

NEXT SOFTWARE

Использование аналитики в WFM

Как данные помогают принимать обоснованные решения в управлении рабочей силой



Торгов Максим

Руководитель направления продаж

+7 (966) 034 15 13

m.torgov@nextsoftware.ru

NEXTSOFTWARE

“ | **Российская IT компания**, специализирующаяся на разработке решений для оптимизации внутренних процессов контактных центров для компаний среднего и крупного бизнеса

Наши решения:

- NextWFM
- NextAW
- NextPhone
- NextPMS
- Голосовые роботы
- AI
- Речевая аналитика



Аккредитация
в Министерстве
цифрового развития РФ
Номер в реестре: 51345



Наши клиенты:



ФКУ
«Центр поддержки»

Technology Box



Основные вызовы контактных центров и их решение с помощью WFM

Workforce Management (WFM) — это система, предназначенная для оптимального управления персоналом в контактных центрах

Вызовы контактных центров

- ♦ Растущие ожидания клиентов
- ♦ Повышение требований к качеству обслуживания
- ♦ Управление изменяющимися нагрузками
- ♦ Оптимизация затрат на персонал
- ♦ Управление удалёнными и гибкими командами

Что дает аналитика в WFM?

- ♦ Точность прогнозирования
- ♦ Увеличение производительности контакт центра
- ♦ Гибкая адаптация ресурсов КЦ
- ♦ Оптимизация графиков операторов
- ♦ Повышение качества обслуживания



Задачи WFM

- ♦ Оптимизация использования ресурсов контактного центра для обеспечения высокого уровня обслуживания
- ♦ Снижение операционных затрат при одновременном повышении эффективности
- ♦ Поддержание баланса между удовлетворенностью клиентов и сотрудников

Основной функционал WFM



Прогнозирование объема звонков на основании исторических данных



Планирование ресурсов в зависимости от прогноза нагрузки



Управление расписаниями и сменами операторов для поддержания продуктивности



Контроль соблюдения ключевых показателей эффективности



Мониторинг в режиме реального времени



Отчетность и аналитика для принятия решений

Роль аналитики в прогнозировании

Использование исторических данных в построении корректного прогноза

- ♦ Выявление ключевых закономерностей и тенденций рынка
- ♦ Построение высокоточных прогнозов загрузки контактного центра
- ♦ Учет сезонных колебаний и пиковой загрузки

с **85** до **95%**

Повышение точности прогнозирования рабочей нагрузки

Влияние точных прогнозов на общую эффективность работы контактного центра

- ♦ Повышение уровня удовлетворенности клиентов
- ♦ Уменьшение времени ожидания клиентов на 15-20%
- ♦ Предотвращение выгорания благодаря сбалансированной нагрузке

15-20%

Повышение качества обслуживания клиентов

Роль аналитики в планировании и оптимизации ресурсов

Расчет потребности в персонале

- ♦ Определение точного количества операторов для обслуживания проекта
- ♦ Учет краткосрочных всплесков и долгосрочных изменений
- ♦ Снижение риска неукомплектованности или переизбытка персонала

Составление гибких графиков операторов

- ♦ Поддержка высокого уровня обслуживания при минимальных затратах
- ♦ Уменьшение простоев операторов и повышение продуктивности
- ♦ Изменение графиков в реальном времени



Как мультискилл помогает управлять ресурсами?

Мультискилл — это возможность сотрудников обслуживать несколько проектов одновременно (голосовых и неголосовых)

Что нам дает мультискилл:

- ♦ Гибкость в распределении задач
- ♦ **Повышение продуктивности операторов**
- ♦ Снижение времени ожидания клиентов
- ♦ Оптимизация планирования смен в системе

В контактном центре крупной ритейл сети внедрение мультискилльных операторов оптимизировало штат **на 24% (с 50 до 38 FTE)**



Роль аналитики в управлении производительностью

Мониторинг текущей эффективности сотрудников

- ♦ Отслеживание KPI операторов
- ♦ Оценка индивидуальной производительности
- ♦ Анализ динамики эффективности

Принятие решений на основе данных в реальном времени

- ♦ Моментальная реакция на изменение нагрузки
- ♦ Оперативные решения по перераспределению ресурсов
- ♦ Мониторинг и корректировка в реальном времени

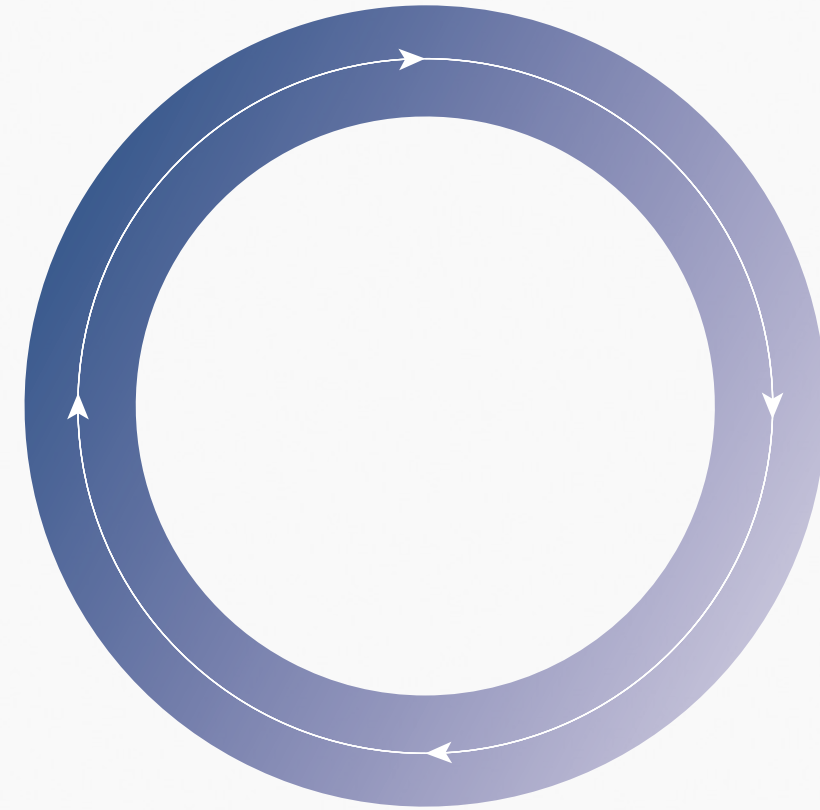
Баланс качества обслуживания и ресурсов на линии

- ♦ Оптимизация распределения операторов
- ♦ Прогнозирование пиковых нагрузок
- ♦ Оптимизация рабочих смен и перерывов

Эффективная работа с аналитикой в WFM: рекомендации

01 Регулярный сбор
исторических данных

02 Внедрение системы
автоматизации
прогнозирования



04 Контроль выполнения
ключевых показателей
эффективности

03 Построение графиков
с оптимальной
продуктивностью

Опыт наших клиентов



Ольга Хоботова

Операционный директор
аутсорсингового контактного
центра NextContact



Использование аналитики
в WFM позволило повысить
точность прогнозирования **до 95%**
и дало возможность нашей компании
оптимизировать штат **на 15%**
без потери качества



Вадим Илюхин

Руководитель клиентской службы
аутсорсингового контактного
центра NextContact



Благодаря системе NextWFM
наши клиенты получили
качественный сервис, а **СТОИМОСТЬ
решения окупилась** в первые
три месяца



Где нас найти:



Nextsoftware.ru



+7 (495) 221-51-39



info@nextsoftware.ru