

Какие цифровые WFM продукты востребованы сегодня контактными центрами?

01.

Предпосылки использования технологий искусственного интеллекта для решения задач управления персоналом

02.

Что можно делегировать искусственному интеллекту в WFM?

03.

Поможет ли ИИ при кадровом дефиците: повышение удовлетворенности операторов?

04.

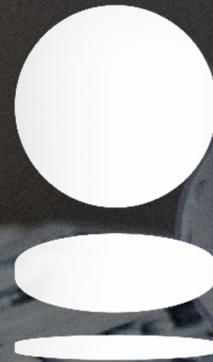
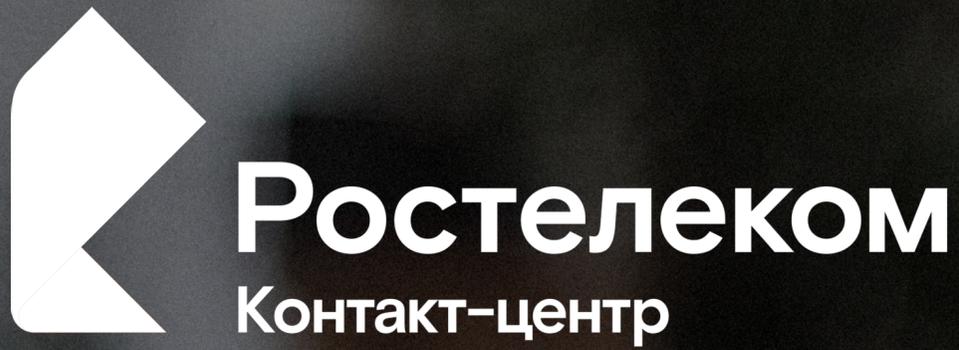
Почему использование ИИ для задач прогнозирования – плохая идея?

05.

ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ В WFM СИСТЕМАХ

ХАЙП ИЛИ ГОРЯЧАЯ ТЕХНОЛОГИЯ ДЛЯ ПРИМЕНЕНИЯ В КОНТАКТ-ЦЕНТРАХ?

27.10.2024



грузовичкоф



АРГУС

Reply



НТЦ АРГУС
27.10.2024

Яндекс

Какие цифровые **WFM** продукты востребованы сегодня контакт-центрами?

01.

Появление на российском рынке новых развивающихся WFM

02.

Общая потребность рынка освоена, горизонтальный рост

03.

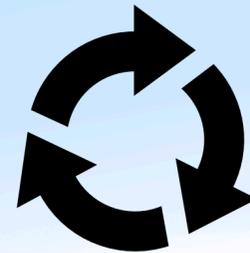
Контакт-центр ставит во главу стола функционал, который касается Ex

*С точки зрения планирования и контроля мы все более видим уход от конкурентной к плюралистической модели управления контакт-центром



Employee Experience EX

Оператор - это наш внутренний клиент



Целостность - сотрудник как человек, а не ресурс

Самоуправление - самостоятельные решения



Предпосылки использования **ИИ** для решения задач управления персоналом?

01.

Возможность
сбора и
обработки
больших данных

02.

Возможность
моделирования
процессов человеческого
мышления



Что можно делегировать искусственному интеллекту в WFM?

Примеры бизнес-задач

Прогнозирование с помощью ИИ

- Прогнозирование почтовых каналов. В зависимости от времени вылета распределять обращения по интервалам
- Расчет сезонов на основании новых входных параметров, например, учет прогноза погоды

Мониторинг ИИ

- Умный помощник - сценарии действий при аномалиях
- Умный мониторинг - переключение каналов у операторов
- Перепрогноз на текущий день с учетом онлайн нагрузки

Внутреннее использование

- ИИ как пользователь, который тестирует систему. Эмуляция разного кол-ва операторов (разной нагрузки на компоненты системы)

Умный помощник

- Умный помощник, навигация по системе. В КЦ постоянная текучка, каждый месяц много новых людей. Можно начать с обучение по работе с ЛК

Поможет ли ИИ при кадровом дефиците: повышение удовлетворенности операторов?



АРГУС



WFM CC

НТЦ АРГУС

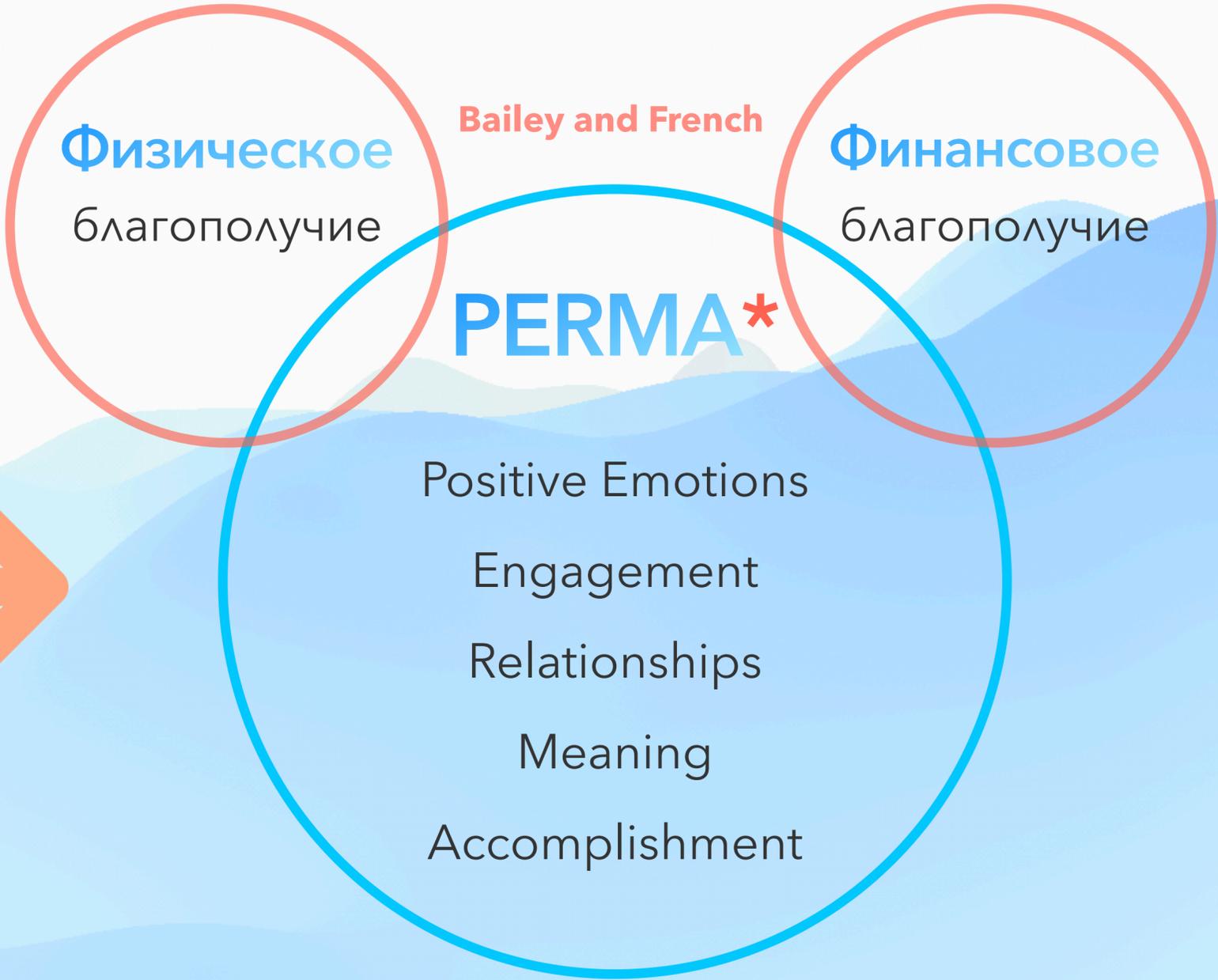
27.10.2024



CIPD определяет концепцию **well-being** как «создание среды, которая позволяет сотруднику полностью раскрывать свой потенциал»

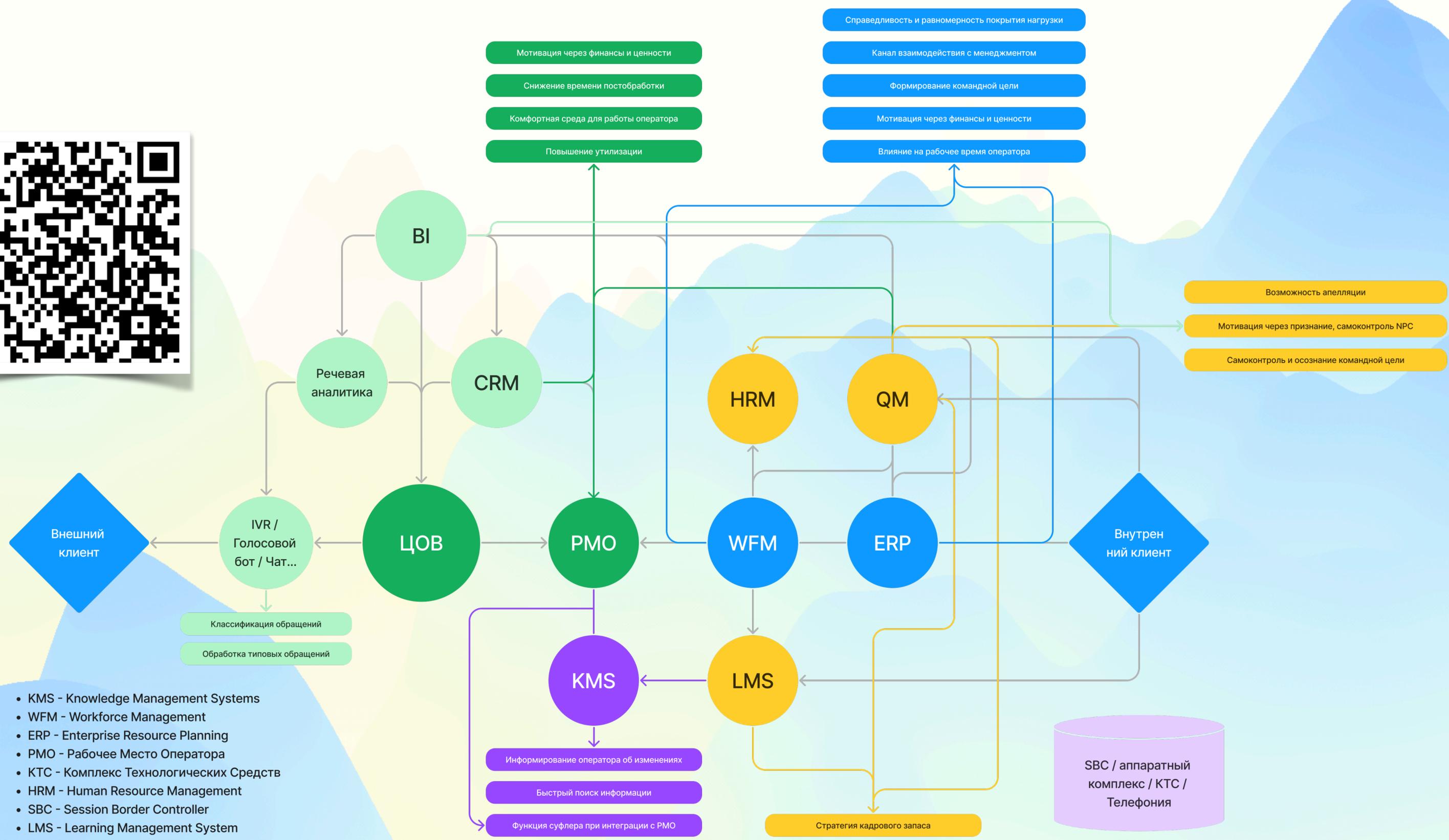


Well-being: The Five Essential Elements
Том Рат и Джим Картер | 2010 г.



Мартин Селигман | 2011

*PERMA: Positive Emotions / Engagement / Relationships / Meaning / Accomplishment



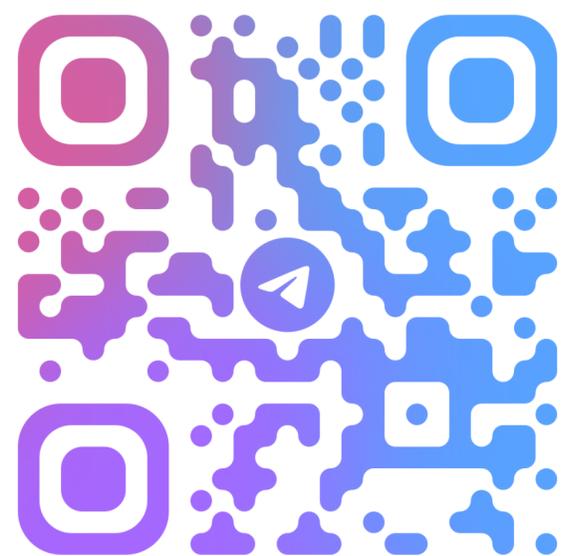
- KMS - Knowledge Management Systems
- WFM - Workforce Management
- ERP - Enterprise Resource Planning
- PMO - Рабочее Место Оператора
- KTC - Комплекс Технологических Средств
- HRM - Human Resource Management
- SBC - Session Border Controller
- LMS - Learning Management System

SBC / аппаратный комплекс / KTC / Телефония

ИТЦ АРГУС | 27.10.2024

**Почему использование ИИ для
задач прогнозирования –
плохая идея?**

ИИ работает с одной тематикой библиотекой, то есть, один ИИ, на один "проект". Почему так?



@GORODCHIKOV

**Городчиков
Никита**

**Старший менеджер
проектов WFM**



АРГУС
WFM CC



АРГУС
WFM CC



АРГУС
WFM CC

АРГУС
WFM CC



АРГУС
WFM CC



АРГУС
WFM CC



АРГУС
WFM CC