

# **Анализ данных в операционном управлении контакт-центра: визуализация и принятие решений**

**Анна Парамонова**

Менеджер продукта Naumen WFM

22.06.21

# План на сегодня

NAUMEN

01

Особенности работы с метриками

02

Инструменты работы с показателями.  
Особенности выбора визуализации.

03

Риски в работе с показателями.

04

Дашборд Data View. Преимущества.

05

Примеры дашборда HR и операционных показателей.

# Особенности работы с метриками

NAUMEN



## Метрики

показатели, с помощью которых измеряют эффективность развития бизнеса на каждом этапе



## «Все хорошо»

при одновременном достижении набора целевых показателей



- **Сегментация** - одни и те же показатели в разных сегментах несут разные сигналы
- **Связанность** - показатели отделов связаны с основным показателем бизнеса и друг с другом
- **Динамика** - показатели без динамики могут дать ложную картину
- **Фокус** - показателей всегда слишком много, нужно выбирать основные
- **Верификация** - соответствие таргетов реальному требованию бизнеса и бэнчмаркинг

# Последовательность работы

**NAUMEN**

## Цель

принимать управленческие решения  
на основе метрик

## Задача

сформировать набор сигналов-  
метрик для разработки  
управленческих решений

01



02



03

**Определить**

**Автоматизировать**

**Показать**

# Метрики контактного центра

**NAUMEN**

## Количественные

- Уровень сервиса (SL)
- Загруженность (OCC)
- Среднее время (АНТ)
- Стоимость обработки контакта (СрС)
- Точность прогноза (Ware)

## Качественные

- Решение вопроса клиента (FCR)
- Оценка клиента (CSAT)
- Возвращаемость (CRR)
- Оценка качества (Qm)

# Инструменты работы с показателями

**NAUMEN**



Встроенные отчеты



Выгрузки и сводные таблицы

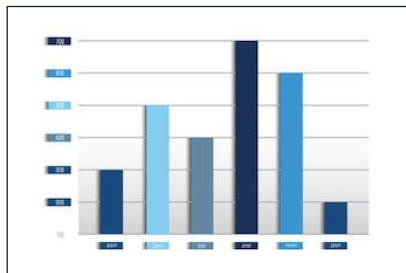


Диаграммы и дашборды

# Выбор визуализации

NAUMEN

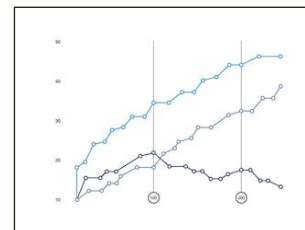
## Сравнение



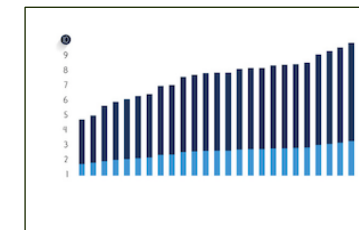
Столбчатые диаграммы



## Изменение во времени

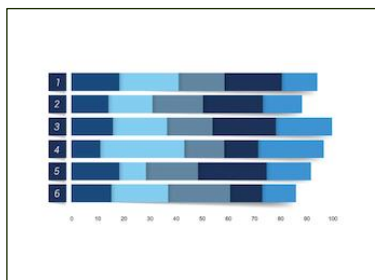


Линейный график



Столбчатая диаграмма

## Часть и целое

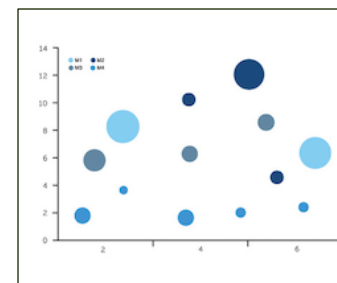


Столбчатая с накоплением

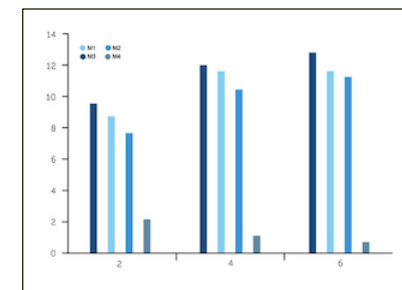


Пирог

## Распределение



Пузырьковая диаграмма



Гистограмма

# Риски в работе с показателями

NAUMEN

01

Пренебрежение объемом данных

02

Чрезмерное доверие средним показателям

03

Игнорирование динамики

04

Отбрасывание вспомогательных метрик

05

Принятие решений только на основе метрик

06

Слепая погоня за показателями





## DATA VIEW

Эффективное управление персоналом  
и снижение затрат на фонд оплаты  
труда

Запомнить меня

Войти

[Сбросить/восстановить пароль](#)

RU EN

# Data View для принятия решений

**NAUMEN**



## **Кастомизация наборов виджетов**

Разные типы диаграмм для данных из разных систем.

Графики, столбчатые диаграммы, сегменты и тд.



## **Фильтры по периодам и наборам данных**

Автоматическое обновление данных и адаптивное сравнение периодов.

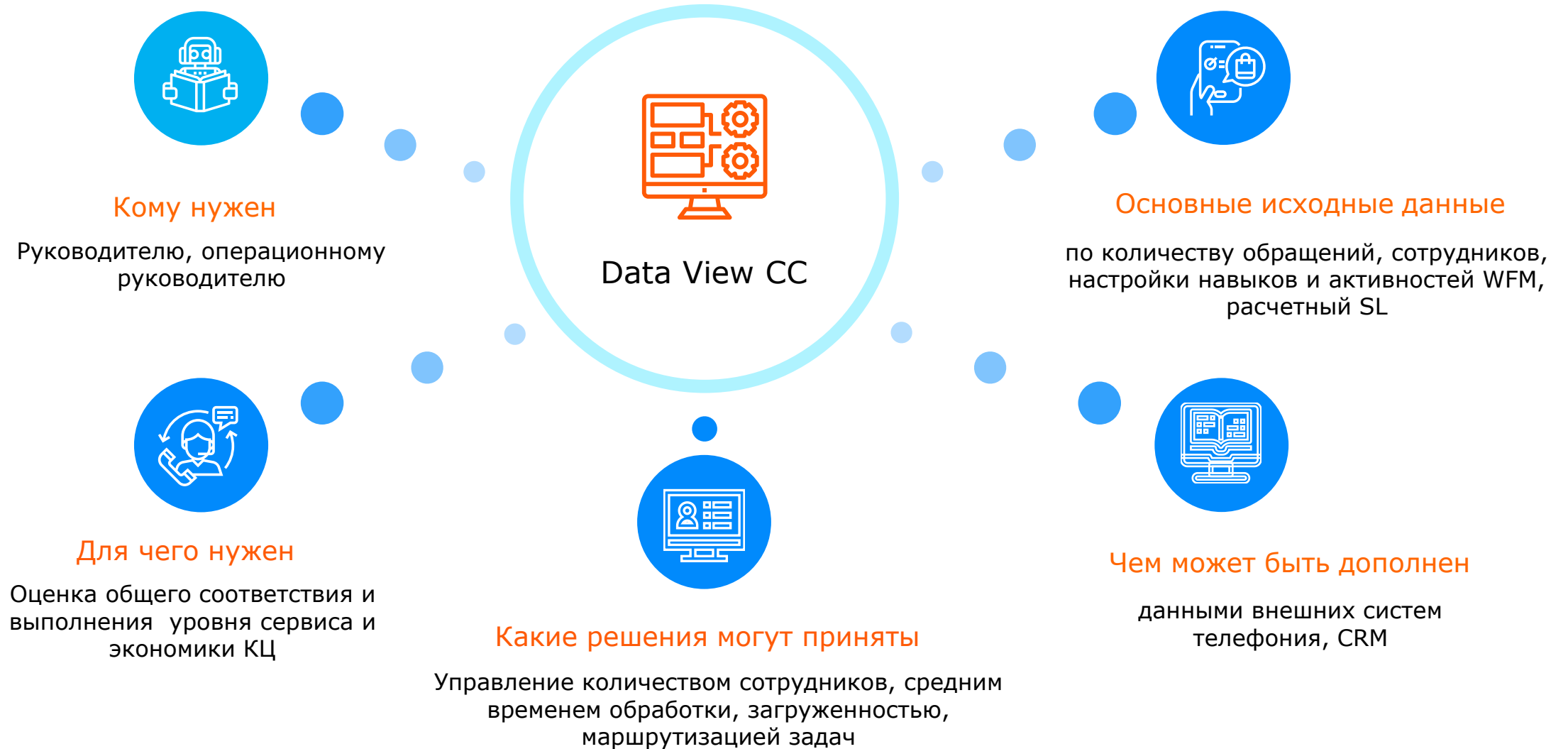


## **Интеграция с разными внешними системами**

Дашборд показателей из разных источников информации - АТС, CRM, WFM

# Data View для контактного центра

NAUMEN



Выбор даты:

Группировка:

Навык:

Очередь:

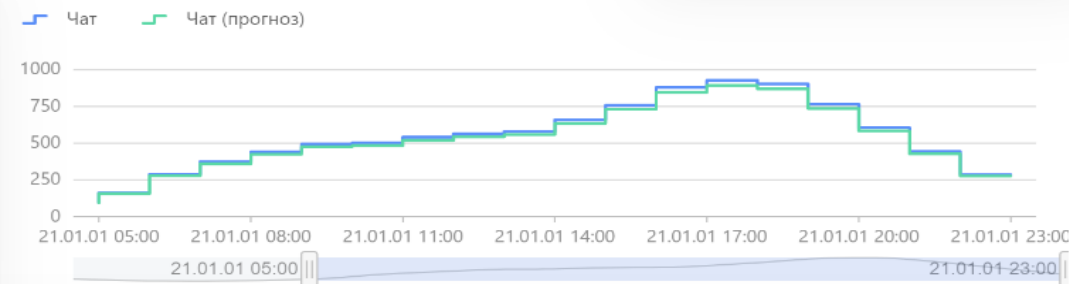
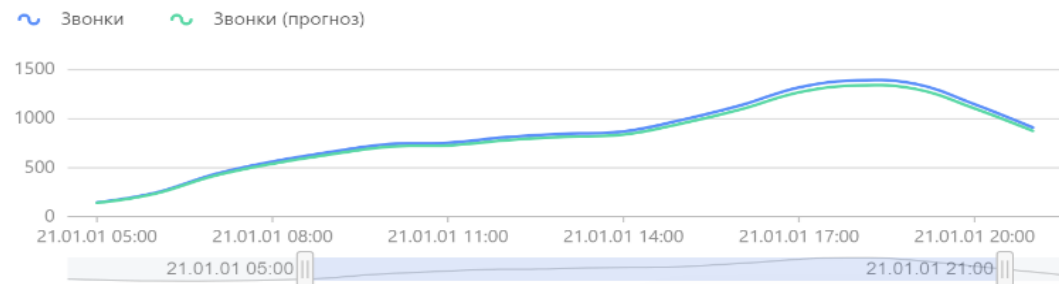
2021-01-01

2021-01-01

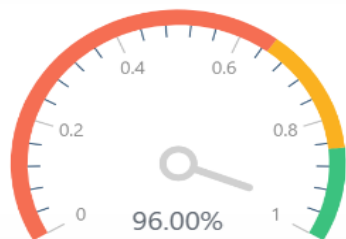
Час

Расхождение прогноз/факт  
(текущие 15 минут)

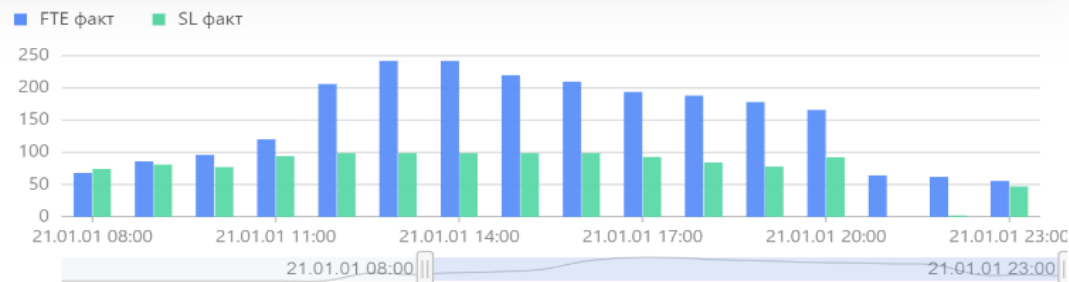
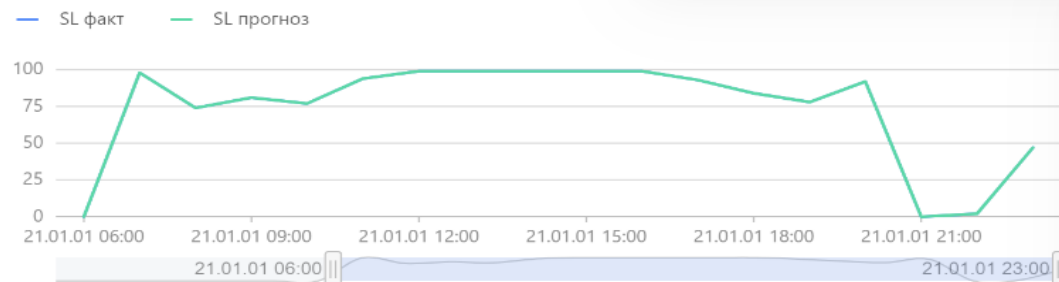
**↑ 202**



### Точность прогноза



Навык	SL, %	АНТ, сек	Загруженность, %	FTE, ед.	Звонки, ед.		Затраты, руб.
					Факт	Прогноз	
<input checked="" type="checkbox"/> Звонки	52.47	60	53.29	1956.44	24006	23132	293466.65
<input checked="" type="checkbox"/> Чаты	57	60	57.23	520.89	7992	7706	78133.35



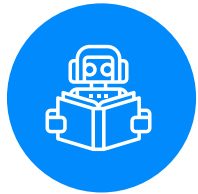
# Data View для HR

NAUMEN



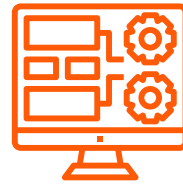
## Кому нужен

Руководителю, специалисту по найму  
в контактном центре



## Для чего нужен

Долгосрочное планирование найма,  
оценка влияния условий работы на  
сотрудников



## Data View HR



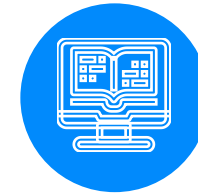
## Какие решения могут быть приняты

Решения по изменению стратегии найма,  
критериев отбора сотрудников, стратегии  
адаптации и удержания сотрудников.



## Основные исходные данные

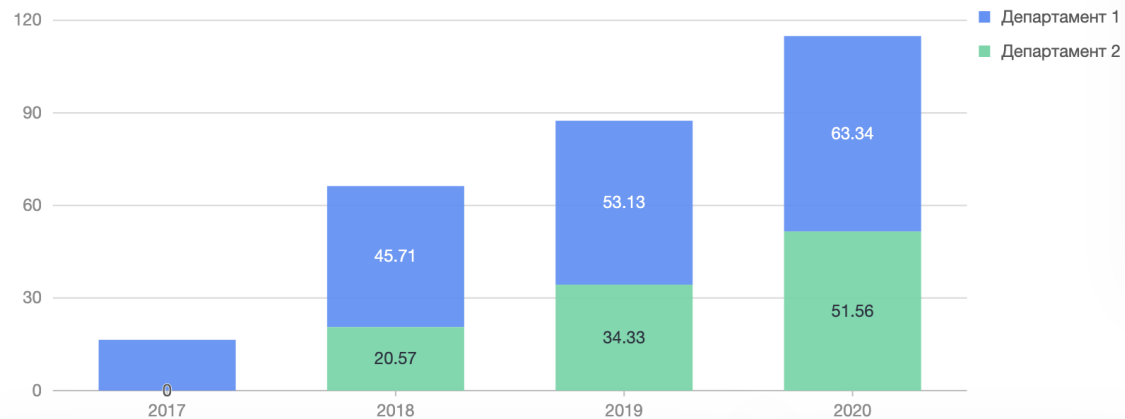
Даты найма и увольнения, перемещения  
сотрудников в компании



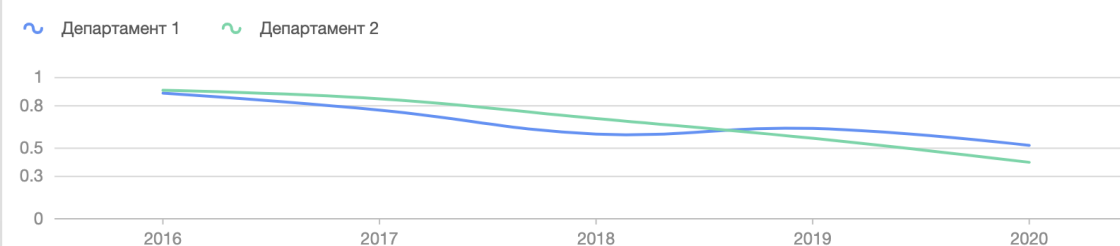
## Чем может быть дополнен

Исследованиями вовлечённости,  
данными от других подразделений в  
компании

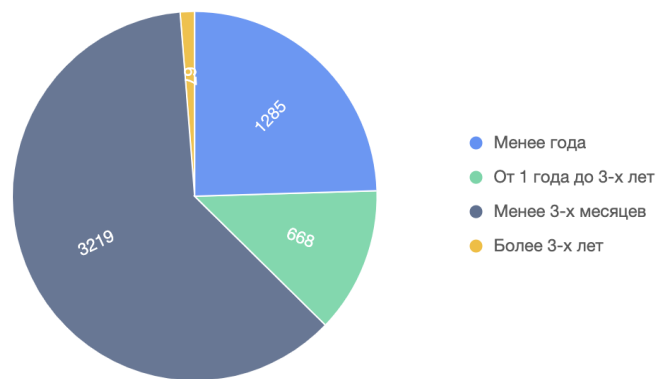
### Текущесть кадров, %



### Коэффициент постоянства кадров



### Продолжительность работы

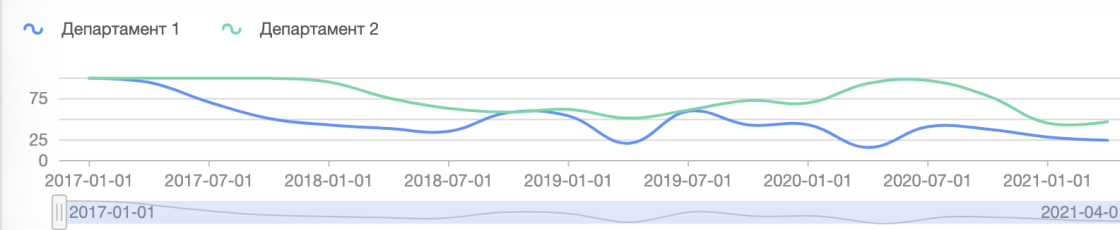


Максимальная продолжительность работы  
**17 лет**

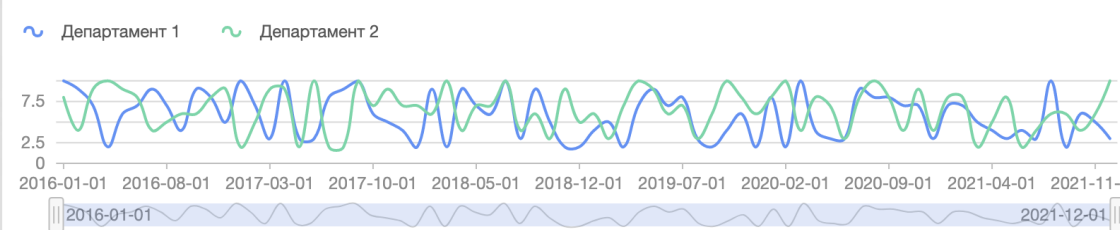
Средняя продолжительность работы  
**6 месяцев**

Средний возраст работника  
**28 лет**

### Индекс выживаемости, %

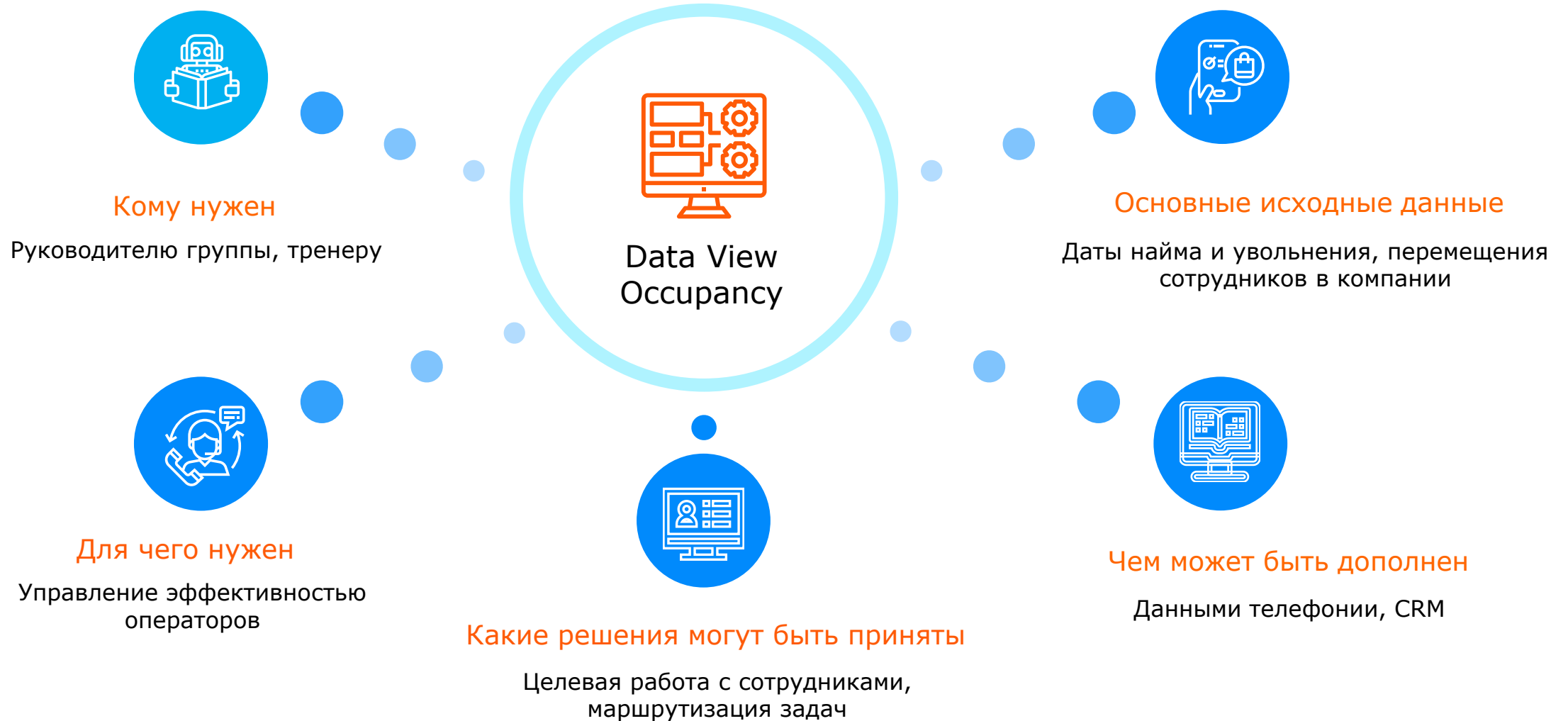


### Абсентеизм, %

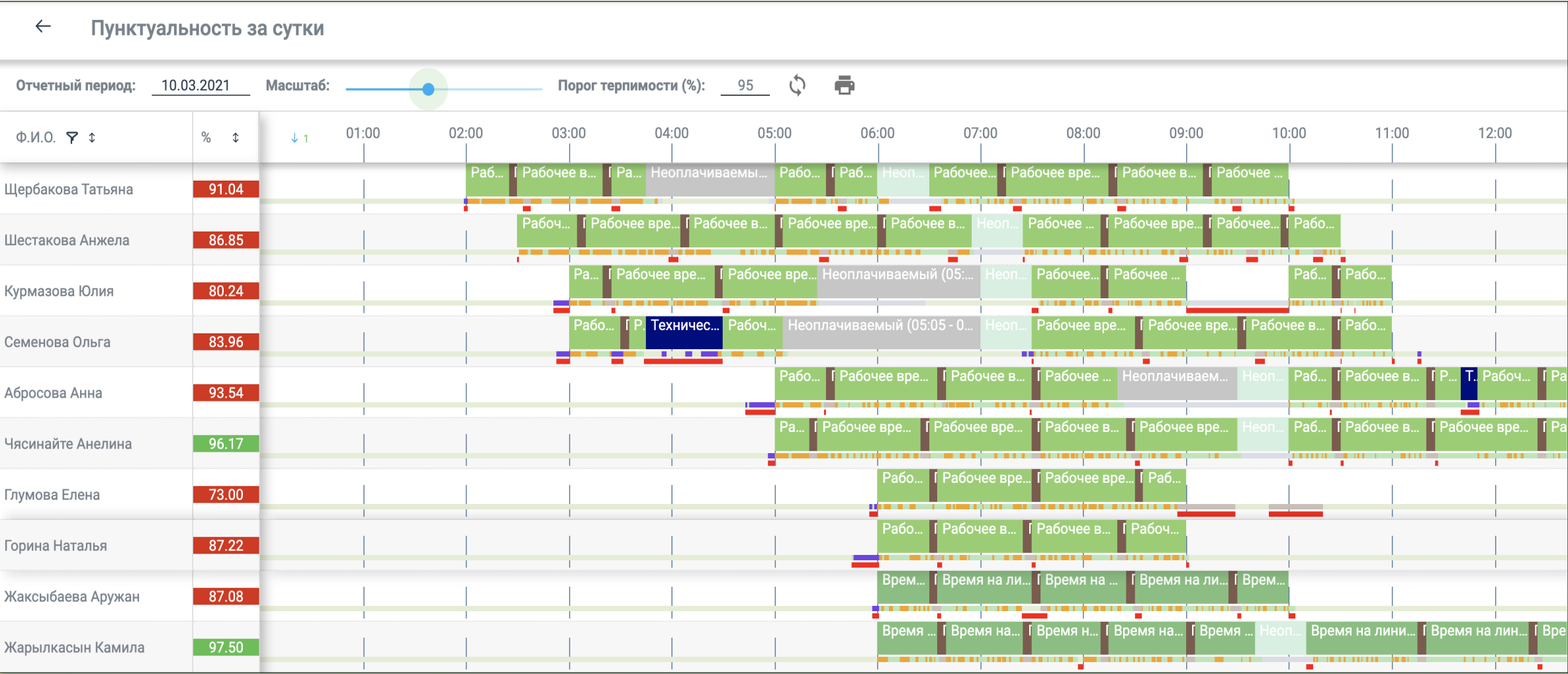


# Data View Occupancy

NAUMEN



# Пунктуальность в WFM

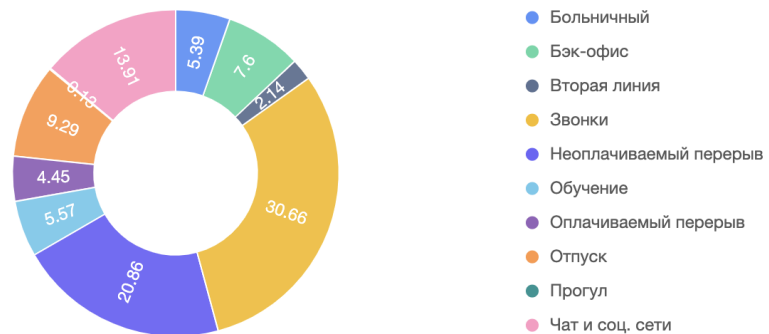




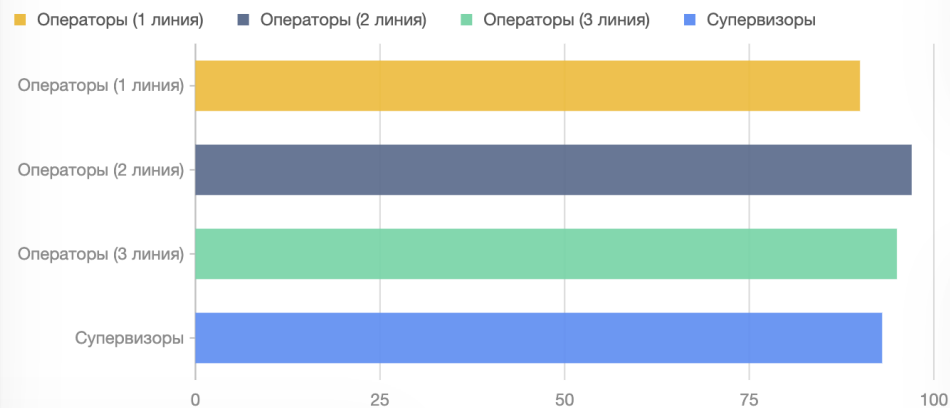
# Статистика по состояниям операторов

# NAUMEN

### Доля плановых активностей за месяц, %



### Пунктуальность по группам



Общая пунктуальность

↓ 93.75 %

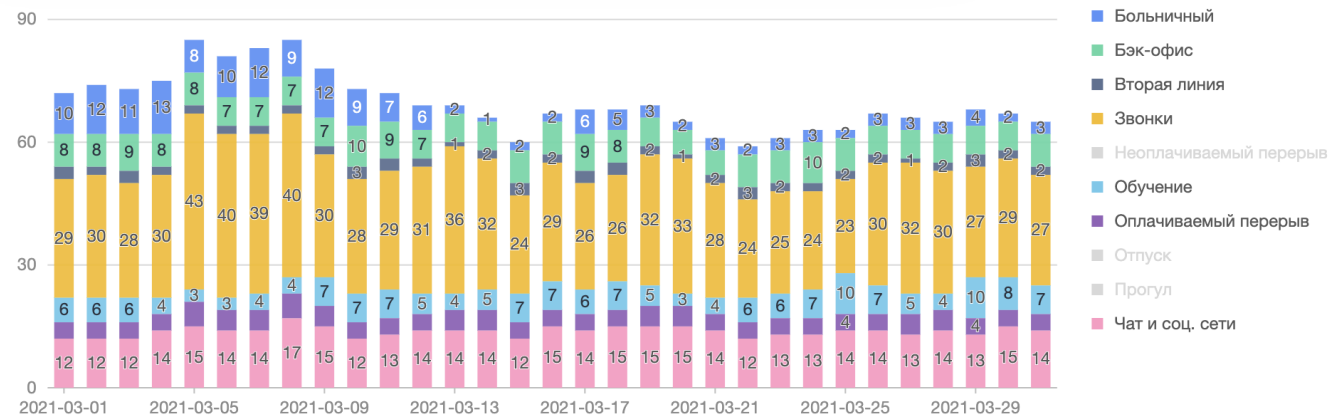
Нарушают расписание в текущее время

5 человек

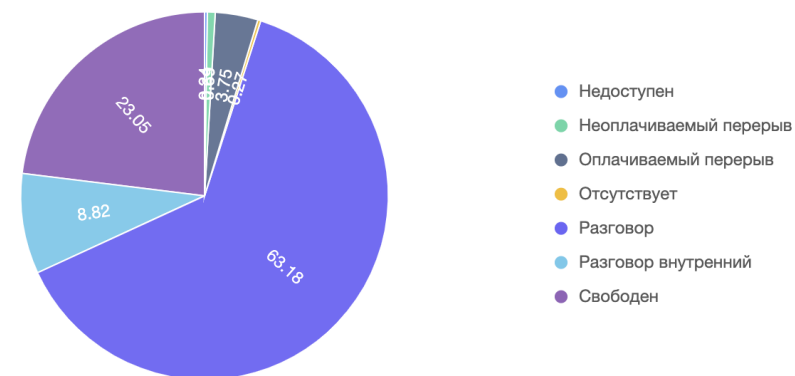
Max FTE за сутки в 15 минут

120

### Статистика по активностям, %



### Статистика по состояниям, %



# Статистика по состояниям операторов

# NAUMEN



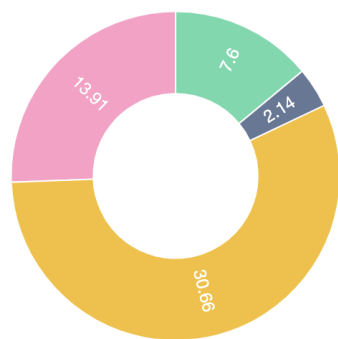
Статистика по активностям и состояниям



King Martin



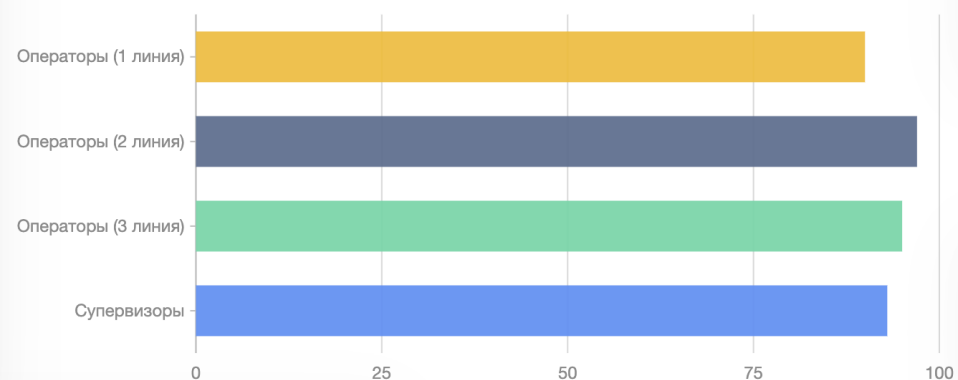
## Доля плановых активностей за месяц, %



- Больничный
- Бэк-офис
- Вторая линия
- Звонки
- Неоплачиваемый перерыв
- Обучение
- Оплачиваемый перерыв
- Отпуск
- Прогул
- Чат и соц. сети

## Пунктуальность по группам

- Операторы (1 линия)
- Операторы (2 линия)
- Операторы (3 линия)
- Супервизоры



Общая пунктуальность

↓ 93.75%

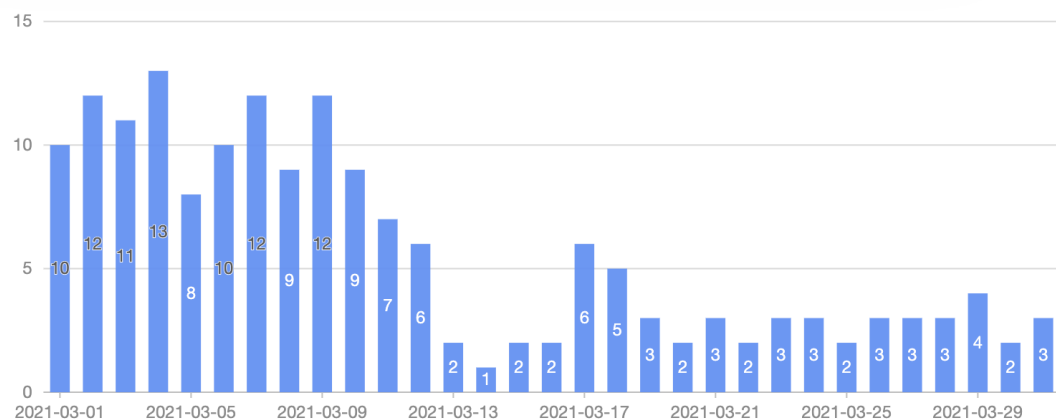
Нарушают расписание в текущее время

5 человек

Max FTE за сутки в 15 минут

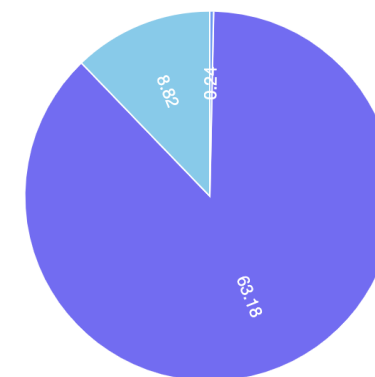
120

## Статистика по активностям, %



- Больничный
- Бэк-офис
- Вторая линия
- Звонки
- Неоплачиваемый перерыв
- Обучение
- Оплачиваемый перерыв
- Отпуск
- Прогул
- Чат и соц. сети

## Статистика по состояниям, %



- Недоступен
- Неоплачиваемый перерыв
- Оплачиваемый перерыв
- Отсутствует
- Разговор
- Разговор внутренний
- Свободен

01

Определите набор метрик - основные и вспомогательные.

02

Подумайте, какие метрики должны находиться в зоне контроля супервизора, тренера, HR, руководителя?

03

Настройте панели с виджетами для разных уровней управляющих.

04

Синхронизируйте решения. Определите, насколько они влияют на другие команды

05

Регулярно сверяйте метрики отдела и цели компании. Не ведите отчетов ради отчетов.

<https://dash-dev.oswfm.ru/>

Логин:demo.user

**Спасибо за внимание!**

[aramonova@naumen.ru](mailto:aramonova@naumen.ru)