## Budowanie długoterminowych relacji z pracownikami to klucz do relacji z klientem w branży IT

**Długoterminowa współpraca wykwalifikowanej kadry z organizacją IT decyduje o jakości świadczonych usług oraz satysfakcji klientów firmy. Zgrany i elastyczny zespół specjalistów pozwala błyskawicznie dostosowywać usługi i produkty do zmian związanych z rozwojem sektora. Jak wzmacniać konkurencyjność firmy oraz budować owocne relacje z klientami dzięki stabilnemu, lojalnemu i zaangażowanemu zespołowi? Odpowiadamy.**

## Jak stabilność zespołu IT przekłada się na zadowolenie klientów?

Kompetentny, doświadczony, dobrze zorganizowany oraz skomunikowany zespół specjalistów IT ma kluczowy wpływ na jakość świadczonych przez firmę usług. Przygotowanie kompletnego rozwiązania dopasowanego do potrzeb jest procesem, który wymaga czasu i uwagi. W przypadku usług dotyczących kompleksowej opieki nad infrastrukturą IT klienta również mówimy o długotrwałej współpracy. Pracownicy firmy opiekujący się w tym czasie danym klientem budują wzajemną relację – uczą się swoich potrzeb oraz oczekiwanego dla obu stron sposobu komunikacji i działania, co ma szczególne znaczenie zwłaszcza przy bardzo wymagających współpracach.

Stabilny zespół nie tylko dostarcza usługi na wysokim poziomie, ale też doskonale radzi sobie z rozwiązywaniem pojawiających się problemów. Efektywna praca zespołowa pomaga w sprawnej realizacji projektów. Wszystkie te czynniki przekładają się na budowanie zaufania oraz możliwość tworzenia długoterminowych relacji z zadowolonymi klientami. Opinia na temat firmy przyciąga także kolejnych wykwalifikowanych specjalistów chętnych do długiej współpracy. Niestety, nieustanne rotacje w zespole przynoszą efekt odwrotny od zamierzonego.

– *Zaniedbanie budowania długoterminowych relacji pracodawcy z pracownikami przynosi organizacjom IT opłakane skutki obejmujące między innymi pogorszenie wizerunku oraz słabsze wyniki finansowe. Ciągłe rotacje w zespole wiążą się z koniecznością wdrażania nowych pracowników, ci zaś potrzebują czasu na dostosowanie swojej pracy do oczekiwań pracodawcy. Aby wywiązać się z warunków umowy, nierzadko część dodatkowych obowiązków spada na resztę pracowników, którzy w efekcie przemęczenia wynikającego z natłoku intensywnej pracy zaczynają popełniać błędy. Jeśli klienci dostrzegą regres w jakości świadczonych usług, mogą odczuwać irytację i niezadowolenie ze współpracy. Nadszarpnięcie zaufania przekłada się na negatywne opinie o firmie, te zaś mają wpływ na to, jacy specjaliści zechcą kandydować do kolejnych rekrutacji. Prowadzi to do błędnego koła* – wyjaśnia Anna Wójcik, HR Business Partnerka w Simplicity sp. z o.o.

## Strategie budowania silnych relacji z pracownikami w sektorze IT

Według raportu *Kultura zarządzania w IT* przygotowanego przez No Fluff Jobs tylko 51% osób pracujących w IT czuje mocny związek ze swoją organizacją. Dokument wskazuje na 5 najważniejszych czynników, które pracownicy IT wymieniają jako kwestie mające wpływ na ich przywiązanie do firmy. Najważniejszym, wskazanym przez 93% ankietowanych czynnikiem było poczucie, że ich decyzyjność jest respektowana przez zespół oraz management. Aż 88% badanych wskazało na szacunek, a 87% – na zaufanie ze strony managementu. Dla 80% pracowników IT ważne jest również poczucie docenienia. Ostatnią kwestią wskazaną przez 67% osób jest natomiast wpływ na to, co dzieje się w firmie. W tym samym raporcie znajdziemy również informację, że ponad połowa badanych (52%) nie ma takiego poczucia wpływu. Ciekawych danych dostarcza również pytanie o kwestię awansów wewnętrznych. Według badania awans na stanowisko managera lub team leadera w firmie IT uzyskało 56% osób, jednak aż 77% z nich nie zostało przygotowanych do tej roli.

– *Strategia budowania długoterminowych relacji z pracownikami w branży IT powinna uwzględniać kilka etapów – od pozyskiwania wykwalifikowanych specjalistów, aż po działania mające na celu zagwarantowanie wieloletniej współpracy. Zewnętrzny employer branding powinien budować pozytywny i spójny z prawdą pracodawcy, aby zachęcić do kontaktu potencjalnych kandydatów o wysokich kompetencjach. Wewnętrzny employer branding musi natomiast być oparty na podnoszeniu komfortu oraz zadowolenia obecnych pracowników. Należy tworzyć środowisko pracy, które staje się dla większości osób miejscem docelowym, a nie jedynie formą przeczekania na wakat u pracodawcy oferującego lepsze warunki –* wyjaśnia ekspertka zSimplicity sp. z o.o.

Planując stworzenie strategii umożliwiającej budowanie długoterminowych relacji z pracownikami, należy postawić przede wszystkim na budowanie wspierającej kultury organizacyjnej. Jasna komunikacja, wzajemny szacunek, otwartość i konstruktywny feedback pozwolą zwiększyć zaufanie pracowników oraz zmotywować ich do większego zaangażowania w działania firmy. Zainwestowanie w rozwój kadry oraz umożliwienie awansów wewnętrznych sprawi, że pracownicy chętniej zdecydują się na pozostanie w firmie, która spełnia ich oczekiwania. Praca stabilnego i zaangażowanego zespołu IT świadczącego usługi na najwyższym poziomie przełoży się natomiast na długotrwałe relacje biznesowe z zadowolonymi klientami.

Kontakt dla mediów:

Małgorzata Knapik-Klata

PR Manager

tel. 509 986 984

e-mail: m.knapik-klata@commplace.com.pl