

Создаём
прозрачную среду
Взаимодействия оператора
и менеджмента в контакт-
центре

Городчиков Никита
23.10.2022

OPEN

Soap
'n'
Suds

Wash - Dry - Fold
24 Hour Service



АРГУС



WFM CC

Цель встречи:

Поразмыслим над мотивацией оператора, посмотрим
какие факторы или условия могут на неё влиять

Посмотрим как с помощью отдельных WFM процессов, при их правильном использовании, можно благоприятно влиять на мотивацию и комфорт оператора, а также на привлекательность HR бренда

Центральный тезис встречи

План встречи

Для HR специалиста:

- Причины негативной реакции / взгляд оператора.

Для оператора контакт-центра:

- Какие инструменты могут повысить лояльность и мотивацию оператора, как их использовать?

Для супервизора / руководителя группы:

- Инструменты, сокращения операционной деятельности

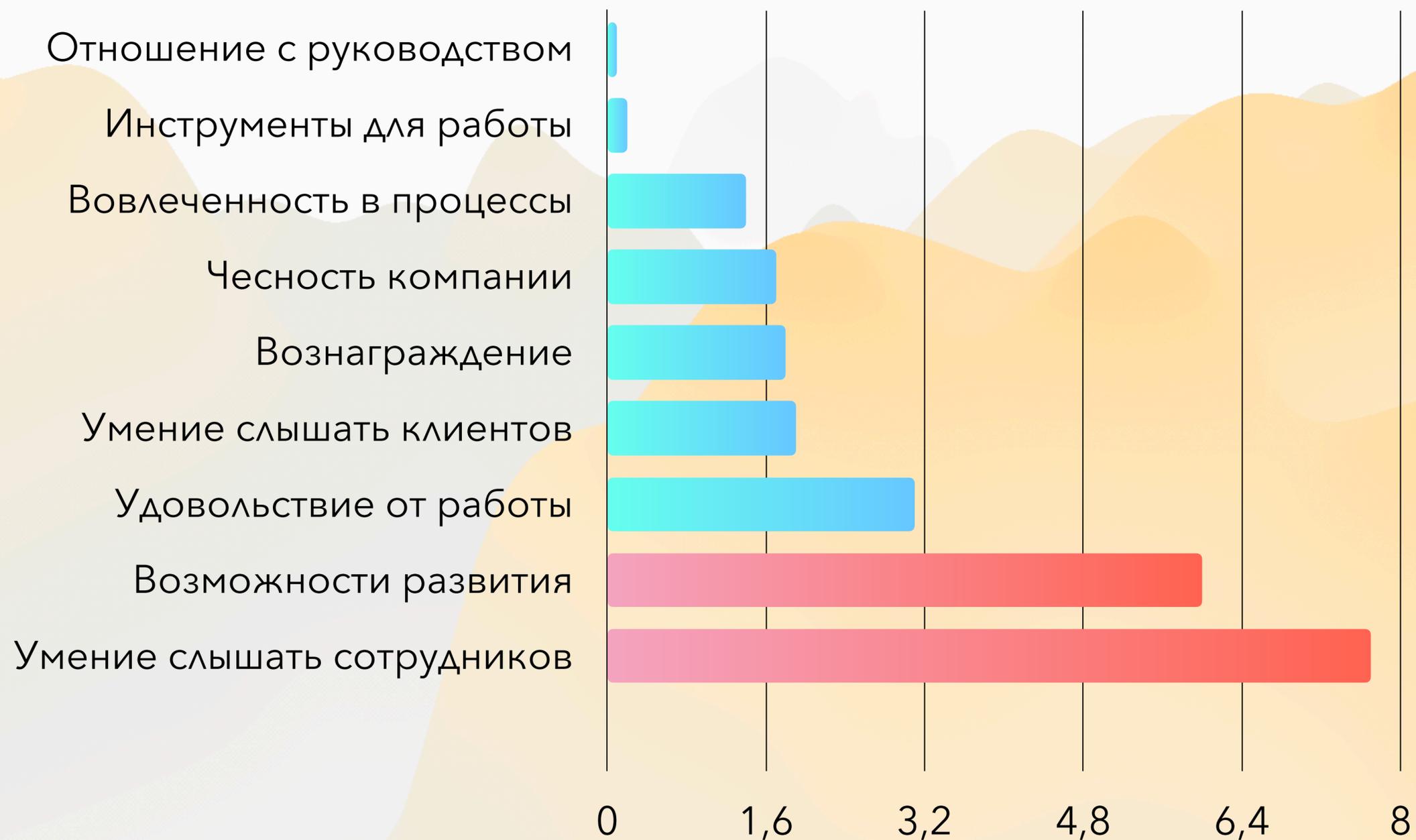




Определим проблемные области

Для этого мы обратились к 2 источникам: Job Quality
2022, Фокус-группа

Диаграмма разницы оценки компонентов Job Quality 2022



*Значительные расхождения, как и в 2019–2021 годах выявлены в 1 и 2 компонентах



Причины негативной реакции оператора / низкий приоритет

- Заспамленность оператора / использование почтового клиента для информирования группы
- Реализация кейса обмена смен / небольшая вариативность выходных - будних дней => дефицит операторов, которые готовы обмениваться сменами
- Отсутствие канала взаимодействия с менеджментом контакт-центра (Руководитель направления)
- Контроль за соблюдением внутрисуточного расписания, который не учитывает человеческий фактор



Причины негативной реакции оператора / средний приоритет

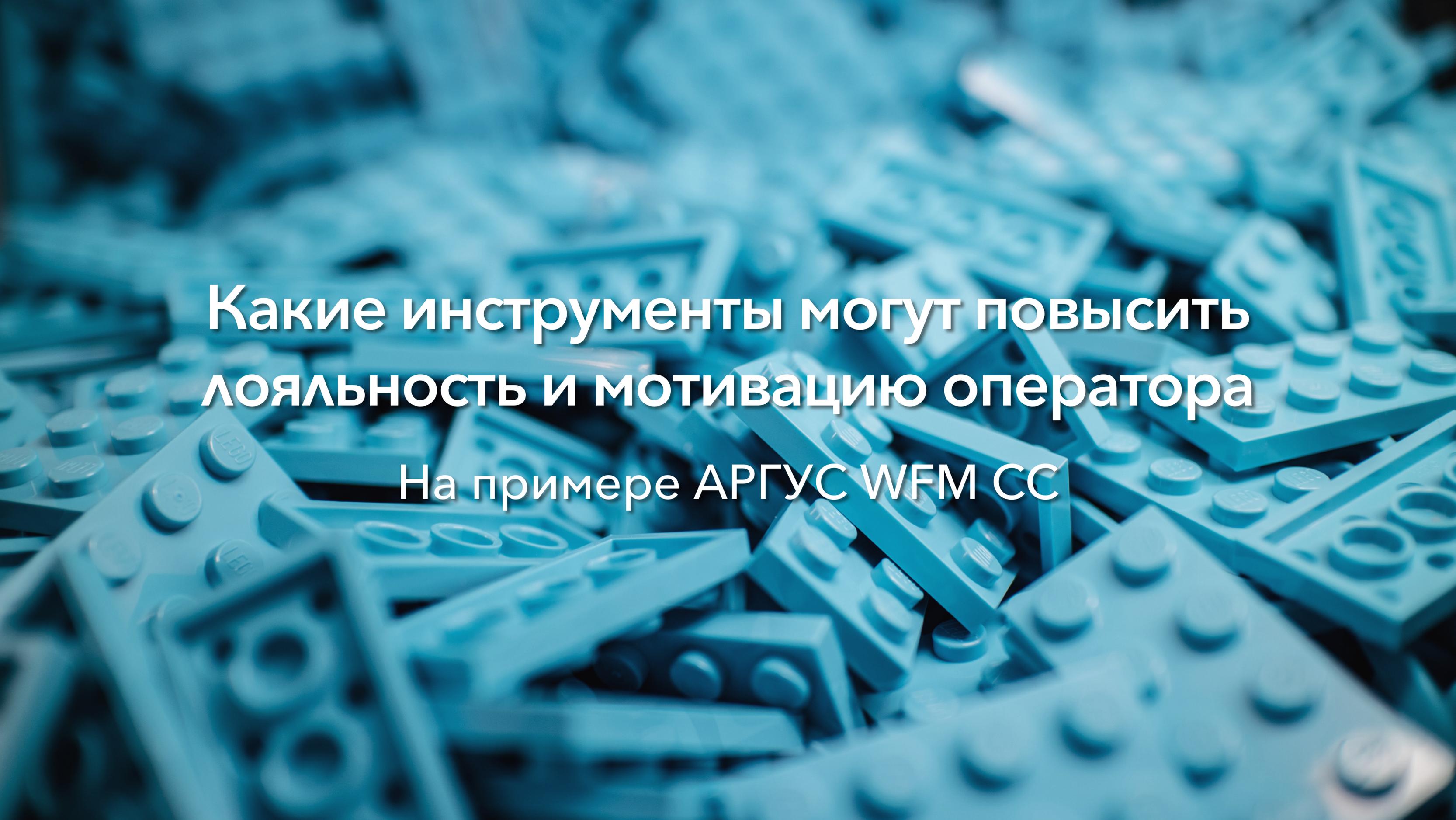
- Обучения, летучки после окончания рабочего дня
- Нет уведомлений о приближении / окончании перерыва. Нет уведомлений о начале / окончании активностей и их изменении, например об изменении расписания на следующий день
- Ошибки в работе отдела контроля качества, нет механизма подачи апелляции



Причины негативной реакции оператора / высокий приоритет

- Изменение условий работы оператора без его согласования / расширение компетенций без увеличения ставки
- Изменение внутридневного профиля следующего дня / периода (начало рабочего дня, обеда и перерывы, длительность) после окончания рабочего дня (Например, после 20:00)
- Любые задержки с оплатой, например оплата бэкофисных активностей / обучения, могут идти по другой статье и может быть задержана.



The background of the image is a dense, out-of-focus pile of blue LEGO bricks. The bricks are scattered across the entire frame, creating a textured, geometric pattern. The lighting is soft, highlighting the edges and studs of the bricks. The overall color palette is a monochromatic blue, ranging from light to dark tones.

Какие инструменты могут повысить лояльность и мотивацию оператора

На примере АРГУС WFM СС

Employee Experience (EX)

Оператор - это наш внутренний клиент



Целостность - сотрудник, как человек, а не ресурс

Самоуправление - самостоятельные решения



Фундаменталисты Employee Experience



Josh Bersin

HR-визионер
и консультант



Jacob Morgan

Спикер, автор The
Employee Experience
Advantage



Пожелания для составления графика / расписания

Оператор может оставить пожелания через ЛК, которые при планировании учтёт WFM

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 ★	🗑️
★	5/2 08:30-15:30 (7,5 часов)	08:30-08:30	07:30-10:00	Все схемы	🗑️
★	5/2 09:00-16:30 (7,5 часов)	09:00-09:00	07:30-10:00	Все схемы ★	🗑️
☆	5/2 09:30-17:00(7,5 часов)	09:30-09:30	07:30-10:00	Все схемы	🗑️
☆	5/2 10:00-17:30 (7,5 часов)	10:00-10:00	07:30-10:00	Все схемы	🗑️
☆	2/2 email	08:00-08:00	12:00-12:00	Все схемы	🗑️
☆	2/2 ГОК 1 смена	08:00-08:00	12:00-12:00	Все схемы	🗑️
☆	2/2 ГОК 2 смена	08:00-08:00	12:00-12:00	Все схемы	🗑️
☆	2/2 РДЗ 1 смена	09:00-09:00	12:00-12:00	Все схемы	🗑️
☆	2/2 РДЗ 2 смена	09:00-09:00	12:00-12:00	Все схемы	🗑️
☆	5/2 8-17	08:00-08:00,08:30-08:30,09:00-09:00,10:00-10:00	09:00-09:00,09:00-09:00,09:00-09:00	Все схемы	🗑️
☆	5/2 ГОК 2020	08:00-08:00,09:00-09:00,10:00-10:00,11:00-11:00	09:00-10:00,09:00-10:00,09:00-09:00	Все схемы	🗑️
☆	тестовый 2\2	08:00-08:00	12:00-12:00	Все схемы	🗑️

Ротации	1	2	3	4	5	6	7	Назначенные	Пожелания	Закрепить схему
Схема 1	1	1	1	1	1	В	В	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Схема 2	В	1	1	1	1	1	В	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Схема 3	В	В	1	1	1	1	1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Схема 4	1	В	В	1	1	1	1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Правила работы

Указываем необходимое «разнообразие» ротаций выходных / рабочих дней, вариативность времени начала смены и ее длительности

АРГУС
НТЦ

Домашняя страница > Справочники > Правила работы

Поиск

- 1/3 сутки
- 5/2 день
- 2/2 дневной
- 2/2 Ночь
- Гибкое правило работы

Все | Активные | Неактивные

Правила работы

Режим

Название

Рабочий день 1

Смена №1

Начало

Длительность

	1
Схема 1	P1

Редактировать

Настройка правил работы

Общие сведения | Смены | Ротации смен | Назначение

Чередование рабочих/выходных: 5 \pm / 2 \pm +

Ротация смен: 5 \pm

	1	2	3	4	5	6	7
Схема 1	P1	P1	P1	P1	P1	B	B
Схема 2	P1	P1	P1	P1	B	B	P1
Схема 3	P1	P1	P1	B	B	P1	P1
Схема 4	P1	P1	B	B	P1	P1	P1
Схема 5	P1	B	B	P1	P1	P1	P1

← Назад → Вперед

Планирование мероприятий с учетом нагрузки внутри дня

Возможные мероприятия

⚠ Участники мероприятия находятся в разных часовых поясах

Тип: Курсы "Английский язык" ▾

Время: 09:30-10:00 (макс. операторов - ... ▾

Часовой пояс: Киров

Подразделение: Выберите подразделение ▾

- Участники (мин. 1, макс. 10)
- Белозёрова Д. И. 11:30-12:00
 - Гребневский О. П. 11:30-12:00
 - Крылова К. А. 11:30-12:00
 - Миклашевский В. Л. 11:30-12:00
 - Молчанов Ч. М. 11:30-12:00
 - Носкова Т. И. 11:30-12:00
 - Прохоров Э. П. 11:30-12:00
 - Романова Х. В. 11:30-12:00
 - Самсонова К. С. 11:30-12:00
 - Селезнёва Н. В. 11:30-12:00
 - Сергеев К. Я. 11:30-12:00
 - Титов П. Б. 11:30-12:00

Настройки мероприятия

Тип: Обучение ▾

Название: Курсы "Английский язык"

Описание:

Регулярность: 1 раз в день ▾

Дни недели: понедельник × вторник × среда ×
четверг × пятница × суббота ×

Временной интервал: 09:00-17:00

Часовой пояс: Киров ▾

Продолжительность события, мин: 30 + -

Признак:

Кол-во участников: 1 + - - 10 + -

Группы: Голосовая входящая × Чаты, Соц. Сети × ▾

Сотрудники:

Совмещать с другими мероприятиями в течение дня

Далее оператор получает уведомления в ЛК и в МП



АРГУС НТЦ

Искать везде...

36

Домашняя страница > Справочники > Схемы уведомлений

Схемы уведомлений

Интеграции | Мониторинг | **Расписание операторов** | События оп

Схемы уведомлений | Параметры уведомлений

Тип события	Адресат
Вызов оператора на рабочее место.	Сотрудники
Вызов оператора на смену.	Сотрудники Руководители Уровень иерархии 1
Обновление актуального расписания.	Сотрудники
Приближение завершения обеда.	Сотрудники
Приближение завершения перерыва.	Сотрудники
Приближение начала обеда.	Сотрудники
Приближение начала перерыва.	Сотрудники

Редактирование схемы уведомления

Тип события: *

Обновление актуального расписания.

Адресат:

- Сотрудники
- Руководители ?
- Роли
- Отдельные сотрудники

Каналы: *

- Внутрисистемное уведомление
- Мобильное push-оповещение
- Внутрисистемное уведомление и мобильный push
- E-mail
- E-mail на всех адресатов
- SMS, Viber

Текст сообщения: *

{EventSystemDate} - {EventCreator} обновил(-а) расписание {PlanName} с {StartDate} по {EndDate}.

Осталось 904

Отмена Сохранить

17.08.2022 12:40 - Технологический перерыв заканчивается в 17.08.2022 09:45.	Внутрисистемное уведомление и мобильный push		
17.08.2022 12:25 - Начало технологического перерыва в 17.08.2022 09:30.	Внутрисистемное уведомление и мобильный push		
16.08.2022 17:25 - Технологический перерыв заканчивается в 16.08.2022 14:30.	Внутрисистемное уведомление и мобильный push		
16.08.2022 17:10 - Начало технологического перерыва в 16.08.2022 14:15.	Внутрисистемное уведомление и мобильный push		
16.08.2022 14:25 - Обеденный перерыв заканчивается в 16.08.2022 11:30.	Внутрисистемное уведомление и мобильный push		
16.08.2022 13:55 - Начало обеденного перерыва в 16.08.2022 11:00.	Внутрисистемное уведомление и мобильный push		
16.08.2022 11:40 - Технологический перерыв заканчивается в 16.08.2022 08:45.	Внутрисистемное уведомление и мобильный push		
16.08.2022 11:25 - Начало технологического перерыва в 16.08.2022 08:30.	Внутрисистемное уведомление и мобильный push		

ЛК, просмотр активностей, обмен сменами, события абсентеизма

Домашняя страница > Мой кабинет



ID 1

Фамилия	Администратор	Табельный номер	
Имя	Максим	Домашний оператор	Нет
Отчество	Ярославович	Дата найма	
Дата увольнения		Должность	
Часовой пояс	Киров	Внешний ID	
Подразделение			

Расписание

 Перерыв на обед	 Резерв / готов работать	Экспорт в Excel
 Технологический перерыв	 Работа	
 Обучение		
 Совещание		

20.10.2022

	Пон 10/17	Вт 10/18	Ср 10/19	Четв 10/20	Пят 10/21	Суб 10/22	Воск 10/23
06:00							
06:30							
07:00							
07:30							
08:00							
08:30							
09:00							

Обмен сменами и отпусками

Обмен сменами

Заявка	Статус	Согласие на обмен	Подтверждение
Медведева У. Б. хочет поменять свою смену 23.12.2022 с 10:00 по 17:30 (Киров) на смену Яровой Р. П. 19.12.2022.	Отказано		
Медведева У. Б. хочет поменяться сменами. Вместо смены 15.12.2022 с 10:00 по 20:00 (Киров) отработать смену 13.12.2022.	Новый		
Медведева У. Б. хочет поменяться сменами. Вместо смены 30.12.2022 с 10:00 по 17:30 (Киров) отработать смену 27.12.2022.	Новый		
Медведева У. Б. хочет поменять свою смену 22.12.2022 с 10:00 по 17:30 (Киров) на смену Яровой Р. П. 20.12.2022.	Подтвержден		
Яровой Р. П. хочет поменяться сменами. Вместо смены 21.11.2022 с 10:00 по 20:00 (Киров) отработать смену 24.11.2022.	Отменен		
Медведева У. Б. хочет поменять свою смену 28.10.2022 с 10:00 по 17:30 (Киров) на смену Яровой Р. П. 25.10.2022.	Ожидает подтверждения		  

Перенос смены

Заявка	Подтверждение
Медведева У. Б. хочет перенести свою смену 25.11.2022 с 10:00 по 17:30 (Киров) на смену Яровой Р. П. 22.11.2022.	  

Перенос отпусков

Актуальный график работы

Шаблон 5/2 10:00-17:30 (7,5 часов)
Ротация 1

Отпуска **Плановый отпуск**

Октябрь 2022

День	00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
Пн 17.10																								
Вт 18.10																								
Ср 19.10																								
Чт 20.10																								
Пт 21.10																								
Сб 22.10																								
Вс 23.10																								

Подработка

Начало Окончание

Расписание

Перерыв на обед
Технологический перерыв
Обучение
Совещание

Резерв / готов работать
Работа

Экспорт в Excel

20.10.2022

	Пон 10/17	Вт 10/18	Ср 10/19	Четв 10/20	Пят 10/21	Суб 10/22	Воск 10/23
09:30							
10:00	Работа	Работа	Работа	Резерв / готов работать	Резерв / готов работать	Совещание	Работа
10:30							
11:00							
11:30	Технологический перерыв					Технологический перерыв	
12:00	Работа	Технологический перерыв					Технологический перерыв
12:30							
13:00			Технологический перерыв				
13:30							
14:00							
14:30	Перерыв на обед	Технологический перерыв				Технологический перерыв	Технологический перерыв
15:00	Работа	Работа				Работа	Работа

Актуальный график работы

Шаблон 5/2 10:00-17:30 (7,5 часов)
Ротация 1

Отпуска **Плановый отпуск** Киров

Октябрь 2022

День	00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
Пн 17.10																								
Вт 18.10																								
Ср 19.10																								
Чт 20.10																								
Пт 21.10																								
Сб 22.10																								

Начало Окончание

Отпуска не найдены

Добавление нового события

Тип: **Желаемый отпуск**

Схема отпуска: **Желаемый отпуск**

Год: **2022**

Способ создания: **Желаемый отпуск**

Период	Количество праздников	Количество накопленных дней
28.09.2020 - 11.10.2020		

00:15 LTE

< 2021 2022 2023 >

Пн Вт Ср Чт Пт Сб Вс

Октябрь

					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

Ноябрь

	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13

Сегодня

Профиль Календарь Заявки Уведомления 320

00:15 LTE

< Октябрь +

Пн Вт Ср Чт Пт Сб Вс

24 25 **26** 27 28 29 30

08:00-20:00 >
Смена

10:45-11:00 >
Обед

13:45-14:00 >
Перерыв

15:15-15:45 >
Обед

17:30-17:45 >
Перерыв

Сегодня

Профиль Календарь Заявки Уведомления 320

00:16 LTE

< Назад Заявка

Обмен смен

Лавр Б. М. хочет обменяться сменами. Вместо смены 17.09.2022 с 08:00 по 20:00 (Киров) отработать смену 14.11.2022.

Новая дата начала события:
14 ноября 2022

Не принят

Связанное событие

Смена
17.09.2022, 08:00 - 17.09.2022, 20:00

Отменить

00:16

Отмена Новое событие Добавить

Тип события Отгул >

Начало Не выбрано

Конец Не выбрано

Причина Донорские >

Отмена Готово

Пн 24 окт.	00	57
Сегодня	01	58
Ср 26 окт.	02	59
Чт 27 окт.	03	00
Пт 28 окт.	04	01
Сб 29 окт.	05	02
Вс 30 окт.	06	03

Демо Проект - Голосовая VIP линия

Операторов на линии %

433

Рост нагрузки %

↓10

Избыток ресурсов

2

SLA

ACD

↑10

Автоматическое обновление Да

⚡ Точность прогноза (24 часа)

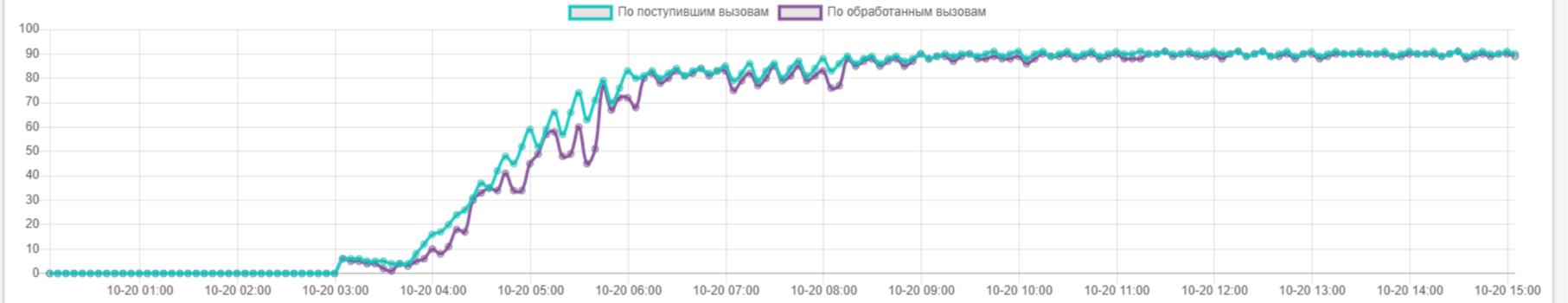
90

По поступившим вызовам

89

По обработанным вызовам

📈 Отклонение от нормы (24 часа)



⚠ Текущий срез (300 сек)

По прогнозу - поступило:17

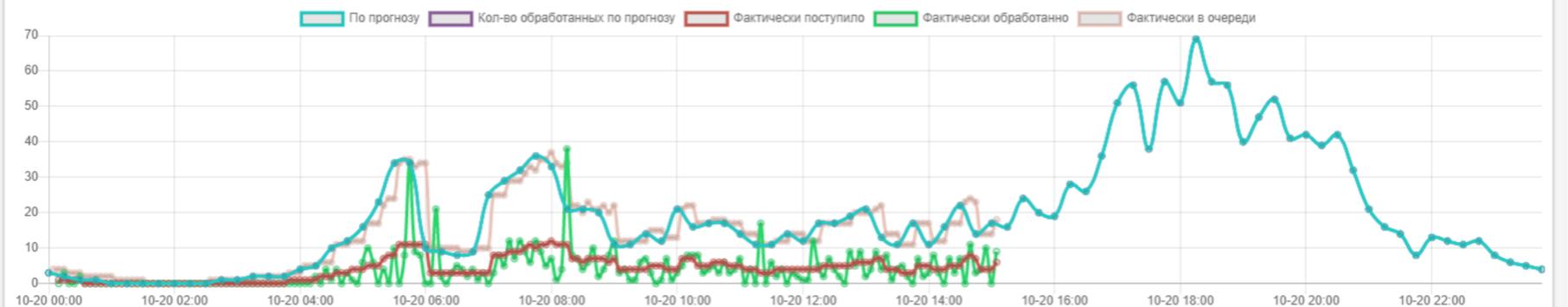
По прогнозу - обработано:17

Фактически поступивших обращений:6

Фактически обработанных обращений:9

В очереди: 18

📊 Динамика (24 часа)



Самоуправление

*Оператор может осознанно планировать свой ресурс, понимая прогнозную нагрузку



Пример используемых данных / премиальный отчет

Гибкость блока отчетов, инструмент для бюджетирования и оптимизации ФОТ КЦ

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X
Сотрудник	Должность	Время в табель	Проект	Вес проекта	Коэф качества диалога	Доля качества в премии	Факт в премию	Ready	Ready для премии	Коэф. Ready	Прод-сть	Прод-сть для премии	Доля прод-сти	Прод-сть в премию	Наставничество	Итог в премию	Ставка в час	ЗП без учёта премии	Ставка процента премии	Процент премии	Сумма премии	% премии за проект	Сумма ЗП
Бельтюков Илья	Специалист 2 категории	141,0	Голос	65,5%	89,3%	75,0%	67,0%	86,6%	86,6%	100,0%	107,5%	100,0%	25,0%	25,0%		92,0%	127,0	11727,3	75,0%	69,0%	5299,3	45,2%	17026,6
			Чат	34,5%	89,3%	75,0%	67,0%	86,6%	86,6%	100,0%	115,5%	100,0%	25,0%	25,0%		92,0%	127,0	6179,7	75,0%	69,0%	1471,5	23,8%	7651,2

Здравствуйте, Максим Ярославович!

Для начала работы нажмите

Обмен сменами и отпусками

Обмен сменами

Заявка	Статус	Согласие на обмен	Подтверждение
Медведева У. Б. хочет обменять свою смену 23.12.2022 с 10:00 по 17:30 (Киров) на смену Яровой Р. П. 19.12.2022.	Отказано		
Медведева У. Б. хочет обменяться сменами. Вместо смены 15.12.2022 с 10:00 по 20:00 (Киров) отработать смену 13.12.2022.	Новый		
Медведева У. Б. хочет обменяться сменами. Вместо смены 30.12.2022 с 10:00 по 17:30 (Киров) отработать смену 27.12.2022.	Новый		
Медведева У. Б. хочет обменять свою смену 22.12.2022 с 10:00 по 17:30 (Киров) на смену Яровой Р. П. 20.12.2022.	Подтвержден		
Яровой Р. П. хочет обменяться сменами. Вместо смены 21.11.2022 с 10:00 по 20:00 (Киров) отработать смену 24.11.2022.	Отменен		
Медведева У. Б. хочет обменять свою смену 28.10.2022 с 10:00 по 17:30 (Киров) на смену Яровой Р. П. 25.10.2022.	Ожидает подтверждения		

Перенос смены

Заявка	Статус	Отмена заявки	Подтверждение
Медведева У. Б. хочет перенести свою смену 25.11.2022 с 10:00 по 20:00 (Киров) на 22.11.2022.	Новый		

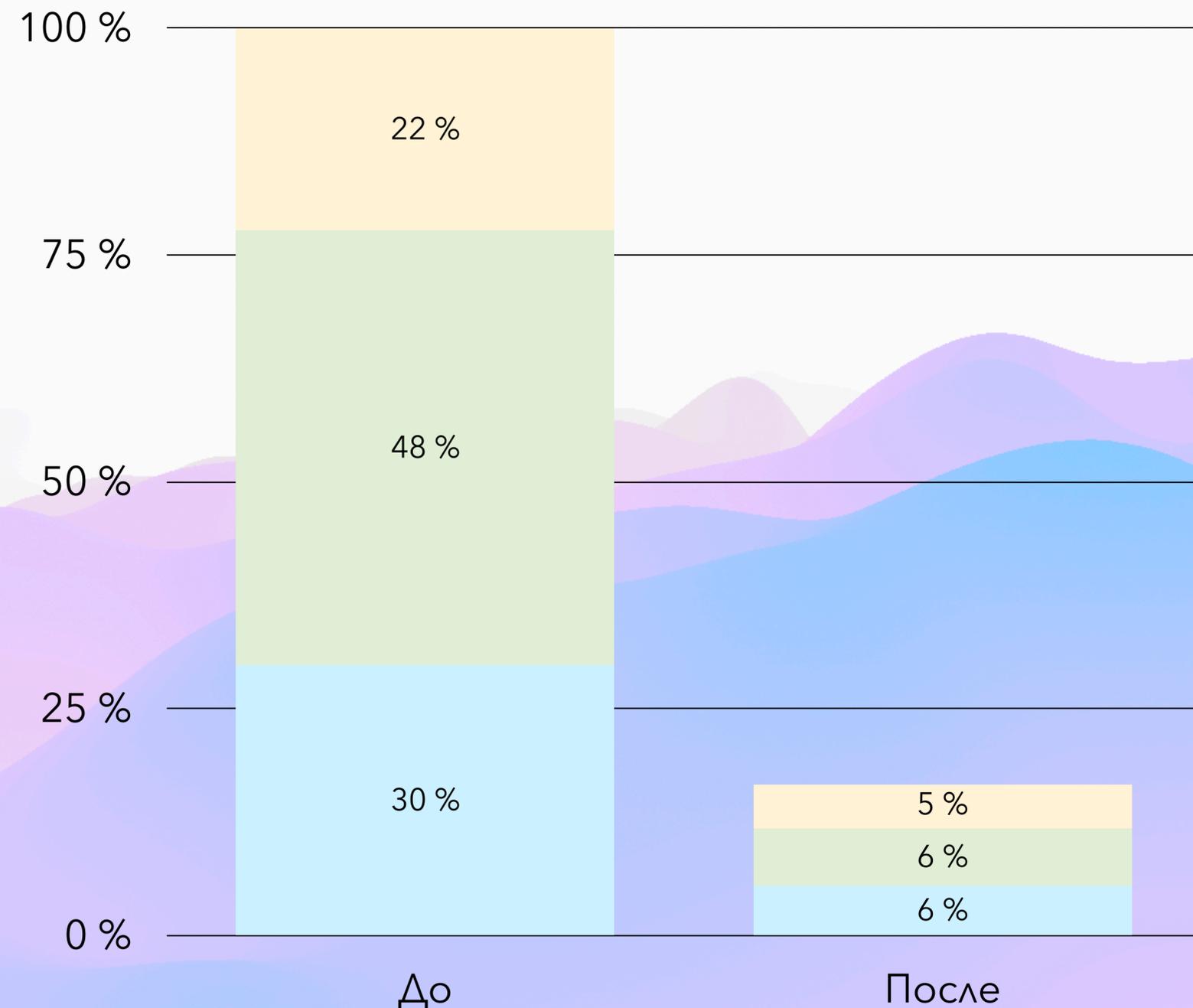
Перенос отпусков

Заявка	Статус	Отмена заявки	Подтверждение
Андреева Э. В. хочет перенести отпуск. Даты существующего отпуска: 20.06.2022-03.07.2022. Даты переноса: 15.11.2022-28.11.2022.	Подтвержден		

WFM - Инструменты, сокращения
операционной деятельности для линейного
руководителя

График высвобождения ресурсов руководителя группы / руководителя контакт-центра

Активность	Минут в неделю		Процент в неделю	
	До	После	До	После
Планирование и прогнозирование	492,7	105,85	22 %	5 %
Оперативный контроль	1065	140	48 %	6 %
Формирование отчетности	660	122,5	30 %	6 %
Общий итог	2217,7	368,35	100 %	17 %



После автоматизации высвобождается:

- 31 час в неделю
- 15 дней в месяц

- Планирование и прогнозирование
- Оперативный контроль
- Формирование отчетности

Спасибо за внимание!

Городчиков Никита

Менеджер проектов

@Gorodchikov

+7 (950) 039-51-77

n.gorodchikov@argustelecom.ru



Telegram



Сайт

