



ВНЕШНИЙ ЦЕНТР КЛИЕНТСКИХ КОММУНИКАЦИЙ

WFM

СКВОЗЬ ТЕРНИИ К ЗВЕЗДАМ

www.astrapage.ru

Неделя Контактных Центров | CC Week 2022

О компании

20 лет на рынке аутсорсинга (входим в ТОП-15 лучших контакт-центров)

350+ реализованных проектов из разных сфер бизнеса

40+ проектов в работе

6+ средний срок жизни проекта

600+ операторов

3 площадки в РФ (Тамбов - 2, Елец -1)

12 специалистов в сфере IT



Гадание по WFM системе



Сбор и подготовка данных

Приведение в единую форму
Определение выбросов
Чистка



Анализ и выбор модели для прогнозирования

Выявление «уровня»
Наличия тренда
Сезонностей
Анализ выбросов

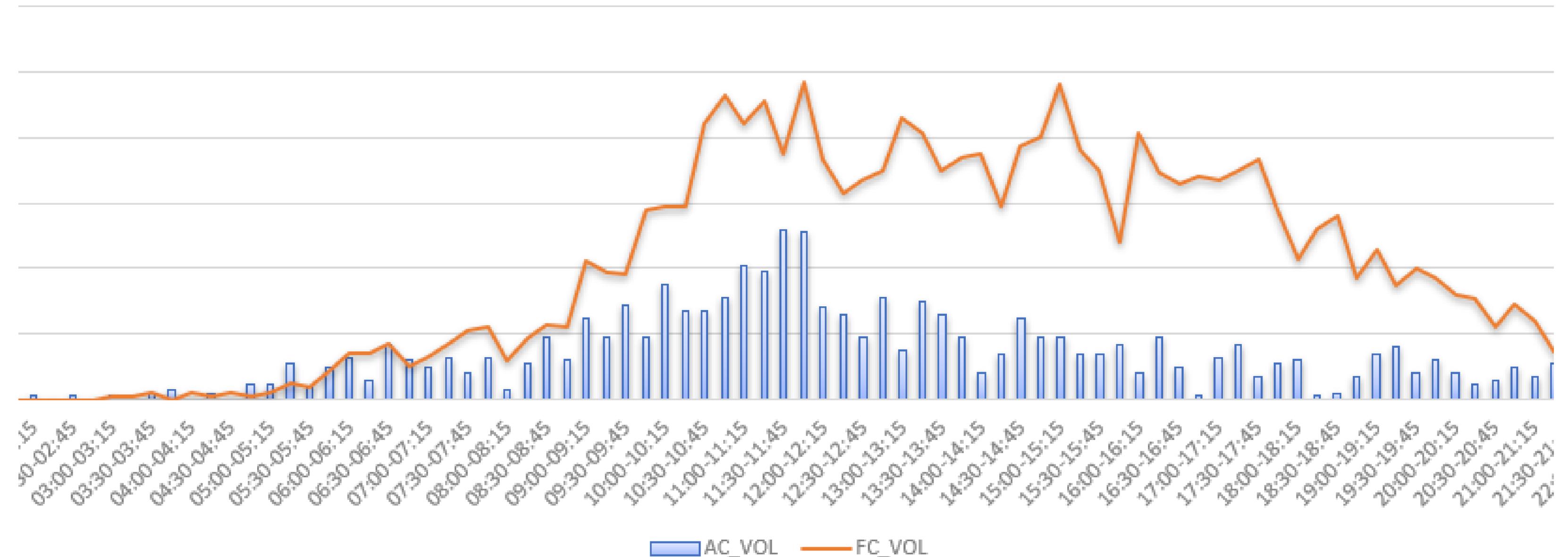


Сборка прогноза

Расчет прогноза на макро-уровне
Расчет прогноза спец событий
Расчет прогноза на микро-уровне
Финальная сборка прогноза.

Пандемия, СВО – WFM бесполезен?

24.02.2022



Как наступить на все грабли и сделать свой WFM



Рамки от заказчика

- Ограничение по количеству операторов часов в день
- Минимальный порог загрузки
- Отсутствие корректного прогноза (на проектах с переливом)



Наличие и вариативность переливов

- Не контролируемый перелив из систем заказчика
- Контролируемый перелив из систем заказчика
- Каскадный перелив
- Работа во внешних системах и не возможность дозагрузки сотрудников с помощью других навыков



Рамки вашего бизнеса

- Высокая стоимость привлечения новых кадров
- Падение маржинальности от ФОТ при снижении нагрузки
- Высокие штрафы за невыход в KPI
- «Выгорание» сотрудников (текучесть кадров)
- Работа с различными сферами бизнеса:



Стоимость внедрения и последующего обслуживания готовых WFM продуктов.

Как наступить на все грабли и сделать свой WFM

2022-10 → 2022-10

Параметр	01.10 (сб)	02.10 (вс)	03.10 (пн)	04.10 (вт)	05.10 (ср)	06.10 (чт)	07.10 (пт)	08.10 (сб)	09.10 (вс)	10.10 (пн)	11.10 (вт)	12.10 (ср)	13.10 (чт)	14.10 (пт)	15.10 (сб)	16.10 (вс)	17
<input type="checkbox"/> Часов по графику	199.5	215.42	256.33	258.75	266.25	242.33	265.42	274.5	241.08	266.08	276.83	296.58	265.75	304.42	233.67	259	
<input type="checkbox"/> OCC	88.01	81.22	78.56	81.93	81.89	81.17	78.66	84.33	83.4	81.5	84.59	85.92	87.18	84.98	93.05	86.64	
<input type="checkbox"/> UTZ	91.35	90.35	90.57	87.27	89.48	89.91	87.93	89.18	90.44	87.38	83.51	84.18	88.78	91.06	91.06	90.28	
<input type="checkbox"/> UTZ_Rate	48.24	44.03	42.69	42.9	43.97	43.79	41.5	45.13	45.26	42.73	42.39	43.4	46.44	46.43	50.84	46.93	
<input checked="" type="checkbox"/> Маржа_ФОТ	46.34	48.79	53.14	51.27	52.51	54.81	53.86	52.09	50.87	51.21	51.04	50.4	52.65	52.65	52.53	57.33	
Сотрудники	01.10 (сб)	02.10 (вс)	03.10 (пн)	04.10 (вт)	05.10 (ср)	06.10 (чт)	07.10 (пт)	08.10 (сб)	09.10 (вс)	10.10 (пн)	11.10 (вт)	12.10 (ср)	13.10 (чт)	14.10 (пт)	15.10 (сб)	16.10 (вс)	17
Деева Елена Оператор Выделенный 68.9/56167	-16.6 -258	-63.5 -703	68.9 3170	68.2 3908	67.7 4109	68.6 2179	68.8 3918	68.3 3896	68.2 3951	70.4 1114	70.0 1409	68.0 3904	68.6 3169	67.9 3800	68.1 3898	87.7 14698	
Климов Олег Оператор Аутсорс 65.5/52645		65.5 4178	65.9 4128	66.2 4129		64.8 4226	64.7 2231	63.8 4104	64.7 4179		64.7 4188	64.0 4123	67.6 4295	65.3 3983	65.3 4427	68.7 4449	
Старкова Лариса Оператор Наставник 69/46997	76.2 4974	66.7 2892	66.2 913	68.9 4958			66.5 4947	67.0 4065	66.3 4646		68.2 1366	66.6 5011		56.4 1244	65.7 3774	76.8 8202	
Попова Наталья Оператор Выделенный 66.3/35955	67.1 937		66.1 3817	66.4 3861	66.1 936	66.7 933	66.2 3733	66.3 3757	66.2 943	66.2 1246	66.2 3680	66.4 3676		66.1 909	66.3 3854	66.3 3667	
Володченко Дмитрий Оператор Выделенный 65.9/32688	62.0 2808	66.5 3666	67.9 1249		66.4 3828	66.5 3380	66.4 1164	66.4 1224	65.9 2575	66.3 3260	66.3 1248		65.6 3496	66.3 3567	66.2 1217		
Должникова Ольга Оператор Выделенный 66.3/32491	66.3 3698	66.3 3962			66.2 3836	66.4 3983			66.2 3676	66.3 3689			66.2 3678	66.2 3982	66.3 1984		
Латыпов Руслан Оператор Аутсорс 65.4/31816		66.5 3482	63.8 2042	65.4 2133	65.4 2046	65.0 2147		64.6 3492	65.3 3535	66.0 2165		64.7 2096			65.3 4384	66.5 4289	
Попова Оксана Оператор Выделенный 66.4/28646	66.4 644		66.2 3831	66.3 3721			66.4 3711	66.2 3684		70.0 830	66.3 3720	66.4 950			66.3 3875	66.2 3677	
Хлестов Виктор Оператор Выделенный 69.8/28638	69.7 2079	69.7 2567			69.7 2561	69.9 2098	69.9 2550	69.8 2061	70.0 2569			69.7 2084	69.6 2557	69.7 2055	69.7 2885	69.7 2567	
Бовсуновская Любовь Оператор Выделенный 66.3/28515	66.4 918		66.3 3050	66.2 3196	66.3 3049	66.3 3050	66.2 3042			66.3 3047	66.3 3056	66.3 3049	66.3 3053				
Соколова Анна Оператор Аутсорс 64.5/25465			62.4 2019	63.9 2351	65.6 2458	64.2 2428	64.2 2672		63.2 888	64.0 2366	65.0 2408	65.2 2411	66.7 2776	64.2 2684			
Салькова Анна Оператор Выделенный 66.3/25351		66.0 1263	66.4 2295		66.3 2349	66.3 2446	66.3 2351	66.4 2211	66.5 1260	66.5 1477	66.4 2482	66.4 2299		66.4 2329	66.2 2585		
Камбур Мария Оператор Аутсорс 62.9/25343			63.2 2379	62.6 2301	62.4 2333	65.5 2385	62.9 2339		62.2 920	62.5 2362	62.5 2313	62.1 2412	62.5 2334	63.7 2375		61.3 885	
Байрамова Ягут Оператор Выделенный 70.9/20354	73.6 1726		78.6 2678	68.6 1696	70.9 2188	71.9 1782	64.1 1272			72.1 2001	70.2 1789	70.5 1857	66.4 1532	68.6 1829			

Как мы экономим себе и заказчикам за счет WFM

АКЦ



Отсутствие штрафов за невыдержанные показатели

Увеличение загруженности сотрудников

Использование MultiSkill сотрудников, с поддержкой приоритетных линий

Закрытие долевой потребности MultiSkill операторами

Переключение на обработку дискретных контактов

Прерывание Дискретных анкет на обработку непрерывных контактов

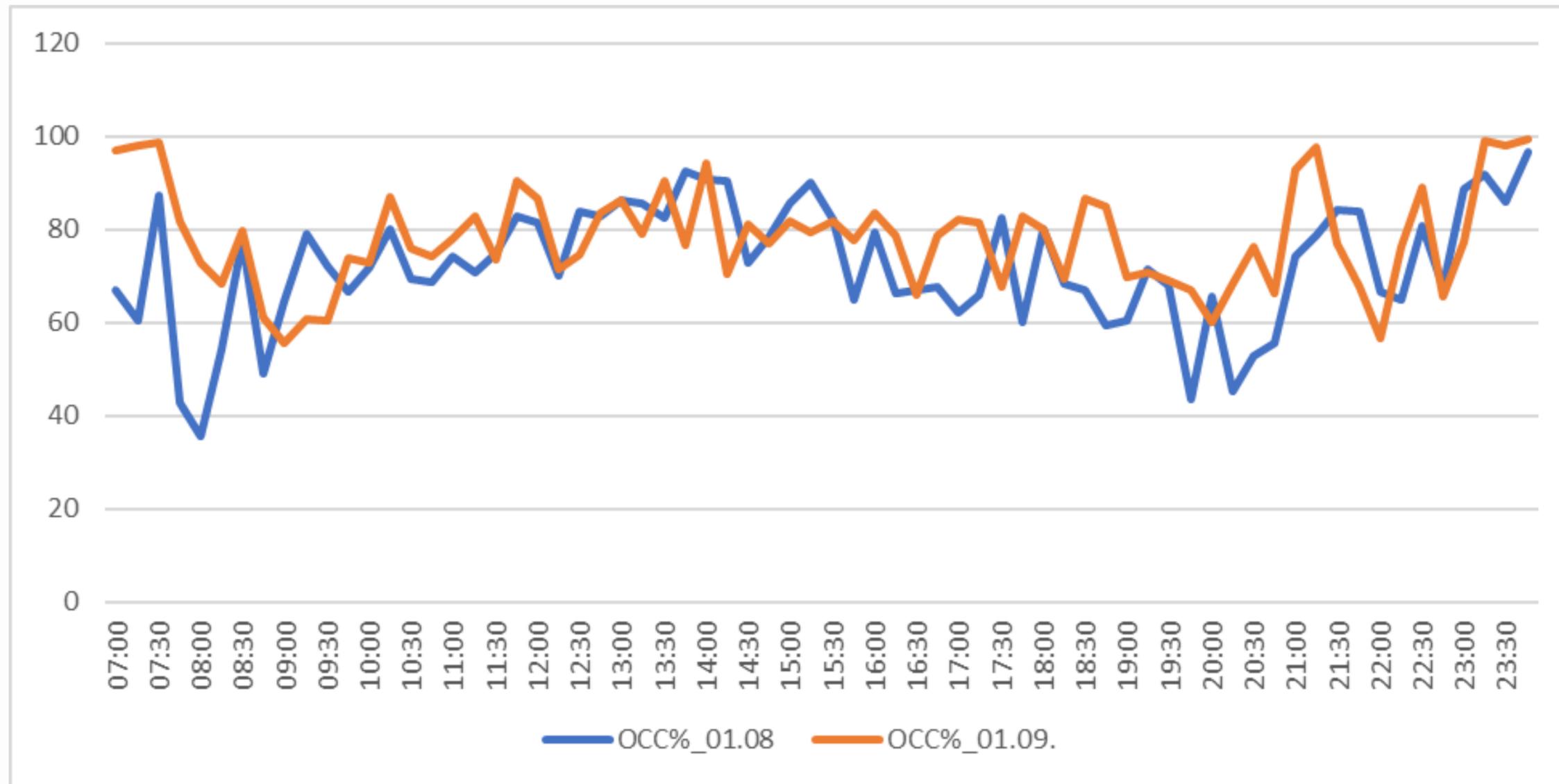
Планирование обработки исходящих активностей

Заказчикам



Максимально эффективное распределение сотрудников, согласно их навыкам, внутри проектной группы, помогает сэкономить человеческие ресурсы при высоком уровне сервиса. А значит – экономия оплачиваемых часов выделенных сотрудников.

СКОЛЬКО МЫ ЭКОНОМИМ себе и заказчикам за счет WFM

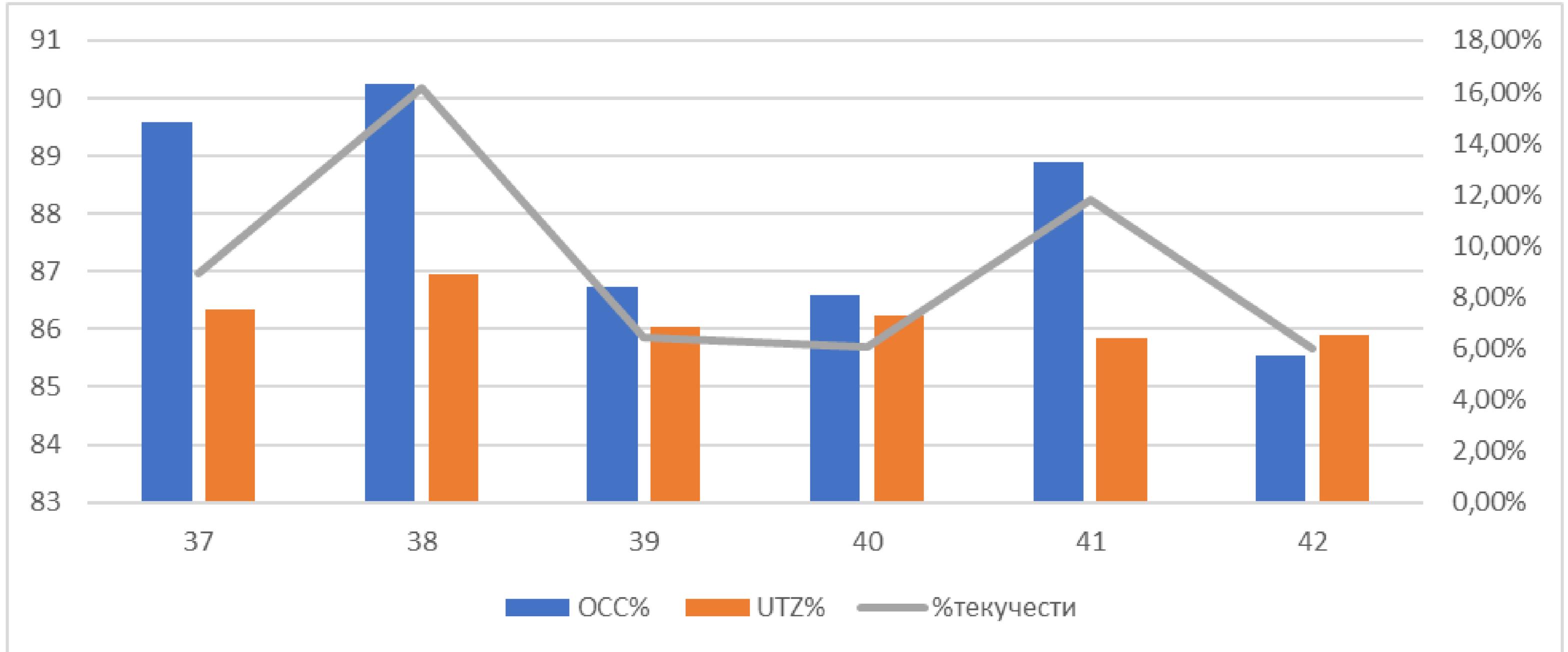


OCC% вырос на 4,9 п.п. Предположим, что одна минута обработанного трафика стоит 10 рублей (для удобного счета)

SPT проектной группы 10804 часа, UTZ 86% и мы уже получим следующее:

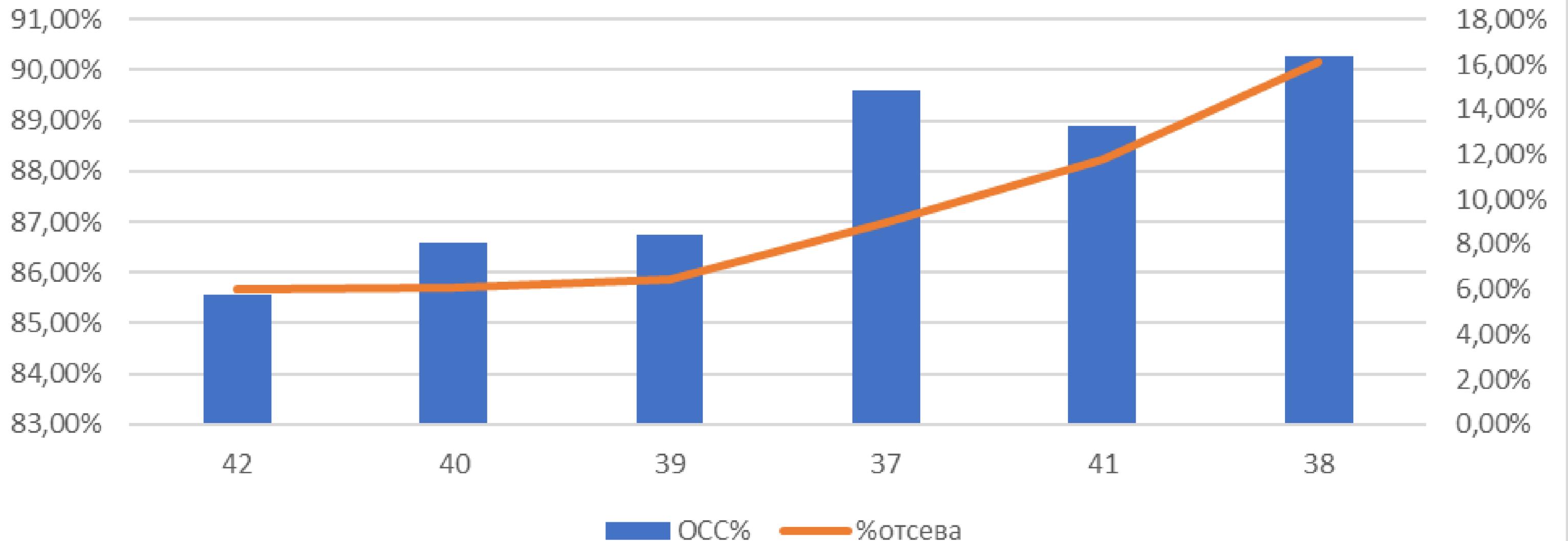
$10804 * 60(\text{переводим в минуты}) * 86\%(UTZ) * 4.9\%(\text{прирост OCC\%}) * 10 \text{ руб.} = 273168,34 \text{ руб}$

Как в погоне за показателями не загонять своих операторов



Как в погоне за показателями не загонять своих операторов

Текучность кадров при росте загрузки



Уже сейчас мы тестируем все разработки на своих проектах и вносим доработки по мере необходимости



Уже реализовано:

- Базовый модуль составления прогноза нагрузки
- Базовый модуль формирования расписаний сотрудникам
- Модуль работы с подрядчиками
- Модуль онлайн мониторинга
- Модуль управления навыками
- Биржа смен
- Загрузка/Выгрузка данных из контура
- Доступы ко всем модулям из ЛК в рамках одного окна



Планируем, добавить:

- Улучшение алгоритмов работы базовых модулей
- ABS% (абсентеизм)
- Дашборды под особенности проектов
- Функционал оповещений операторов

Во втором квартале 2023 года планируем выходить с нашим продуктом на рынок



ВНЕШНИЙ ЦЕНТР КЛИЕНТСКИХ КОММУНИКАЦИЙ

Контакты:

Веселов Дмитрий - Руководитель отдела
аналитики и прогнозирования "Астра Пейдж"

Электронный адрес: veselov@astrapage.ru

Телефон: +7-908-299-43-43



www.astrapage.ru



Неделя Контактных Центров | CC Week 2022