

Тренды WFM 2024:

от эффективных процессов управления персоналом до создания лучшего опыта сотрудников (EX)



Современные WFM-системы решают новые задачи в условиях **кадрового голода** и **снижения вовлеченности персонала** по всему миру

- 1** **Повышение производительности** подразделений бизнеса при сбалансированной рабочей нагрузке
- 2** **Оптимизация трудозатрат** и снижение издержек
- 3** Построение и поддержание лучшего **опыта сотрудников (EX)**
- 4** Влияние на высокий **уровень клиентского сервиса** и опыта (CX)

17 **млн**

Операторов контакт-центров в мире

60%

Расходов контакт-центров составляет оплата труда

4,8 **млн**

Человек составляет дефицит кадров в России

Gartner

iKS CONSULTING



РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАУК

Современные WFM-системы — новые возможности для бизнеса

Прогнозирование нагрузки и спроса на услуги

Использует исторические данные, чтобы предсказать спрос на услуги компании в будущем, планировать ресурсы и избегать перегрузок

Планирование рабочего времени

Позволяет составлять графики с учётом квалификации сотрудников, навыков и предпочтений, чтобы обеспечить равномерное распределение нагрузки

Анализ пунктуальности и производительности

Анализирует данные о работе сотрудников, такие как время начала и окончания, перерывы, чтобы выявить слабые места и принять меры по повышению эффективности

Учёт абсентеизма, отпусков и больничных

Отслеживает отпуска, больничные и другие виды отсутствия сотрудников на работе. Это позволяет планировать замены и не допускать простоев в работе

Современные WFM-системы — новые возможности для бизнеса

Анализ показателей (KPI) и управление графиком

Отслеживание важных показателей работы контактного центра (KPI) и влияние на эффективность работы посредством мониторинга в режиме реального времени

Расчёт заработной платы

Автоматически и без ошибок рассчитывает заработную плату сотрудников на основе отработанного времени, сверхурочных часов и других факторов

Отчётность и дашборды для визуализации данных

Подробные отчёты о работе сотрудников, эффективности рабочих процессов и других ключевых показателях. Это помогает оперативно принимать обоснованные решения

Персонализация и кастомизация

Адаптируется под потребности конкретных компаний и отраслей и предлагает гибкие настройки и функции под свои бизнес-процессы

Современные WFM-системы — новые сферы применения

Подразделения бизнеса

Контактные центры

Фронт-офисы

Офисы продаж

Торговые залы

Мидл-офисы

Бэк-офисы

Сервисные центры

Отрасли бизнеса

Банки

Страховые компании

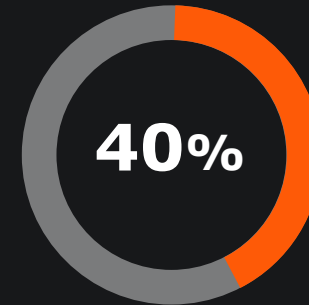
Транспорт и логистика

Ритейл

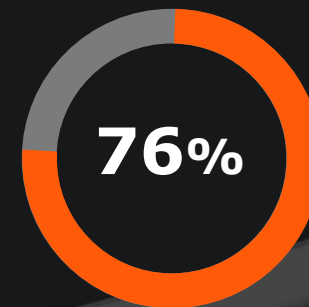
Здравоохранение

Телекоммуникации

Госсектор



компаний в мире будут **использовать WFM-решения** для планирования персонала к 2025-2026 году



Контактных центров в мире **используют WFM-решения** для планирования персонала

Главные тренды рынка WFM-систем в 2024-2025

1

Фокус внимания к опыту сотрудников (EX)

Формирование лучшего Employee Experience помогает компаниям привлекать и удерживать талантливых сотрудников, повышать их мотивацию и удовлетворённость работой, а также создавать позитивную репутацию компании на рынке

2

Использование ИИ и машинного обучения

AI и ML сегодня применяются для точного прогнозирования нагрузки, оптимизации расписания сотрудников, анализа производительности и выявления тенденций в работе персонала

3

Все большее использование облачных технологий

Облачные WFM-решения обеспечивают гибкость, масштабируемость и экономию на инфраструктуре

4

Развитие мобильных приложений для нового поколения сотрудников

Современные мобильные приложения позволяют не только получить доступ к рабочему графику прямо со своих смартфонов, но и включают в себя функции, которые интересны поколению Z

Главные тренды рынка WFM-систем в 2024-2025

5 **Визуализация данных в едином окне с маркировкой отклонений**

Подробные отчёты о работе сотрудников, эффективности рабочих процессов и других ключевых показателях в реал тайм. Это помогает принимать обоснованные решения и улучшать работу компании

6 **Геймификация и мотивация**

WFM-платформы включают элементы геймификации, чтобы стимулировать сотрудников к повышению производительности и достижению поставленных целей



1

Фокус внимания на опыте
сотрудников Employee
Experience (EX)



Эра **кадрового голода** заставляет компании инвестировать **в EX**, чтобы привлекать и удерживать талантливых сотрудников

85%

компаний испытывают кадровый голод

SuperJob

81%

руководителей считают приоритетной задачей построение EX

The
Economist
INTELLIGENCE
UNIT

40%

компаний внедрят инициативы EX для удержания и привлечения сотрудников

IDC

80%

компаний инвестируют в WFM для улучшения опыта сотрудников (EX)

Gartner

Вовлеченность и качественный Employee Experience (EX) делают сотрудников **лучшими проводниками клиентского опыта (CX)**

+21%

более продуктивны
вовлеченные
сотрудники

Gartner

Усилия компаний по улучшению опыта сотрудников (EX)



Простой процесс найма

симулятор первого рабочего дня, нет долгим циклам интервью



Упрощение онбординга

с помощью сурфлеров, Copilot, баз знаний



Комфорт на рабочем месте

комфортное ПО, удобный график и баланс нагрузки



Прозрачность работы

личный кабинет эффективности для оценки своих KPI, приложение для управления графиком

Современная WFM-система – платформа, ориентированная на **вовлеченность и мотивацию** персонала



**Гибкий график с
учетом предпочтений**
операторов по началу и
окончанию смены



Справедливо распределенная
и **равномерная нагрузка**
на сотрудника в течение всего дня
с учетом уровня SL



**Полномочия сотрудникам
и учет их предпочтений**
по выходным и отпускам,
управление перерывами и
обедом с учетом уровня SL



Мобильное приложение
для управления графиком,
push-уведомления об
изменениях в расписании

Современная WFM-система – платформа, ориентированная на **вовлеченность и мотивацию** персонала



Обмен сменами
с коллегами и **запрос**
выходных без участия
руководителя



Обучение, тренинги
в удобное время в рабочем
графике с учетом уровня SL



Уведомление
о **дополнительных**
сменах и подработках
в выбранный сотрудником
канал



Визуализация KPI
сотрудника и количества
отработанных часов в личном
кабинете

Эффективность WFM-проектов с точки зрения воздействия на **Employee Experience (EX)** и клиентский сервис

15%

Повышение эффективности работы сотрудников

7%-10%

Средний рост качества сервиса

+10%

Повышение удовлетворенности клиентов

-7%

Снижение уровня абсентеизма

+50%

Повышение удовлетворенности сотрудников

2

Использование ИИ и машинного обучения



Новые алгоритмы на базе ИИ все чаще помогают оптимизировать прогноз и расписание в новых версиях WFM систем

Оптимизация работы

- > Модели прогнозирования на основе ИИ**
для автоматической нормализации пиков и всплесков в исторических данных, для выявления незапланированных изменений нагрузки
- > Оптимизация расписания**
в части перераспределения нагрузки по мере накопления данных
- > Анализ производительности сотрудников**
ИИ анализирует данные о ежедневной работе сотрудников для выявления слабых мест и принятия мер по повышению эффективности

Создание персонализированных рекомендаций

- > Отпуск, переработки и выгорание**
ИИ определяет переработки и необходимость отпуска, идентифицирует операторов, чьи поведенческие паттерны указывают на выгорание
- > Персонализированные графики**
ИИ может анализировать предпочтения сотрудника и предлагать персонализированные графики, давать советы по улучшению работы на основе анализа поведения
- > Планирование обучения**
ИИ определяет потребности сотрудников в обучении и развитии, основываясь на их текущих активностях

3

Фокус внимания на облачных технологиях



Контактные центры продолжают активно **мигрировать в облако** не только для быстрого старта, но и **для пилотирования**

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

Облако по подписке:

1 неделя

для подготовки стенда и старта

менее 1 часа

ожидание поддержки

0 рублей

затраты на внедрение и ИТ инфраструктуру

4

Развитие мобильных приложений WFM для нового поколения сотрудников



Личный кабинет в мобильном приложении WFM обновляется под запросы нового поколения «зуммеров»



Интерактивность

через комментарии и диалог как в мессенджерах



Иконки и эмоджи

как способ навигации



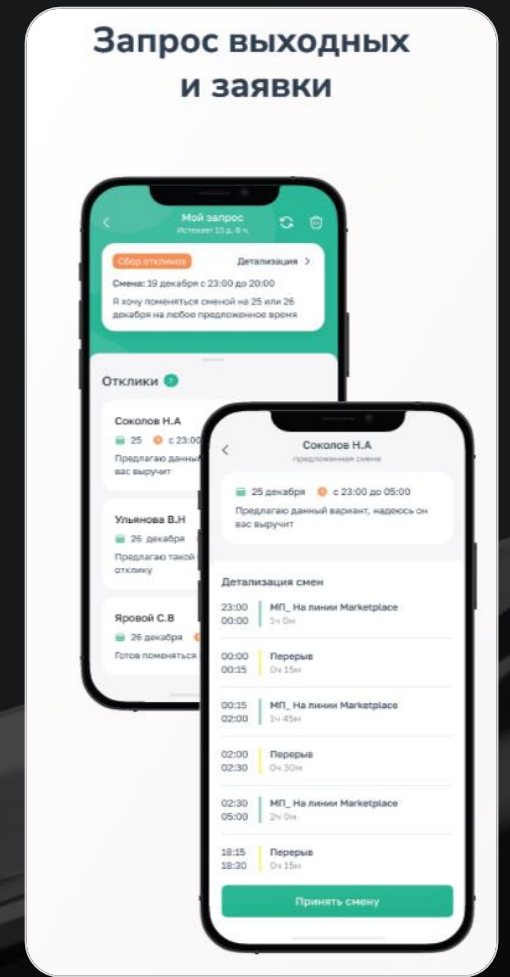
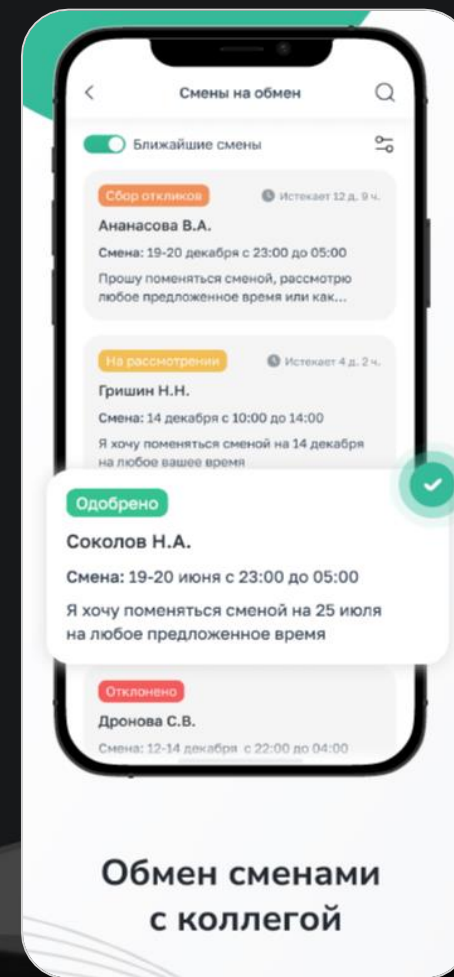
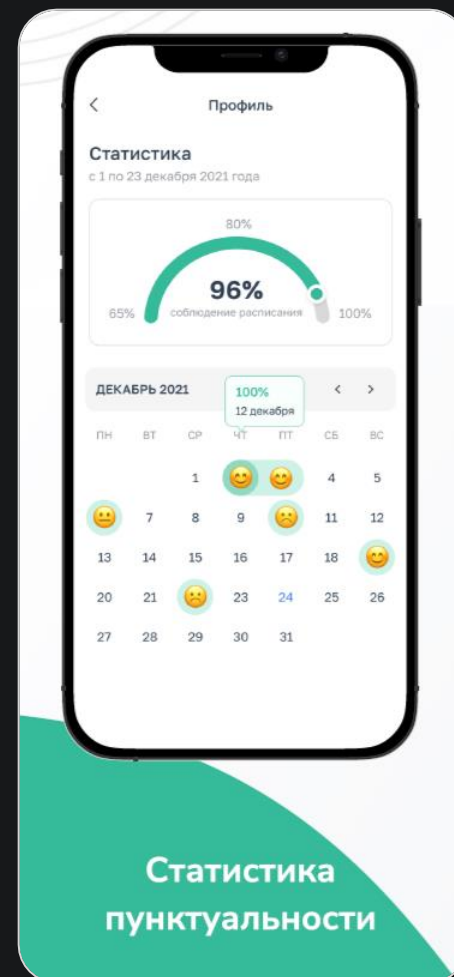
Обратная связь

через уведомления о важных событиях



Персонализация

контента и рекомендаций



5

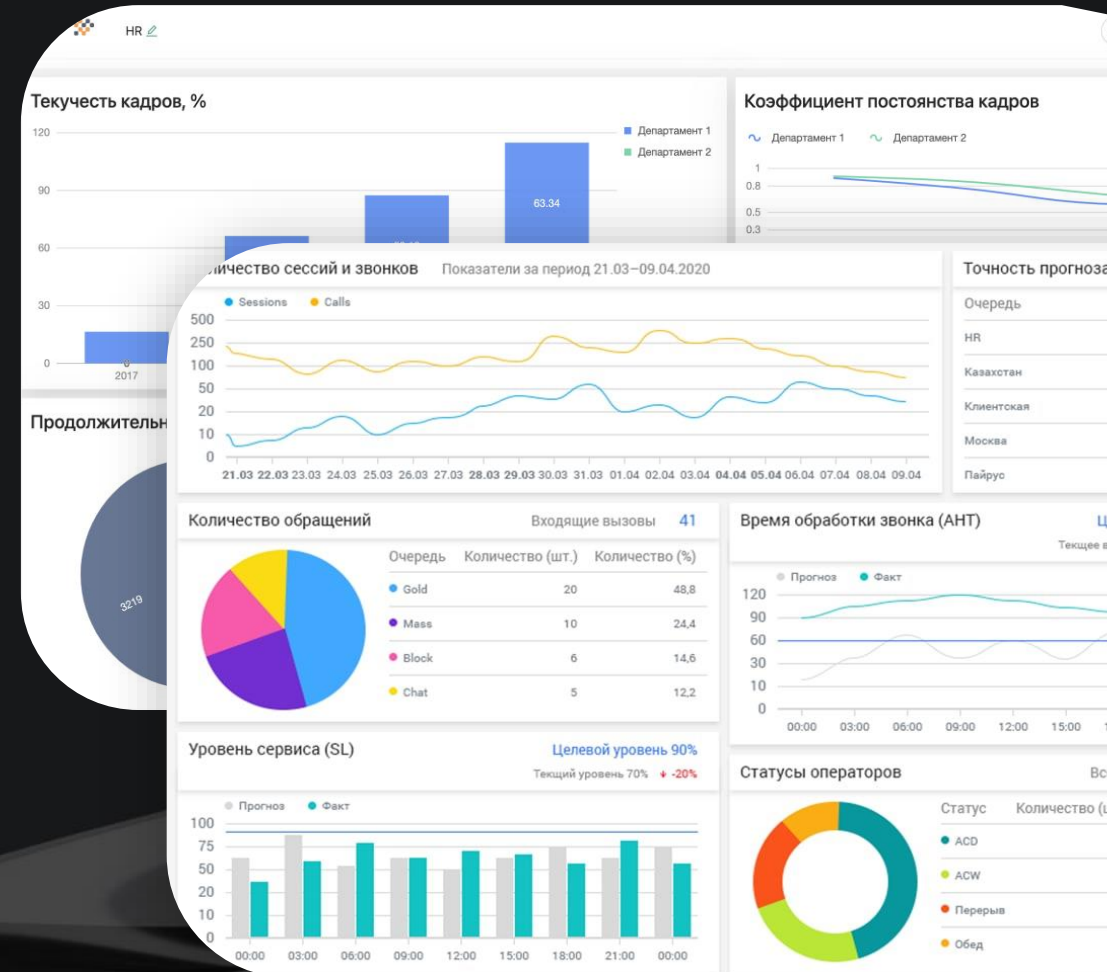
Анализ эффективности
процессов через отчетность
и дашборды



Визуализация ключевых показателей «в одном окне» с помощью дашбордов

Дашборды отображают изменяющиеся во времени и качестве ключевые показатели деятельности

- ✓ Простая визуализация данных «в одном окне»
- ✓ Динамика бизнес-процессов в реальном времени
- ✓ Сравнение и оперативный контроль KPI
- ✓ Интеграция с любой системой для извлечения данных (HR, CRM, WFM, телефония и др.)



Как дашборды помогают руководителю КЦ принимать оперативные решения?

ИСХОДНЫЕ ДАННЫЕ

- Доля производительных соединений в исходящем обзвоне
- Отработанные и наиболее востребованные кейсы в разрезе линий
- Динамика вызовов в работе и их распределение во времени
- Количество обращений и время их обработки
- Точность прогноза
- Уровень абсентеизма в КЦ
- Количество операторов в разрезе навыков

Оценка эффективности каналов

Анализ загрузки команды

Оценка качества работы контактного центра и уровня сервиса

Оценка качества работы операторов и их пунктуальности

Управление количеством сотрудников

Определение точности прогноза нагрузки и эффективности расписания

6

Кейсы Naumen WFM
2022-2024



30+ контактных центров выбрали решения Naumen WFM



ozon банк



РОСГОССТРАХ

ИНГОССТРАХ

СОГАЗ



lamoda



OZON

ВИКТО́РИЯ
Здесь начинается дом

AVON



СИТИМОБИЛ



ВЕЗЁТ



Продукты: Naumen WFM

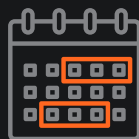
Автоматизация управления рабочей нагрузкой в розничных отделениях Газпромбанк



ГАЗПРОМБАНК



Прогноз количества обращений в банк делается на основе клиентского потока и количества обращений в разрезе услуги



Расписание составляется индивидуально в целях оптимального распределения ресурсов и увеличения скорости обслуживания клиентов



В 5 раз сократились трудозатраты на построение расписания

с **11,8** до **6,5**

минут сократили среднее время ожидания в очереди

с **8,4%** до **4,6%**

уменьшили долю сброшенных талонов

с **72%** до **85%**

повысили долю клиентов с временем ожидания не более 15 мин

Продукты: Naumen WFM

Автоматизация построения расписания в контактном центре Спортмастера



Спортмастер формирует оптимальные рабочие графики для 400 специалистов собственного и аутсорсинговых контакт-центров с помощью Naumen WFM



Автоматизация **расчета заработной платы** операторов с учетом KPI

90%

Повышение скорости построения прогноза и расписания

5%

Повышение точности прогноза

10%

Снижение времени на расчет данных по подрядчикам

Продукты: Naumen WFM Cloud

Автоматизация прогнозирования нагрузки и планирования расписания в контакт-центре **БыстроБанка**



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



Роман Беляев

Руководитель направления WFM
в Naumen