



АРГУС
WFM CC

Планирование в КЦ. Как найти баланс между KPI и интересами сотрудников

www.argus-wfmcc.ru



Андрей Разуменко,
Ведущий технический
специалист ИТЦ АРГУС



У нас с вами
37 мин 29 сек



Ваша личная работа:

1. Проговорите свою цель
2. Задавайте вопросы в конце

План действий на вебинар

1



Кратко о WFM в КЦ

2



Примеры задач, в которых WFM может быть полезен

О компании



Разработчик ПО



ISO 9001



Работаем с 1999 года



АРГУС
WFM CC

Разрабатываем с
2016 года

Сотрудничаем



Партнеры



Участники

02. - 04. März in Berlin



WFM в КЦ. Какие задачи должна решать?

1 Оптимизация и автоматизация отдельных задач бизнес-процессов:



Прогнозирование
нагрузки

Планирование

Взаимодействие
сотрудников

Мониторинг КРІ

Формирование
отчетов

2 Выстраивает бизнес-процессы

Планирование в КЦ. Проблематика наших клиентов

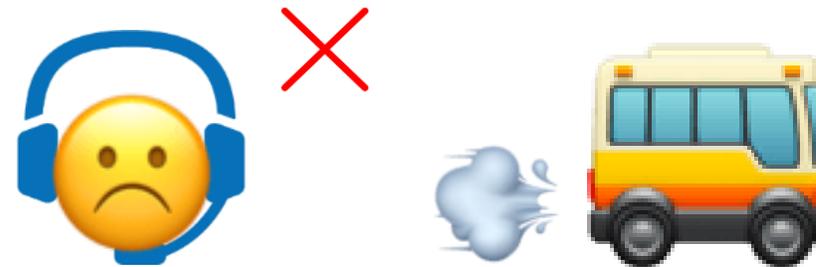
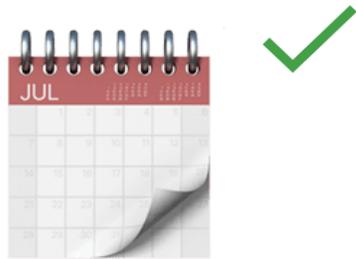
1  Соблюдение интересов сотрудников (ЕХ)

2  Соблюдение интересов бизнеса (СХ)

3  Особенности КЦ

Пример 2. Как учесть интересы сотрудников

Задача



Возможные решения.

1  Организовать развозку

2  Делать такие смены для домашних операторов

3  Возможность указывать предпочтительные смены

Шаблоны графиков работ					
Назначенные шаблоны					
	Наименование	Начало смен	Длительность	Ротации смен	+
☆	5/2 07:00-14:30 (7,5 часов)	08:00-08:00	07:30-10:00	Все схемы	🗑️
☆	Отметить предпочтение	30	07:30-10:00	Все схемы	🗑️
☆	2/2 ГОК 1 смена	08:00-08:00	12:00-12:00	Все схемы	🗑️

Пример 3. Как автоматизировать многоэтапные процессы



Проблема

Минимизировать риски задержки задачи на этапах



Возможные решения



Аргус Поддержка бизнес-процессов
прохождения задач

1. Наличие ответственных
2. Уведомление о приходе задачи



Пример 4. Как повысить пунктуальность

Задача.

Как сделать операторов более пунктуальными



Возможные решения.

1



Награда

2



Закрепление за оператором любимого графика

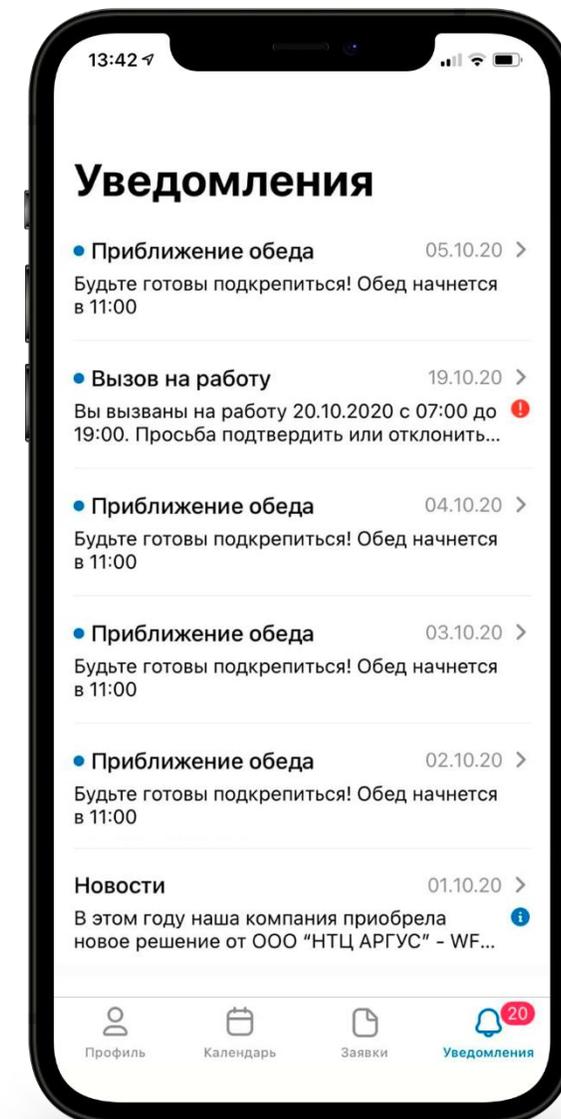
3



Уведомления в приложении



Вебинар «Вовлеченность и мотивация»



Пример 5. Мероприятия и перерывы

Проблемы

- 1  Новый сотрудник и качественный сервис
- 2  Перерывы и KPI
- 3  Защита от выгорания

Возможные решения

- 1  Регулярные встречи между новичком и руководителем
- 2  Систематические перерывы и мероприятия поднимающие энергию
- 3  Автоматическая расстановка перерывов и мероприятий

Пример 6. Обмен сменами

Проблема

1. Сотруднику надо срочно поменяться
2. Требуется найти сотрудника:
 1. Подходит по навыкам
 2. Свободный
 3. Желаящий обменяться

Возможные решения.

1



Выделенный специалист

2



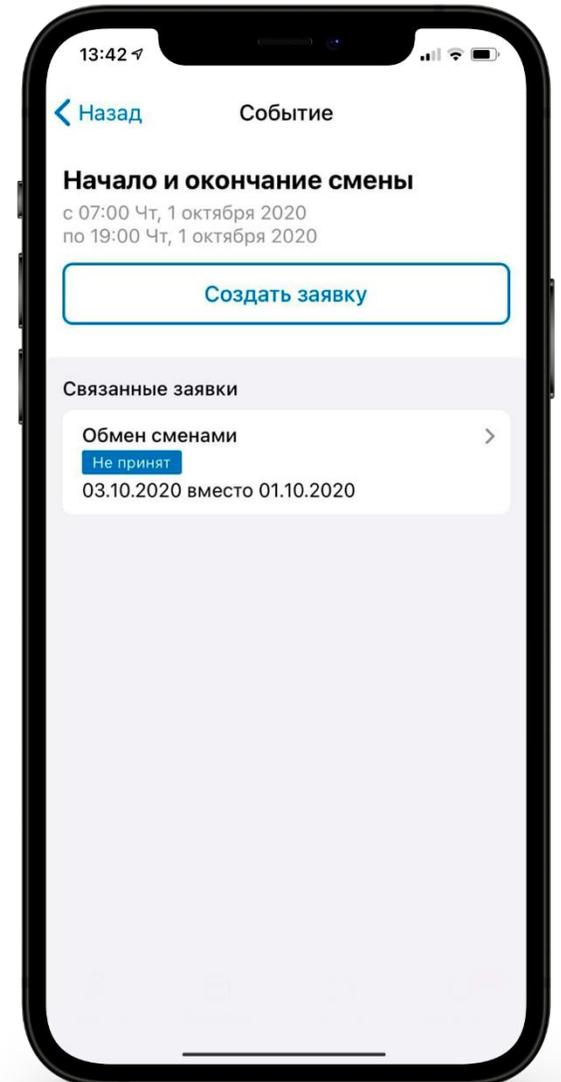
Онлайн-комьюнити

3



Автоматический обмен сменами

- Web-версия
- Приложение



Итог



Проанализируйте Вашу цель

1. Чего достигли?
2. Напишите, что хотите узнать в следующий раз



Обратитесь к экспертам

1. Взгляд со стороны
2. Опыт других КЦ



Подумайте, какие процессы необходимо автоматизировать вам.

Присоединяйтесь к нам!



rtc_argus



НТЦ АРГУС



rtc.argus



Чат в
Телеграм



rtc_argus

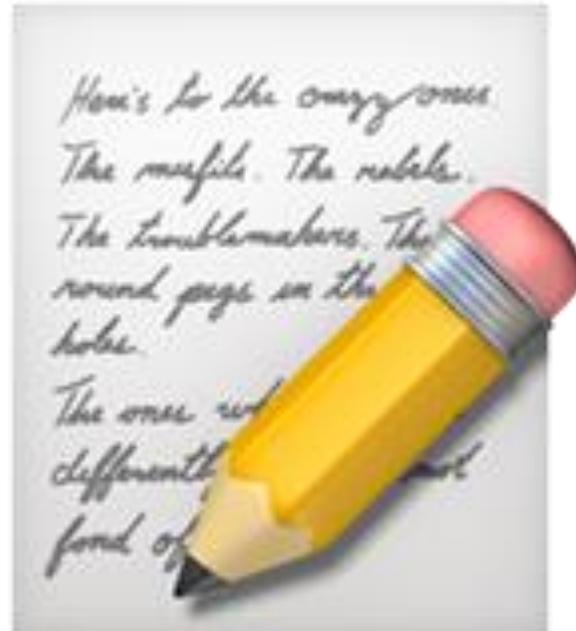


Блог АРГУС



Приходите к нам стенд

Самая полезная мысль для меня сегодня...



Хотите пообщаться лично



a.razumenko@argustelecom.ru



+79110100911



[arazumenko](https://www.instagram.com/arazumenko)



АРГУС
НТЦ

Благодарим за внимание!

Хотите узнать больше?

- Заходите на argus-wfmcc.ru
- Пишите на sales@argus-wfmcc.ru
- Звоните [+7 \(812\) 333-36-60](tel:+7(812)333-36-60)

Пример 6. Как учитывать низкозагруженные, но приоритетные направления?



Проблема

Как выделить операторов на низкозагруженные, но приоритетные направления?

Возможные решения.



АРГУС
WFM CC

Инструмент настройки приоритета направления

