

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 мониторит сотрудников



видит актуальное расписание личном кабинете и мобильном приложении



оптимизирует перерывы, обменивается сменами, создает доп. смены

Почему Naumen WFM?

NAUMEN

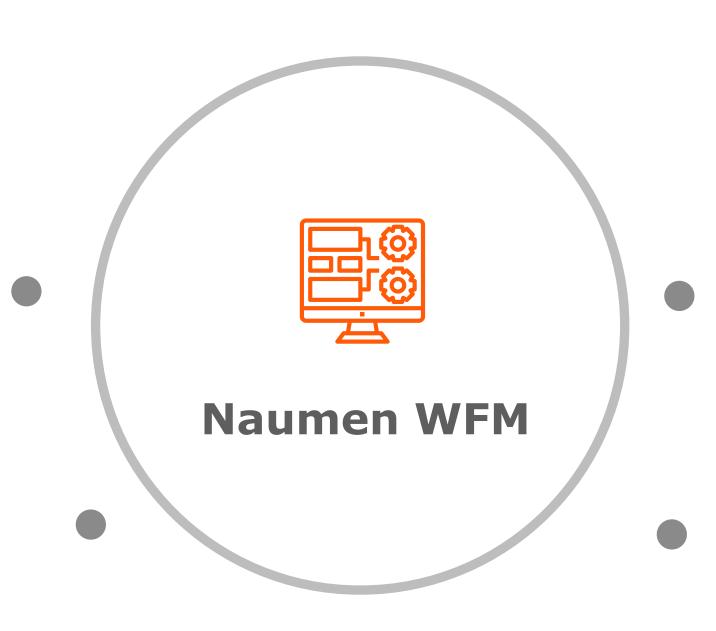


Российская платформа уровня enterprise

и вендор с многолетней историей



В реестре российского ПО Минкомсвязи





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

c 2015 r.

20+

20 thic.

в линейке продуктов Naumen

проектов внедрения в области WFM в различных отраслях

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











































Облачное решение Naumen WFM

Облачные технологии в контактных центрах по данным Gartner



2020 год

1 из 10 контактных центров перешли на облачные технологии



2021 год

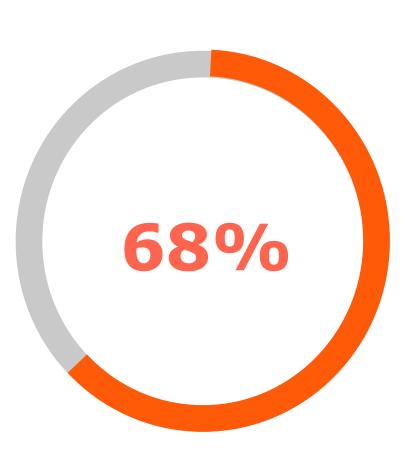
4 из 10 контактных центров перешли на облачные технологии

4 из 10

2022 год

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





облачных миграций произошли в течение последнего 2021 года





15-20 минут

для старта и демо-обучения

0 рублей

затраты на внедрение системы

менее 1 часа

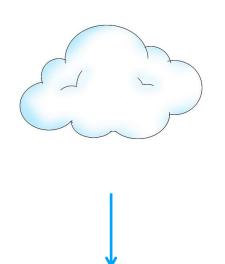
ожидание поддержки

с 2016 года

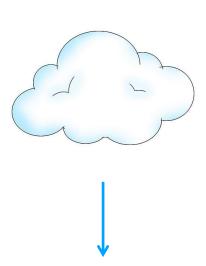
опыт внедрения облачных решений WFM

Кому может понадобиться версия Cloud?





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



Массовый **линейный персонал** в ритейле, в бэкофисе, на складе

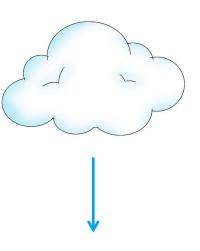
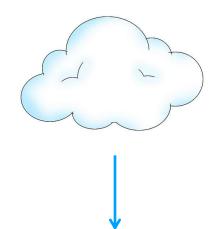
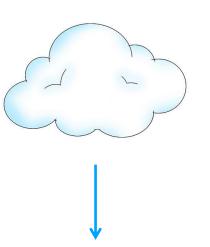


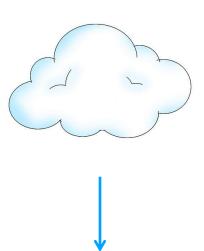
График в Excel, прогноз в Excel, ведение отчётности вручную



Тестирование новых функций без предварительных инвестиций



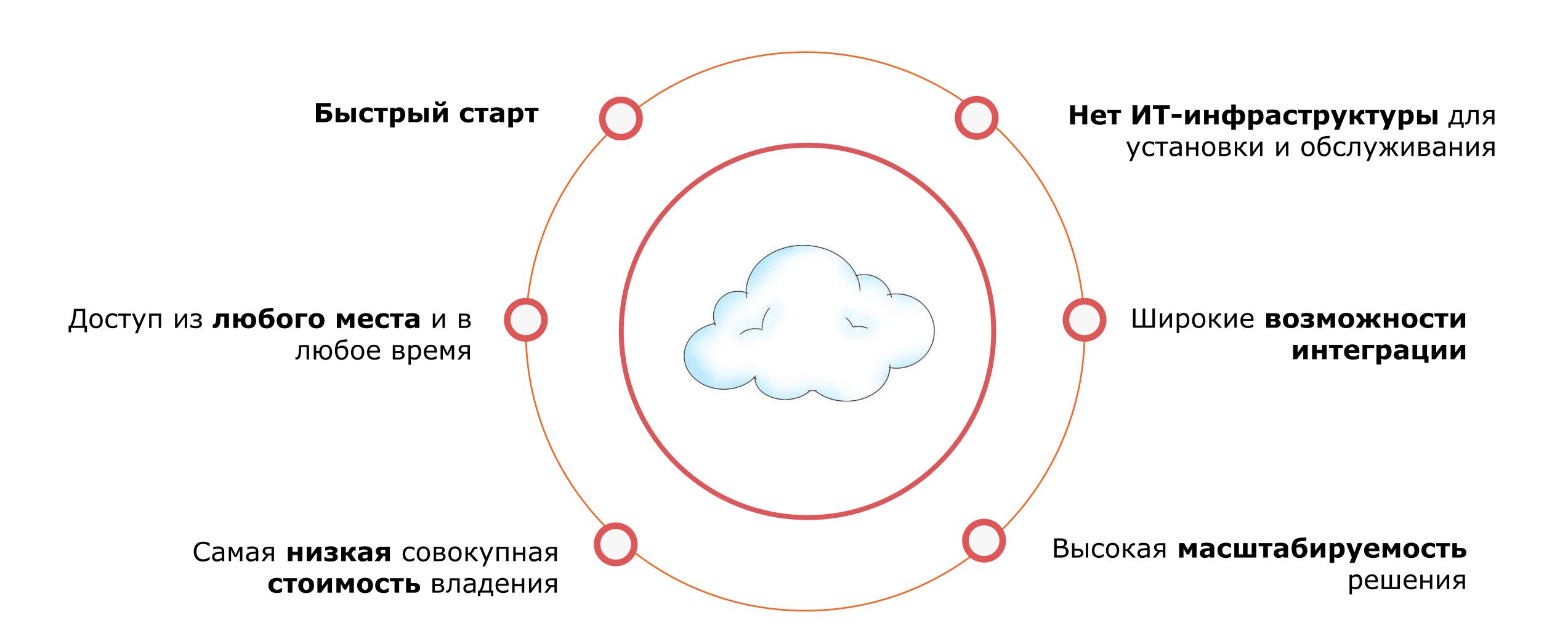
Поддержка удаленных сотрудников



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

Преимущества облачной платформы Naumen WFM







Зачем контактному центру WFM?

Задачи контактного центра требует 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

Как это работает сейчас?



9 10 10:00 10:00 8:00 8:00 10:00 8:30 10:00 10:00	10:00 10:00 8:00 8:00 8:00 10:00 10:00 8:00 8:00	10:00 8:00 10:00 10:00			8:00 8:00 10:00	8:00 8:00 10:00		19 8:00	8:00 10:00 8:00	8:00 10:00 8:00 10:00	9:00 8:00 9:00	9:00 8:00 9:-14	8:00 8:00 10:00	8:00 10:00	9:00 8:00	9:00 8:00 9:00		10:00
8:00 8:00 10:00 8:00 9:00 8:30 10:00 10:00	10:00 10:00 8:00 8:00 8:00 10:00 10:00 8:00 8:00	10:00 8:00 10:00 10:00	8:00	8:00 10:-18 10:-17	8:00 8:00 10:00	8:00 8:00 10:00		8:00	10:00	10:00 8:00	8:00	8:00	8:00 8:00 10:00			8:00	8:00 10:00	10:00
10:00 8:00 9:00 8:30 10:00	8:00 8:00 8:00 10:00 10:00 8:00 8:00	10:00 8:00 10:00 10:00		10:-18	8:00 10:00	8:00			10:00	10:00 8:00			8:00 10:00		8:00		10:00	10:00
8:00 9:00 8:30 10:00	8:00 8:00 8:00 10:00 10:00 8:00 8:00	10:00 8:00 10:00 10:00		10:-17	10:00	10:00	9:-14			8:00	9:00	9:-14	10:00		8:00	9:00		
8:00 9:00 8:30 10:00	8:00 10:00 10:00 8:00 8:00	8:00 10:00 10:00		10:-17					8:00		9:00	9:-14		10:00	8:00	9:00	10:00	10:00
9:00 8:30 10:00 10:00	10:00 8:00 8:00	10:00 10:00								10:00	9:00	9:-14				9:00	10:00	10:00
10:00 10:00	8:00 8:00	10:00		Яu	8:00													
10:00 10:00	8:00 8:00	10:00		Яu	8:00													
10:00	8:00			Яu		8:00	8:00		9:00	9:00	8:30		10:00	10:00		8:30		
		8:00		01	10:00	10:00			10:00	10:00				9:00	9:00		9:00	9:00
10:00				8ч	9:00	9:00			9:00	9:00	9:00	9:00	9:00			9:00	9:00	9:00
	8:00	8:00														8:00	8:00	8:00
8:00 8:00		8:00	8:00	8:00	8:00	8:00			8:00	8:00	8:00	8:00	8:00			8:00	8:00	8:00
чт пт	сб вс	ПН	BT	cp	чт	ПТ		ВС	ПН	BT	cp	чт	ПТ		ВС	ПН	BT	сp
	11 12	13		15	16	17	18	19	20	21		23	24		26	27	28	29
Н			Н								Н			H				H
															H			
						Н								**				H
Н		H					н			Н	77			н	77			TT
Т		ш					ш			ш	н				п			Н
		п					п			п								
		П				ц								П	П			
		11	н								н			11	+			Н
						11	н				+			Н				11
11			**				11							11				
		ЧТ ПТ Сб ВС 9 10 11 12 Н	ЧТ ПТ Сб ВС ПН 9 10 11 12 13 Н	ЧТ ПТ сб вс ПН ВТ 9 10 11 12 13 14 Н Н Н Н Н Н Н Н Н Н Н Н Н Н Н Н Н Н Н Н Н Н Н Н Н Н Н Н Н Н Н Н Н Н Н	ЧТ ПТ сб вс ПН вт ср 9 10 11 12 13 14 15 Н	ЧТ ПТ сб вс ПН вт ср ЧТ 9 10 11 12 13 14 15 16 Н	ЧТ ПТ сб вс ПН ВТ ср ЧТ ПТ 9 10 11 12 13 14 15 16 17 Н	ЧТ ПТ сб вс ПН вт ср ЧТ ПТ сб 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 Н	ЧТ ПТ сб вс ПН вт ср ЧТ ПТ сб вс 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 Н	ЧТ ПТ сб вс ПН вт ср чт ПТ сб вс ПН 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 Н <td>ЧТ ПТ сб вс ПН вт ср ЧТ ПТ сб вс ПН вт 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 Н</td> <td>ЧТ ПТ сб вс ПН вт ср ЧТ ПТ сб вс ПН вт ср 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 Н</td> <td>ЧТ ПТ сб вс ПН вт ср ЧТ ПТ сб вс ПН вт ср ЧТ 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 Н <t< td=""><td>ЧТ ПТ с6 вс ПН вт ср чт ПТ с6 вс ПН вт ср чт ПТ с6 вс ПН вт ср чт ПТ 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 Н</td><td>ЧТ ПТ сб вс ПН вт ср ЧТ ПТ сб вс ПН вт ср ЧТ ПТ сб вс ПН вт ср ЧТ ПТ сб 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 Н</td><td>ЧТ ПТ сб вс ПН вт ср ЧТ ПТ сб вс ПН вт ср ЧТ ПТ сб вс ПН вт ср ЧТ ПТ сб вс 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 Н</td></t<><td>ЧТ ПТ сб вс ПН вт ср чт ПТ сб вс ПН вт ср чт ПТ сб вс ПН вт ср чт ПТ сб вс ПН 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 Н П<</td><td>ЧТ ПТ сб вс ПН вт ср чт ПТ сб вс ПН н ПТ ПТ<</td></td>	ЧТ ПТ сб вс ПН вт ср ЧТ ПТ сб вс ПН вт 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 Н	ЧТ ПТ сб вс ПН вт ср ЧТ ПТ сб вс ПН вт ср 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 Н	ЧТ ПТ сб вс ПН вт ср ЧТ ПТ сб вс ПН вт ср ЧТ 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 Н <t< td=""><td>ЧТ ПТ с6 вс ПН вт ср чт ПТ с6 вс ПН вт ср чт ПТ с6 вс ПН вт ср чт ПТ 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 Н</td><td>ЧТ ПТ сб вс ПН вт ср ЧТ ПТ сб вс ПН вт ср ЧТ ПТ сб вс ПН вт ср ЧТ ПТ сб 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 Н</td><td>ЧТ ПТ сб вс ПН вт ср ЧТ ПТ сб вс ПН вт ср ЧТ ПТ сб вс ПН вт ср ЧТ ПТ сб вс 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 Н</td></t<> <td>ЧТ ПТ сб вс ПН вт ср чт ПТ сб вс ПН вт ср чт ПТ сб вс ПН вт ср чт ПТ сб вс ПН 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 Н П<</td> <td>ЧТ ПТ сб вс ПН вт ср чт ПТ сб вс ПН н ПТ ПТ<</td>	ЧТ ПТ с6 вс ПН вт ср чт ПТ с6 вс ПН вт ср чт ПТ с6 вс ПН вт ср чт ПТ 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 Н	ЧТ ПТ сб вс ПН вт ср ЧТ ПТ сб вс ПН вт ср ЧТ ПТ сб вс ПН вт ср ЧТ ПТ сб 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 Н	ЧТ ПТ сб вс ПН вт ср ЧТ ПТ сб вс ПН вт ср ЧТ ПТ сб вс ПН вт ср ЧТ ПТ сб вс 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 Н	ЧТ ПТ сб вс ПН вт ср чт ПТ сб вс ПН вт ср чт ПТ сб вс ПН вт ср чт ПТ сб вс ПН 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 Н П<	ЧТ ПТ сб вс ПН вт ср чт ПТ сб вс ПН н ПТ ПТ<

Боли и предпосылки внедрения системы WFM





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

Сбор статистики и прогноз

нагрузки с учетом данных из разных систем

05

Отчетность

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

Расписание

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

03

Управление

рабочим графиком через личный кабинет и мобильное приложение

Контроль

за дисциплиной и загрузкой операторов

06

Обмен сменами

через личный кабинет с возможностью гибких настроек правил обмена для руководителя

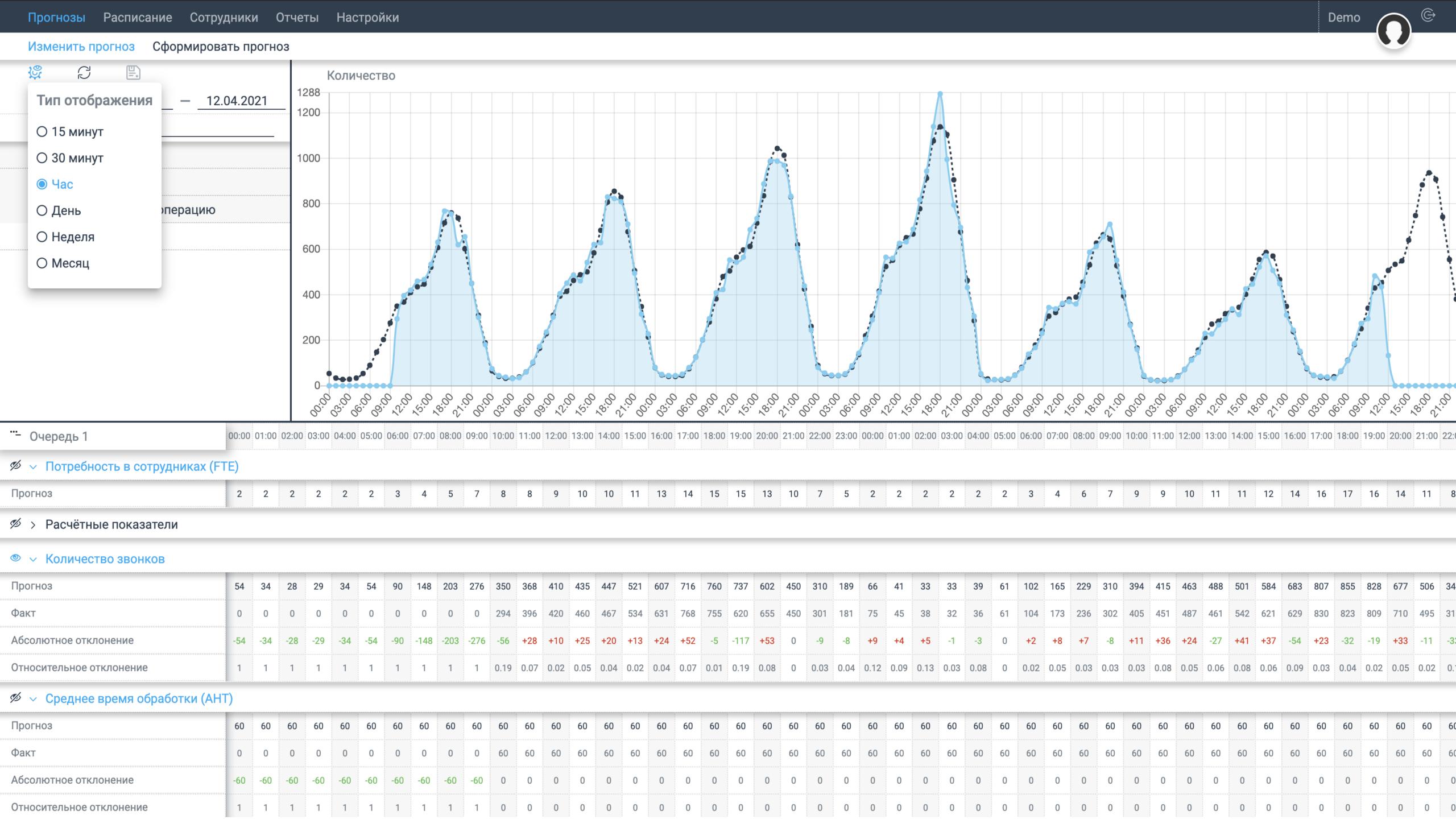
Мобильное приложение

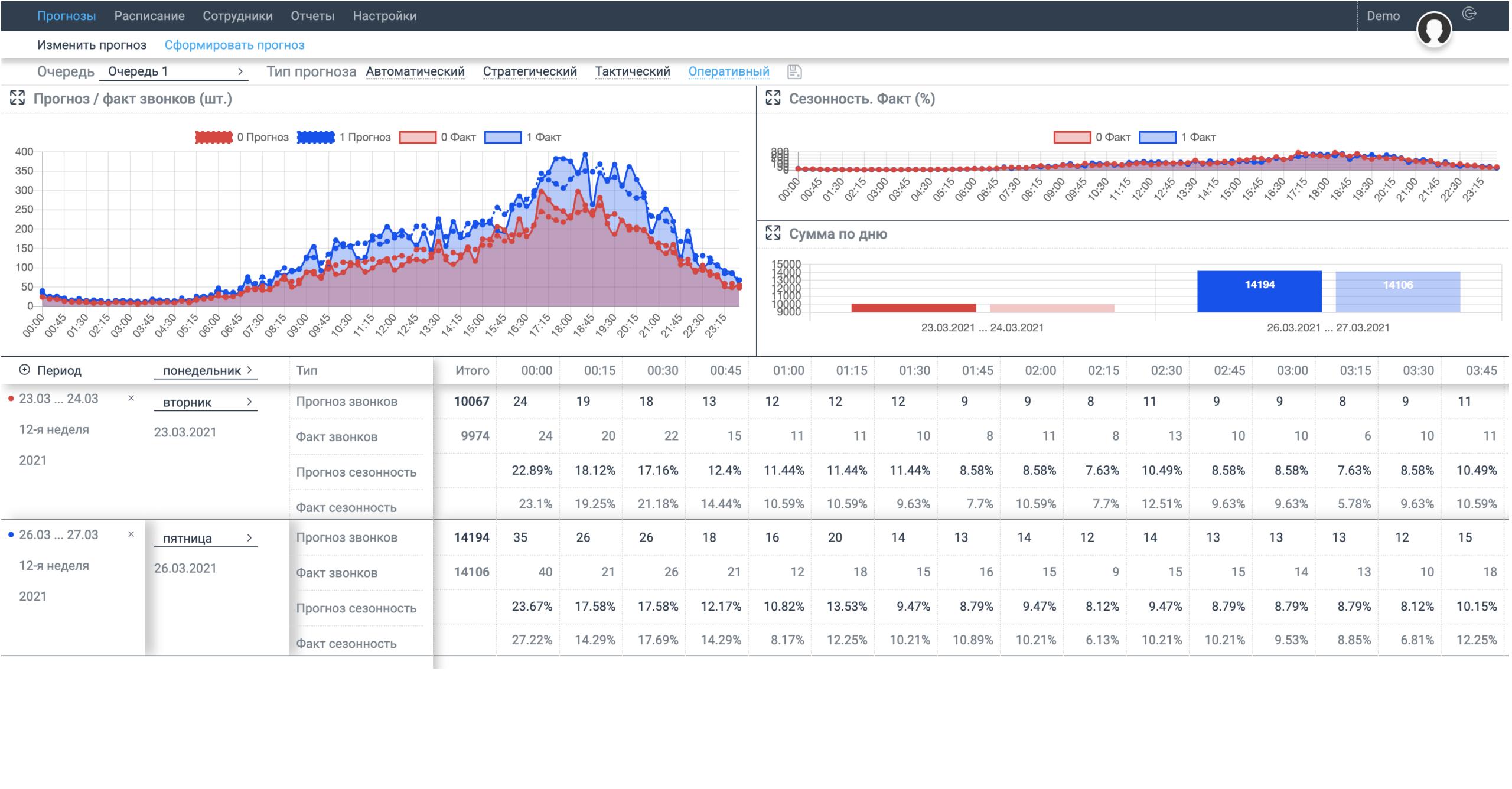
для управления графиком и учета предпочтений

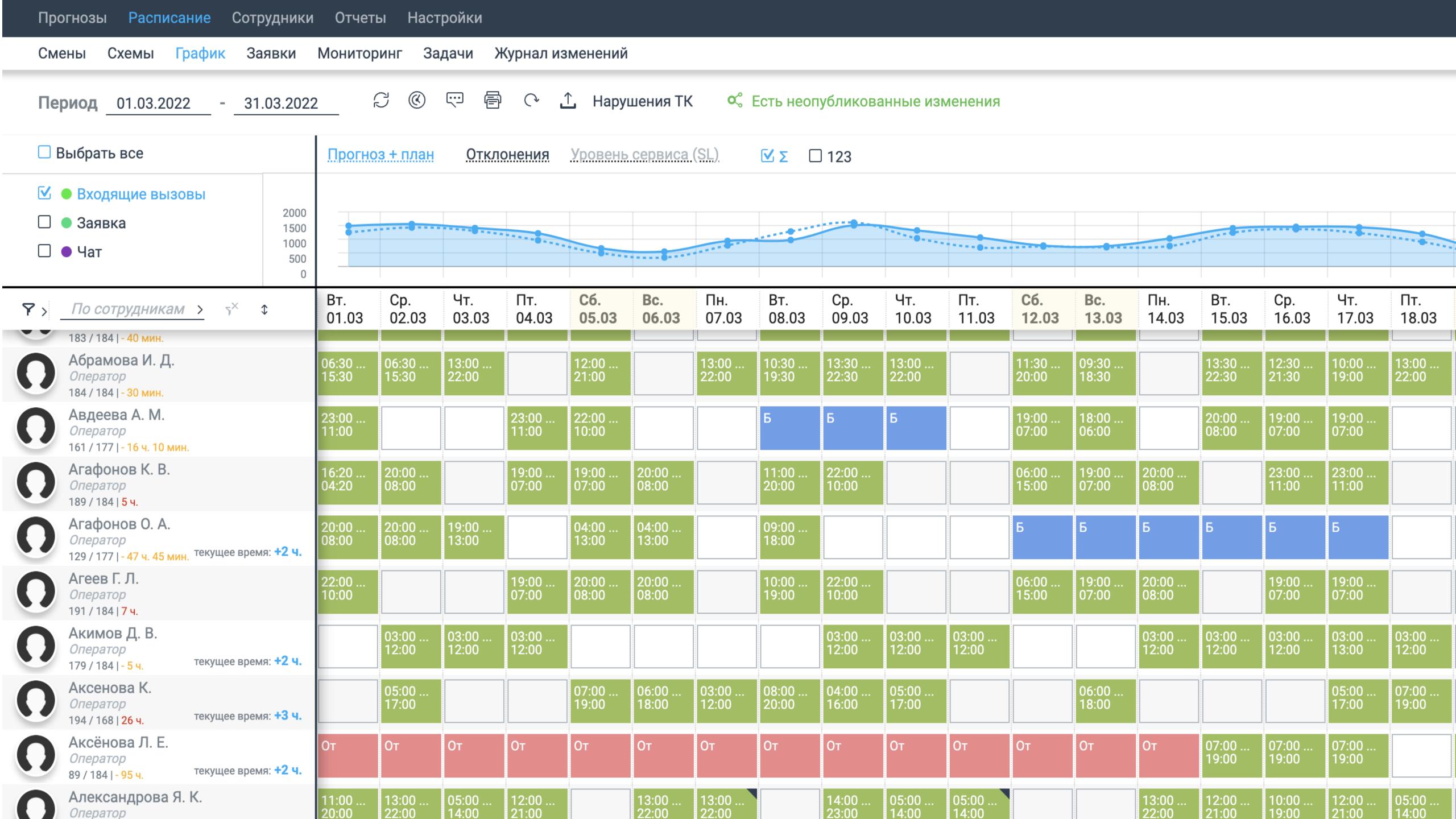
08

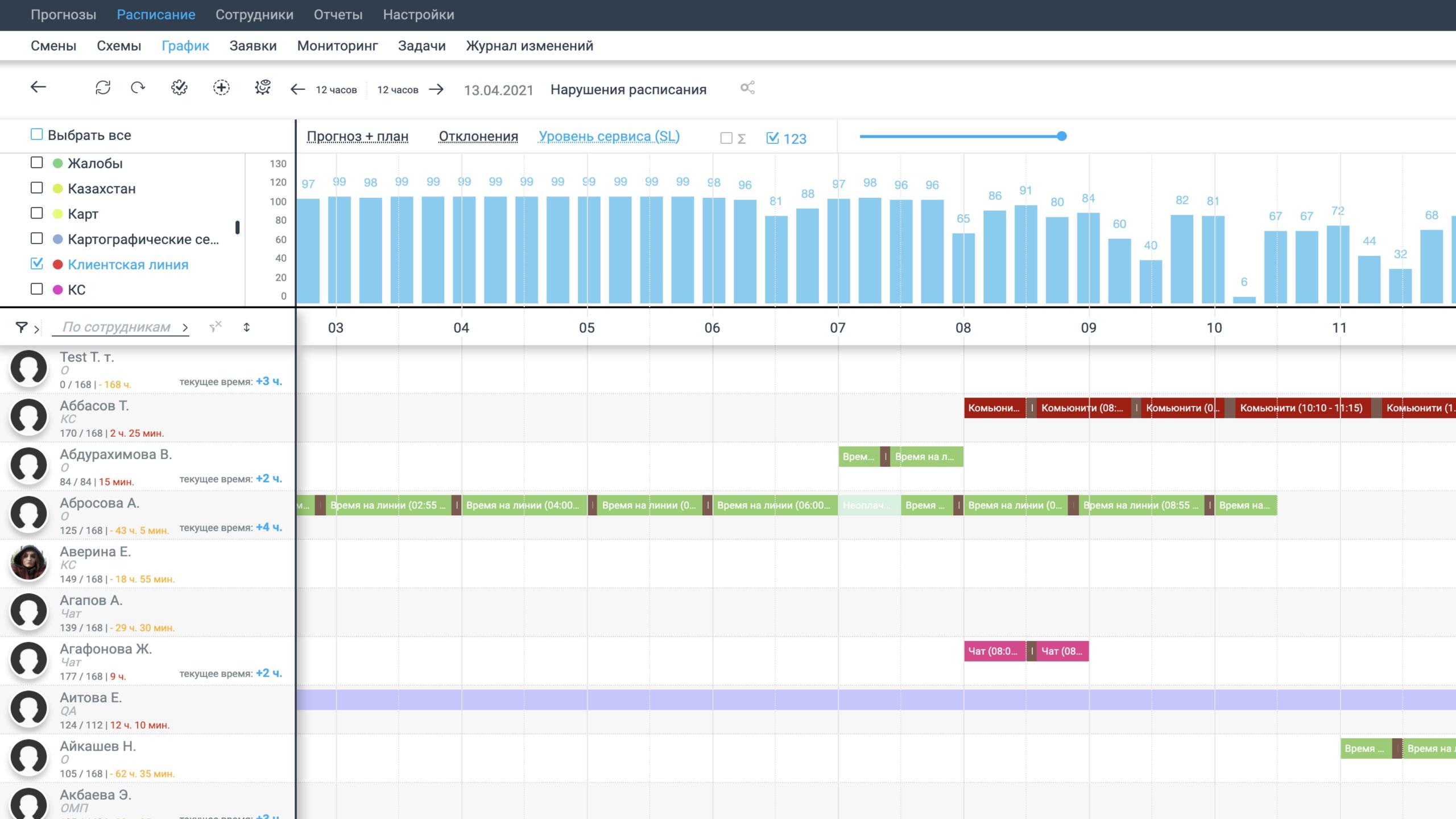
Push-уведомления

при наступлении определенных событий и по всем изменениям в графике











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"

12:00 13:00 14:00 15:00 16:00 17:0	18:00 19:00 20:00 21:00 22:00	23:00 01:00 02:00 03:00 04:00	05:00 06:00 07:00 08:00 09	:00 10:00 11:00 12:00
	Менед же	Пер Оператор кассы 01:000:		
	22:30		4:30	



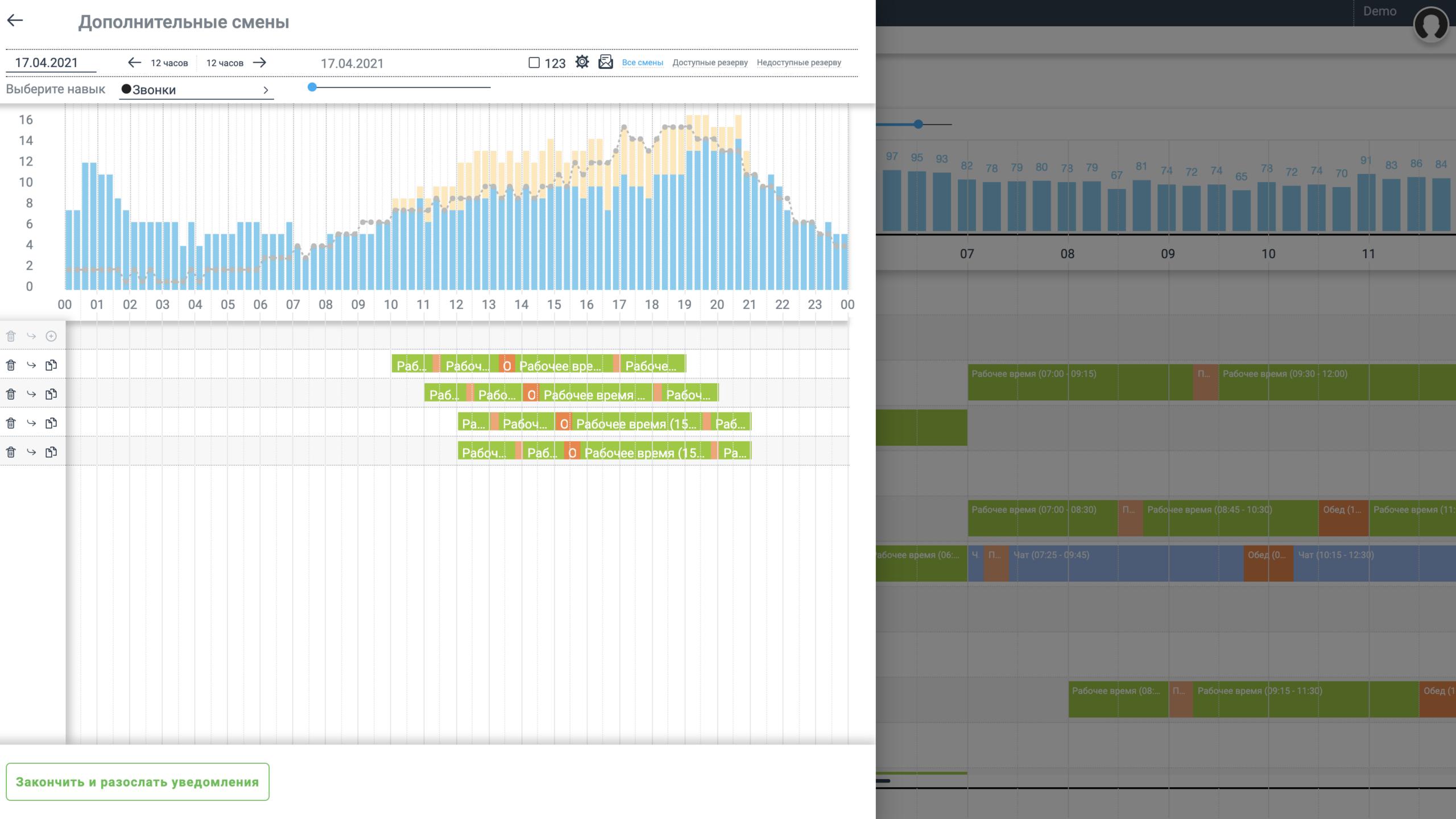
Андреева С. Ю.

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

12:00 13:00 14:00 15:00 16:00 17:00 18	00 19:00 20:00 21:00 22:00	23:00 01:00 02:00 03:00 04:00 05:00 06:00 07:00 08:00 09:00 10:00 11:00 12:00
	Работн	Раіб Переры Разгрузка 01:0 Раібота по трафику 04:0
	22:3	04:30



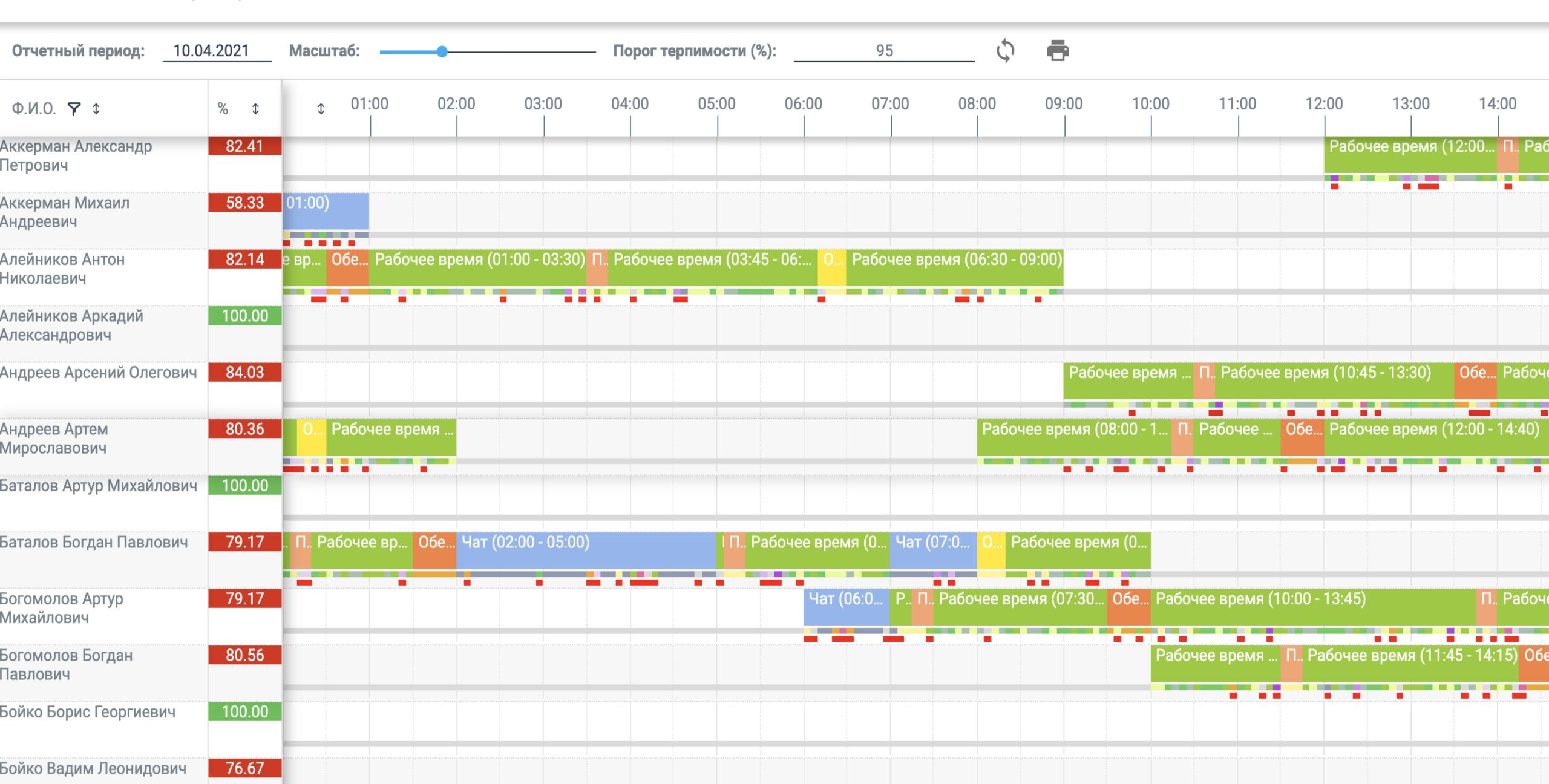
Отклонить



Прогнозы Расписание Со	отрудники Отчеты Настройки		
Смены Схемы График	Заявки Мониторинг Задачи Журнал измен	ений	
Настройки	Период обновления в секундах		
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.	xp	 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.		• Свободен разговор(Оператор)

Отчет о пунктуальности

 \leftarrow



Табель учета рабочего времени (Т-13)

□ Показывать минуты Выгрузить в Excel Сформировать Отчетный период 2021 🕶 Апрель Печать

×Ζ		Табельный номер	Отметки о явках и неявках на работу по числам месяца															Отработано за		
ідковы эр	Фамилия, инициалы, должность		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Полмесяца	Месяц	
ОМО			16	17	10	10	20	21	21 22	00	0.4	25	26	27	28	29	20	Дни		
н				17	18	19				23	24	25	26				30	Ча	СЫ	
	1 Аккерман А.П., Работник	12345679	Я	Я	В	В	В	Я	Я	Я	В	Я	В	Я	Я	В	Я	9	20	
1			8	8				8	8	8		8		8	8		8	72	20	
'			Я	В	В	Я	Я	Я	Я	Я	В	В	Я	Я	Я	Я	Я	11	160	
			8			8	8	8	8	8			8	8	8	8	8	88	160	
		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	
2	2 Akkonnou M A Openaton		9/7	2		11	7/2	2		7/2	8/4	1		7/2	7/4	2		56/28	13/17	
2	Аккерман М.А., Оператор		Я/Н	Я	В	В	Я/Н	Я/Н	Н	В	Я	Я	В	В	Я/Н	Я/Н	Н	8/7	128/44	
			10/1	11			8/2	7/3	2		11	11			7/2	7/4	2	72/16		
			В	В	Я	Я	В	В	Я/Н	Я/Н	Н	В	Я	Я/Н	Н	В	Я/Н	7/6	14/15	
3	3 Алейников А.А., Оператор	1233415			11	11			7/2	7/4	2		11	7/2	2		7/2	61/14	1 17 10	
3			Я/Н	Н	В	Я/Н	Я/Н	В	В	Я/Н	Я/Н	В	В	Я/Н	Я/Н	Н	В	7/9	118/36	
			8/4	1		7/2	10/3			7/2	11/2			7/2	7/4	2		57/22	110/30	
		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	
4	Алейников А.Н., Оператор		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	22/23	
7	Алеиников А.П., Оператор		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	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	01/109	
			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	
5	Андреев A M. Оператор	1123345	8/3	10/1			10/1	8			10/1	10/1			10/1	10/1		76/9	10/10	
5	Андреев А.М., Оператор		В	Я	Я/Н	В	В	Я	Я	В	В	Я	Я/Н	В	В	Я/Н	Я	8/3	159/13	
				11	9/2			11	11			11	10/1			10/1	9	82/4	139/13	
			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	
6	Андреев А.О., Оператор	12345682		7/2	11/2			7/2	7/4	2		11	11			7/2	10/3	71/17	13/11	
6	лпдреев А.О., Оператор	12343002	В	В	Я	Я	В	В	Я	Я	В	В	Я/Н	Я/Н	Н	В	Я/Н	7/4	136/27	
					11	11			11	11			7/2	7/4	2		7/2	65/10	130/2/	

Варианты подписки на Naumen WFM Cloud



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

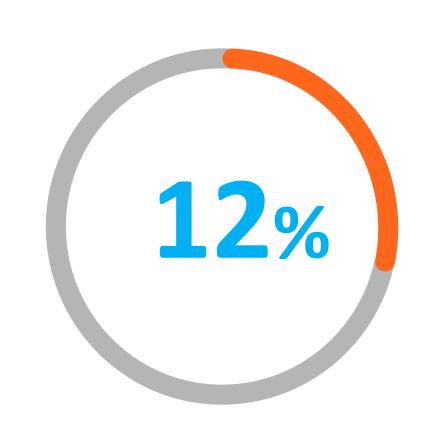
Весь функционал Base WFM +

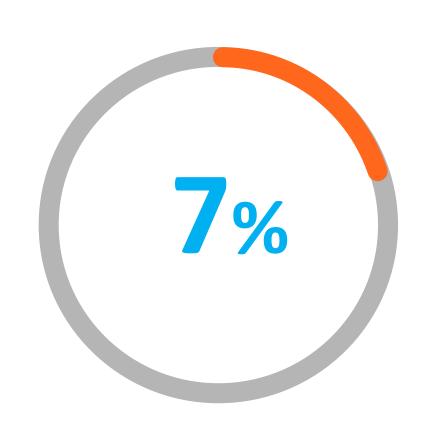
- Стандартная интеграция исторической статистики
- Стандартная интеграция онлайн статусов
- Учет предпочтений при построении расписания
- Онлайн мониторинг за операторами
- Доступ к расширенным настройкам системы
- Приоритетная поддержка в чате в рабочее время (12*7)

Мы посчитали эффективность наших проектов в цифрах

NAUMEN









Экономия времени на администрирование

Среднее снижение ФОТ

Средней рост качества сервиса

Повышение удовлетворенности

Naumen WFM Cloud

Всегда точный прогноз при росте количества обращений на «горячую линию» Додо Пицца



5-110 MNH.

занимает построение прогноза по количеству обращений и потребности в операторах на месяц

B 4 pasa

чем прежде требуется на построение расписания на месяц





Naumen WFM Cloud

Сохранение высокого уровня сервиса контактного центра OZON с оптимальным количеством операторов при большом количестве позиций в ассортименте

8/39/0

увеличение производительности

130/0

снижение стоимости обработки контакта

NAUMEN



Спасибо за внимание!

