



АРГУС  
WFM CC

# Бережливое планирование

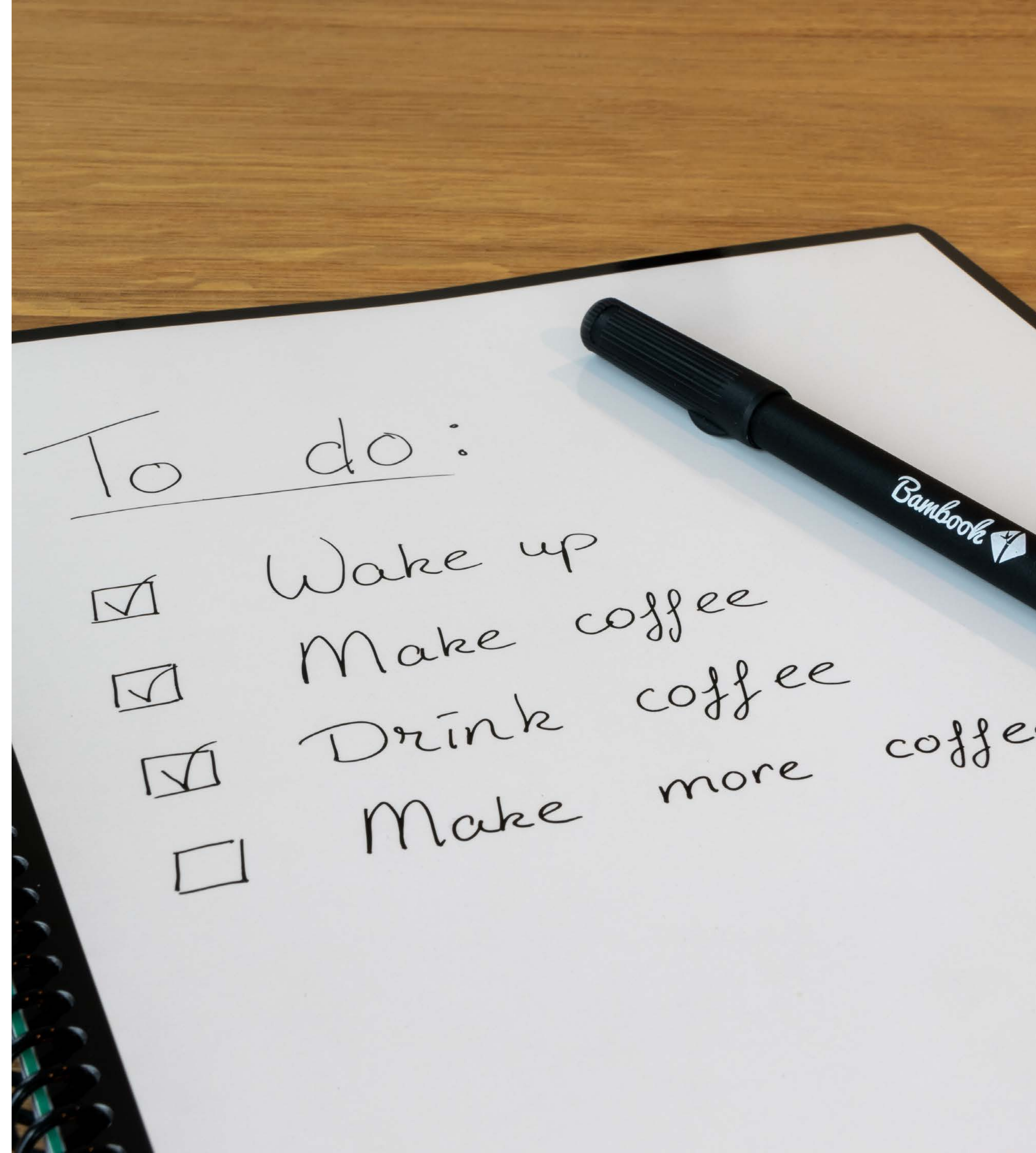
Как управлять контакт центром, основываясь на постоянном стремлении к устранению всех видов потерь?

Городчиков Никита | Менеджер Проектов WFM  
+7 (950) 039-51-77 | [n.gorodchikov@argustelecom.ru](mailto:n.gorodchikov@argustelecom.ru)

31.05.2022

# План встречи

- Терминология
- Виды потерь по Тайити Оно
- Потери в Контакт-Центре
- Текучесть кадров
- Покрытие нагрузки
- Практическая часть (Открываем WFM, разбираем кейсы)
- Автоматизация операционной деятельности

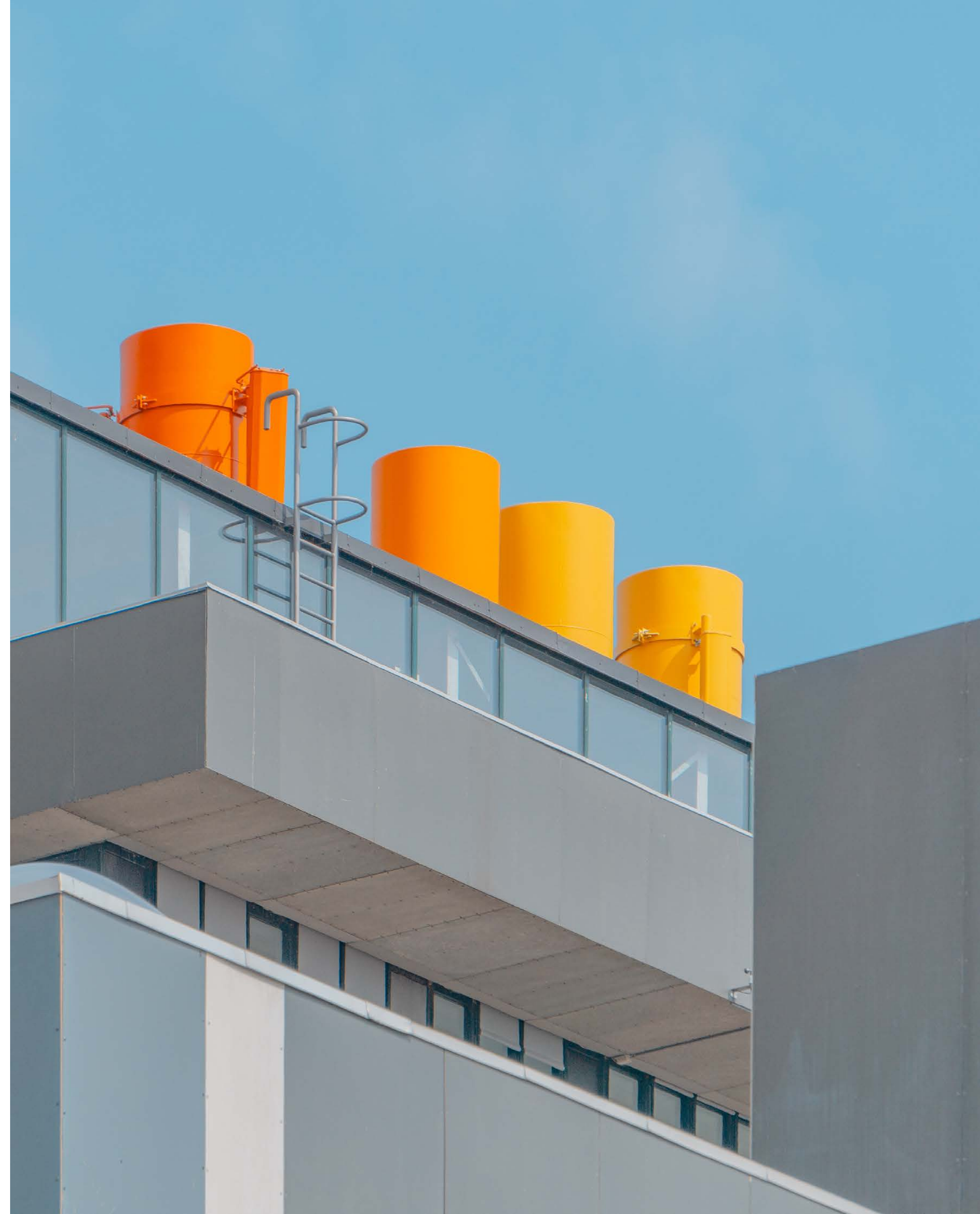




# Бережливое производство

## Разберёмся в терминологии

- Предполагает вовлечение в процесс оптимизации каждого сотрудника
- Возникла как интерпретация идей производственной системы Toyota
- Основана на постоянном стремлении предприятия к устранению всех видов потерь



# Виды потерь по Тайити Оно

## Относится к КЦ

- A. Потери из-за перепроизводства
- B. Потери из-за времени ожидания
- C. Потери из-за лишних этапов обработки
- D. Потери из-за ненужных перемещений
- E. Нереализованный творческий потенциал сотрудников
- F. Неравномерность выполнения операции
- G. Перегрузка сотрудников

## Не относится

- \* Потери при ненужной транспортировке
- \* Потери из-за лишних запасов
- \* Потери из-за дефектной продукции

# Пробуем

адаптировать потери под специфику нашего рынка

Доверие к продукту → Прибыль → Лояльность клиентов  
→ Качество обслуживания → Текучесть кадров →  
Покрытие нагрузки → Операционная деятельность



# Текучность кадров

Потери в следующих процессах

- Найм
- Постановка и контроль мотивации операторов
- Сбор обратной связи
- Корпоративная культура
- Стратегия кадрового запаса
- Самоуправление операторов

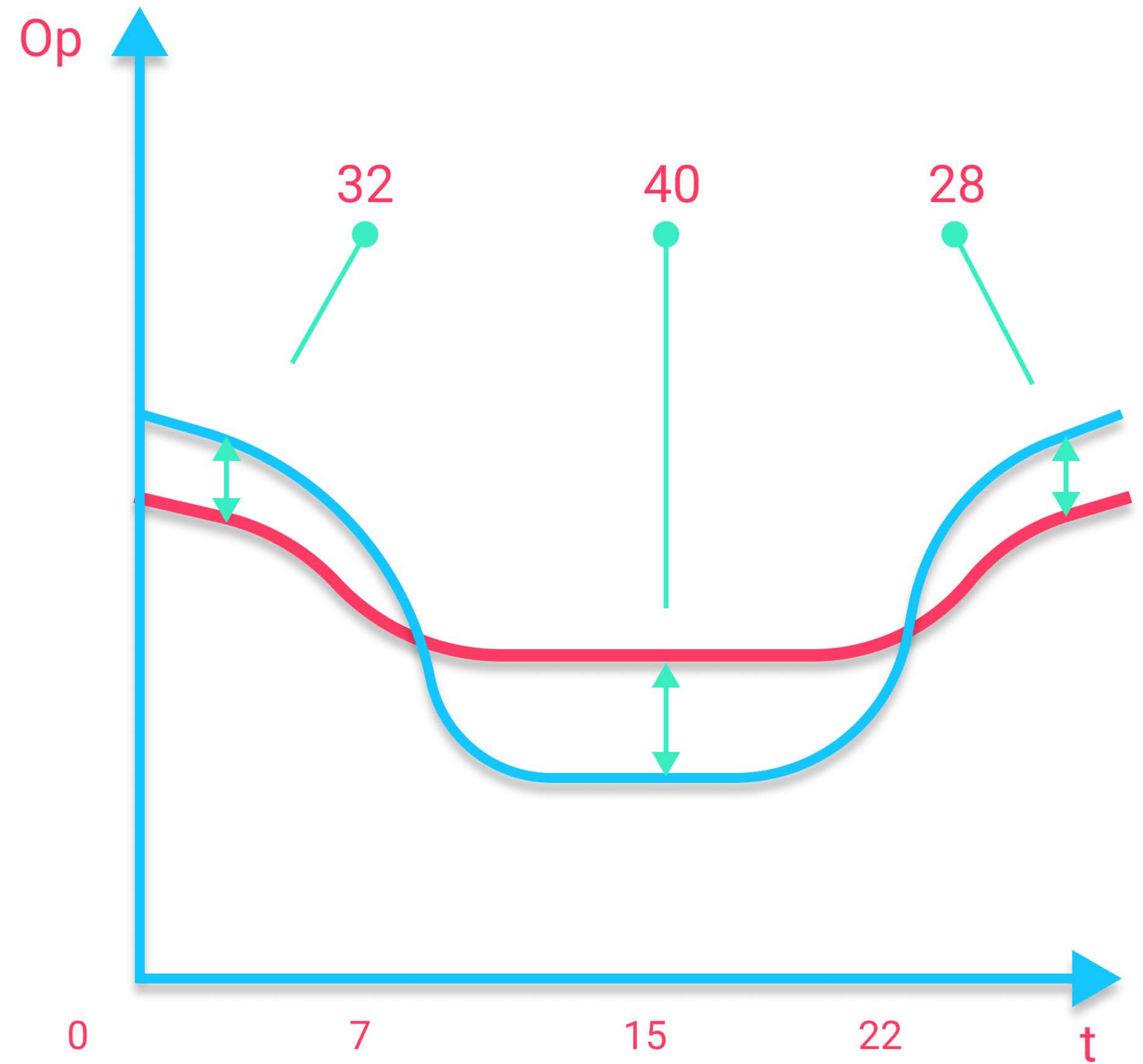




**«Вышеперечисленные пункты мало чем могут нам помочь, если в КЦ текущее количество операторов не соответствует нагрузке»**

Апекс Берг: Job Quality 2021

# Дефицит & Профицит



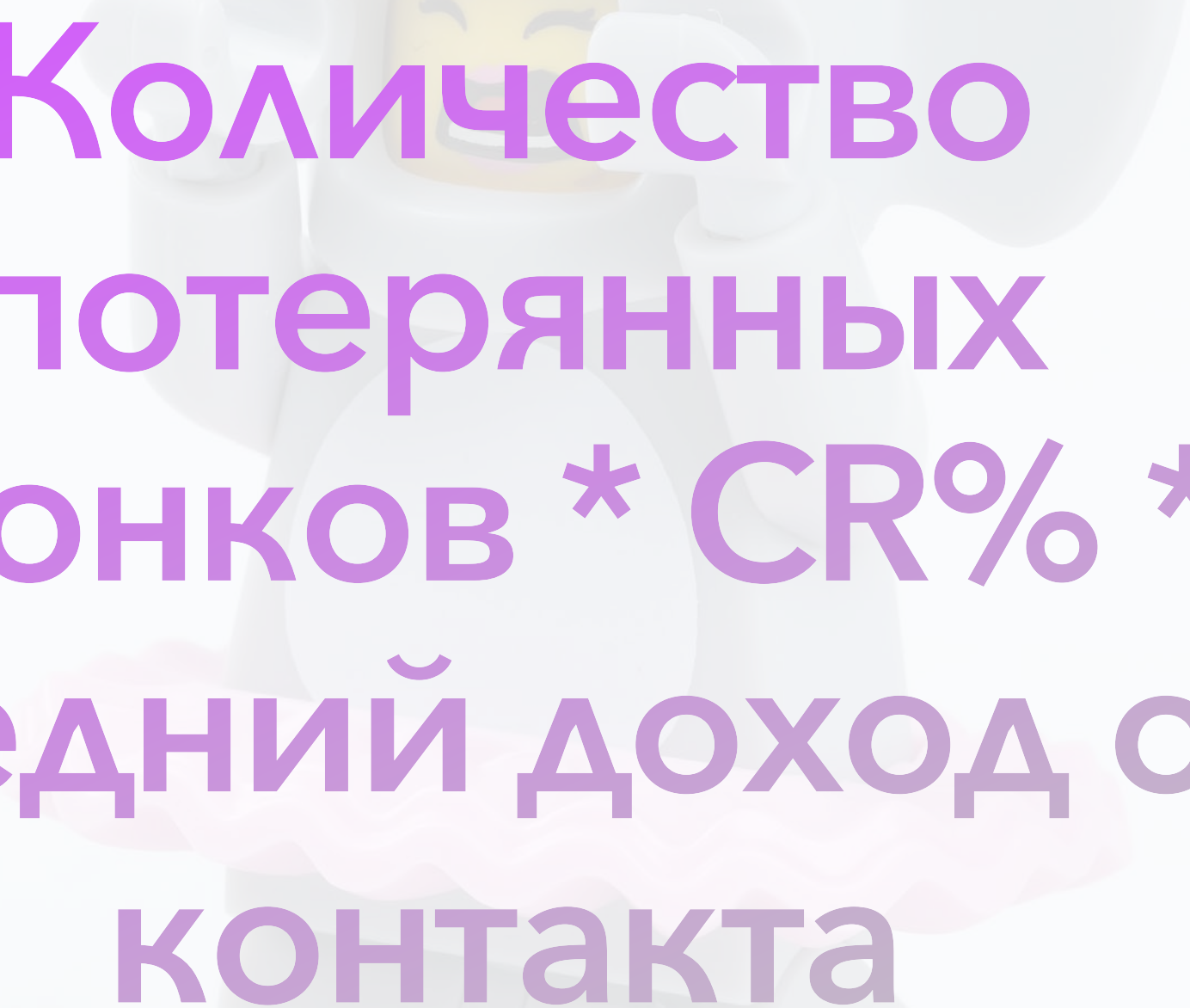


# Упущенный доход от контакта



# Возможные причины

- Не оптимально спланирован ресурс операторов для покрытия нагрузки
- Аномальная нагрузка на линию / группу
- Отказ бизнес-критичных систем
- Лишние этапы обработки обращения



**Количество  
потерянных  
звонков \* CR% \*  
средний доход от  
контакта**



# Операционные затраты





«Оплата переработок имеющимся операторам /  
линейным руководителям, либо расходы на наём  
дополнительных сотрудников»

Телеконтракт



## Возможные причины

- Возникают во время вынужденного бездействия контакт центра
- Необходимость наверстывать упущенное вследствие простоя
- Нет инструмента, метода для подготовки оптимального графика работ

## Последствия

Часы простоя & часы переработок

Наём, обучение, упущенный доход от потери контакта

Упущенная возможность снижения ресурсов при сохранении KPI

# Резюмируем

Какие потери мы рассмотрели в первом приближении?

Доверие к продукту → Прибыль → Лояльность клиентов  
→ Качество обслуживания → Текущая Каров →  
Покрытие нагрузки → Операционная деятельность



A close-up photograph of two white LEGO Technic hands holding a vertical grey Technic beam. The hands are constructed from various Technic parts, including pins and connectors. The background is dark, making the white and grey plastic stand out. The text is overlaid on the center of the image.

# Операционная деятельность

Потери от отсутствия автоматизации процессов  
управления Контакт-Центра





АРГУС  
WFM CC



Мои контакты:

Городчиков Никита | Менеджер Проектов WFM  
+7 (950) 039-51-77 [n.gorodchikov@argustelecom.ru](mailto:n.gorodchikov@argustelecom.ru)

Telegram @Gorodchikov





АРГУС  
WFM CC

Спасибо за внимание