Кадровый кризис в отрасли связи

В отрасли связи разразился тяжелейший кадровый кризис. В ходе подготовки к онлайн-конференции по кадровой проблеме, я опросил несколько десятков провайдеров о том, какая у них ситуация с кадрами. Существенно больше половины заявили, что ситуация с кадрами аховая. Все жалуются на острейшую нехватку, прежде всего, технических специалистов - монтажников, кабельщиков, специалистов по подключениям и устранениям аварий.

Вот как сами операторы характеризуют положение дел с нехваткой кадров.

Нехватка кадров (цитаты)

Нету потенциальных кандидатур! Вообще нету. Нет желающих идти на сложную работу за не слишком великие деньги. Молодежь уезжает из города. На рынке нет по адекватной цене квалифицированных.

Нужно доучивать. Значительно уменьшилось количество откликов на вакансию монтажника (hh).

Размещаем вакансии на hh. Зарплата конкурентоспособная по городу. Не идёт народ.

Уже полгода ищем людей.

Мы не можем найти монтажника уже 4 месяца, за все время был отклик от 2 человек. Один не пришел, а второй - не подошел.

Людей вменяемых нет. Все тупые.

Если кратко: качество кадров сильно ухудшилось, то есть можно найти только спецов начального уровня и потом их приходится обучать, я имею ввиду если искать в зарплатной вилке для этих должностей. Ну, и квалификация соискателей. Кто-то вообще без понятия, что такое телеком и Интернет, в принципе

Либо никто не приходит , либо приходят те, кто совершенно для этой работы не походит.

Сложности с наличием квалифицированного персонала готового пойти в найм, а также с сильно увеличившимися ожиданиями оплаты труда.

Сложность в повышении зарплатных ожиданий сотрудников в 1,5...2 раза.

Маленькое количество откликов/соискателей. Зарплатные запросы/ожидания существенно превышают текущие заработные платы утвержденные в соответствии со штатным расписанием в компании.

Никто не приходит, А кто приходит - не могут работать.

Зарплата на 100.000 - приходят либо толстожопые люди на 120 кило, которые думают что там только баранку нужно крутить, либо люди, которые не знают, что такое шуруповёрт и отвёртка.

Общий рост оплаты труда в стране и дефицит кадров приводит к росту ожиданий оплаты труда у сотрудников.

Сложности именно в поиске специалиста готового (со знаниями, умениями и навыками).

Если брать специалиста с перспективой, частые случаи нежелания обучаться, развиваться и отсутствие видения перспектив.

Вывод: в 2024 году провайдеры массово столкнулись с такой проблемой, как нехватка рабочих рук.

Возникает вопрос - куда же ушли люди? Вот те, кто раньше трудился в провайдерах? Вот что на эту тему говорят сами провайдеры.

Куда уходят? (цитаты)

В целом, проблема сейчас в том, что люди не готовы работать руками. Те, кто готов был идти в монтаж, сейчас зарабатывают в иных местах: зона СВО, и, как не удивительно - курьеры. Курьером

при свободном графике, но с активной позицией можно зарабатывать 90+.

Люди из глубинок уезжают на заработки, в т.ч на СВО и в оборонку (сейчас там платят хорошо). На мой вопрос "почему?", отвечают примерно так: "зачем мне горбатиться за 60-80тыс и быть связистом, если за 120-150 я буду ящики колотить или патроны собирать?".

Есть такие, кто получив опыт, уходят в столицу, где уровни ЗП выше, чем в регионах. А соревноваться со столичными уровнями просто нереально.

СВО и очень много людей уезжают на работу вахтовым методом. Плюс к этому, мы находимся в демографической яме.

Ну если в двух словах, то люди нашли альтернативу в курьерах Яндекса и прочих. Таким образом, поиск сотрудников усложнился, мало откликов. Вторая причина это ... некому работать из-за демографической ямы.

Людей в республике, подходящих по возрасту и полу, стало меньше, кто не ушел воевать - уехал на заработки на новые территории.

Статус работы монтажником низок, люди работая в такси или баристой могут получать примерно равные деньги и не приходится лазить по столбам.

У нас рынок труда весь пропылесошен Норильским никелем, Удоканской медью и СВО. Толковые уходят в первые две организации или уезжают, не особо толковые едут на заработки на СВО.

Очень много народа ушло на СВО.

Сложность в том, что в телекоме зарплаты низкие , люди предпочитают работать курьерами и таксистами. Допустим, одна из основных причин, там в удовольствие могут особо не работая руками, зарабатывать в два раза больше,

Людей, которым еще помимо монтажа можно и нужно работать головой, допустим в видеонаблюдении, где нужно настраивать, предпочитают выбирать не провайдеров, а подрядчиков, так как там сдельная оплата.

Перебивают заводы, которые работают на оборонку. Невозможно перебить их условия по зарплате и прочим плюшкам.

Сложность выражается с отсутствием кандидатов на вакансии монтажников. Я полгода назад ушел из Ростелекома (Сочи). Одна из причин ухода - это массовый уход монтажников (специалистов) либо к альтернативным операторам на лучшие условия, либо просто уход из отрасли в банальные доставки. Также, это относится и к молодым начинающим специалистам, которые вообще не рассматривают свою жизнь/работу монтажником в Операторе.

Молодые специалисты без опыта с завышенными потребностями, т.к. "я курьеров в яндексе, самокате, мегамаркете и т.д." заработаю больше чем вы предлагаете.

Присоединение новых территорий к РФ отразилось очень в т.ч. на Ростовской области, т.к. грамотные технические спецы и подрядчики рванули туда за "золотом". Там цены на некоторые виды работа в 10 раз выше, чем платят операторы связи в нашем регионе.

Вывод - есть отток кадров из отрасли связи в зону СВО, на оборонные предприятия, в сферу обслуживания (такси, курьерство, баристами). Плюс, демографическая яма. Нужные нам сотрудники просто не родились в 90-е.

Итак, провайдеры столкнулись с тяжелым кадровым кризисом. Вопрос : как это отразилось на бизнес-процессах в провайдерах?

Проблемы с бизнес-процессами (цитаты)

Если кто-то увольняется, то начинаются переработки или срывы подключений.

В декабре-январе у нас в очереди на подключение было более 100 абонентов. Они ждали подключения почти месяц!

На процессах рабочих пока не отразилось, но новые задачи и процессы без расширения штата внедрить нет возможности.

Вопрос поиска кадров сейчас стал отнимать очень много времени сил и финансов.

Приходится терпеть нынешнее, не всегда адекватное отношение к работе от своих сотрудников и платить выше рынка.

Периодически, подрядчиков берем недешевых.

У тех сотрудников, кто остался, больше работы стало. Переработки.

Новые сотрудники, кто приходят, качественно работать не хотят, приходится постоянно держать на контроле.

В прошлом году начали на постоянной основе работать с подрядчиками, что выходит дороже, если бы объектами занимались собственные бригады.

Катастрофически не хватает даже монтажников! Бизнес на паузе. :(

Очередь на монтаж камер растёт, внутренняя конкуренция за монтажников.

Закрываем глаза на переработки. Есть персонал готовый работать больше.

Периодически есть торможение в сроках монтажа из-за нехватки сотрудников.

На бизнес-процессах кадровый голод отражается таким образом, что не хватает рук для эксплуатации и развития сети, развитие приходится замедлять, какие-то направления реализовывать силами подрядчиков, инвестируя большие деньги нежели закладывались изначально, что в свою очередь тоже приводит к замедлению развития.

Работать некому. Радикально выросла очередь на подключения и сроки устранения аварий.

Зашиваемся с выполнением монтажных работ.

На бизнес-процессах отражается так, что приходиться аутсорс больше нанимать, соответственно дороже...

Увеличились сроки выполнения задач, качество сильно снизилось так как приходится брать молодых неопытных и обучать их на объектах , доходит до того что у меня инженера офисные выезжают и переделывают работу.

Из-за дефицита кадров мы замедлились в развитии, вынуждены несрочные, но важные дела отодвигать потому, что весь ресурс съедает текучка.

Ну и переработка соответственно. Те, кто есть, работают с дополнительными сменами. Кто-то держится, кто-то не выдерживает и уходит

В случае увольнения кого-то из сотрудников монтажного отдела, мы столкнемся с дефицитом рабочих рук. Кадрового резерва уже нет.

Резюмируем. Где-то запас прочности ещё есть, и ситуацию удерживают старые сотрудники. Там, где запас прочности кончился, там начинаются проблемы — или приходится обращаться к дорогим подрядчикам, или просто доходит дело до паралича процессов — невозможности подключать клиентов и, что самое страшное, увеличение сроков устранения аварий. Видимо, кадровый кризис накатывает неравномерно. Где-то ситуация получше, где-то похуже, но в целом напряжение растёт везде. Где-то прорывает, и очевидно, что если ничего не предпринимать, то дальше будет только хуже.

Отрасль связи столкнулась с острейшим кадровым кризисом. Вот как формулируют ключевую проблему сами провайдеры.

Формулировка проблемы (цитаты)

В целом проблема ясна как день. Нежелание работодателя платить больше и нежелание кандидатов идти на предлагаемую зп

Конкуренты зарплатой обученных кадров вымывают. Поднять ЗП нет возможности из-за демпинга со стороны новых крупных операторов, взять студента, научить — убегает.

Пробовали набирать студентов и обучать. Результат околонулевой.

Сложность в том, чтобы платить монтажникам плюс 100% к зп на которой работали старые. ЗП у нас в два раза отстала от рынка. По некоторым позициям в три раза.

С крупными корпорациями, оборонными заводами конкурировать по размеру ЗП бесполезно

Есть вроде грамотные монтажники. Но они больше хотят денег, поэтому сидят на подряда от Ростелекома и от крупных федералов. На оклад не соглашаются ни в какую.

Выражается это в первую очередь в росте зарплат. Ещё год назад 80 т. р. на спокойной работе и 100 т. р. с подвигами было нормальной расценкой — при которой народ не бежал и мы могли закрывать вакансии. Прошлым летом у нас стал уходить — на суммы в полтора раза больше. Пришлось поднимать ЗП.

Вывод: отрасли связи, в дополнение ко всем остальным неприятностям в виде СОРМа, Яровой, поборам от балансодержателей, росту цен на оборудование, добавилась необходимость радикально наращивать ФОТ. Выдержат ли это бюджеты? Провайдер, к сожалению, деньги не печатает, а выручка у провайдеров такими темпами не растет.

И как же провайдеры выкручиваются? Вот что нам ответили респонденты.

Как выкручиваемся? (цитаты)

Мы получили 0 откликов на Авито и НН, но нашли "по знакомству" практически всех.

Приходится работать с техникумами.

Чтобы на процессах сильно не отразилось, пришлось поднять зарплату.

Работаем усиленными темпами, отправляем сотрудников в командировку в те филиалы, где людей нет.

Сейчас в процессе проработки затаскивание студентов техникумов из регионов.

Бизнес-процессы усложнились и нам приходится заниматься микроменеджментом каждой бригады, чтобы вырвать из них максимум ресурса.

Убрали из плана допродажи услуг и оборудования. Оставили сервис и подключения.

Сильно страдают от этого большие операторы, которые рассматривают ФОТ монтажников в разрезе страны и не готовы быстро отреагировать на рынок. Теперь я работаю в операторе городского масштаба, где мы мониторим рынок города и стараемся завлекать специалистов рублем. Но, учитывая отсутствие в принципе специалистов на рынке, идёт тяжеловато.

Выходим из ситуации след. образом: работаем с техникумом связи, привлекаем студентов на практику уже с 3 курса. через воронку из 20 практикантов, на работу устраиваются 2.

Текущий персонал переводим из строителей в эксплуатацию, отдавая стройку на аутсорс.

Пришлось менять процессы в сторону снижения требований/упрощения задач. А тем, кто соображает - подняли зарплату и добавили задач.

Максимально делаем упор на телефонную тех. поддержку, снижая нагрузку на выездной персонал.

Обучили менеджеров прямых продаж нехитрым подключениям. Они помогают снять часть заявок.

Выводы

Итак, волшебной пилюли никто не изобрел, все крутятся как могут - по возможности, повышают зарплаты у себя, ищут новые каналы привлечения сотрудников, оптимизируют существующие ресурсы, часть работ отдают на подряды, учатся работать со студентами. То есть, ситуация сложная, но не безнадежная

Школа операторов проводит онлайн-конференцию, на которой мы собираем провайдеров, чтобы могли поделиться опытом поиска сотрудников, методов подготовки, методов оптимизации организаций. Ну и самое главное - руководители провайдеров должны осознать, что кадровый кризис - это проблема системная, очень сложная, с долгосрочными экономическими последствиями. От нее не получится спастись, просто пересидев. Нужно предпринимать какие-то решительные меры.

Приглашаем всех на онлайн-конференцию 18 апреля. Будем обсуждать кадровый кризис и пути выхода.