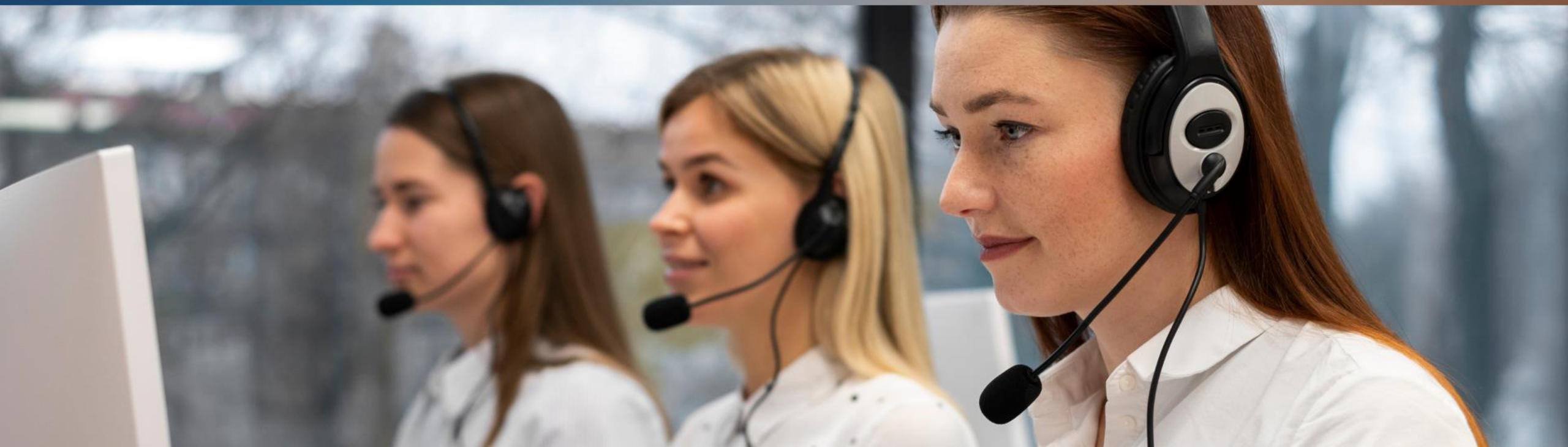


**EX, CX, WFM – как автоматизация управления персоналом
помогает контакт-центру осчастливить операторов и клиентов**



Давайте знакомиться



Олег Кайриш

Директор по информационным
технологиям «Ростелеком Контакт-центр»



Татьяна Кузнецова

Руководитель направления WFM CC
НТЦ АРГУС

Проект для госсектора



Площадки



Челябинск



Кострома



Череповец



Операторы



350



24 | 7



B2C сегмент



Ежедневное количество сложных, нетиповых обращений



SLA



до внедрения

+3%



после внедрения



Сроки реализации

6 мес.



Задачи

- Уход от ручного управления
- Оперативный мониторинг и регулирование активностей
- Обеспечение KPI проекта
- Снижение нагрузки управленческого персонала



Этапы

- Предпроектный анализ и обследование
- Внедрение ПО
- Обучение пользователей

Цифровая экосистема : Digital Operator



Единое окно оператора



DO Know

Система Управления Знаниями



В реестре ПО РФ

DO Omni

Омниканальная платформа



В реестре ПО РФ

DO RoBot

Цифровой помощник (голос | чат)



На регистрации

DO Workforce

Система WFM



АРГУС
ИТЦ



В реестре ПО РФ

DO Speech

Речевая аналитика



В реестре ПО РФ

DO Service

Service Desk



В реестре ПО РФ

DO Classify

Единый классификатор

Контакт-центр
Маска оператора

Пользователи:



АБСОЛЮТ БАНК

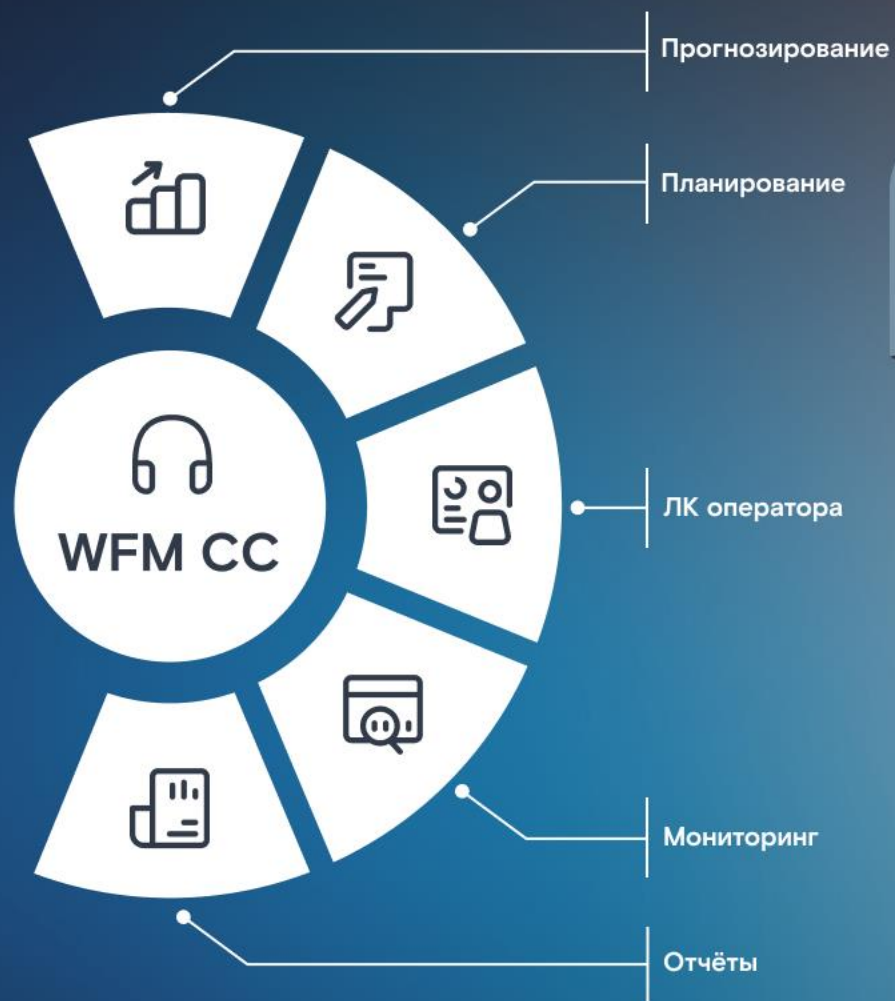


МИНИСТЕРСТВО НАУКИ
И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

открытие

МСП

TELE2 МСП Банк



Business Experience

- Сокращение затрат на ФОТ при повышении КПД контакт-центра
- Автоматизация рутинных процессов
- Любые отчёты за секунды



Employee Experience

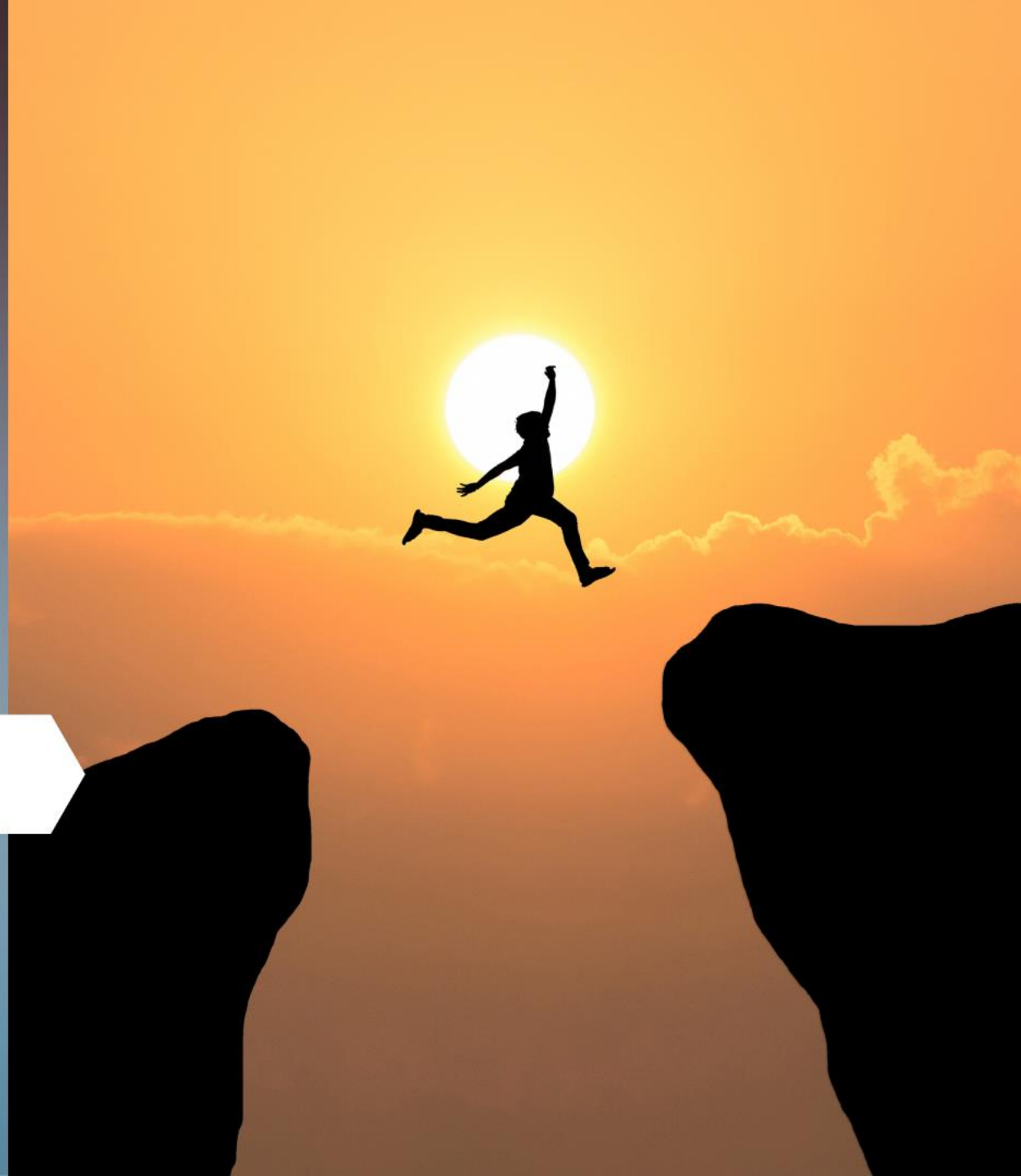
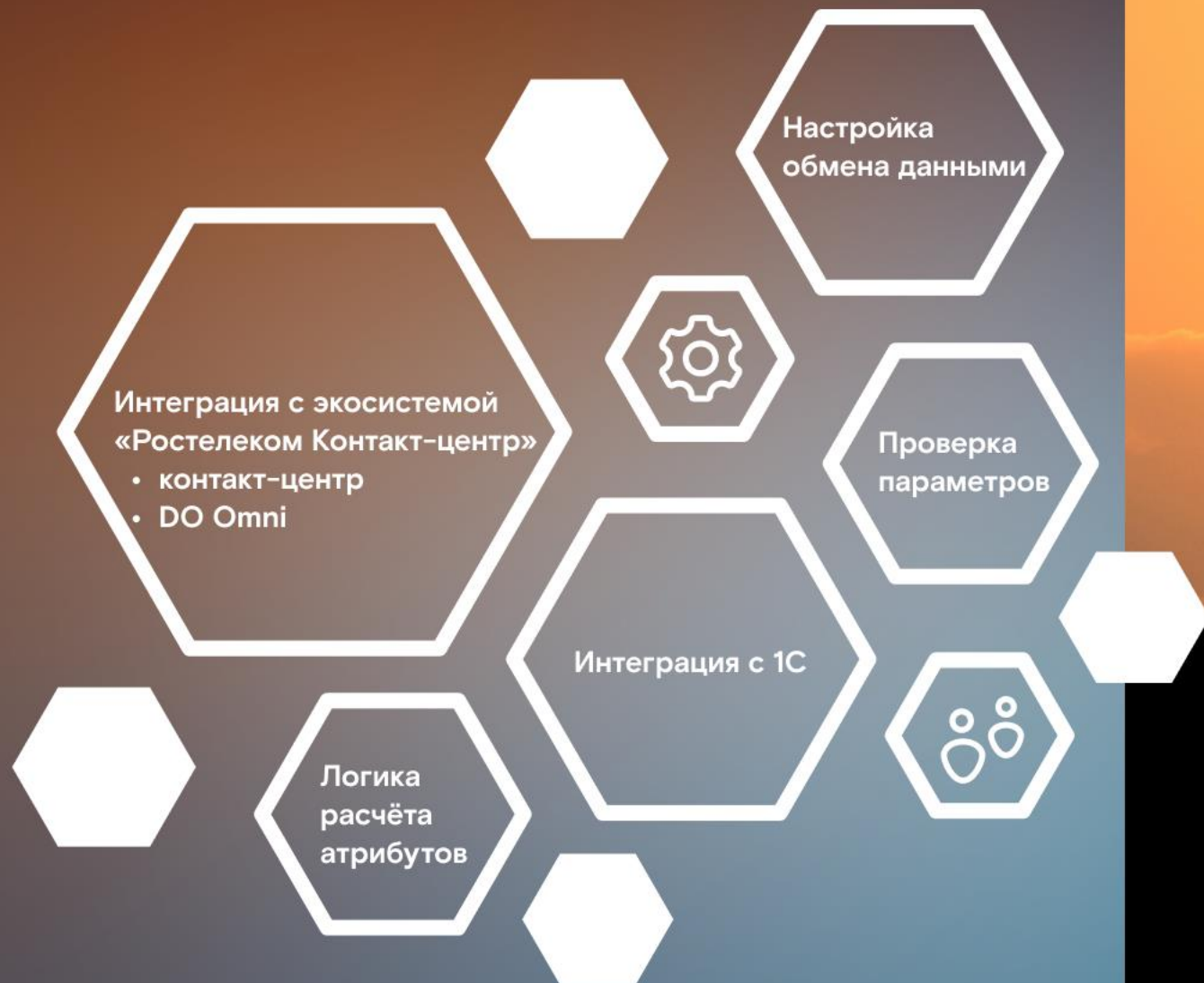
- Сокращение текучки
- Учёт подработок
- Обмен сменами
- Учёт пожеланий сотрудников
- Гибкие графики работы



Customer Experience

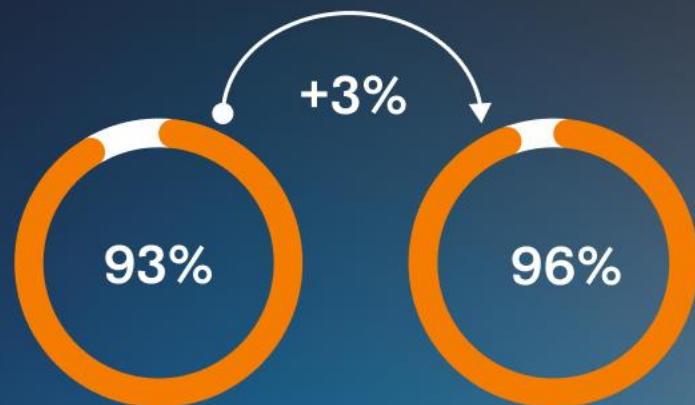
- Уменьшение времени ожидания на линии
- Повышение качества обслуживания
- Повышение лояльности клиента

Вызовы





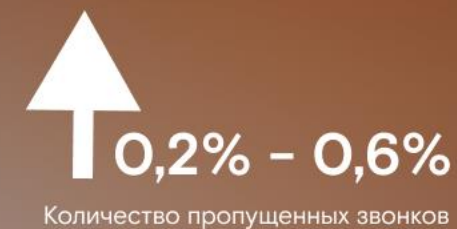
Результаты



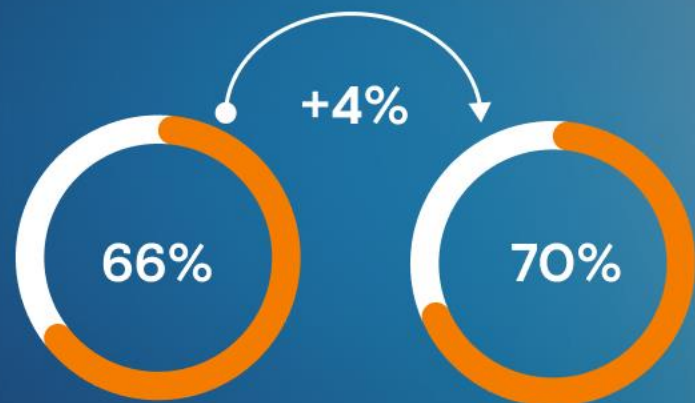
SLA



при этом

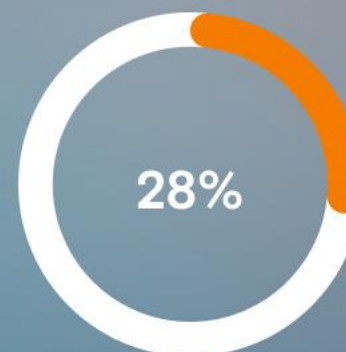


LCR



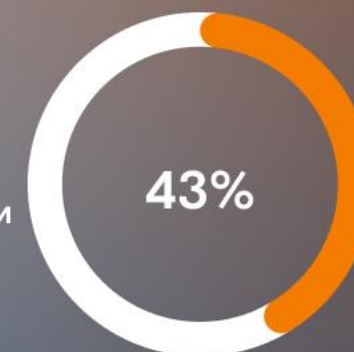
OCC

рост загрузки операторов



Менеджер

Рост
производительности



Супервизор

Результаты

Точный прогноз

Автоматический расчёт потребности в операторах под KPI

Гибкое планирование на год и быстрое перепланирование

Автоматическое планирование отпусков

Внутридневное планирование под нагрузку

Автоматическое планирование обедов и перерывов

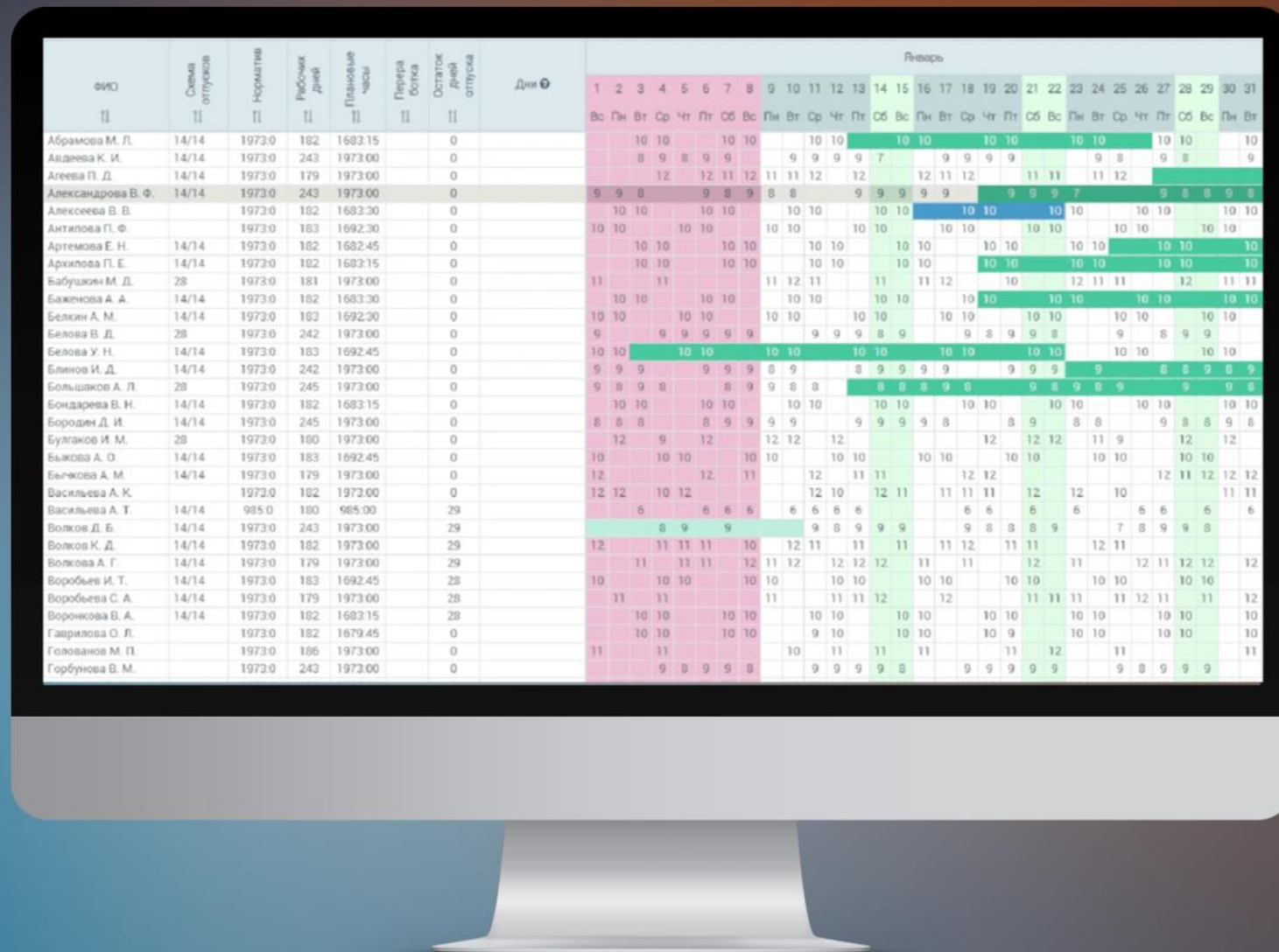
Управление процессом BPM в WFM

Мониторинг и дашборды в реальном времени

Контроль соблюдения расписания

Личный кабинет оператора (web | ios | android)

Система аналитических отчётов



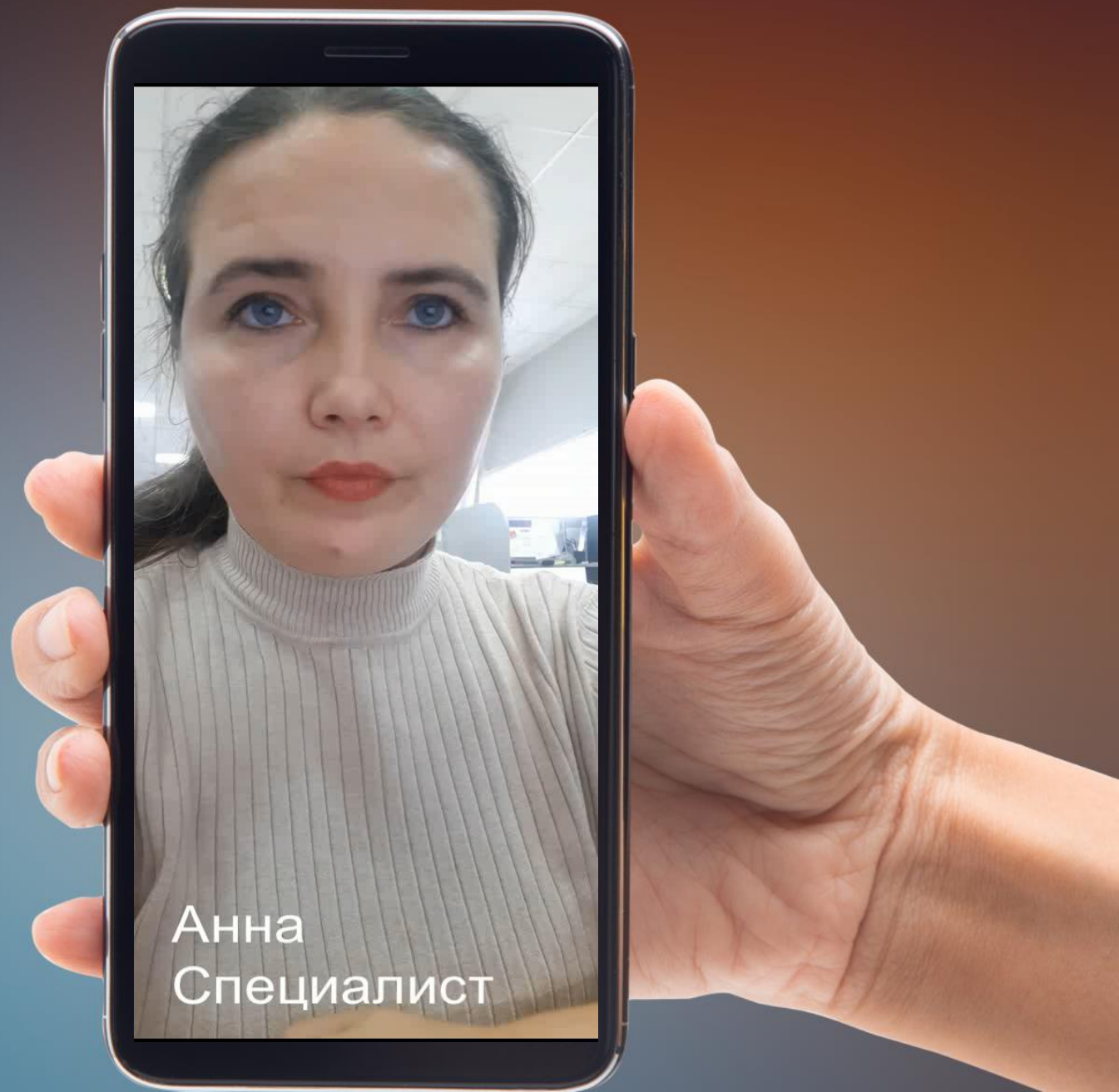


АРГУС
НТЦ



Ростелеком
Контакт-центр

Пользователи говорят



Анна
Специалист



АРГУС
НТЦ



Ростелеком
Контакт-центр

Спасибо за внимание



Олег Кайриш

Директор по информационным
технологиям «Ростелеком Контакт-центр»



Татьяна Кузнецова

Руководитель направления WFM CC
НТЦ АРГУС

