

CGS România va angaja 450 de persoane în următoarea perioadă exclusiv prin interviuri online

Computer Generated Solutions (CGS) România, liderul pieței locale de business process outsourcing (BPO), vizează creșterea echipei în următoarea perioadă cu cca. 450 angajați noi pentru a susține proiectele aflate deja în desfășurare, dar și pe cele nou adăugate chiar și în contextul pandemiei de Coronavirus. De asemenea, compania desfășoară, în această perioadă, doar interviuri remote, fie prin telefon, fie utilizând platforme pentru video-conferință.

“Chiar și în această perioadă extrem de dificilă, în care multe industrii nu doar că nu mai recrutează, dar fac concedieri sau trimit personalul în șomaj tehnic, CGS România va continua angajările deoarece cererea de servicii de suport care vine spre noi este în creștere. Angajările le facem, în acest moment, în special pentru a integra contractele nou semnate în această perioadă, dar și ca urmare a largirii celor existente. Faptul că multe business-uri s-au mutat online, iar multe companii care au centre de suport în Asia – lovită puternic de situația de pandemie, face ca nevoia pentru serviciile de externalizare să crească. Drept urmare, suntem implicați în diverse proiecte de customer support, technical support, dar și back-office”, a declarat **Vladimir Sterescu, Country Manager CGS România.**

De asemenea, Vladimir Sterescu a subliniat că, odată cu criza provocată de pandemia de Coronavirus, au fost preluate și se implementează deja proiecte noi. Acest lucru a fost determinat de faptul că unele piețe au avut de suferit în acest context, iar companiile care aveau externalizate anumite activități în aceste zone au fost nevoite să se reorienteze către alți furnizori cu care deja lucrau sau către unii noi din alte regiuni, una dintre acestea fiind România. Astfel, cele mai multe proiecte noi vin de la clienți ce aveau contracte de externalizare sau centre de suport în Filipine, India sau Nord-Vestul Africii, zone în care conexiunea la Internet este deficitară, iar implementarea unui sistem de telemunca se poate realiza doar limitat.

CGS România are capacitatea de a prelua proiecte noi, chiar și în această perioadă, deoarece au fost luate încă din primele momente măsuri de adaptare la telemunca. Astfel, în acest moment, 80% din cei cca. 4.000 de angajați ai CGS România lucrează de acasă, direct de pe PC-urile puse la dispoziție de companie, îndeplinind astfel toate măsurile de siguranță a datelor pentru clienți.

“Și în ceea ce privește noii angajați, vom implementa încă de la început un sistem de telemunca, pornind cu procesul de recrutare, apoi training și, ulterior, în perioada de muncă propriu-zisă. Am schimbat modul în care se desfășoară sesiunile de training pe care le asigurăm tuturor celor ce se alătură echipei noastre, astfel încât acestea pot fi susținute de acasă, CGS asigurând întreg suportul și echipamentul necesare în vederea desfășurării normale a activității. Zi de zi cautăm soluții să ne acomodăm noilor norme de siguranță, iar acest lucru presupune o atenție sporită în ceea ce îi privește pe actualii angajați, dar și pe viitorii noștri colegi”, a mai precizat Country Manager-ul companiei.

Ce poziții noi sunt disponibile în cadrul CGS România

Conform declarațiilor lui Vladimir Sterescu, în această perioadă compania este în căutare de angajați noi pentru poziții de specialiști, reprezentanți relații clienți, referenți financiari, dar și tehnicieni sau helpdesk cu abilități diverse.

De asemenea, aceste posturi presupun cunoașterea unei limbi străine, de la cele clasice: engleza, franceza, germana, spaniola, italiana, până la cele mai exotice cum ar fi olandeza, greaca sau poloneza. Raportat la posibili candidați, Sterescu a mai spus că este important pentru cei aflați în căutarea unui loc de muncă să fie conștienți că evenimentele pe care le trăim acum reprezintă doar o perioadă temporară, că lucrurile vor

reintra în normal, iar aceștia ar trebui să vizeze companii care să le ofere stabilitate și posibilitate de evoluție în cariera.

Interviuri prin telefon sau prin platforme de video conferință

În ceea ce privește metoda de recrutare în această perioadă, CGS este extrem de atentă la protejarea angajaților proprii, cât și a candidaților pentru pozițiile deschise de companie. Tocmai din acest motiv, toate interviurile se realizează online prin intermediul unor platforme puse la dispoziție de site-urile de recrutare specifice, sau prin telefon ori alte platforme de video-conferință.

“Înca de la începutul pandemiei, compania a pus pe primul plan siguranța angajaților săi, dar și cea a candidaților. Măsurile luate permit echipei actuale să își desfășoare activitatea de acasă, dar vin și în ajutorul candidaților, prin adaptarea procesului de recrutare la noile măsuri de siguranță. Astfel, realizăm interviurile telefonice sau cu ajutorul unor platforme video, pentru a le oferi candidaților aceeași experiență a unei discuții profesionale plăcute, atât cu recrutării, cât și cu echipele de management”, spune Vladimir Sterescu.

Potrivit afirmațiilor sale, compania menține, ca și până acum, toate canalele de recrutare disponibile pentru viitorii candidați, însemnând site-ul și blogul CGS, site-urile de recrutare specifice, dar și canalele de social media.

Reprezentantul companiei a mai spus că, la debutul pandemiei de Coronavirus, s-a putut observa o scădere a numărului aplicațiilor la pozițiile vacante, ceea ce era de altfel de așteptat în contextul în care oamenii sunt mai preocupați de siguranță și sănătate, decât de procese de recrutare. Trendul însă este acum unul crescător. Ce este, de asemenea, de menționat că și trend pozitiv, este gradul de prezență a candidaților la interviuri. Dacă înainte prezența la primul interviu, ținut de cele mai multe ori face-to-face, era de aproximativ 70%, acum aceasta a crescut la cca. 94%, în cadrul interviului exclusiv online.

“Teoretic, realizarea de interviuri la distanță nu ne limitează prea mult. Recrutării pot pune aceleași întrebări ca și până acum, însă lipsește interacțiunea față în față și este astfel redusă percepția pe care aceștia o pot avea despre personalitatea celor intervievați. Având în vedere că singurul element constant pe parcursul conversației este tonalitatea și cadența în exprimare a candidatului, acestea vor reprezenta fundamentul pe care recrutorul își va construi feedback-ul ulterior. De asemenea, acordăm o atenție sporită modului în care persoana intervievată își exprimă opiniile despre colectivul în care a lucrat, experiența profesională anterioară și, pentru a se adapta contextului actual, încercăm să suplینim lipsa interacțiunii fizice prin a aloca mai mult timp candidatului în cadrul interviului online. Dacă înainte acesta avea o durată medie de 15-20 de minute, acum timpul s-a dublat”, afirmă Vladimir Sterescu.

Training-uri și adaptarea la noul job – de la distanță

Ca și până acum, în funcție de poziția pentru care aplică, fiecare candidat va trece prin minim două interviuri, urmând apoi, odată cu angajarea, o perioadă de integrare de cca. 6 săptămâni.

“Realizarea training-urilor pentru noii angajați în mod remote poate avea un avantaj major. În prima zi, aceștia resimt o presiune foarte mare deoarece totul este nou – colegii, supervisorii, trainerii, procedurile etc. Când intra însă în training din confortul casei lor, presiunea scade, iar gradul de adaptare și de înțelegere a noilor noțiuni crește”, este de părere managerul CGS.

Potrivit afirmațiilor sale, echipele de traineri din cadrul CGS România trebuie să găsească constant metode prin care să se asigure că noii angajați înțeleg și asimilează informațiile transmise. În accepțiunea sa, cea mai mare provocare o să rămână faptul că va lipsi, o perioadă, interacțiunea personală cu noii membri care se alătură echipei, aceștia sunt momentan privați de a forma legături puternice și există posibilitatea să devină mai greu un tot unitar cu restul colegilor. În acest scenariu comunicarea devine astfel esențială.

Compania americana CGS (Computer Generated Solutions) este unul dintre cei mai importanți furnizori de soluții de business process outsourcing din lume, prezenta încă din anul 2006, pe piața din România. Compania furnizează, pe plan local, servicii în 18 limbi străine, 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 interacționează zilnic cu clienți din România, Germania, Marea Britanie, Spania și alte țări europene, precum și din Statele Unite ale Americii sau Canada. Principalele servicii oferite de către CGS România sunt customer care, suport tehnic, help desk, telesales și alte servicii externalizate pentru companii care activează în domeniul telecomunicațiilor, IT, banci, asigurări și retail.