godzin czasu pracy pracowników HR w miesiącu. Biorąc pod uwagę, że średnia stawka za godzinę pracy w dziale HR to ok 50 zł, oznacza to że firma dzięki implementacji cyfrowych asystentów HR zaoszczędza 27,5 tys. zł co miesiąc.

**Wdrożenie ma znaczenie**

Voiceboty, także wspierają proces onboardingu, który bezpośrednio wpływa na wskaźnik retencji. 69% pracowników jest bardziej skłonnych do pozostania w firmie nawet przez okres 3 lata, jeśli doświadczyli dobrego wprowadzenia, wynika z badań SHRM. Efektywny proces wdrażania pracowników, może poprawić wskaźnik retencji aż o 82%, a ich wydajność o ponad 70%, wynika z danych Glassdoor. Voicebot może zwiększyć zaangażowanie i skuteczność procesu wdrażania pracowników do pracy w dwóch obszarach. W pierwszym, poprzez dodanie grywalizacji i personalizacji. Dobrze przygotowany, zamienia standardowy proces onboarding w ekscytującą misję z zadaniami, nagrodami, a indywidualna personalizacja, np. życzeń urodzinowych, imieninowych czy okolicznościowych od prezesa zarządu, kierownika działu czy członka zarządu, pozwalają pracownikom poczuć się dopieszczonymi. W drugim przypadku, poprzez ankietowanie pracowników na temat ich doświadczeń, plusów i minusów pracy, pojawiających się problemów i wyzwań. Dzięki temu firma pozyskuje cenne informacje do optymalizacji procesów, a pracownik czuje, że jego zdanie ma znaczenie i realnie może zmieniać organizację.

Cyfrowi asystenci HR, bardzo dobrze sprawdzają się w obszarze utrzymania pracowników. Bowiem, ich retencja w firmie w dużej mierze zależy od ich zaangażowania. Firmy o wysokim zaangażowaniu pracowników odnotowują o 43% niższy wskaźnik rotacji pracowników (Gallup). - *A Voicebot może pomóc m.in. w monitorowaniu zaangażowania pracowników poprzez okresowe rozmowy z pracownikami. Może także zautomatyzować proces badania ankietowego i przesłać wyniki do systemu HRM, dzięki czemu, pracodawca monitoruje zaangażowanie w czasie rzeczywistym i może podejmować odpowiednie kroki i działania. Voicebot może również kontaktować się z pracownikami na podstawie sygnałów z systemu HR.* - podsumowuje Bartosz Malinowski z Apifonica.com.

**Feedback a utrzymanie pracowników**

Informacje zwrotne od kandydatów pomagają zidentyfikować pułapki w procesie rekrutacji, stale poprawiać doświadczenia kandydatów oraz sposób, w jaki marka firmy jest postrzegana przez potencjalnych pracowników. Lepszy proces rekrutacji oznacza lepszą jakość zatrudnienia, co z kolei przekłada się na niższą rotację pracowników.

W Banku Gospodarstwa Krajowego (BGK) voicebot firmy Apifonica, stał się częścią ogólnopolskiej kampanii promującej letnie staże. W przypadku, gdy do banku spłynęła aplikacja kandydata na staż, poprzez dowolny kanał komunikacji, Voicebot automatycznie połączy się z nim telefonicznie. Wyjaśniał warunki i w razie potrzeby zbierał dodatkowe informacje od aplikujących. W ramach kampanii, wpłynęło ponad 5000 aplikacji. Dzięki voicebotowi, BGK odpowiedział na każdą z nich w ciągu zaledwie kilku minut. Natychmiastowa reakcja na aplikacje kandydatów, pomogła podkreślić dbałość banku o doświadczenia kandydatów i zaprezentować BGK jako nowoczesne i przyjaznego miejsca pracy. Szybka reakcja na przesłane aplikacje przekazuje kandydatom właściwy komunikat o kulturze firmy, a tym samym przyciąga bardziej wykwalifikowanych kandydatów.

Więcej na: <https://www.apifonica.com/pl/>

\*\*\*

O APIFONICA

Rozwiązania Apifonica pomagają firmom zautomatyzować komunikację w działach HR, sprzedaży i obsługi klienta. Rozwiązania te można dostosować do każdej skali działalności i specyfiki firmy: od podstawowej automatyzacji powiadomień głosowych i tekstowych po kompleksowe rozwiązania w pełni zintegrowane z systemem IT, wyposażone w Voicebota napędzanego przez sztuczną inteligencję, inteligentne raportowanie i automatyzację przepływu pracy.