



**NAUMEN**

## **Naumen WFM Cloud**

Российская облачная  
платформа для планирования  
нагрузки и управления рабочим  
временем персонала  
контактного центра

## Naumen WFM – российская платформа для планирования рабочего времени сотрудников и оптимизации трудовых затрат



обрабатывает и хранит статистику



прогнозирует количество обращений на основе исторических данных



строит оптимальный график рабочего времени



контролирует дисциплину персонала и мониторинг сотрудников



видит актуальное расписание личном кабинете и мобильном приложении



оптимизирует перерывы, обменивается сменами, создает доп. смены

# Почему Naumen WFM?

# NAUMEN



**Российская платформа уровня enterprise**  
и вендор с многолетней историей



**В реестре**  
российского ПО Минкомсвязи



**Naumen WFM**



**Минимальный срок**  
развертывания системы в on-premise и облаке



**Импортонезависимая и надежная**  
архитектура решения



**Гибкие интеграционные возможности**  
с системами управления КЦ, CRM, ERP и других

# Российская профессиональная команда разработки, поддержки и внедрения Naumen WFM

с **2015** г.

в линейке продуктов Naumen

**20** +

проектов внедрения в области WFM  
в различных отраслях

**20** тыс. +

рабочих мест в контакт-центрах

**Экспертиза, отмеченная отраслевыми наградами в России и за рубежом**



# Некоторые клиенты Naumen WFM

**NAUMEN**



Банки и страхование



Услуги и медицина



Ритейл и HoReCa





**NAUMEN**

# **Облачное решение Naumen WFM**

# Облачные технологии в контактных центрах по данным Gartner

NAUMEN

## 2020 год

1 из 10 контактных центров перешли на облачные технологии



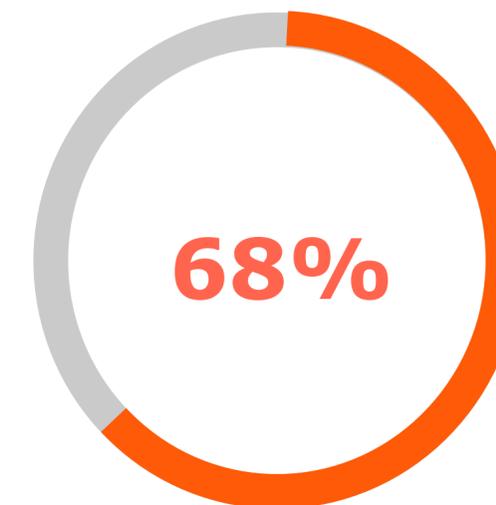
## 2021 год

4 из 10 контактных центров перешли на облачные технологии



## 2022 год

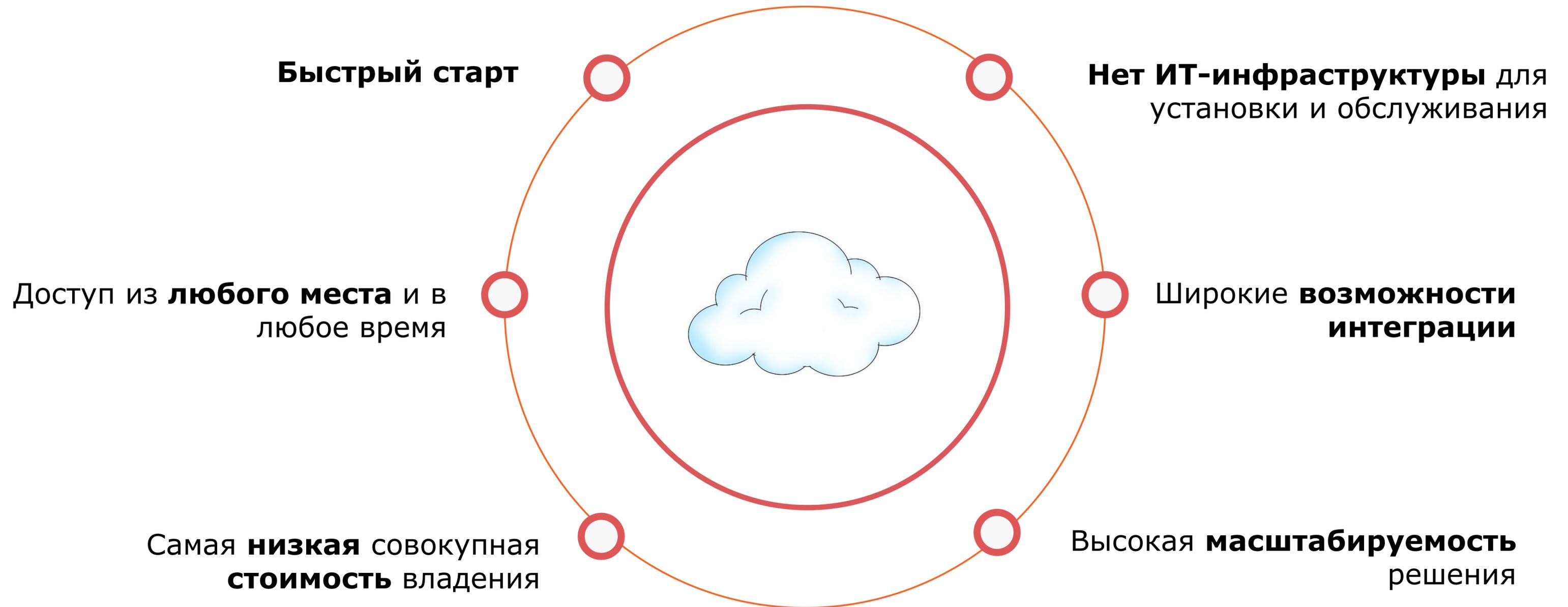
3 из 4 контактных центров перейдут на облачные технологии по оценке Gartner



облачных миграций произошли в течение последнего 2021 года

# Преимущества облачной платформы WFM

**NAUMEN**



# Naumen WFM Cloud – облачное решение для управления трудовыми ресурсами

**NAUMEN**

**15-20 минут**

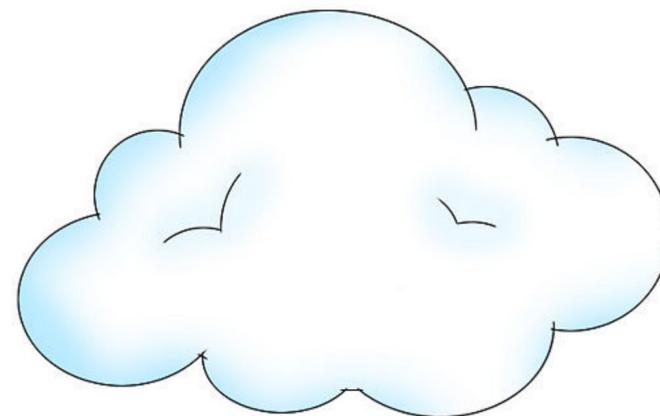
---

для старта и демо-обучения

**менее 1 часа**

---

ожидание поддержки



**0 рублей**

---

затраты на внедрение системы

**с 2016 года**

---

опыт внедрения облачных решений WFM

# Кому может понадобиться версия Cloud?

**NAUMEN**



КЦ и клиентские **сервисы от 30 человек** в штате



Массовый **линейный персонал** в ритейле, в бэк-офисе, на складе



**График в Excel**, прогноз в Excel, ведение отчётности вручную



**Тестирование новых функций** без предварительных инвестиций



**Поддержка удаленных сотрудников**



Решение попробовать тот же enterprise, но **по модели SaaS**

# **Зачем контактному центру WFM?**

# Задачи контактного центра требуют высокой автоматизации процессов управления

NAUMEN

01

---

Обеспечение и **поддержание доступности** контактного центра

02

---

Поддержание оптимально **высокого уровня сервиса**

03

---

**Прогноз пиков нагрузки** и перераспределение рабочих ресурсов вовремя

04

---

Соблюдение оптимально высокого **уровня производительности** операторов

05

---

**Мониторинг за активностью** сотрудников

06

---

Поддержание высокой степени **вовлеченности персонала** в процессы





# Боли и предпосылки внедрения системы WFM

NAUMEN

## Бизнес



- Прогноз и **график в Excel-таблицах** и невозможность моментальных изменений
- **Рост** количества операторов, рост количества обращений, неравномерная загрузка персонала и **пиковые интервалы**
- **Высокие трудозатраты** на построение расписания и детализацию рабочего дня
- **Контроль за дисциплиной** операторов в ручном режиме
- Учет в графике отсутствующего персонала (**болезнь, отпуск**) требует консолидации данных из разных источников

## Сотрудники



- Работа в **нескольких интерфейсах** одновременно
- **Ручное взаимодействие** об изменениях в графике
- Невозможность учесть **Multi-skill** оператора

Нет возможности **учесть предпочтения сотрудника** при составлении графика работы

# **Как Naumen WFM Cloud решает задачи КЦ?**

# Функциональные блоки Naumen WFM Cloud

**NAUMEN**

**01**

## **Сбор статистики и прогноз**

нагрузки с учетом данных из разных систем

**02**

## **Расписание**

с учетом прогноза, потребности в персонале, их навыков, предпочтений и необходимого уровня SL

**03**

## **Управление**

рабочим графиком через личный кабинет и мобильное приложение

**04**

## **Контроль**

за дисциплиной и загрузкой операторов

**05**

## **Отчетность**

о пунктуальности и табель рабочего времени по форме Т-13 для бухгалтерии

**06**

## **Обмен сменами**

через личный кабинет с возможностью гибких настроек правил обмена для руководителя

**07**

## **Мобильное приложение**

для управления графиком и учета предпочтений

**08**

## **Push-уведомления**

при наступлении определенных событий и по всем изменениям в графике



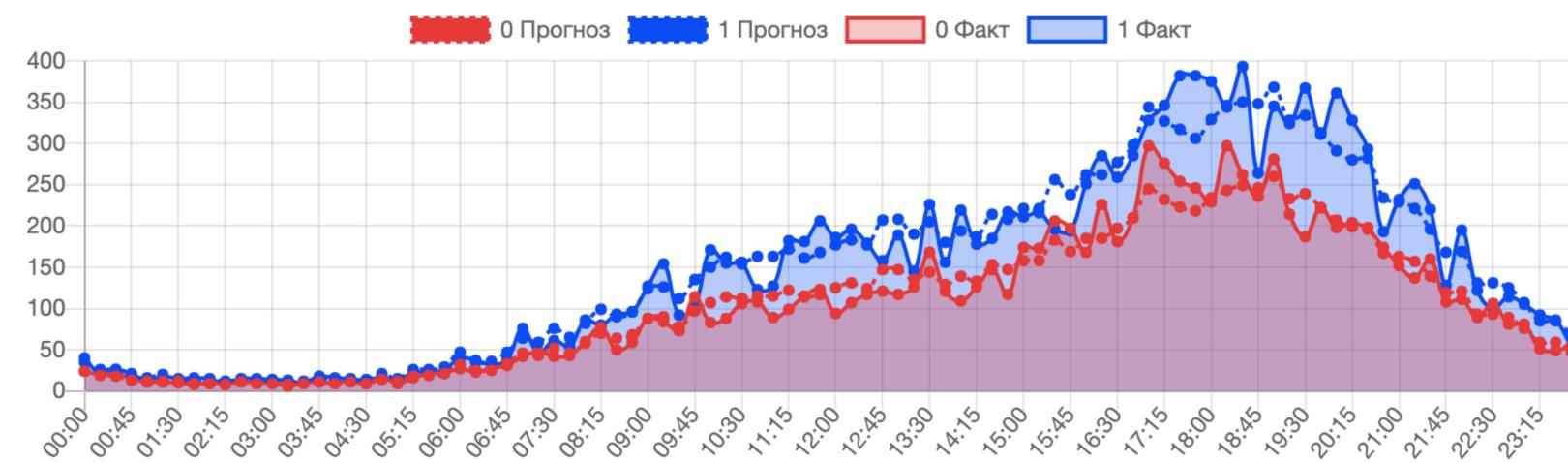




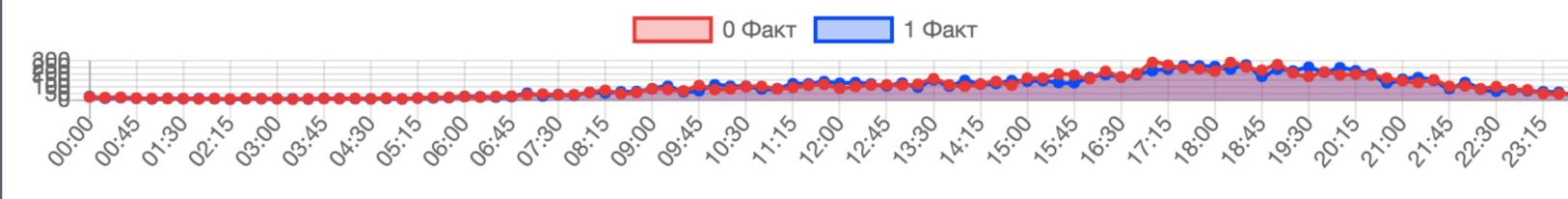
Изменить прогноз Сформировать прогноз

Очередь Очередь 1 > Тип прогноза Автоматический Стратегический Тактический Оперативный

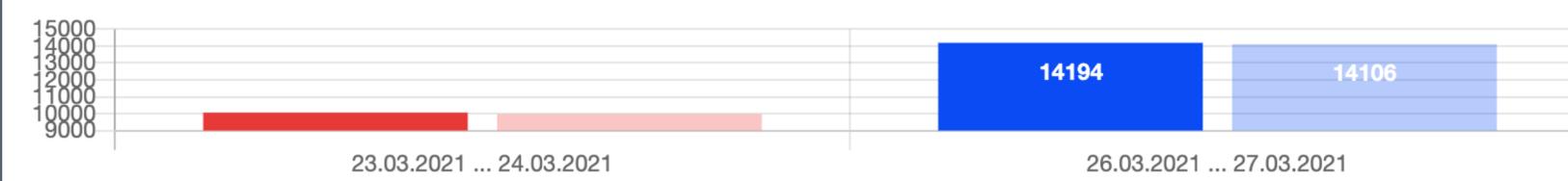
Прогноз / факт звонков (шт.)



Сезонность. Факт (%)



Сумма по дню



Период	понедельник >	Тип	Итого	00:00	00:15	00:30	00:45	01:00	01:15	01:30	01:45	02:00	02:15	02:30	02:45	03:00	03:15	03:30	03:45
● 23.03 ... 24.03	× вторник >	Прогноз звонков	10067	24	19	18	13	12	12	12	9	9	8	11	9	9	8	9	11
12-я неделя	23.03.2021	Факт звонков	9974	24	20	22	15	11	11	10	8	11	8	13	10	10	6	10	11
2021		Прогноз сезонность		22.89%	18.12%	17.16%	12.4%	11.44%	11.44%	11.44%	8.58%	8.58%	7.63%	10.49%	8.58%	8.58%	7.63%	8.58%	10.49%
		Факт сезонность		23.1%	19.25%	21.18%	14.44%	10.59%	10.59%	9.63%	7.7%	10.59%	7.7%	12.51%	9.63%	9.63%	5.78%	9.63%	10.59%
● 26.03 ... 27.03	× пятница >	Прогноз звонков	14194	35	26	26	18	16	20	14	13	14	12	14	13	13	13	12	15
12-я неделя	26.03.2021	Факт звонков	14106	40	21	26	21	12	18	15	16	15	9	15	15	14	13	10	18
2021		Прогноз сезонность		23.67%	17.58%	17.58%	12.17%	10.82%	13.53%	9.47%	8.79%	9.47%	8.12%	9.47%	8.79%	8.79%	8.79%	8.12%	10.15%
		Факт сезонность		27.22%	14.29%	17.69%	14.29%	8.17%	12.25%	10.21%	10.89%	10.21%	6.13%	10.21%	10.21%	9.53%	8.85%	6.81%	12.25%

Период 01.03.2022 - 31.03.2022



Нарушения ТК

Есть неопубликованные изменения

Выбрать все

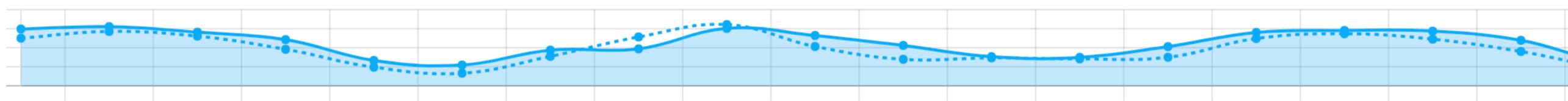
[Прогноз + план](#) [Отклонения](#) [Уровень сервиса \(SL\)](#)  Σ  123

● Входящие вызовы

● Заявка

● Чат

2000  
1500  
1000  
500  
0



[По сотрудникам](#)

Вт. 01.03	Ср. 02.03	Чт. 03.03	Пт. 04.03	Сб. 05.03	Вс. 06.03	Пн. 07.03	Вт. 08.03	Ср. 09.03	Чт. 10.03	Пт. 11.03	Сб. 12.03	Вс. 13.03	Пн. 14.03	Вт. 15.03	Ср. 16.03	Чт. 17.03	Пт. 18.03
-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

183 / 184 | - 40 мин.

**Абрамова И. Д.**  
Оператор  
184 / 184 | - 30 мин.

**Авдеева А. М.**  
Оператор  
161 / 177 | - 16 ч. 10 мин.

**Агафонов К. В.**  
Оператор  
189 / 184 | 5 ч.

**Агафонов О. А.**  
Оператор  
129 / 177 | - 47 ч. 45 мин. текущее время: +2 ч.

**Агеев Г. Л.**  
Оператор  
191 / 184 | 7 ч.

**Акимов Д. В.**  
Оператор  
179 / 184 | - 5 ч. текущее время: +2 ч.

**Аксенова К.**  
Оператор  
194 / 168 | 26 ч. текущее время: +3 ч.

**Аксёнова Л. Е.**  
Оператор  
89 / 184 | - 95 ч. текущее время: +2 ч.

**Александрова Я. К.**  
Оператор

06:30 ... 15:30	06:30 ... 15:30	13:00 ... 22:00		12:00 ... 21:00		13:00 ... 22:00	10:30 ... 19:30	13:30 ... 22:30	13:00 ... 22:00		11:30 ... 20:00	09:30 ... 18:30		13:30 ... 22:30	12:30 ... 21:30	10:00 ... 19:00	13:00 ... 22:00
23:00 ... 11:00			23:00 ... 11:00	22:00 ... 10:00			Б	Б	Б		19:00 ... 07:00	18:00 ... 06:00		20:00 ... 08:00	19:00 ... 07:00	19:00 ... 07:00	
16:20 ... 04:20	20:00 ... 08:00		19:00 ... 07:00	19:00 ... 07:00	20:00 ... 08:00		11:00 ... 20:00	22:00 ... 10:00			06:00 ... 15:00	19:00 ... 07:00	20:00 ... 08:00		23:00 ... 11:00	23:00 ... 11:00	
20:00 ... 08:00	20:00 ... 08:00	19:00 ... 13:00		04:00 ... 13:00	04:00 ... 13:00		09:00 ... 18:00				Б	Б	Б	Б	Б	Б	
22:00 ... 10:00			19:00 ... 07:00	20:00 ... 08:00	20:00 ... 08:00		10:00 ... 19:00	22:00 ... 10:00			06:00 ... 15:00	19:00 ... 07:00	20:00 ... 08:00		19:00 ... 07:00	19:00 ... 07:00	
	03:00 ... 12:00	03:00 ... 12:00	03:00 ... 12:00					03:00 ... 12:00	03:00 ... 12:00	03:00 ... 12:00			03:00 ... 12:00	03:00 ... 12:00	03:00 ... 12:00	03:00 ... 13:00	03:00 ... 12:00
	05:00 ... 17:00			07:00 ... 19:00	06:00 ... 18:00	03:00 ... 12:00	08:00 ... 20:00	04:00 ... 16:00	05:00 ... 17:00			06:00 ... 18:00				05:00 ... 17:00	07:00 ... 19:00
От	07:00 ... 19:00	07:00 ... 19:00	07:00 ... 19:00														
11:00 ... 20:00	13:00 ... 22:00	05:00 ... 14:00	12:00 ... 21:00		13:00 ... 22:00	13:00 ... 22:00		14:00 ... 23:00	05:00 ... 14:00	05:00 ... 14:00			13:00 ... 22:00	12:00 ... 21:00	10:00 ... 19:00	12:00 ... 21:00	05:00 ... 14:00





## Заявка на обмен сменами: Алексеева Ю. С. и Андреева С. Ю.



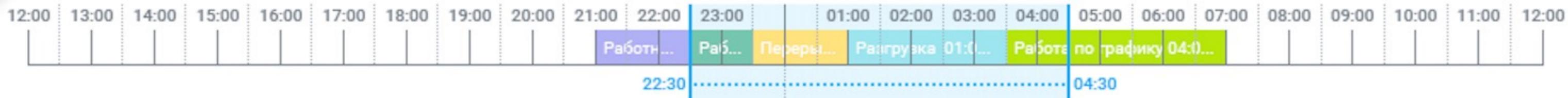
Алексеева Ю. С.

22.02.2018 | 22:30 — 23.02.2018 | 04:30 "Меняемся со Светой Андреевой"



Андреева С. Ю.

23.02.2018 | 22:30 — 24.02.2018 | 04:30 "Меняемся)"



✔ Навыки сотрудников    ✔ Задачи    ⊖ Активности в смене

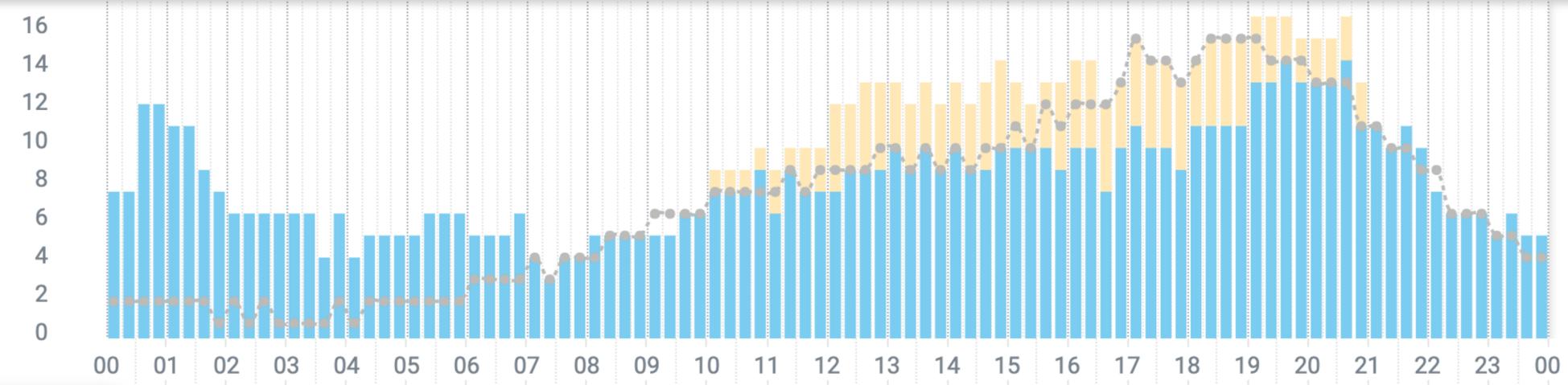
**Одобрить**

Отклонить

# Дополнительные смены

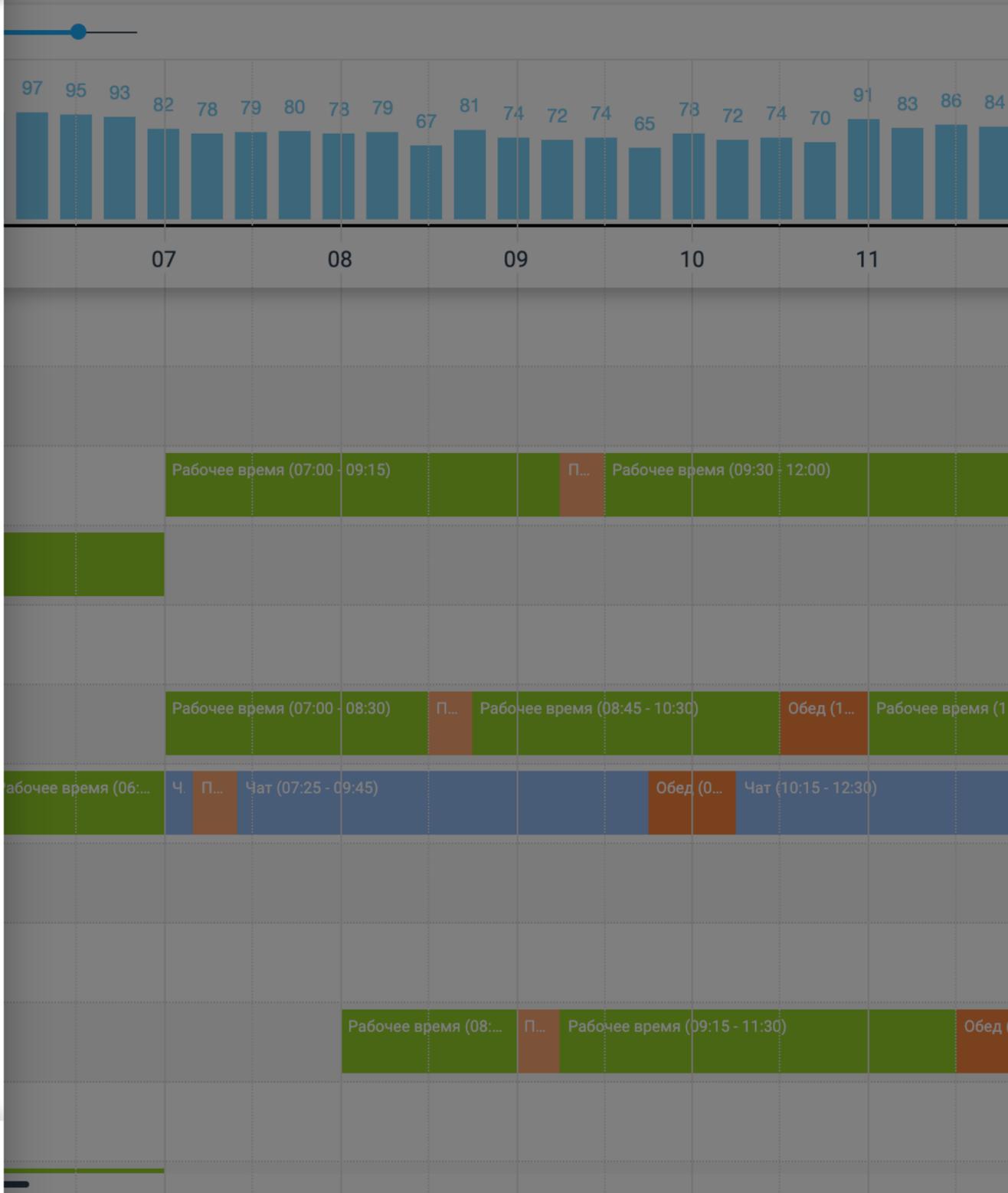
17.04.2021 ← 12 часов 12 часов → 17.04.2021  123   [Все смены](#) [Доступные резерву](#) [Недоступные резерву](#)

Выберите навык ● Звонки > 



Employee	00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	00
1												Раб...	Раб...	0	Рабочее вре...	Рабоч...									
2												Раб...	Раб...	0	Рабочее время...	Рабоч...									
3																									
4																									
5																									
6																									
7																									
8																									
9																									
10																									
11																									
12																									
13																									
14																									
15																									
16																									
17																									
18																									
19																									
20																									
21																									
22																									
23																									
00																									

[Закончить и разослать уведомления](#)



**Настройки**



Период обновления в секундах

10



ФИО сотрудника  	Время 	Расписание 	Статус сотрудника 
Жуланов Роман	12 мин. 9 сек.	Чат	● Недоступен(Оператор)
Зарипова Эльвира	2 мин. 40 сек.	Отзывы МП	● Оплачиваемый (ОМП)
Зубаков Данил	11 мин. 36 сек.	Менеджер по Рекламациям	● Недоступен (MP)
Комиссарова Яна	9 мин. 10 сек.	Время на линии	Свободен разговор(Оператор)
Кошелькова Анастасия	42 сек.	Время на линии	Свободен разговор(Оператор)
Кушаева Зарина	7 мин. 9 сек.	Чат	● Недоступен(Оператор)
Лапина Анастасия	2 мин. 58 сек.	Время на линии	Свободен разговор(Оператор)
Лепцова Анна	48 сек.	Время на линии	Свободен(Оператор)
Логинова Ольга	12 мин. 9 сек.	хр	● Оплачиваемый перерыв (HR)
Насыпайко Татьяна	7 мин. 9 сек.	Чат	● Недоступен(Оператор)
Овсянникова Виктория	2 мин. 31 сек.	Время на линии	Свободен разговор(Оператор)
Павлов Максим	22 сек.	Время на линии	Свободен(Оператор)
Павлова Екатерина	2 мин. 9 сек.	Перерыв	● Оплачиваемый (ОМП)
Пилюгин Александр	17 сек.	Время на линии	Свободен разговор(Оператор)
Савчук Татьяна	1 мин. 18 сек.	Время на линии	Свободен разговор(Оператор)
Саленко Святослав	6 мин. 6 сек.	Время на линии	Разговор системный(Оператор)
Смирнов Владислав	2 мин. 9 сек.	Время на линии	● Свободен разговор(Оператор)





← Табель учета рабочего времени (Т-13)

Отчетный период: Апрель 2021 Сформировать Печать Выгрузить в Excel  Показывать минуты

Порядковый номер	Фамилия, инициалы, должность	Табельный номер	Отметки о явках и неявках на работу по числам месяца															Отработано за		
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Полмесяца	Месяц	
			16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	Дни		
																		Часы		
1	Аккерман А.П., Работник	12345679	Я	Я	В	В	В	Я	Я	Я	В	Я	В	Я	Я	В	Я	9	20	
			8	8				8	8	8		8		8	8		8	72		
			Я	В	В	Я	Я	Я	Я	Я	В	В	Я	Я	Я	Я	Я	Я	11	160
			8			8	8	8	8	8			8	8	8	8	8	88		
2	Аккерман М.А., Оператор	123345	Я/Н	Н	В	Я	Я/Н	Н	В	Я/Н	Я/Н	Н	В	Я/Н	Я/Н	Н	В	7/10	15/17	
			9/7	2		11	7/2	2		7/2	8/4	1		7/2	7/4	2		56/28		
			Я/Н	Я	В	В	Я/Н	Я/Н	Н	В	Я	Я	В	В	Я/Н	Я/Н	Н	Н	8/7	128/44
			10/1	11			8/2	7/3	2		11	11			7/2	7/4	2	72/16		
3	Алейников А.А., Оператор	1233415	В	В	Я	Я	В	В	Я/Н	Я/Н	Н	В	Я	Я/Н	Н	В	Я/Н	7/6	14/15	
					11	11			7/2	7/4	2		11	7/2	2		7/2	61/14		
			Я/Н	Н	В	Я/Н	Я/Н	В	В	Я/Н	Я/Н	В	В	Я/Н	Я/Н	Н	В	Н	7/9	118/36
			8/4	1		7/2	10/3			7/2	11/2			7/2	7/4	2		57/22		
4	Алейников А.Н., Оператор	12345680	Я/Н	Я/Н	Я/Н	В	Я/Н	Я/Н	Я/Н	В	Я/Н	Я/Н	Я/Н	В	Н	Я/Н	Я/Н	11/12	22/23	
			3/2	2/8	3/5		3/2	1/8	4/5		1/2	6/7	1/5		2	5/7	3/5	31/57		
			В	Я/Н	Я/Н	Я/Н	В	Я/Н	Я/Н	Я/Н	В	Я/Н	Я/Н	Я/Н	В	Я/Н	Я/Н	Н	11/11	61/109
				3/2	4/7	1/5		1/2	4/7	3/5		3/2	4/8	1/5		3/2	4/7	30/52		
5	Андреев А.М., Оператор	1123345	Я/Н	Я/Н	В	В	Я/Н	Я	В	В	Я/Н	Я/Н	В	В	Я/Н	Я/Н	В	8/7	16/10	
			8/3	10/1			10/1	8			10/1	10/1			10/1	10/1		76/9		
			В	Я	Я/Н	В	В	Я	Я	В	В	Я	Я/Н	В	В	Я/Н	Я	Н	8/3	159/13
				11	9/2			11	11			11	10/1			10/1	9	82/4		
6	Андреев А.О., Оператор	12345682	В	Я/Н	Я/Н	В	В	Я/Н	Я/Н	Н	В	Я	Я	В	В	Я/Н	Я/Н	8/7	15/11	
				7/2	11/2			7/2	7/4	2		11	11			7/2	10/3	71/17		
			В	В	Я	Я	В	В	Я	Я	В	В	Я/Н	Я/Н	Н	В	Я/Н	Н	7/4	136/27
					11	11			11	11			7/2	7/4	2		7/2	65/10		

# Варианты подписки на Naumen WFM Cloud

**NAUMEN**

## Start WFM

Бесплатно в течение пробного периода  
без ограничений пользователей

- Прогнозирование нагрузки
- Автоматическое планирование
- Стандартные правила работы
- Личный кабинет оператора
- Стандартная отчетность
- Поддержка в чате в рабочее время (8\*5)
- База знаний

## Base WFM

Стоимость от 30 000 руб. мес.  
20 пользователей включено

- Прогнозирование нагрузки
- Автоматическое планирование
- Стандартные правила работы
- Личный кабинет оператора
- Мобильное приложение
- Стандартная отчетность
- Поддержка в чате в рабочее время (8\*5)
- База знаний

## Advanced WFM

Стоимость от 50 000 руб. в мес.  
25 пользователей включено

### Весь функционал Base WFM +

- Стандартная интеграция исторической статистики
- Стандартная интеграция онлайн статусов
- Учет предпочтений при построении расписания
- Онлайн мониторинг за операторами
- Доступ к расширенным настройкам системы
- Приоритетная поддержка в чате в рабочее время (12\*7)

# Мы посчитали эффективность наших проектов в цифрах

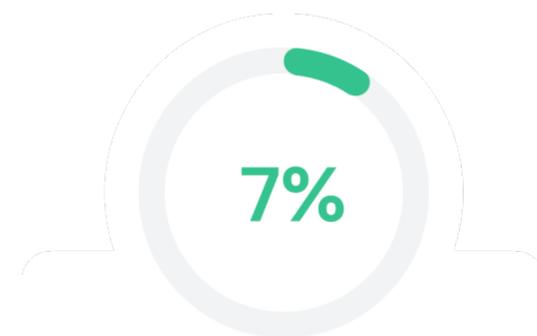
**NAUMEN**



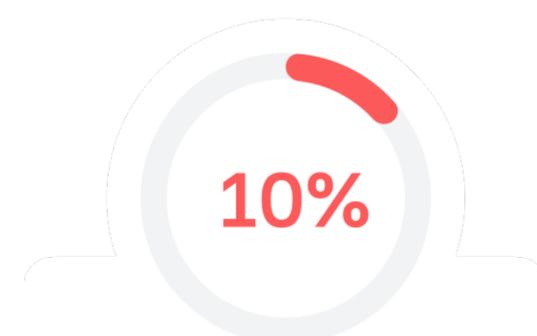
**Экономия времени** на администрирование



Среднее **снижение ФОТ**



Средней рост **качества сервиса**



Повышение **удовлетворенности** клиентов



Повышение **эффективности** работы сотрудников

# Додо Пицца. КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР. Облачный WFM.

**NAUMEN**



**4,6 из 5**

Улучшили настрой команды ( оценка по пятибальной шкале)

**8%**

Сокращение фот

**75%**

Экономия трудозатрат на построение расписания

**90%**

Точность прогноза

# OZON. КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР. Облачный WFM

NAUMEN

OZON

## Результаты

**8,3%**

Увеличение производительности

**13%**

Снижение стоимости обработки контакта

**6%**

Снижение показателя CPO (Cost per order)

**90%**

Сократили трудозатраты на построение прогноза и расписание

**Спасибо за  
внимание!**

