



АРГУС  
НТЦ

# WFM в стратегии

---

## Employee Experience (EX)

НТЦ АРГУС / Городчиков Никита  
/ Менеджер проектов



# Привет!

Меня зовут Никита, я Ведущий Аккаунт  
Менеджер ИТЦ АРГУС

Telegram @Gorodchikov +79500395177  
WhatsApp  
[n.gorodchikov@argustelecom.ru](mailto:n.gorodchikov@argustelecom.ru)

# Регламент



У нас с вами  
**30 мин**



## Ваша личная работа:

1. Проговорите свою цель
2. Задавайте вопросы в конце

# О КОМПАНИИ

Работаем с 1999 года

Разрабатываем  
с 2016 года



ISO 9001



АРГУС  
WFM CC

Сотрудничаем

Партнеры

Участники



# Постановка цели

**01**

## **Кто с WFM**

Переосмыслить  
применение  
продукта

**02**

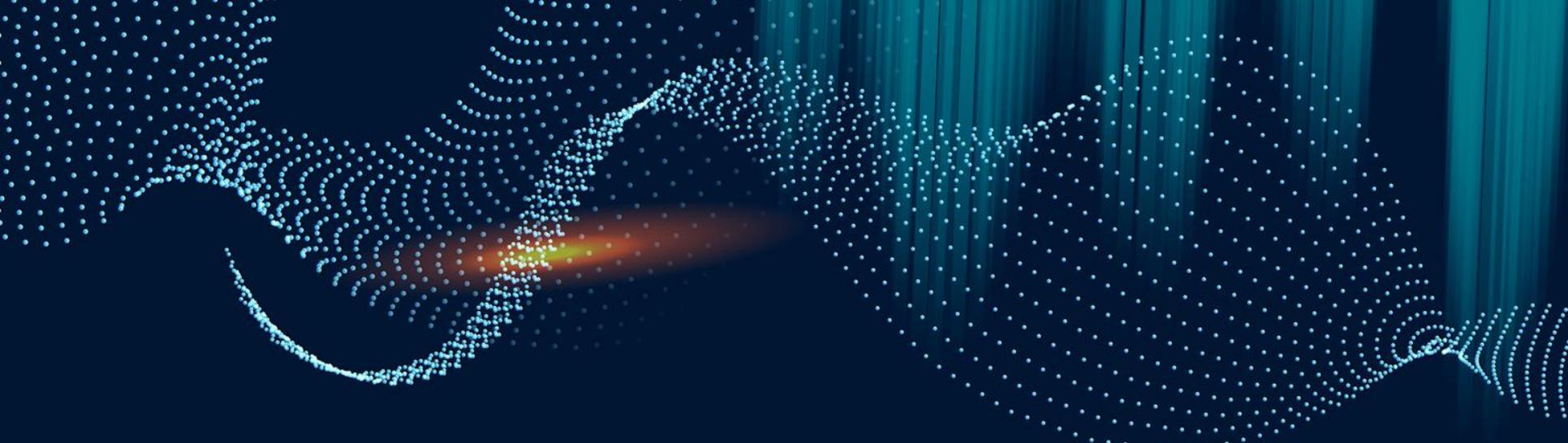
## **У кого ее нет, но планирует**

Расширить круг  
своих  
потребностей к  
WFM

**03**

## **Кто не планирует**

Освоить  
«Бирюзовый опыт»  
Контакт-Центров



**01**

# **ЕХ и Бирюзовый Менеджмент**

Разбираемся в терминологии

---

# Начинаем с Employee Experience (EX)

Вы знаете, что является одной из основ такого бизнеса, как Контакт-Центр?

- Его **Сотрудники** и их **Опыт**

- Уровень текучести
- Имидж и репутация, как работодателя
- Успешность и прибыль

EX – дословно – Опыт Сотрудника, его путь от момента поиска Вакансии до публикации отзывов в социальных сетях.



---

# ФУНДАМЕНТАЛИСТЫ EMPLOYEE EXPERIENCE



**Josh Bersin**

---

HR-визионер и  
консультант



**Jacob Morgan**

---

Спикер, автор The  
Employee Experience  
Advantage





## **Фредерик Лалу**

*Открыл термин  
«Бирюзовые  
организации»*



## **Герман Греф**

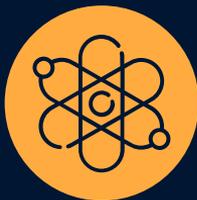
*Отметил как одну из самых  
важных книг о бизнесе*

# **Краткая история термина**

*Все началось с книги  
«Открывая организации  
Будущего» 2014 г.*

---

# ТРИ КИТА БИРЮЗОВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ



## ЭВОЛЮЦИОННАЯ ЦЕЛЬ

---

Доход vs Цель =  
Цель компании



## ЦЕЛОСТНОСТЬ

---

Сотрудник – как  
человек, а не  
ресурс



## САМОУПРАВЛЕНИЕ

---

Самостоятельные  
решение /наличие  
внутреннего  
клиента.

# Модель Контакт-Центра

---

Опираясь на пять Стадий Организаций  
Фредерика Лалу



# Какая стадия развития организации Контакт-Центров?



**Импульсивная**  
Метафора:  
Волчья стая



Разделение труда



Управление  
сверху вниз



**Конформистская**  
Армия, церковь



Воспроизводимые  
процессы



Стабильные  
и регулируемые  
иерархии



**Конкурентная**  
Машина



Новаторство



Меритократия



Ответственность



**Плюралистическая**  
Семья



Расширение прав  
и возможностей



Культура ценностей



Заинтересованность



**Эволюционная**  
Живой организм



Самоорганизация



Эволюционная цель

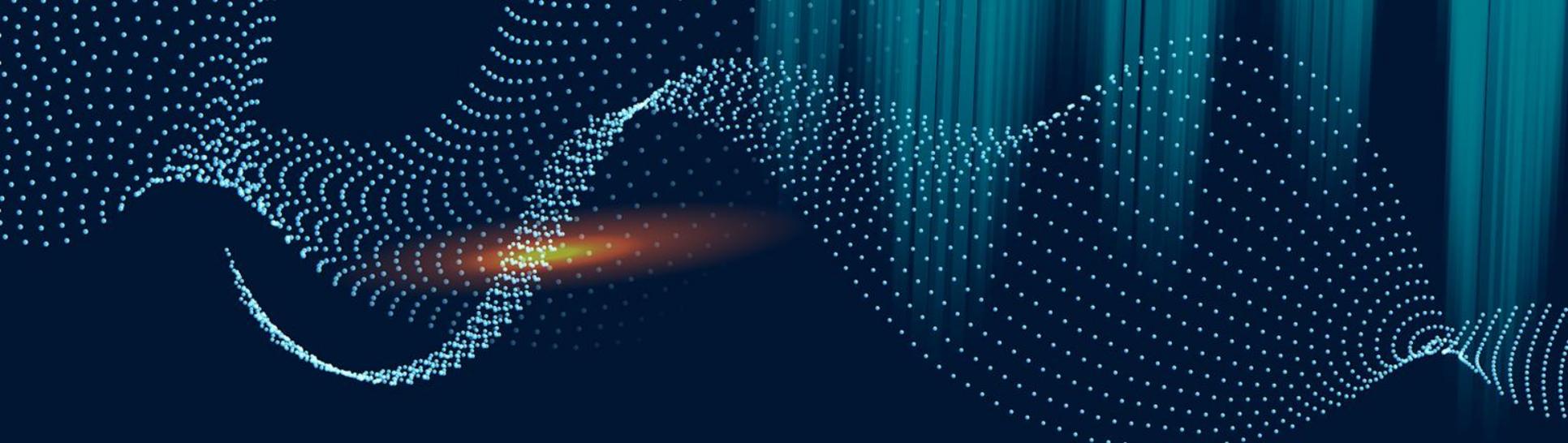


Целостность

# Топ-3 утверждения с низшими оценками от операторов

18 мая 2021 г.  
14293 операторов  
1778 менеджеров

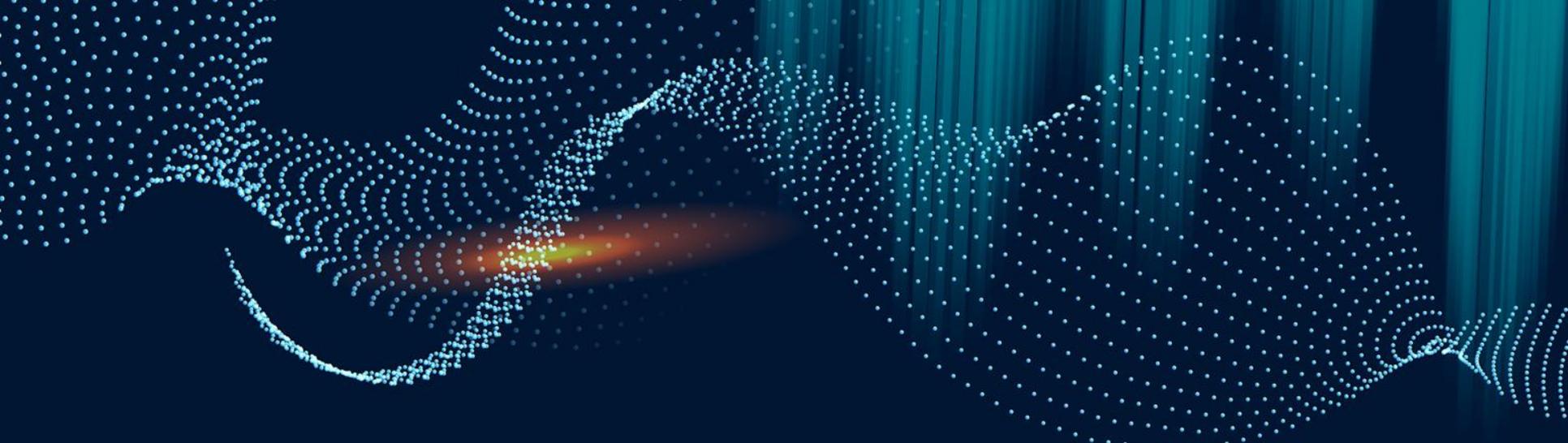




**01**

**«Вы видите, что Ваши  
полезные предложения  
воплощаются в жизнь»**

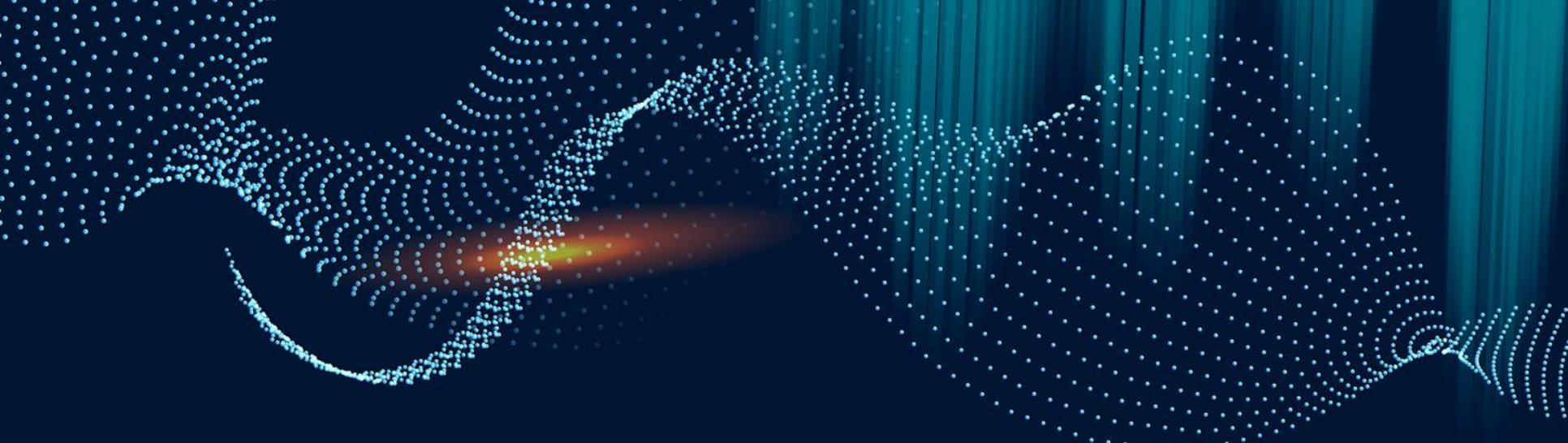
Компонент «Умение слышать сотрудников»  
Оценка 4,9 из 7



**02**

**«Ваша работа достаточно  
разнообразна»**

Компонент «Удовольствие от работы»  
Оценка 5,09 из 7



**03**

**«Оплата труда соответствует  
уровню Вашего  
профессионализма и  
результатам Вашей работы»**

Компонент «Вознаграждение»  
Оценка 5,1 из 7

## Диаграмма разницы оценки компонентов Job Quality





Руководители считают,  
что слышат операторов



Операторы считают, что их  
не слышат руководители,  
а возможность роста  
близка к нулю

---

# БОЛЬНО, МНЕ БОЛЬНО



**Текучка  
кадров**



**Низкая  
удовлетво  
ренность**



**Низкая  
вовлеченн  
ость**



**Отсутствие  
карьерных  
лифтов**

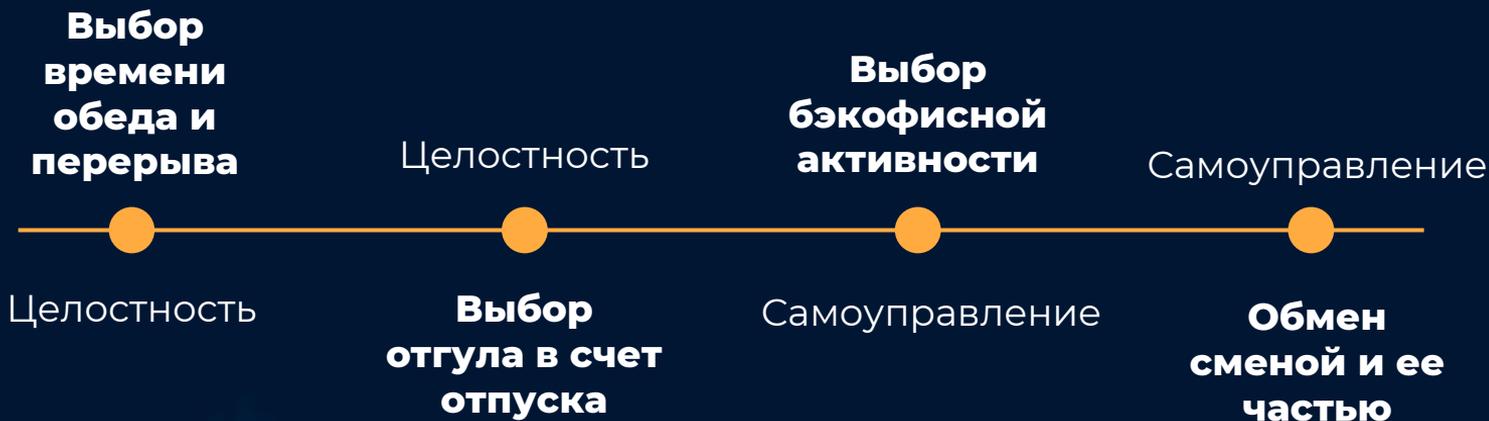


# Как с проблемами поможет справиться практика EX "Бирюзовых компаний"

---

Рассмотрим несколько конкретных  
примеров

# Самоуправление и целостность



---

# Выбор времени обеда На какие боли влияет?



**HR бренд**



**Удовлетворенность**



**Вовлеченность**

---

# Выбор времени обеда

## Как реализовать?

### **ПЕРВЫЙ ШАГ**

Планируем интервалы перерывов и обедов под нагрузку

### **ВТОРОЙ ШАГ**

Спланированные обеды и перерывы не привязываем к сотрудникам

### **ТРЕТИЙ ШАГ**

Смотрим на нагрузку, Распределяем ограничения операторов по слотам

### **ЧЕТВЕРТЫЙ ШАГ**

Предоставляем операторам возможность забронировать удобное время для обеда.



---

# Выбор отгула На какие боли влияет?



**HR бренд**



**Удовлетворенность**



**ЦЕЛОСТНОСТЬ**

---

Сотрудник – как  
человек, а не  
ресурс

---

# Выбор отгула Как реализовать?

## ПЕРВЫЙ ШАГ

Прогнозируем на год и расставляем отпуска под нагрузку операторов

## ВТОРОЙ ШАГ

Смотрим профицит в операторах в рамках месяца или квартала в дневных интервалах

## ТРЕТИЙ ШАГ

Опираясь на профицит формируем дневные слоты отгулов с ограничением по количеству операторов

## ЧЕТВЕРТЫЙ ШАГ

Предоставляем операторам возможность забронировать отгул заняв слот

---

# Обмен сменами На что влияет?



**HR бренд**



**Вовлеченность**



**Удовлетворенность**



**Самоуправление**

---

Самостоятельные  
решение /наличие  
внутреннего  
клиента.

---

# Обмен сменами

## Как реализовать?

### **ПЕРВЫЙ ШАГ**

Классифицируем операторов по навыкам, скиллам и др.

### **ВТОРОЙ ШАГ**

Открываем канал коммуникации, куда включаем операторов с одинаковыми навыками и иными критериями

### **ТРЕТИЙ ШАГ**

Предоставляем оператору возможность оставить заявку на обмен.

### **ЧЕТВЕРТЫЙ ШАГ**

Если заявка была принята коллегой, получаем согласие Супервизора

# Выбор Бэкофисных активностей

## На что влияет?



**HR бренд**



**Вовлеченность**



**Удовлетворенность**



**Самоуправление**

Самостоятельные  
решение /наличие  
внутреннего  
клиента.

---

# Выбор доп. ролей

## Как реализовать?

### **ПЕРВЫЙ ШАГ**

Определяем список бэкофисных активностей, которые может занять оператор

### **ВТОРОЙ ШАГ**

Предоставляем оператору возможность самостоятельно следить за нагрузкой

### **ТРЕТИЙ ШАГ**

Видя профицит коллег внутри дня оператор может оставить заявку супервизору на бэкофисную активность

### **ЧЕТВЕРТЫЙ ШАГ**

Если заявка была принята супервизором, оператор отправляется развиваться





**Грабли внедрение  
такого подхода**

**Падение  
показателей**

Внедряя, что-то новое оно  
требует теста

**Переключение**

Оператор не успеет войти в ритм

**Мотивационный  
диатез**

Главное не избаловать



**Грабли внедрение  
такого подхода**

**Двигатель  
изменений**

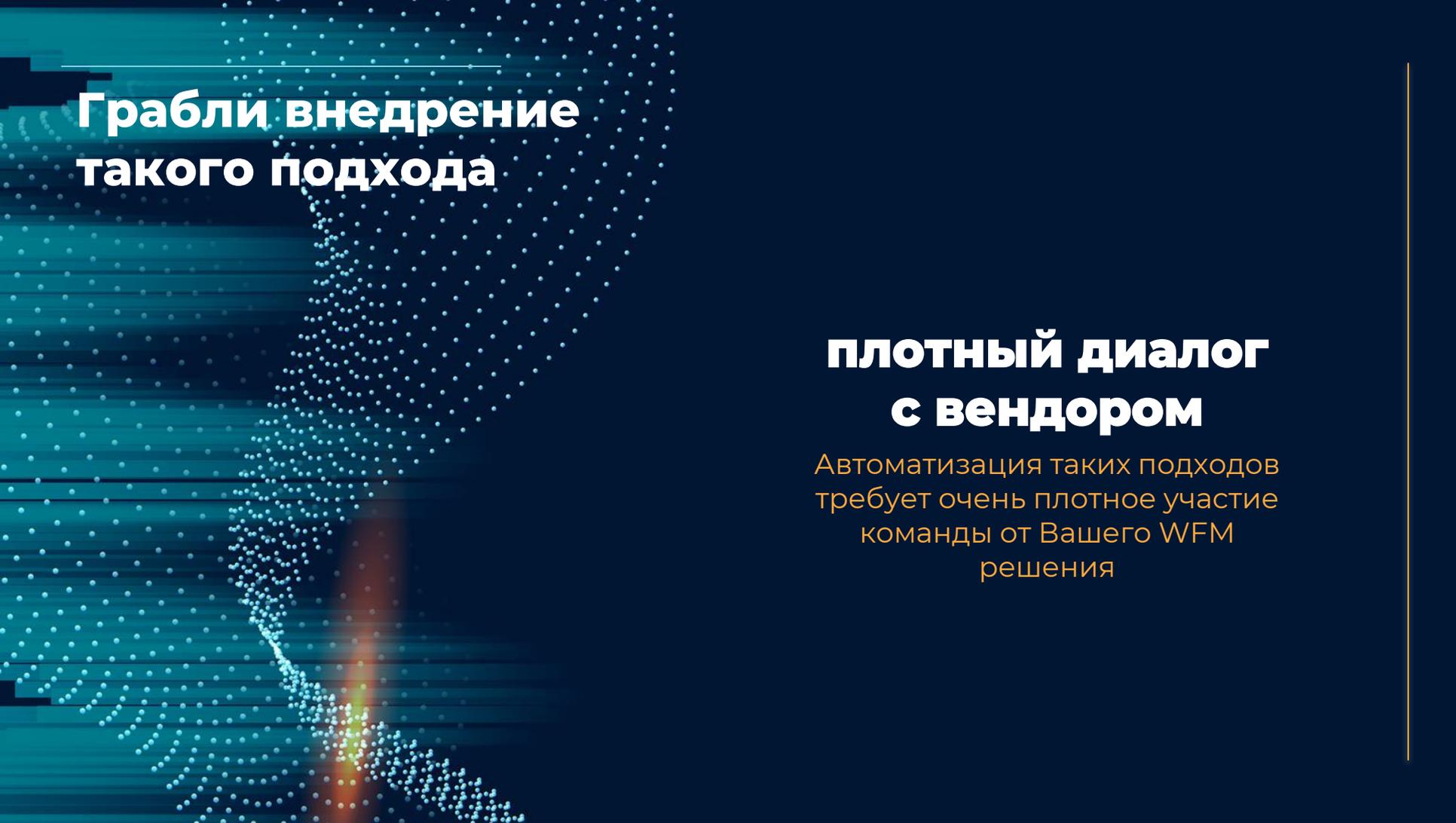
Наличие Визионера в компании

**А моим  
сотрудникам -  
это надо?**

Не все сотрудники примут  
изменения

**Это стоит денег**

Главное не избаловать



**Габриели внедрение  
такого подхода**

## **плотный диалог с вендором**

Автоматизация таких подходов  
требует очень плотное участие  
команды от Вашего WFM  
решения

# ИТОГ

---



## Проанализируйте Вашу цель

Чего достигли?

Напишите, что хотите узнать в следующий раз



## Обратитесь к экспертам

Взгляд со стороны

Опыт других КЦ



**Подумайте, какие процессы необходимо автоматизировать вам.**

# Присоединяйтесь к нам!



rtc\_argus



rtc.argus



rtc\_argus



НТЦ  
АРГУС



Чат в  
Телеграм



Блог  
АРГУС



Приходите к нам на стенд!

# Спасибо!

---

## Появились вопросы?

n.gorodchikov@argustelecom.ru

+7 950 039 51 77

argustelecom.ru



---

## Хотите узнать больше?

Заходите на [argus-wfmcc.ru](http://argus-wfmcc.ru)

Пишите на [sales@argus-wfmcc.ru](mailto:sales@argus-wfmcc.ru)

Звоните **+7 (812) 333-36-60**



АРГУС  
НТЦ



НТЦ