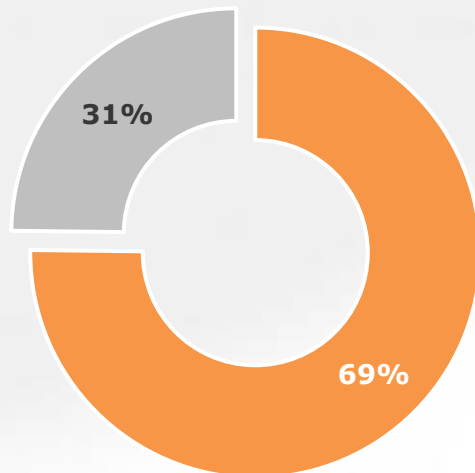


Как запустить пилотный проект с облачной версией Naumen WFM Cloud и сократить затраты по стоимости и времени?

Руководитель направления Naumen WFM

Беляев Роман





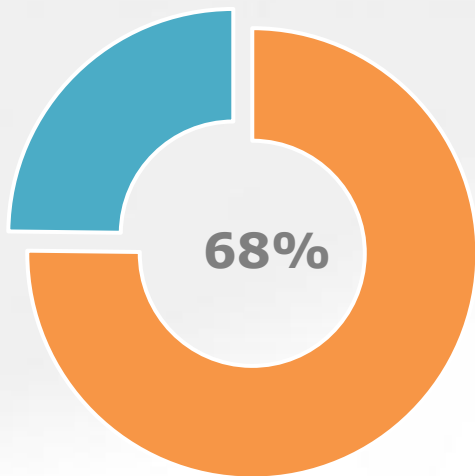
- Проблемные ИТ-проекты
- Успешные ИТ-проекты

По данным компании
Standish Group

доля успешных ИТ-проектов в мировой статистике, когда все цели проекта достигнуты в рамках

- планового срока
- бюджета

составляет **31%**. Остальные **69%** – это проблемные ИТ-проекты.



■ Облачные миграции за 2022 год

По **оценке Gartner**
КЦ перешли на облачные технологии

1 из 10

2020 г.

4 из 10

2021 г.

3 из 4

2022 г.

Зачем проводить пилотный проект WFM-системы?

NAUMEN

Пилотный проект – подтверждение концепции или экспериментальный проект с целью выявления потенциальных сложностей и значимых факторов, которые могут повлиять на процесс основного проекта и его результат.



Выбрать **лидирующие компании** в отрасли и учесть их опыт, референсы и количество клиентов со схожими бизнес-задачами



Оценка функциональных возможностей системы и их **соответствие требованиям** Заказчика



Проверка **сценариев работы** системы с учетом специфики данных контакт-центра

Что будем **оценивать** в рамках пилота WFM системы?

NAUMEN

Функциональные возможности

- 01 Удовлетворяют ли требованиям и задачам **функционал** и **интерфейсы**
- 02 **Качество прогноза и оптимальность расписания**: поддерживаем ли прежний SL меньшим количеством сотрудников
- 03 **Экономия времени** на управление расписанием за счет автоматизации
- 04 **Экономический эффект** за счет повышения качества планирования

Организационные и технические возможности

- 05 Требования к **информационной безопасности** и архитектуре/ПО
- 06 **Оценка трудозатрат** на проект
- 06 Готовность поддержки сложных **интеграций** и наличие **готовых интеграций**
- 07 **Взаимодействие с командой** и адаптивность обратной связи

Как будем оценивать функциональное наполнение, качество прогноза, расписания и другие функции в рамках пилота WFM-системы?



Ошибки и сложности пилотирования влияют на проект автоматизации

NAUMEN



- ❖ Ошибки в оценке временных затрат
- ❖ Ошибки в оценке трудозатрат
- ❖ Ошибка в выборе нерелевантного кейса
- ❖ Пилотирование на малом числе пользователей
- ❖ Невозможность итогового сравнения из-за разных сценариев для разных вендоров
- ❖ Пренебрежение подсчетом метрик качества KPI

**Что может предложить
Naumen WFM Cloud в части
пилотирования системы?**



Облачная версия **Naumen WFM Cloud** поможет **быстро и без затрат** запустить пилотный проект и минимизировать ошибки

NAUMEN

1 неделя

для подготовки стенда и запуска пилота

менее 1 часа

ожидание поддержки

0 рублей

затраты на пилотирование, внедрение и ИТ инфраструктуру

с 2016 года

опыт внедрения облачных решений WFM

Naumen WFM Cloud

- 1. Пилотирование на любом числе пользователей**
- 2. Возможность загрузки релевантных кейсов**
- 3. Проверка любых сценариев с учетом специфики КЦ**
- 4. Анализ значимых метрик KPI уже в процессе пилотирования**

Naumen WFM – российская платформа для планирования рабочего времени

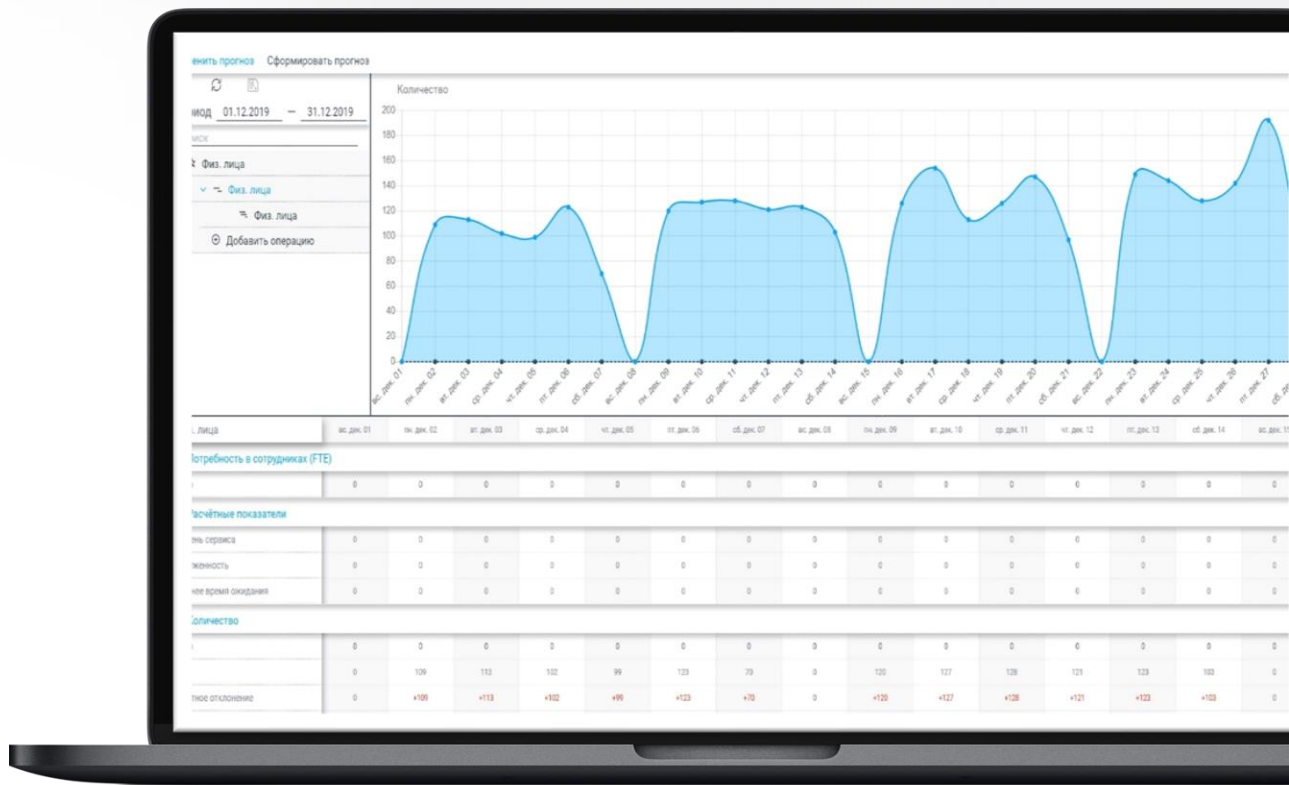
NAUMEN



**Как проверить сценарии с
учетом специфики
контактного центра на
релевантных кейсах?**

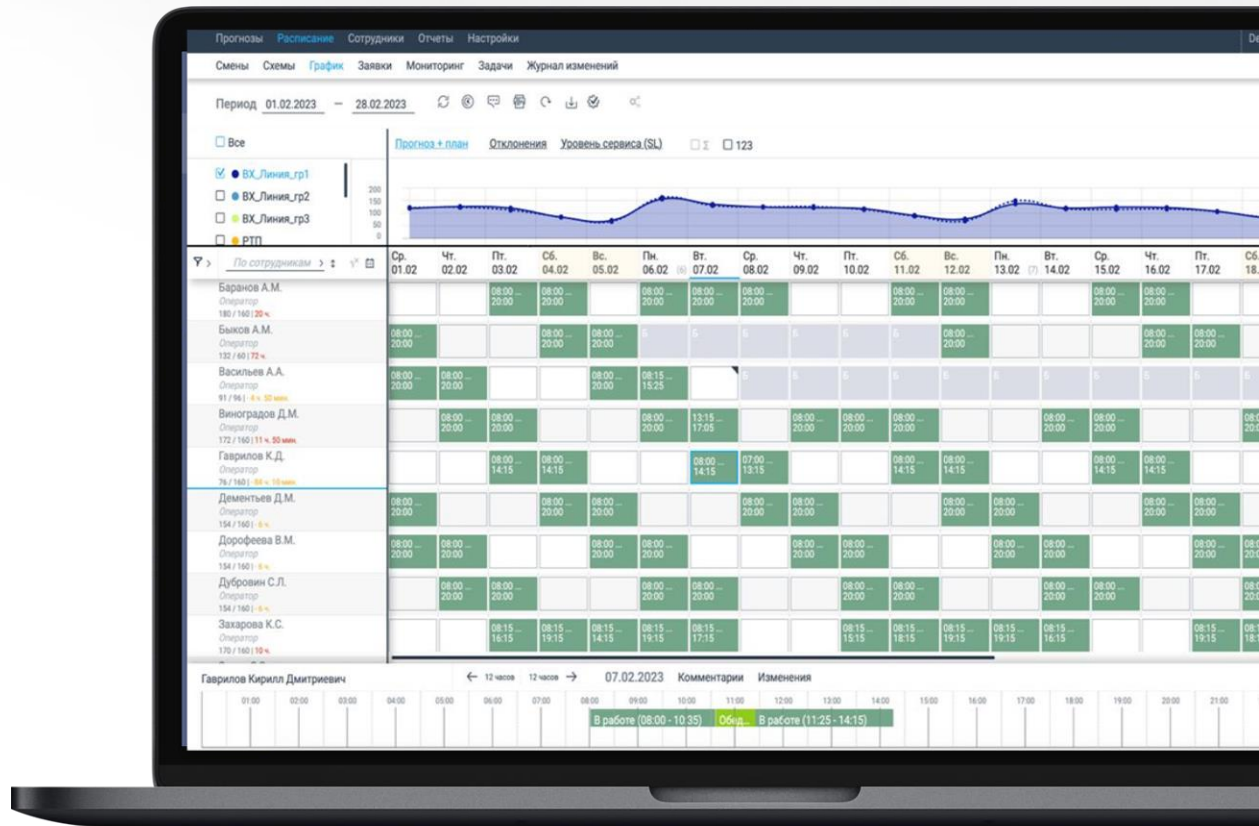


Смоделируйте ситуацию максимально близкую к рабочей и постройте прогноз нагрузки на основе исторических данных



02

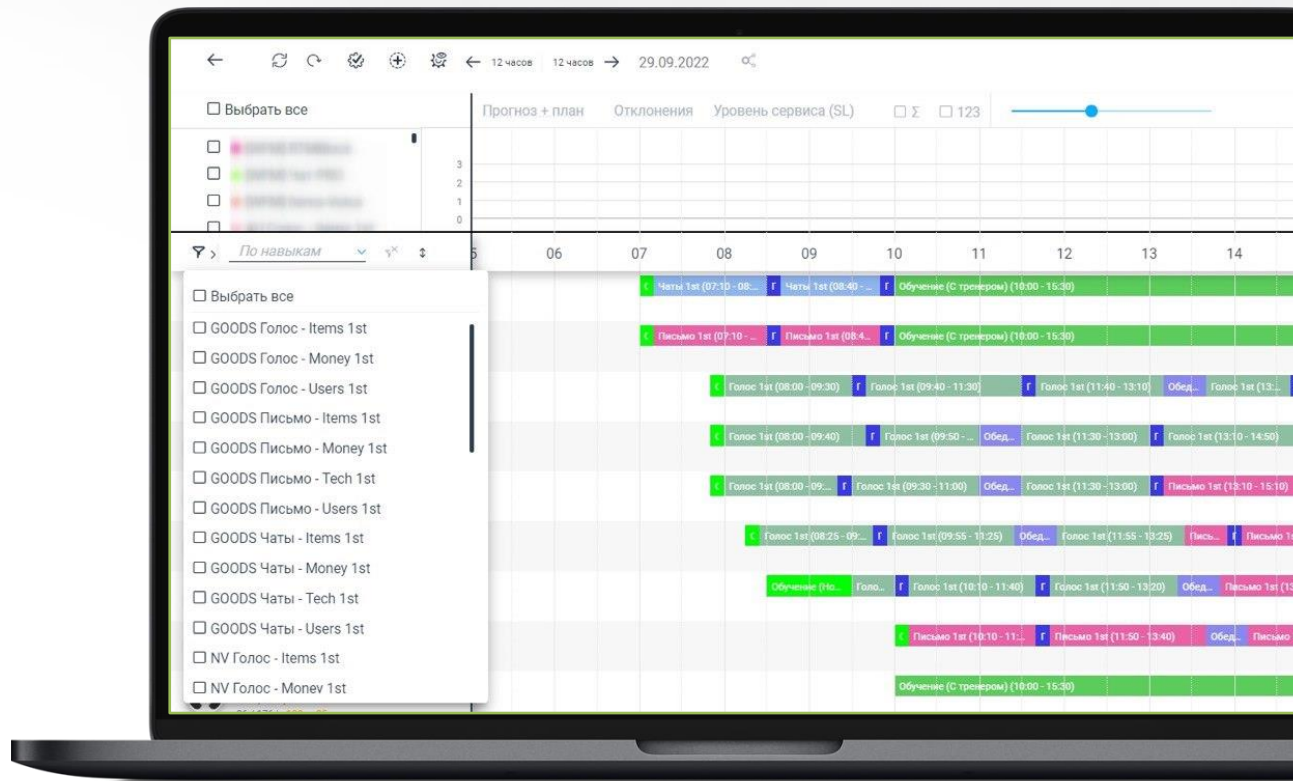
Для построения
расписания выбирайте
наиболее сложный кейс на
достаточном объеме без
перетока звонков и
операторов на другие
линии



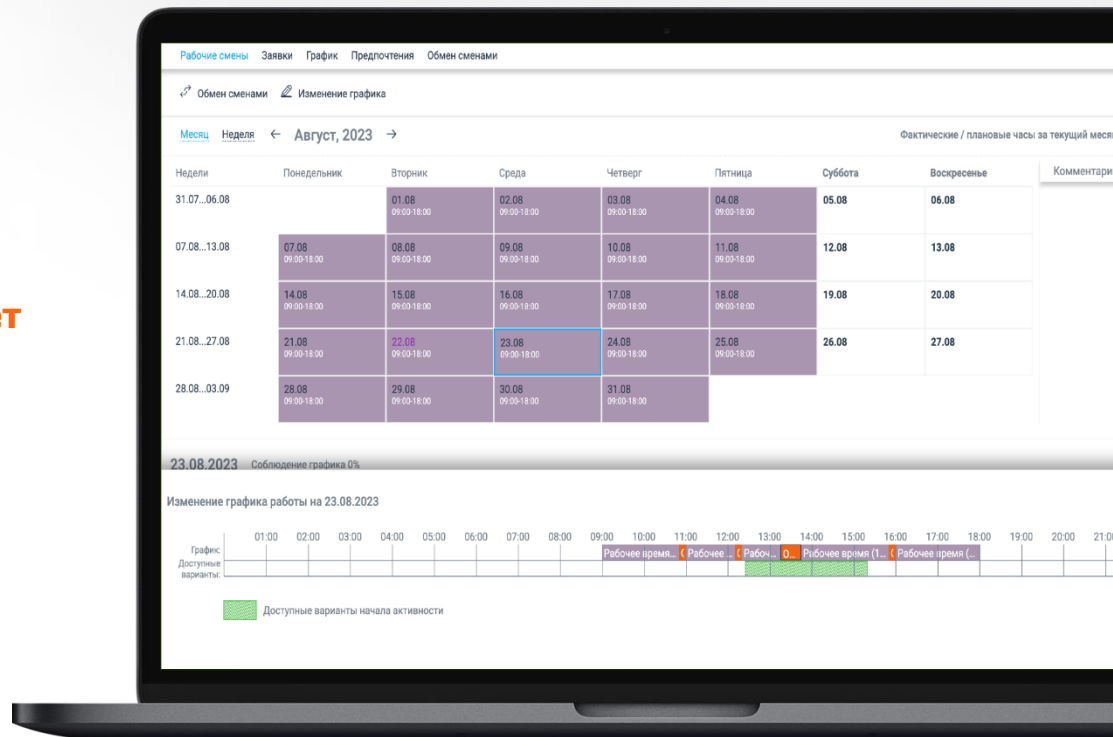
03

Настройте систему под
принятые у вас правила
работы для оценки
эффективности
расписания:

- мультискил
- гибкий график
- учет предпочтений
- учет гибкого начала дня
- учет плавающих перерывов и др.



**Протестируйте удобный
интерфейс и управление
графиком **через личный кабинет**
и получайте **push-уведомления**
об изменениях в расписании**



Результаты пилота и какие преимущества даст Naumen WFM Cloud?

NAUMEN

Что получит заказчик?



Оценка функций WFM-системы в контексте специфики и необходимость доработок



Объективный и **видимый результат пилота** для принятия решения: ожидания от автоматизации и реальность



Возможность протестировать **несколько вендоров** не только по цене, но и по качеству



Сокращение времени **на адаптацию, обучение и настройку** системы в реальном проекте

Что получит вендор?



Оценка трудозатрат на проект по времени и ресурсам



Оценка команды и гибкость подхода к согласованиям со стороны заказчика



Оценка возможностей **для интеграции ПО** во внутренний контур Заказчика

**Переход на
полнофункциональную
версию после
успешного пилота.**

**Что может предложить
Naumen WFM Cloud?**



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

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

От **50 000** руб. в мес.
25 пользователей включено

Весь функционал Base WFM +

- Стандартная интеграция статистики
- Стандартная интеграция онлайн статусов
- Учет предпочтений
- Онлайн мониторинг
- Доступ к расширенным настройкам
- Приоритетная поддержка в чате в рабочее время (12*7)

Додо Пицца. Контактный центр Облачный Naumen 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 Naumen WFM

NAUMEN

OZON

8,3%

Увеличение производительности

13%

Снижение стоимости обработки контакта

6%

Снижение показателя CPO (Cost per order)

90%

Сократили трудозатраты на построение прогноза и расписание

Глория Джинс. Контактный центр

Продукты: Naumen WFM Cloud



Решение прогнозирует периоды пиковых нагрузок на входящую линию с точностью до 90% и помогает эффективно формировать смены для 50 операторов.



Система позволила автоматизировать процесс формирования расписания, а также оценить необходимое количество операторов с полной загрузкой (FTE)

90%

Повысилась точность прогноза нагрузки

85-87%

достигли планового уровня сервиса SL

до 15 мин.

сокращение времени на формирование графика смен

БыстроБанк. Контактный центр.



Продукты: Naumen WFM Cloud



При планировании система учитывает загрузку персонала контакт-центра в разных каналах и особенности рабочих смен



Платформа позволяет эффективно распределять нагрузку и перерывы в течение дня



Сотрудники могут контролировать свое рабочее время за счет отслеживания часов выработки

75–78%

увеличение доли
продуктивного времени
операторов

до 5%

снизил уровень
пропущенных звонков

20 операторов

работает в контактном центре

Профессиональная **русская команда** разработки, внедрения и поддержки Naumen WFM

NAUMEN

с **2015** г.

в линейке продуктов
Naumen

30 +

проектов внедрения WFM в
различных отраслях

20 + тыс.

рабочих мест автоматизировано
в контакт-центрах



Экспертиза, отмеченная отраслевыми наградами в России и за рубежом

30+ компаний выбрали решения NAUMEN WFM





Спасибо за внимание!

**Узнайте
подробнее
о платформе**

