

Соблюдение ключевых показателей (KPI) и оценка эффективности работы контакт-центра:

Чем может помочь WFM-система?

WFM-СИСТЕМА ПОЗВОЛЯЕТ **ОЦЕНИВАТЬ** **ЭФФЕКТИВНОСТЬ РАБОТЫ КОНТАКТНОГО ЦЕНТРА (KPI)** **В «ОДИН КЛИК»**

01

Отслеживать и сравнивать с целевыми KPI в режиме реального времени и в режиме истории

02

Анализируя текущие показатели, **вычислять тренд** KPI

03

Реагировать на изменения посредством оперативного внесения корректировок в расписание

04

Влиять на показатели посредством точного планирования

05

Мониторить KPI сотрудников через личный кабинет

06

Принимать управленческие решения на основе встроенных отчетов, дашбордов

Примеры метрик для оценки эффективности работы контакт-центра

NAUMEN



Для руководителей контакт-центра

Количественные

- Уровень сервиса (SL)
- Загруженность (OCC)
- Среднее время (АHT)
- Процент потерянных звонков (AR)
- Стоимость обработки контакта (СрС)

Качественные

- Возвращаемость (CRR)
- Решение вопроса клиента (FCR)
- Оценка клиента (CSAT)
- Уровень удовлетворенности (CSI)
- Оценка качества (Qm)

Примеры метрик для оценки эффективности работы контактного центра

NAUMEN



Для HR-служб о работе контактного центра



Текучность кадров



Продолжительность работы



Абсентеизм



Коэффициент постоянства кадров



Индекс выживаемости

Примеры метрик для оценки эффективности работы контактного центра

NAUMEN



Для операторов контактного центра



Пунктуальность оператора



Выработка в часах план/факт



Исполнение расписания (AS)



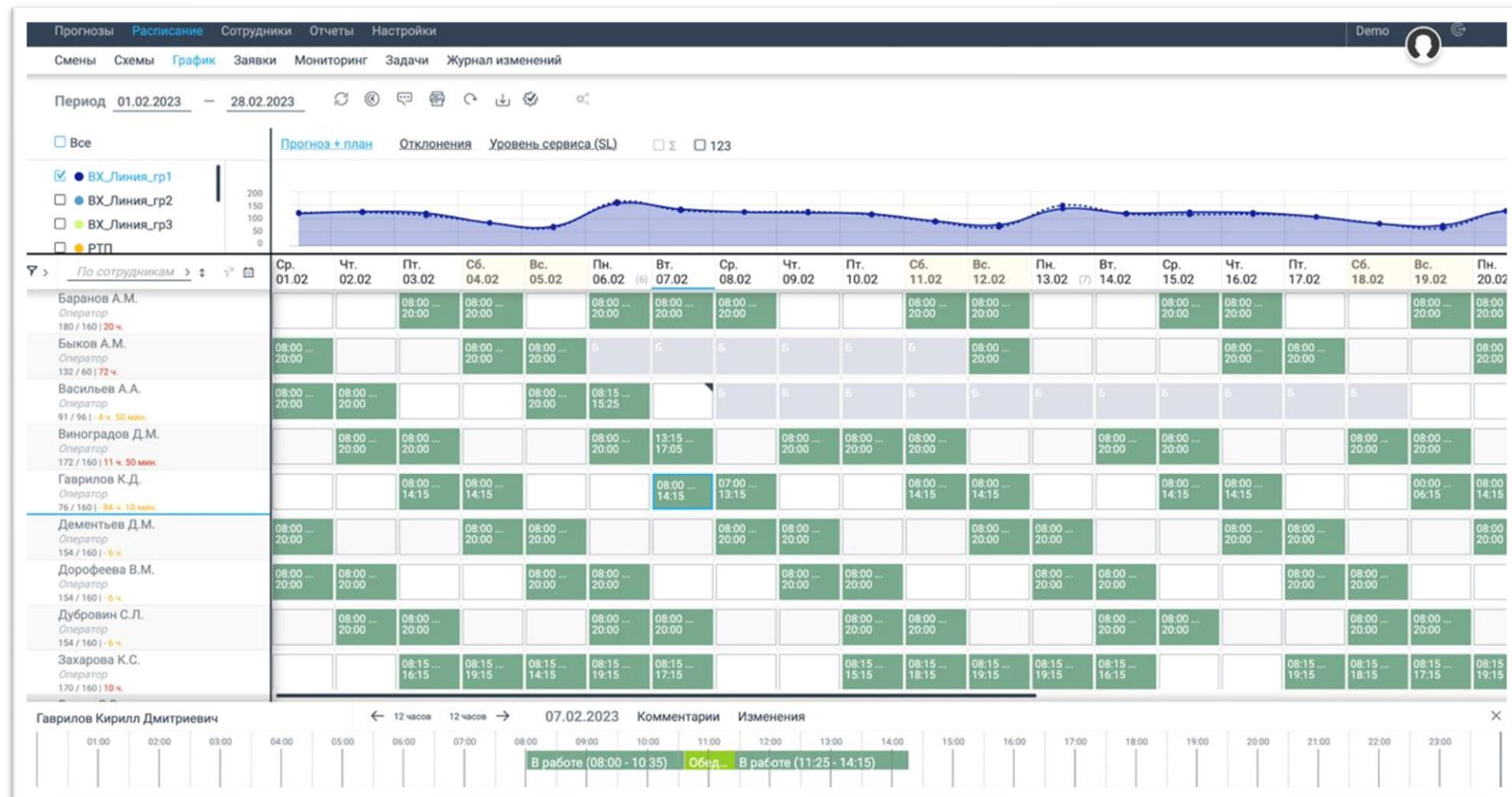
Метрики нахождения в статусах

Инструменты WFM-системы для работы с показателями: построение эффективного расписания

NAUMEN

02

влияние на все KPI метрики посредством точного планирования

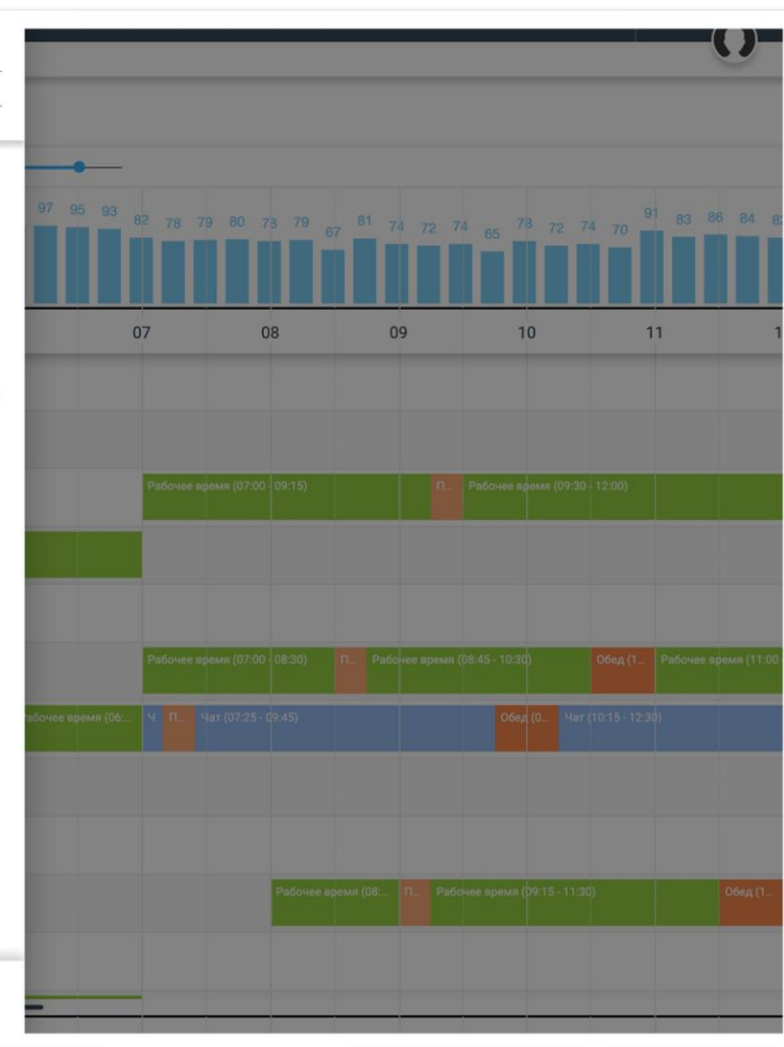
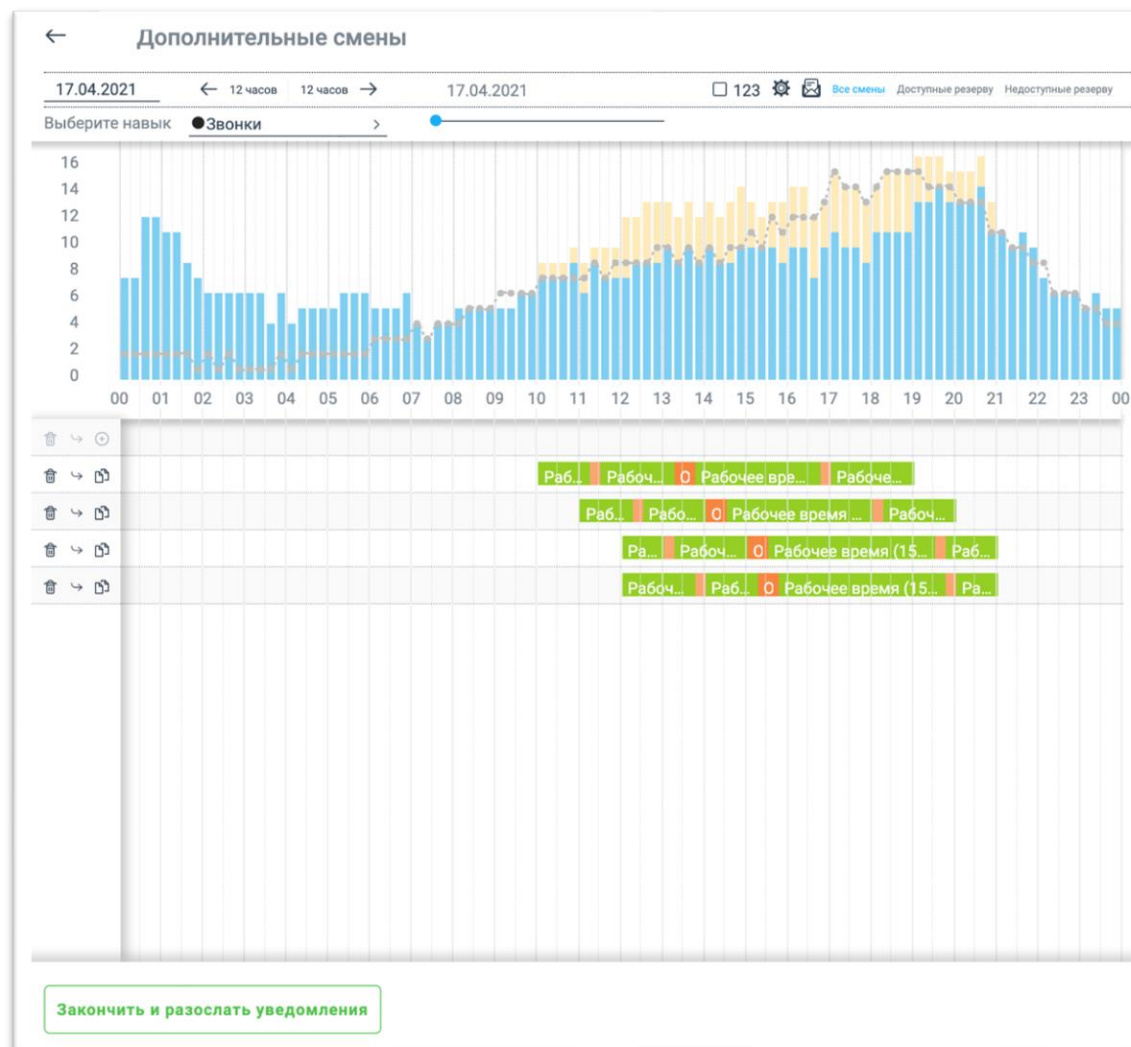


Инструменты WFM-системы для работы с показателями: управление расписанием

NAUMEN

03

Управление и корректировка расписания при изменении KPI показателей нагрузки

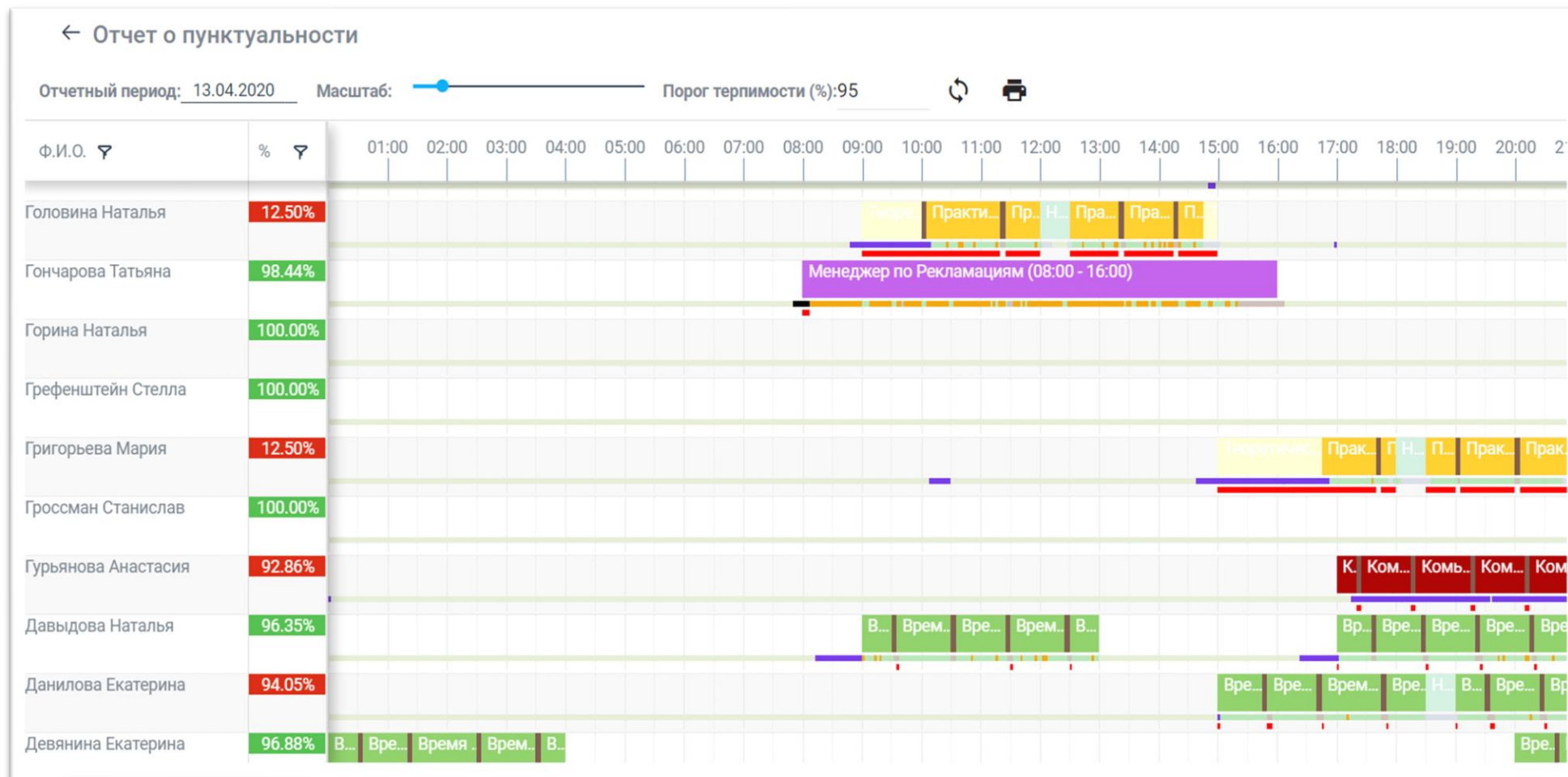


Инструменты WFM-системы для работы с показателями: встроенные отчеты

NAUMEN

04

Встроенные отчеты о пунктуальности для оценки дисциплины и принятия управленческих решений

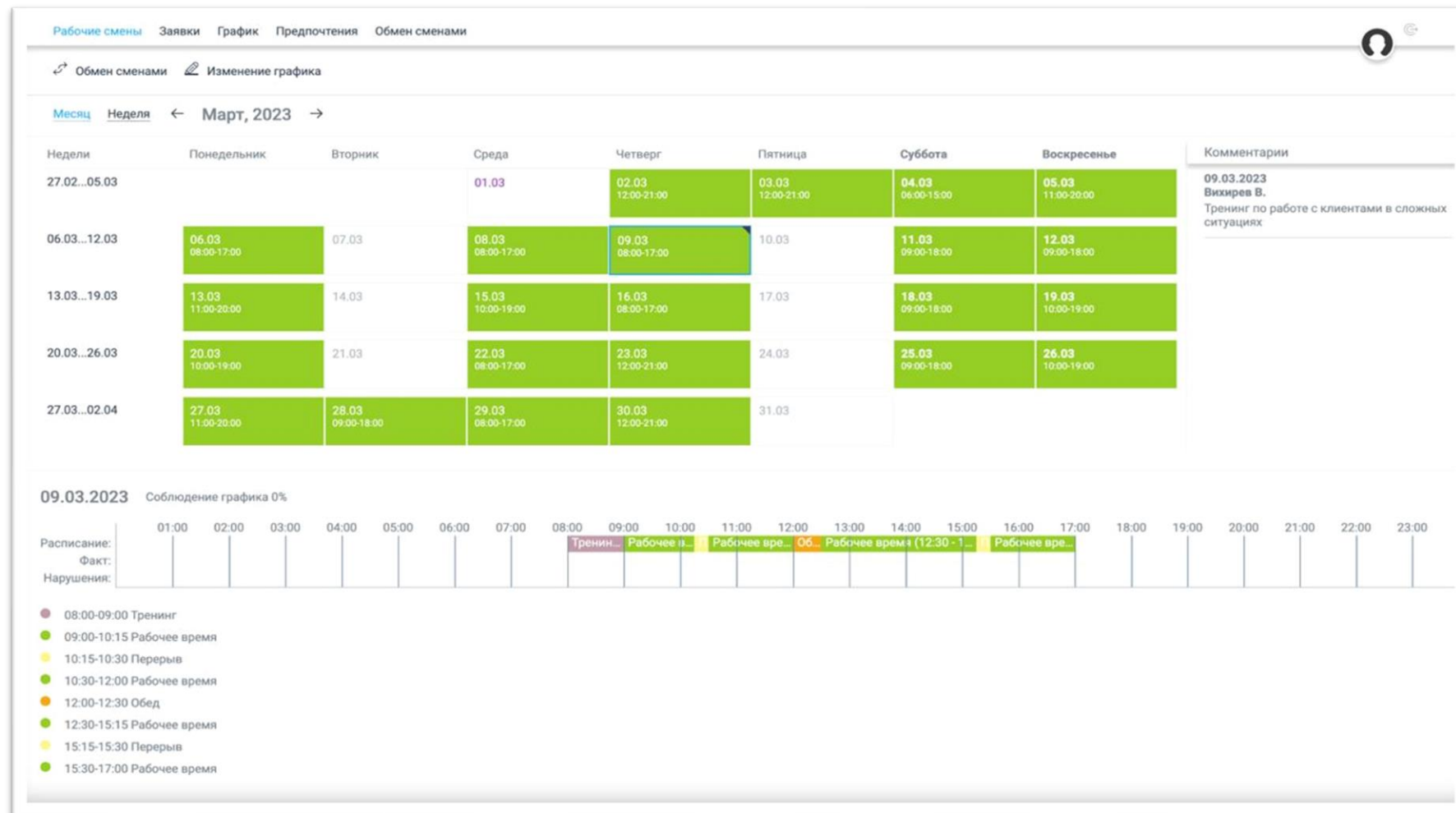


Инструменты WFM-системы для работы с показателями: личный кабинет

NAUMEN

05

Мониторинг и оценка показателей эффективности работы оператора КРІ через личный кабинет и мобильное приложение



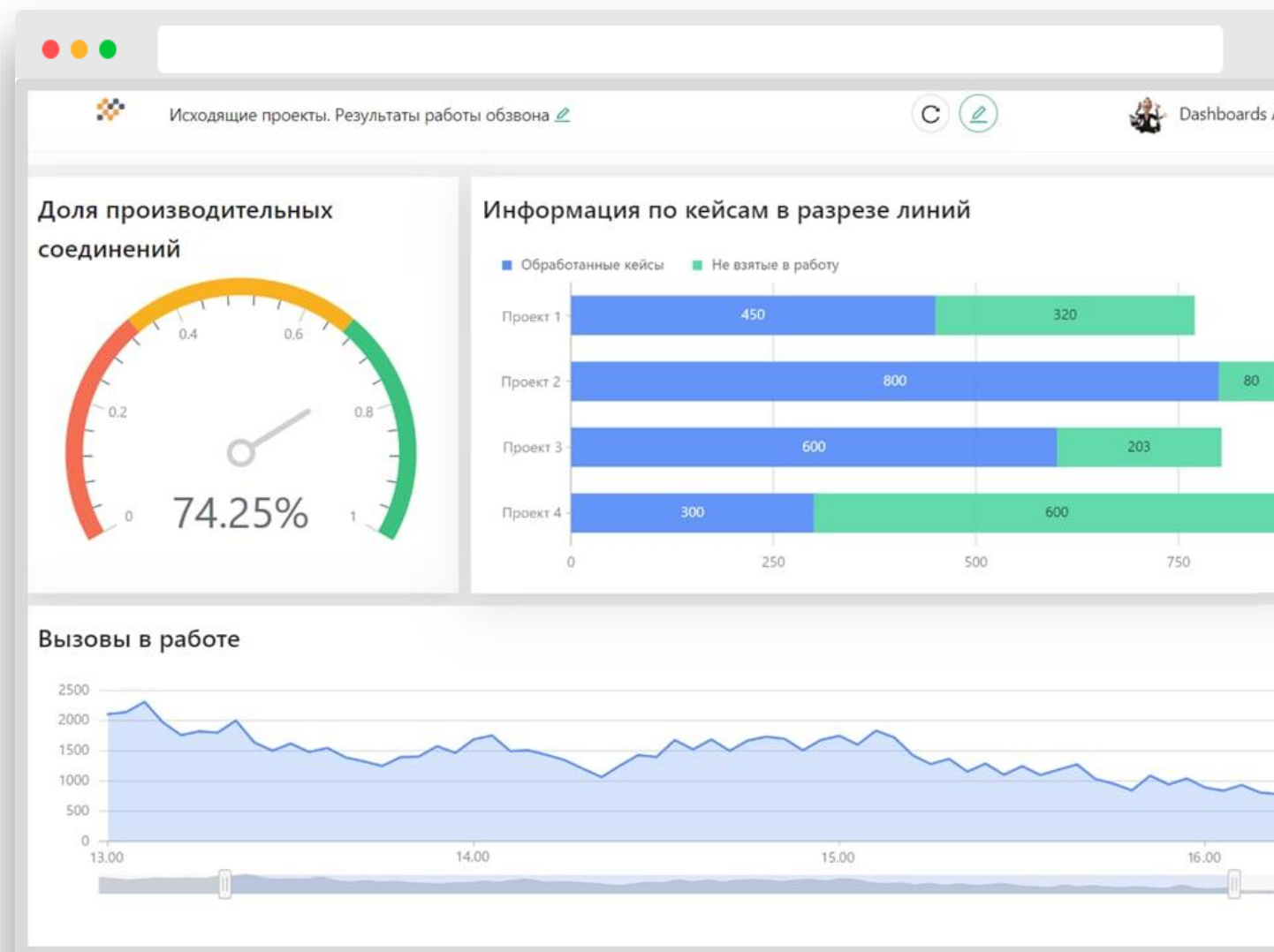
Дашборды:

**инструмент
визуализации
показателей
эффективности
работы контактного
центра в одном окне**

Дашборды как модуль WFM

предназначены для визуального представления информации «в одном окне»

отображают изменяющиеся во времени и качестве **ключевые показатели деятельности** разных подразделений компании



Для чего нужны дашборды?

NAUMEN



Простая и наглядная
визуализация данных



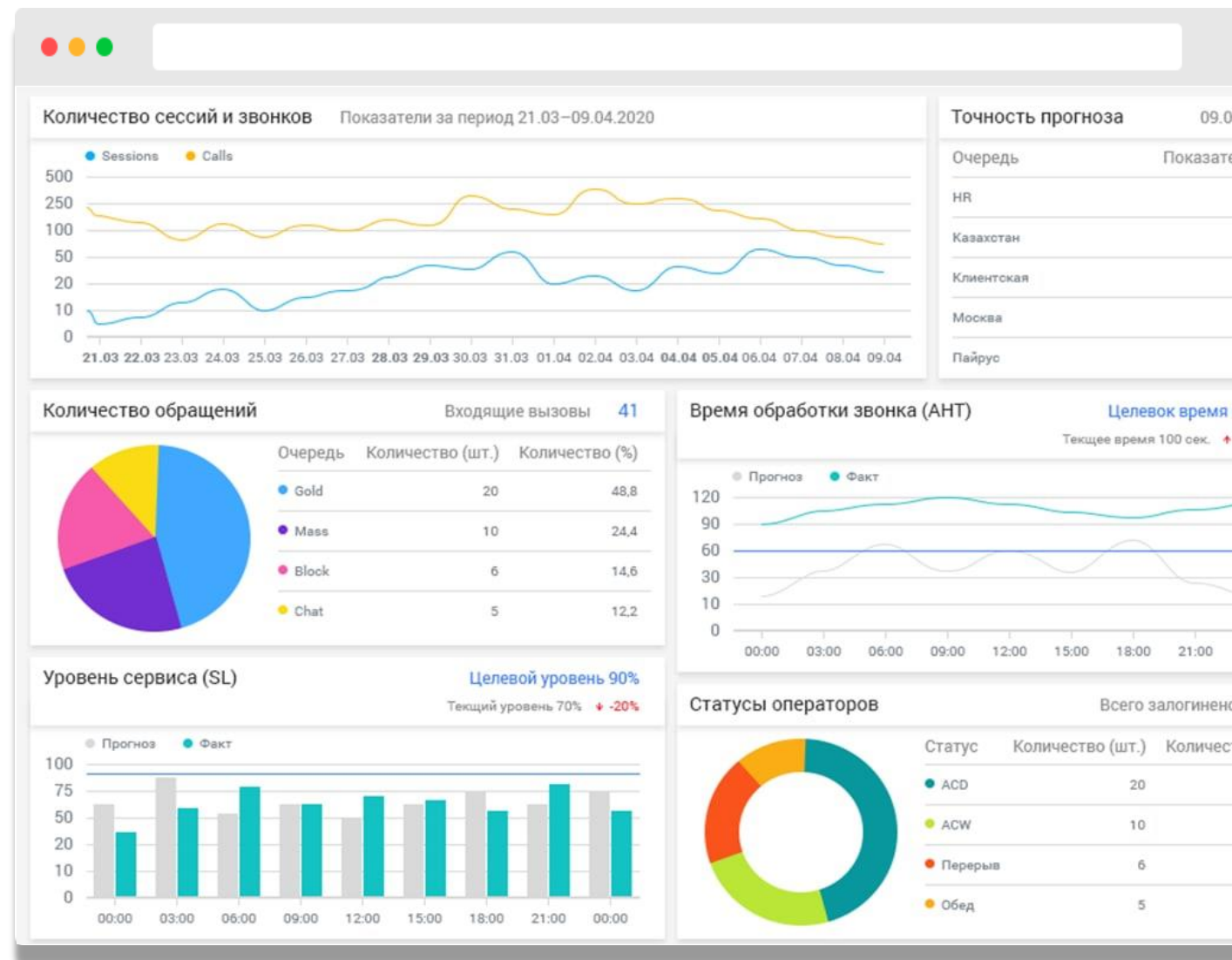
Сравнение и оперативный
контроль **ключевых
показателей**



Динамика бизнес процессов в
реальном времени



Управленческие решения
на основе реальных цифр



Когда стоит задуматься о **дашбордах**?

NAUMEN



Постоянная выгрузка в Excel

чтобы сводить данные из разных систем



Онлайн показатели

сложны для оценки



Визуализация данных

вручную в Excel

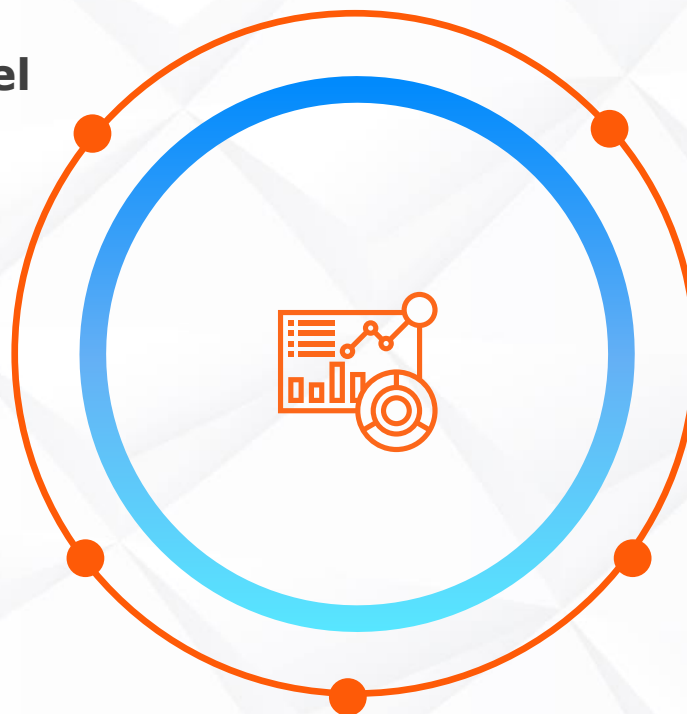
Трудоемкая работа

со сводными таблицами



Операционная отчётность

вручную



Дашборды могут **объединять данные** из разных систем, в том числе онлайн

NAUMEN



Визуальные элементы дашбордов - виджеты

NAUMEN

● Сравнение



Вертикальная столбчатая диаграмма



Горизонтальная столбчатая диаграмма

● Изменение во времени



Линейный график



Столбчатая диаграмма

● Часть и целое



Столбчатая с накоплением



Круговая диаграмма

● Распределение



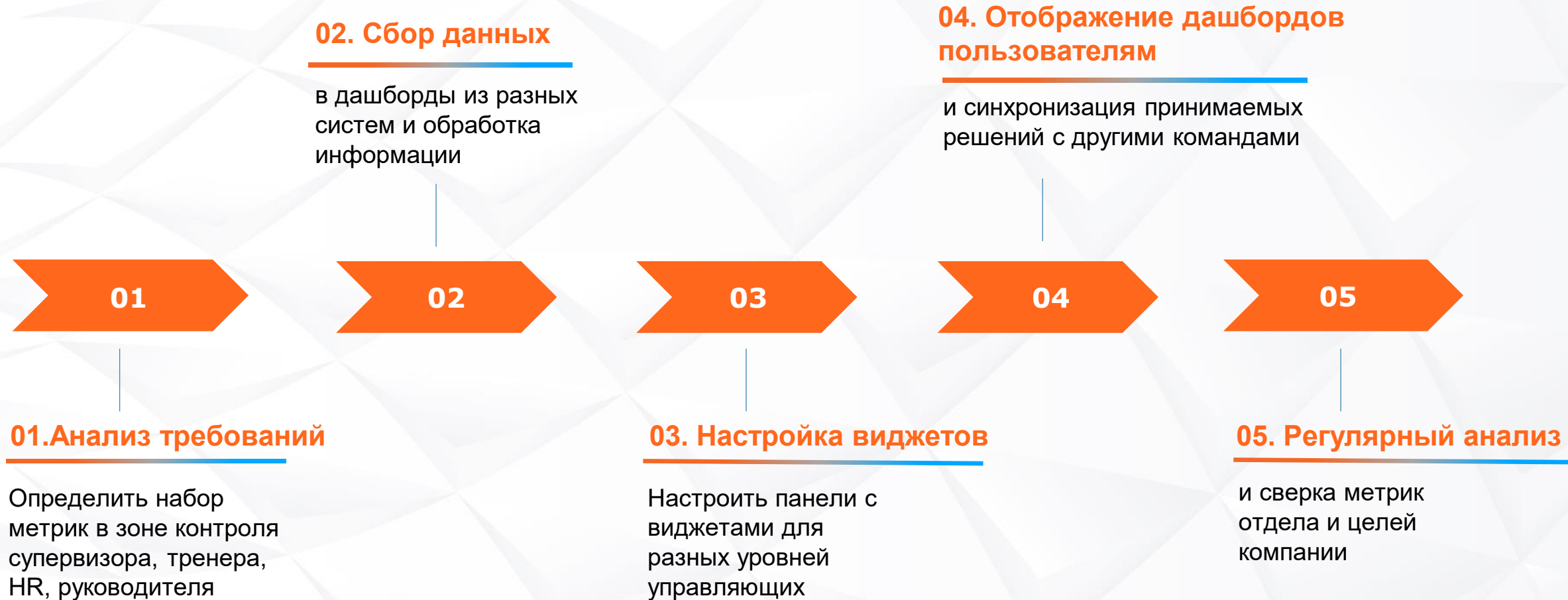
Пузырьковая диаграмма



Гистограмма

Как это работает?

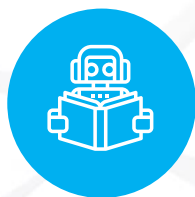
NAUMEN



Сферы применения дашбордов

01. Дашборды для контактного центра

NAUMEN



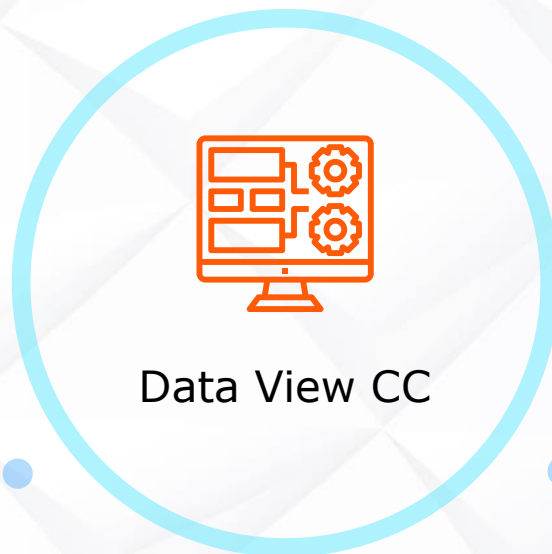
Кому нужен

Руководителю, операционному руководителю



Для чего нужен

Оценка общего соответствия и выполнения уровня сервиса и экономики КЦ



Data View CC



Какие решения могут приняты

Управление количеством сотрудников, средним временем обработки, загруженностью, маршрутизацией задач



Основные исходные данные

по количеству обращений, сотрудников, настройки навыков и активностей WFM, расчетный SL

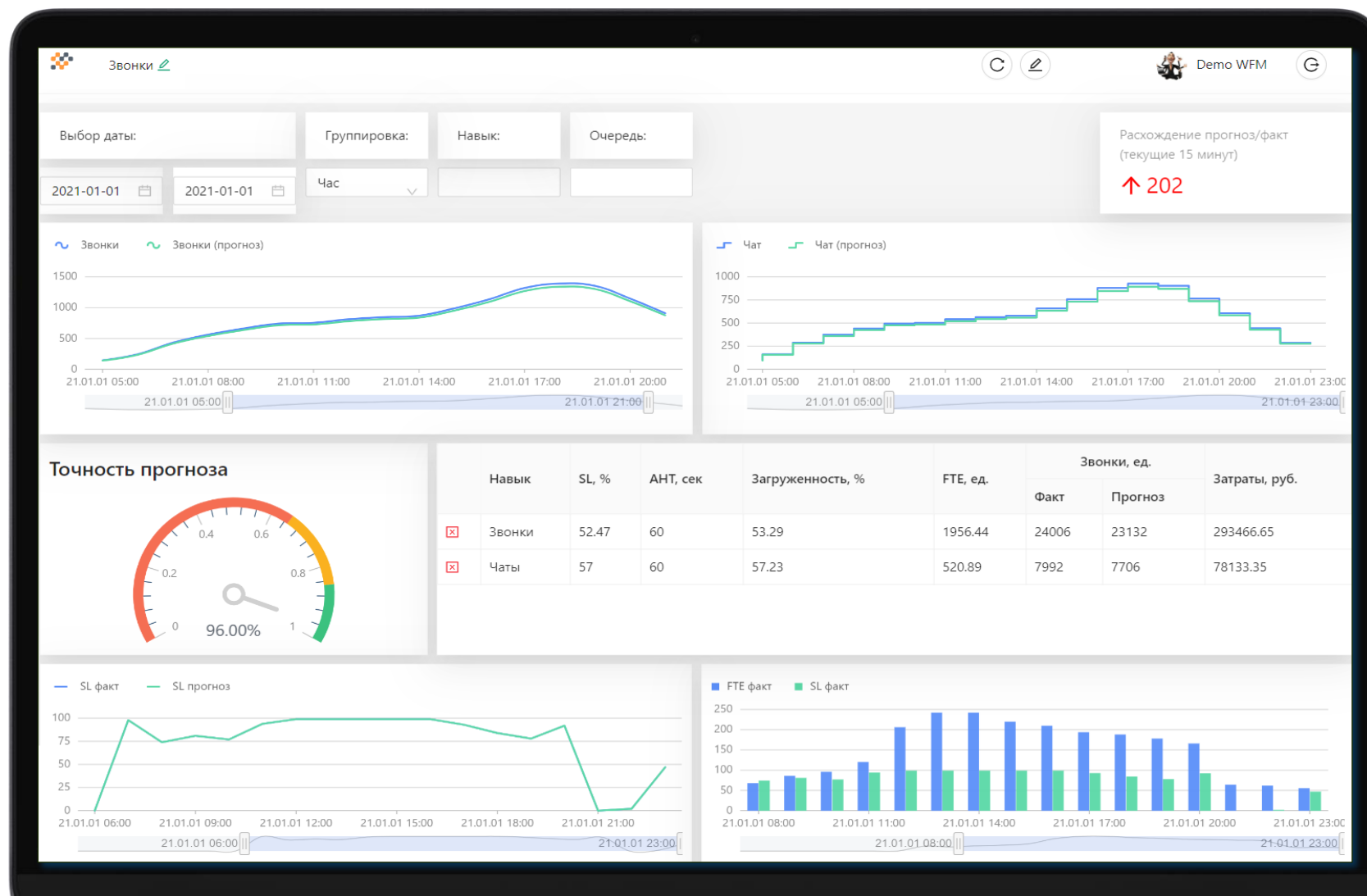


Чем может быть дополнен

данными внешних систем телефония, CRM

Дашборды для контактного центра

NAUMEN



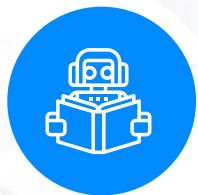
02. Дашборды для HR служб

NAUMEN



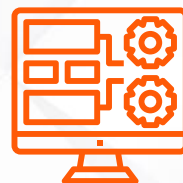
Кому нужен

Руководителю, специалисту по найму в контактном центре



Для чего нужен

Долгосрочное планирование найма, оценка влияния условий работы на сотрудников



Data View HR



Какие решения могут быть приняты

Изменение стратегии найма, критериев отбора сотрудников, стратегии адаптации и удержания сотрудников.



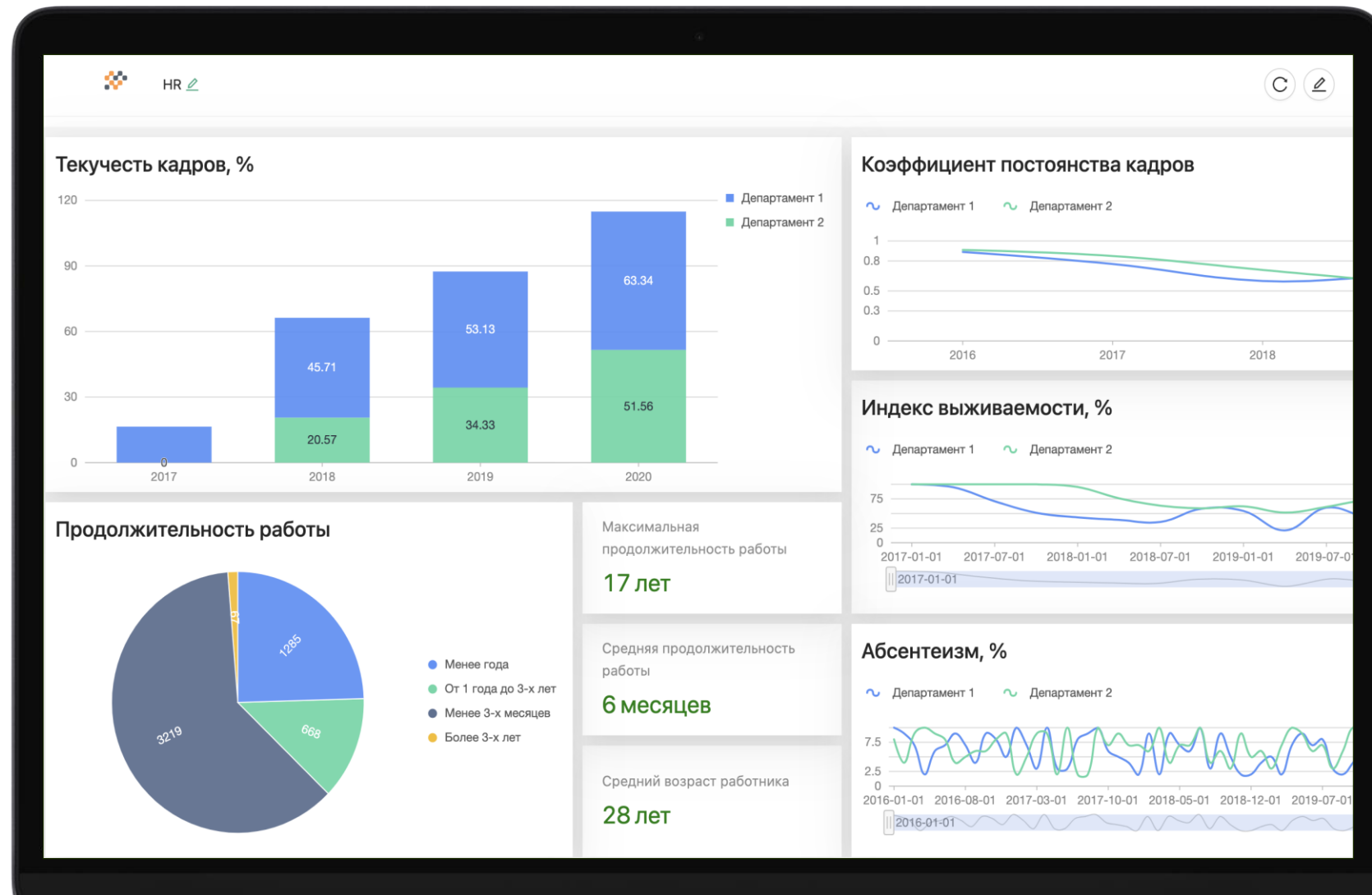
Основные исходные данные

Даты найма и увольнения, перемещения сотрудников в компании



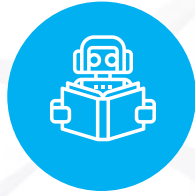
Чем может быть дополнен

Исследованиями вовлечённости, данными от других подразделений в компании



03. Дашборды с аналитикой по сотрудникам

NAUMEN



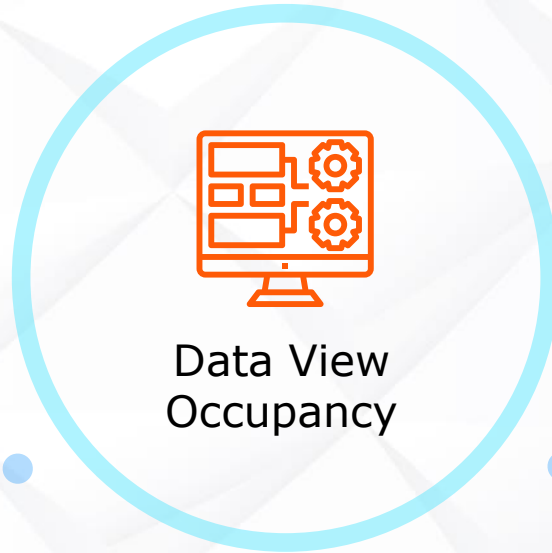
Кому нужен

Руководителю группы, тренеру



Для чего нужен

Управление эффективностью операторов



Data View
Occupancy



Какие решения могут быть приняты

Целевая работа с сотрудниками,
маршрутизация задач



Основные исходные данные

Даты найма и увольнения,
перемещения сотрудников в
компании



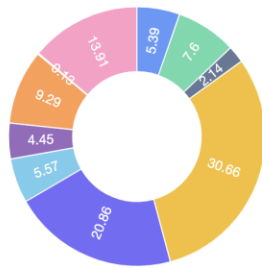
Чем может быть дополнен

Данными телефонии, CRM

Аналитика по сотрудникам

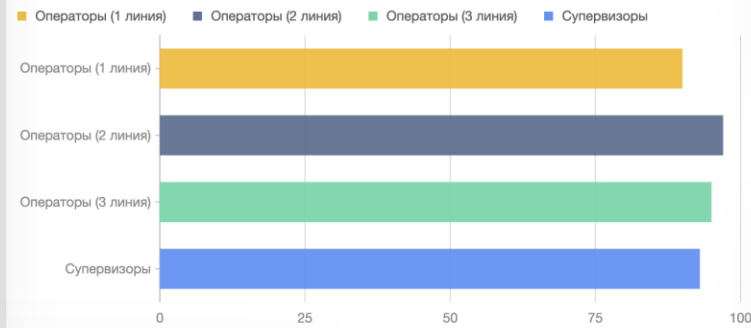
NAUMEN

Доля плановых активностей за месяц, %



- Больничный
- Бэк-офис
- Вторая линия
- Звонки
- Неоплачиваемый перерыв
- Обучение
- Оплачиваемый перерыв
- Отпуск
- Прогул
- Чат и соц. сети

Пунктуальность по группам



Общая пунктуальность

↓ 93.75 %

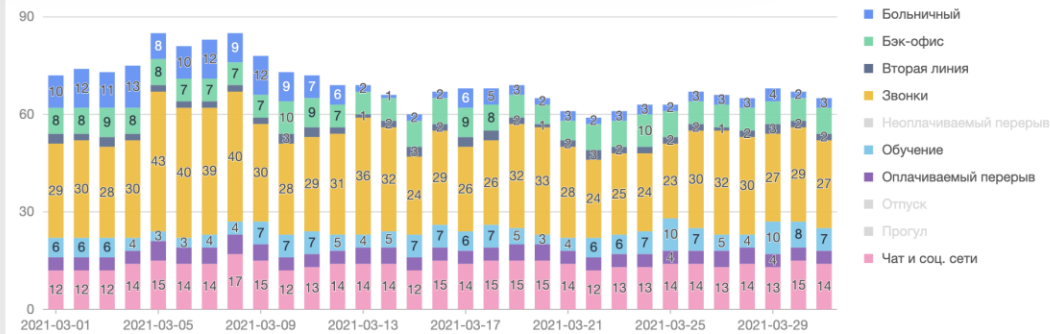
Нарушают расписание в текущее время

5 человек

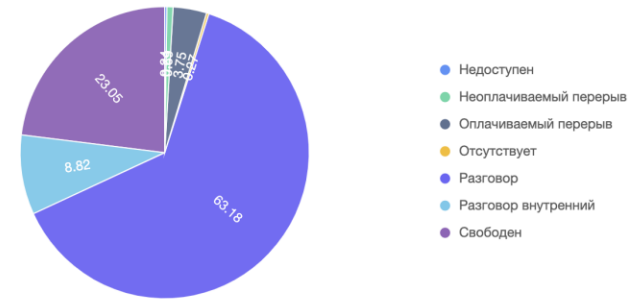
Max FTE за сутки в 15 минут

120

Статистика по активностям, %



Статистика по состояниям, %



- Недоступен
- Неоплачиваемый перерыв
- Оплачиваемый перерыв
- Отсутствует
- Разговор
- Разговор внутренний
- Свободен

**Возможности
продукта**

Возможности продукта Naumen Dashboards

NAUMEN

01

Кастомизация наборов виджетов

Разные типы диаграмм для данных из разных систем: графики, столбчатые диаграммы, сегменты

02

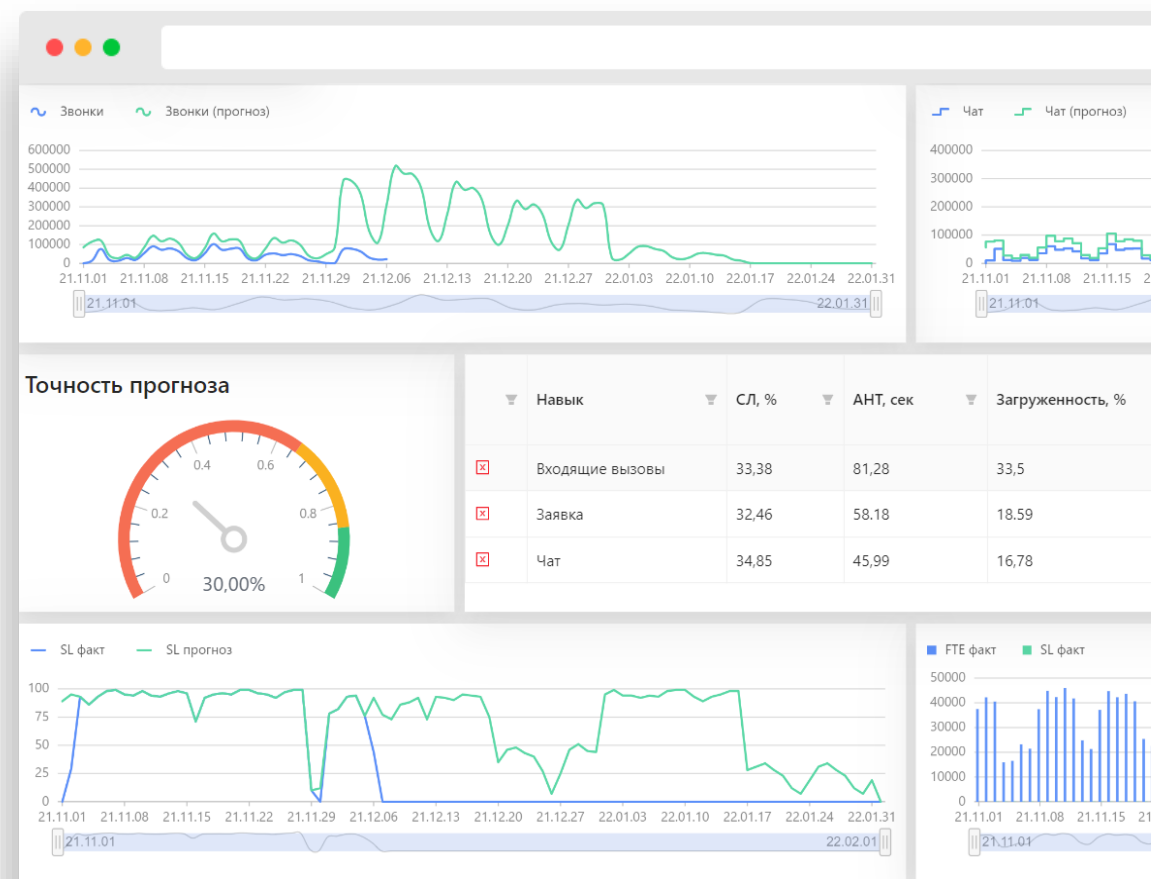
Фильтры по периодам и наборам данных

Автоматическое обновление данных и адаптивное сравнение периодов

03

Интеграция с разными внешними системами

Дашборд показателей из разных источников информации - АТС, CRM, WFM



Эффекты от использования продукта Naumen Dashboards

NAUMEN

Naumen Dashboards поможет последовательно отслеживать результат работы, соотносить его с целями и задачами и оперативно принимать меры



Доступ к ключевым данным
в режиме реального времени



Упрощение во взаимодействии
структур внутри компании



Повышение эффективности работы
со статистическими данными



Прозрачность данных для отслеживания
KPI

Кейсы

Райффайзенбанк. Контактный центр. Дашборды



Система анализирует **данные из телефонии НСС** и выводит показатели через отдельный интерфейс



Задержка обновления:

- по результатам вызовов до 5 минут
- в части статусов операторов не больше 10 секунд



Строит **дашборды**

- по исходящим, входящим проектам
- по операторам в разрезе проектов и их эффективности
- для операторов в части их результативности



NAUMEN

30+ контактных центров выбрали решения NAUMEN WFM

