

WFM и «неголосовые» каналы

НЕСКОЛЬКО СЛОВ О КОМПАНИИ

Компания OptiSystems на рынке с 2014 года. За это время нам удалось разработать продукт высокого качества, не уступающий зарубежным аналогом, а в чем-то их даже превосходящий.

НАШИ КЛИЕНТЫ

СОГАЗ

СТРАХОВАЯ ГРУППА

OZON.ru
онлайн мегамаркет №1



ОТЗЫВ КЛИЕНТА

Внедрение системы «OptiSystems Workforce Management» позволило нам перейти на новый уровень планирования и управления трудовыми ресурсами контакт-центра.

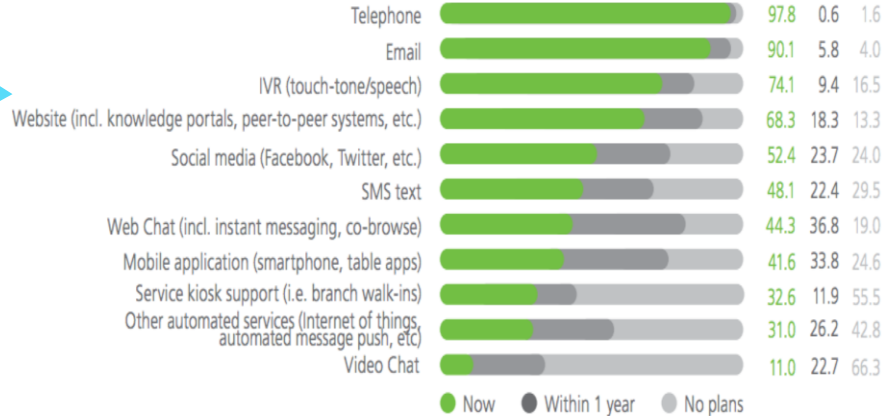
При выполнении целевых показателей по доступности удалось повысить эффективность использования ресурсов более чем на 10%.

Георгий Чудаев
Руководитель
Единого контакт-центра
АО "СОГАЗ"

Актуальность вопроса

Исследование Global Contact Centre Benchmarking Report 2016

«В течение ближайшего года более 80% компаний будут использовать более 1 «неголосового» канала связи»



Популярность каналов в зависимости от возрастной группы

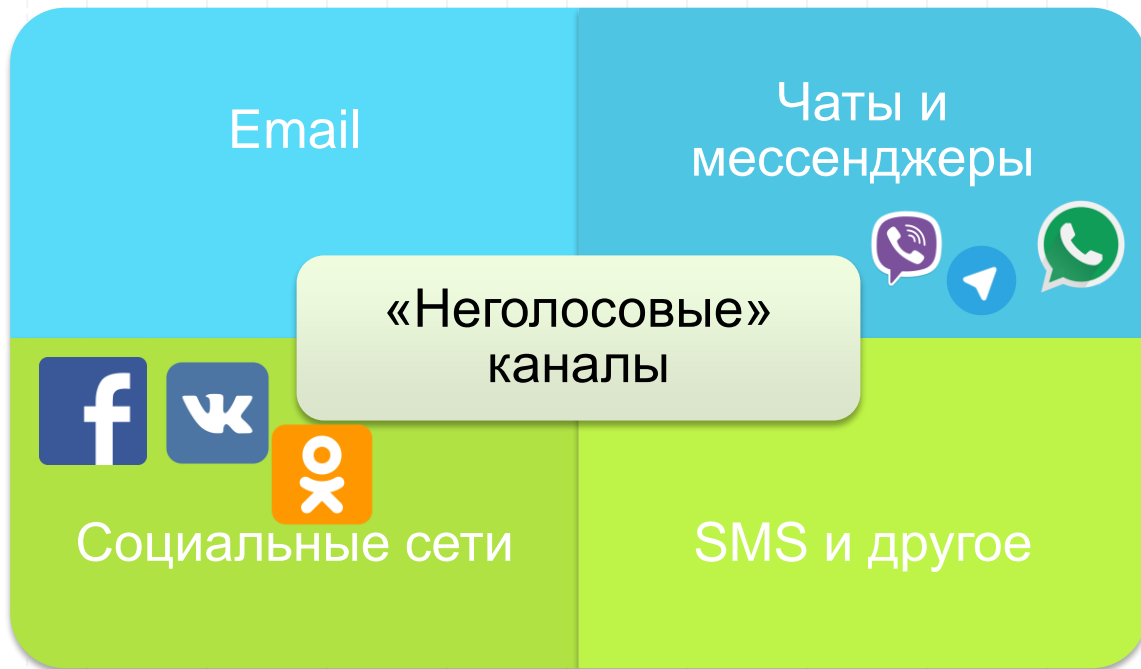
Percentage of centres that do track channel popularity by age profile

% of N	Under 25 years		Between 25 and 34 years		Between 35 and 54 year		Between 55 and 70 years		Over 70 years	
Social media	1st	38.9	5th	13.7	5th	2.2	6th	0.6	5th	0.4
Mobile application	2nd	27.2	2nd	23.7	3rd	6.3	5th	0.8	4th	0.5
Email	3rd	12.2	1st	26.8	2nd	32.7	2nd	8.8	3rd	0.8
Telephone	4th	11.5	3rd	18.4	1st	51.7	1st	87.0	1st	93.2
Web Chat	5th	9.4	4th	16.5	3rd	6.3	4th	1.1	6th	0.3
Other	6th	0.7	6th	0.9	6th	0.9	3rd	1.7	2nd	4.7

Исследование Global Contact Centre Benchmarking Report 2016



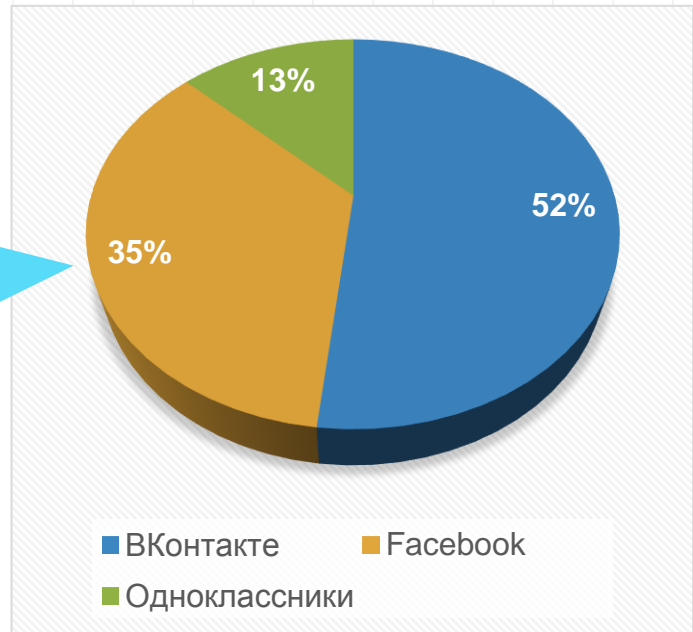
Основные «Неголосовые» каналы



Социальные сети

Исследование SEO-AUDITOR,
Апрель 2017

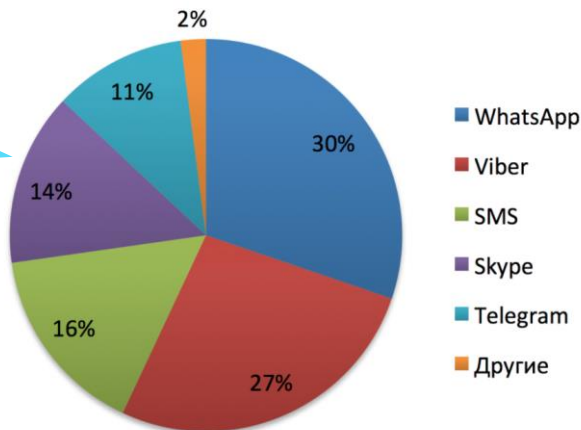
«Наиболее популярной социальной сетью является ВКонтакте с долей в 52%, на втором месте Facebook с долей 35%, на третьем Одноклассники с долей 13%»



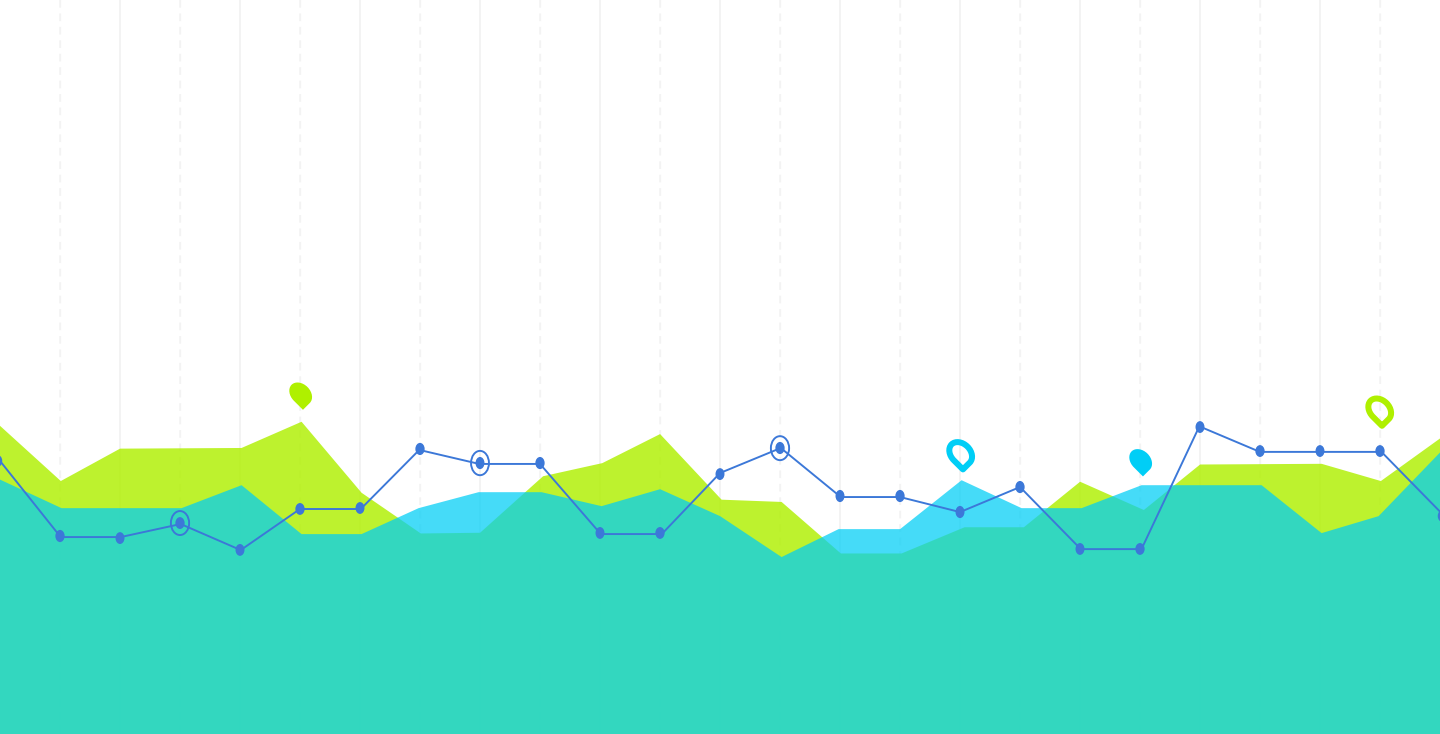
Рейтинги мессенджеров

Рейтинг упоминаний мессенджеров
Россия, февраль 2017

 Brand Analytics
АНАЛИТИКА ИНФОРМАЦИОННОГО ПОЛЯ БРЕНДА



«Наиболее популярным мессенджером является WhatsApp с долей 30%, на втором месте Viber с долей 27%»



Подходы к управлению персоналом

Как операторы могут обслуживать разные каналы?

«Самый популярный вариант – разделение каналов. На втором месте блендинг каналов и на третьем месте – ручное распределение»

Существуют ли в Вашем КЦ возможности смешанного обслуживания вызовов/каналов. Dimension Data's 2013/14



Вариант 1. Разделение операторов по каналам

Канал 1 (чаты)



{ Иванов
Петров }

ФИО сотрудника	Часы	06.06.2017	07.06.2017
Иванов Иван	0/186	10:30 - 19:30	10:30 - 19:30
Петров Петр	162/160	10:30 - 19:30	09:00 - 19:00

Канал 2 (соц. сети)



{ Васин
Костин }

ФИО сотрудника	Часы	06.06.2017	07.06.2017
Васин Вася	0/17		10:30 - 19:30
Костин Костя Аш0/26		09:00 - 18:00	10:30 - 19:30

Как работает WFM в Варианте 1?

- Каждая очередь анализируется отдельно
- Возможность разделение компании на группы и разграничение прав

✓ Очень хороший КЦ

> Группа звонков

> Группа соц сетей

> Группа чатов

Вариант 2. Совмещение каналов

Канал 1 (чаты)



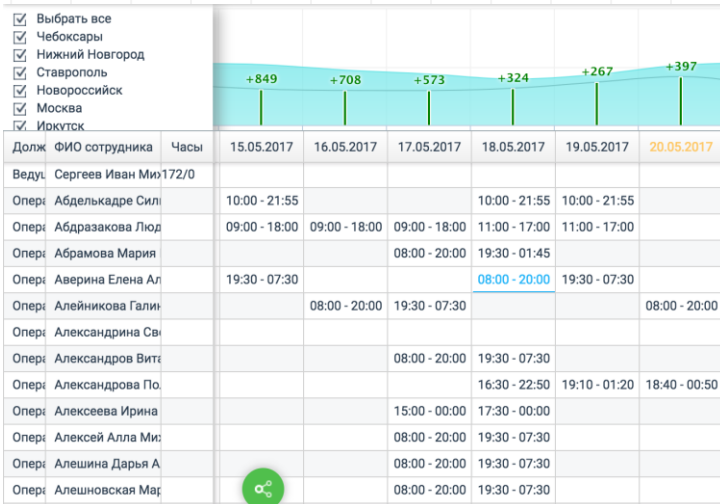
Канал 2 (соц. сети)



Иванов
Петров
Васин
Костин

ФИО сотрудника	Часы	06.06.2017	07.06.2017
Васин Вася	0/17		10:30 - 19:30
Иванов Иван	0/186	10:30 - 19:30	10:30 - 19:30
Костин Костя Ашс	0/25	09:00 - 18:00	10:30 - 19:30
Петров Петр	162/160	10:30 - 19:30	09:00 - 19:00

Как работает WFM в Варианте 2?



- Единое поле для управления графиками
- Полноценный multiskill/multichannel

Выделение операторов на задачи по другим каналам

Канал 1 (звонки)



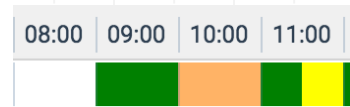
Канал 2 (e-mail)



{
Иванов
Петров
Васин
.....
}

{
Костин
10:00-
11:00
}

ФИО сотрудника	Часы	06.06.2017	07.06.2017
Васин Вася	0/17		10:30 - 19:30
Иванов Иван	0/186	10:30 - 19:30	10:30 - 19:30
Костин Костя Ашс0/25	09:00 - 18:00		10:30 - 19:30
Петров Петр	162/160	10:30 - 19:30	09:00 - 19:00



Шаг 1. Формирование задачи

Описание

- Определение объемов
- Установка временных рамок для задачи
- Расчет необходимого количества чч. для выполнения задачи

Пример

Необходимо обработать 600 писем с 12 до 16 ч.
Для этого потребуется снять с основных очередей 30 чч.

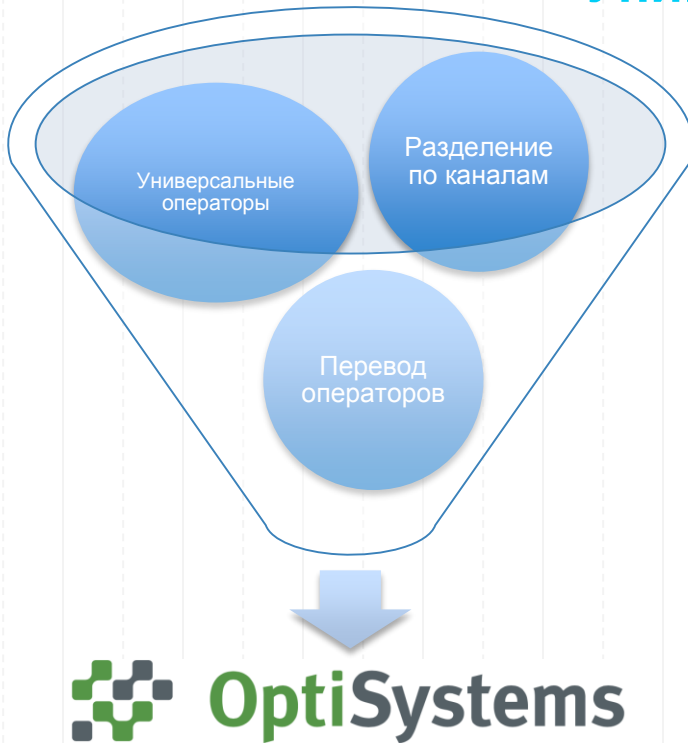
Шаг 2. Распределение задачи

Что учитывается?

- Учет навыков операторов
- Учет ограничений по возможной продолжительности
- Проставление активностей в часы с излишком операторов

Рабочий график	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00
Букаева Наталья Валерьевна	■	■	■	■	■
Бунас Марина Федоровна	■	■	■	■	■
Бутурменко Василий Викто	■	■	■	■	■
Голубева Татьяна Олеговна	■	■	■	■	■
Горнушонкова Елена Серге	■	■	■	■	■

Универсальность системы



- Использование любого из вариантов смешенного обслуживания
- Одновременное использование нескольких или всех вариантов



Спасибо!

Беляев Роман

Генеральный директор OptiSystems

Остались вопросы?

+7(495)509-63-79/

rsbelyaev@optisystems24.ru