

«Передовой Опыт Контактных Центров — Excellence in Customer Contacts 2023»

Новые роли WFM:

от эффективных графиков и управления
нагрузкой к лучшему Employee Experience (EX)



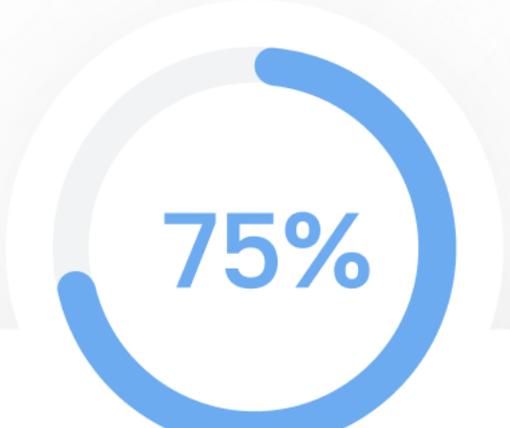
По данным Gartner к 2025 году

NAUMEN

A circular progress indicator with an orange arc representing 40% completion. The percentage '40%' is displayed in orange text in the center of the circle.

40%

компаний в мире будут
**использовать WFM-
решения** для планирования
персонала

A circular progress indicator with a blue arc representing 75% completion. The percentage '75%' is displayed in blue text in the center of the circle.

75%

компаний будут
инвестировать в WFM **для
поддержки цифровых
инициатив** по отношению к
сотрудникам

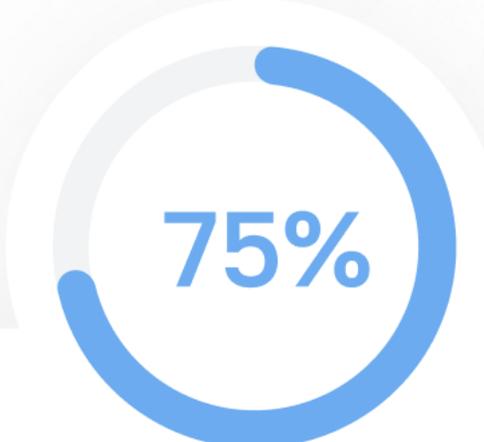
А что же в контактных центрах?

NAUMEN

A circular progress indicator with an orange ring, showing 76% completion.

76%

Контактных центров в мире
используют WFM-
решения для
планирования персонала

A circular progress indicator with a blue ring, showing 75% completion.

75%

руководителей контактных
центров считают,
что **повышение**
производительности
является важной задачей



Как менялись WFM-системы за последние 5 лет

NAUMEN

2021-2022 гг.

2020-2021 гг.

2018-2019 гг.

| **до 2017 гг.**

В фокусе WFM-систем

- повышение производительности персонала
- сокращение затрат на ФОТ за счет эффективных графиков

Как менялись WFM-системы за последние 5 лет

NAUMEN

2021-2022 гг.

2020-2021 гг.

| **2018-2019 гг.**

2016-2017 гг.

В фокусе WFM-систем

- оценка и анализ KPI сотрудников
- повышение качества обслуживания клиентов

Как менялись WFM-системы за последние 5 лет

NAUMEN

2021-2022 гг.

| **2020-2021 гг.**

2018-2019 гг.

2016-2017 гг.

В фокусе WFM-систем

- сделать доступной удаленную работу сотрудников
- эффективно перестроить бизнес-процессы в части управления и контроля

Как менялись WFM-системы за последние 5 лет

NAUMEN

2021-2022 гг.

2020-2021 гг.

2018-2019 гг.

2016-2017 гг.

В фокусе WFM-систем

- комфортная среда для работы и вовлечение персонала в жизнь компании
- трансформация задач от управления нагрузкой к управлению опытом сотрудников

Современные WFM-системы – больше, чем прогноз и планирование

NAUMEN



NAUMEN

Новая роль WFM # 1

**WFM в парадигме
влияния на Employee
Experience (EX)**



Конкуренция на рынке труда – вопрос не только денег

NAUMEN

A circular progress indicator with an orange arc representing 75% completion. The percentage '75%' is written in orange in the center.

75%

сотрудников обращают
внимание на **СМЫСЛ,
ценности и гибкость**
работы

A circular progress indicator with a blue arc representing 60% completion. The percentage '60%' is written in blue in the center.

60%

снижение текучести
кадров при **высокой
вовлеченности**
сотрудников

Вовлеченность и качественный ЕХ сделают сотрудников лучшими проводниками клиентского опыта



85%

сотрудников не чувствуют себя **вовлеченными** и не имеют контроля над рабочим временем



21%

увеличение прибыли компании при высокой вовлеченности сотрудников

Инструменты воздействия на Employee Experience (EX) в WFM-системах

NAUMEN



Справедливо распределенная и уравновешенная нагрузка на сотрудника



Гибкий график с учетом предпочтений сотрудника



Мобильное приложение для быстрого доступа и управления рабочим графиком



Визуализация KPI сотрудника в личном кабинете

Инструменты воздействия на Employee Experience (EX) в WFM-системах

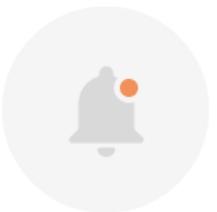
NAUMEN



Обмен сменами без активного участия руководителя



Планировщик отпусков



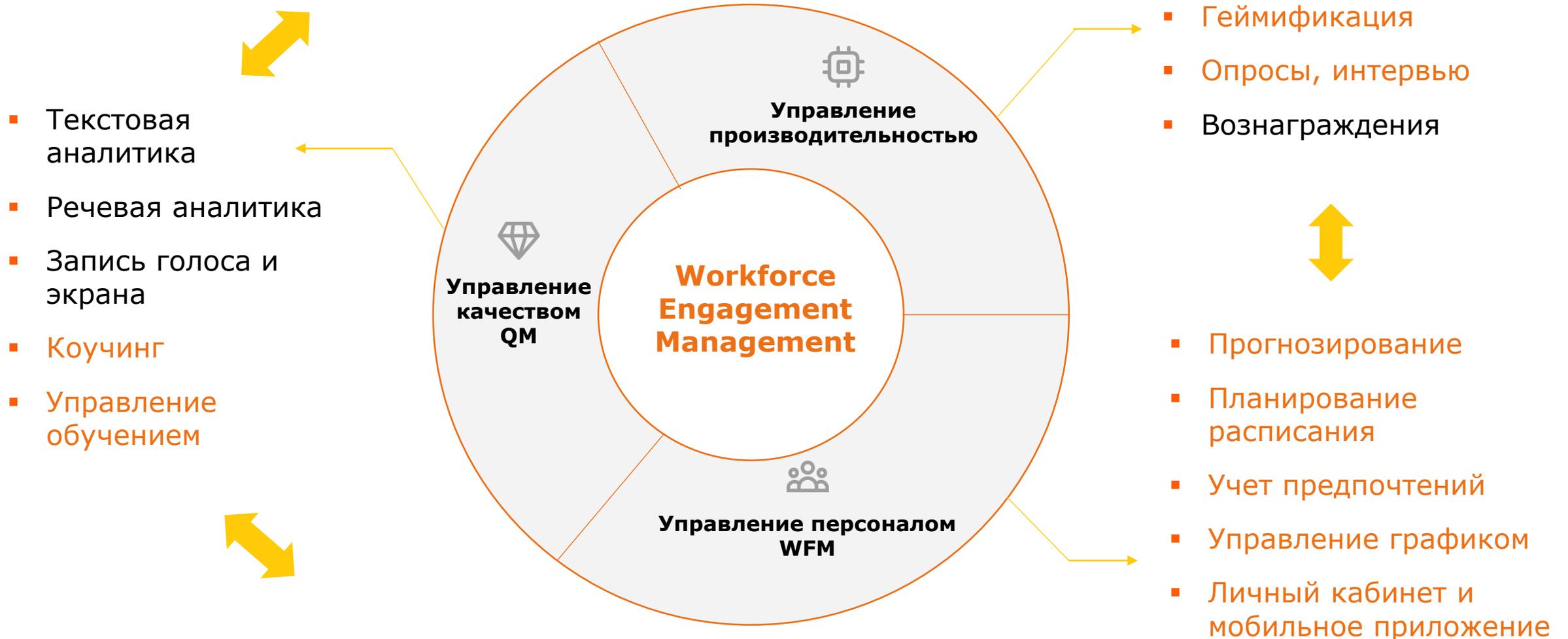
Уведомление о доп. сменах в выбранный сотрудником канал;



Управление перерывами на основе predetermined правил

Эволюция WFM и место в экосистеме продуктов WEM (Workforce Engagement management)

NAUMEN



СОГАЗ. КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР

NAUMEN



От 3 час. до 20 мин.

Сократили время построения точного прогноза

20 мин.

время построения оптимального расписания

10%

Повышение удовлетворенности сотрудников

В 3-4 раза

Сократили трудозатраты супервайзеров на построение расписания и работу с графиками

Додо Пицца. КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР

NAUMEN



4,6 из 5

Улучшили настрой команды (оценка по пятибальной шкале)

8%

Сокращение фот

75%

Экономия трудозатрат на построение расписания

90%

Точность прогноза

NAUMEN

Новая роль WFM # 2

**WFM - инструмент
визуализации данных о
сотрудниках и не только о
них**



Счастье сотрудника можно оценить с помощью показателей-метрик в WFM системе

NAUMEN

1

Продуктивность
(AS)

2

Вовлеченность
(eNPS)

3

Доля Hold Time

4

Среднее время
разговора (АНТ)

5

Пунктуальность

6

Текучность (FTE)
и абсентеизм

7

Оценка клиента
(CSAT)

8

% переведенных
звонков

Dashboards в WFM: новый тренд и способ визуализации данных

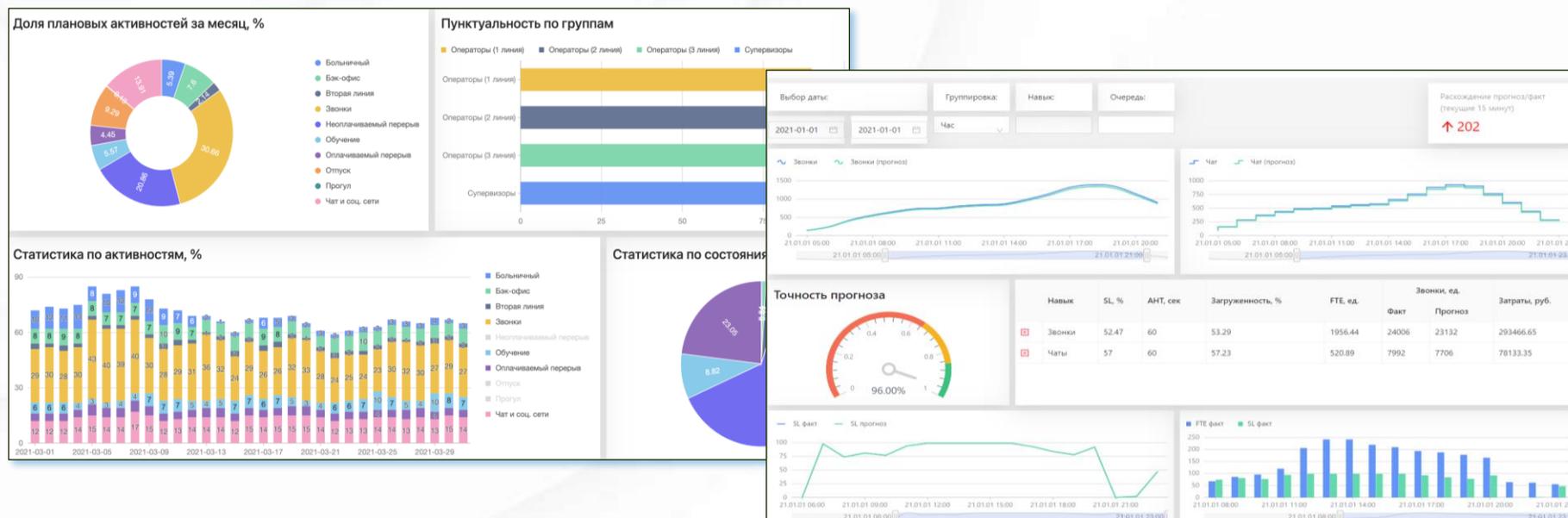
NAUMEN

01 Простая визуализация данных

02 Настраиваемые виджеты для разных задач

03 Оперативный контроль ключевых показателей в динамике

04 Интеграция с любой системой для извлечения данных



Райффайзен. КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР

Naumen WFM+Дашборды

NAUMEN



Визуализация «в одном окне»: FCR, SL, Hold Time, число активных операторов на проекте, среднее время разговора

С 1-5 час. До 10 мин.

Сократили время построения прогноза в месяц

С 85 % до 90%

Повысили точность прогноза

С 3 час. До 5-7 мин.

Сократили время построения оптимального расписания в месяц

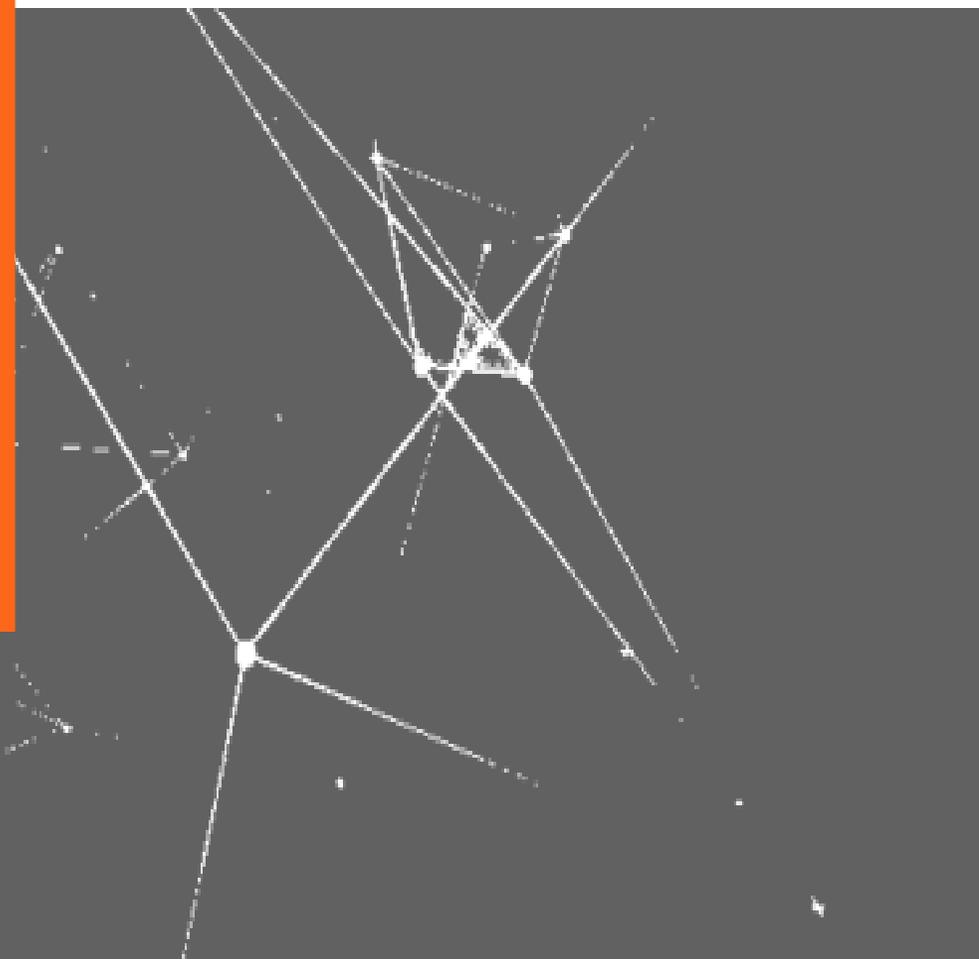
50%

Сократили трудозатраты на построение расписания в месяц до 1-2 час.

NAUMEN

Новая роль WFM # 3

**WFM переходит в
облако**



Облачные технологии в контактных центрах

NAUMEN

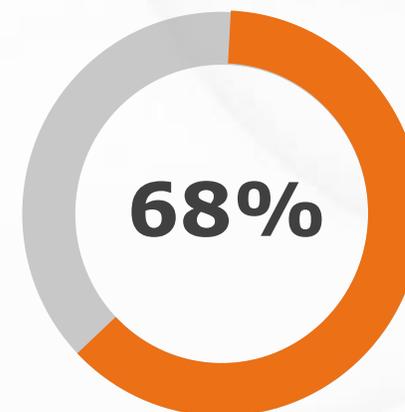
2020 год



2021 год



2022 год



облачных миграций
произошло за 2021 год

Gartner: 95% продаж облачного WFM к 2025 году **NAUMEN**

15-20 минут

для старта и демо-обучения

0 рублей

затраты на внедрение системы



OZON. КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР. Облачный WFM

NAUMEN

Результаты

OZON

8,3%

Увеличение производительности

13%

Снижение стоимости обработки контакта

6%

Снижение показателя CPO (Cost per order)

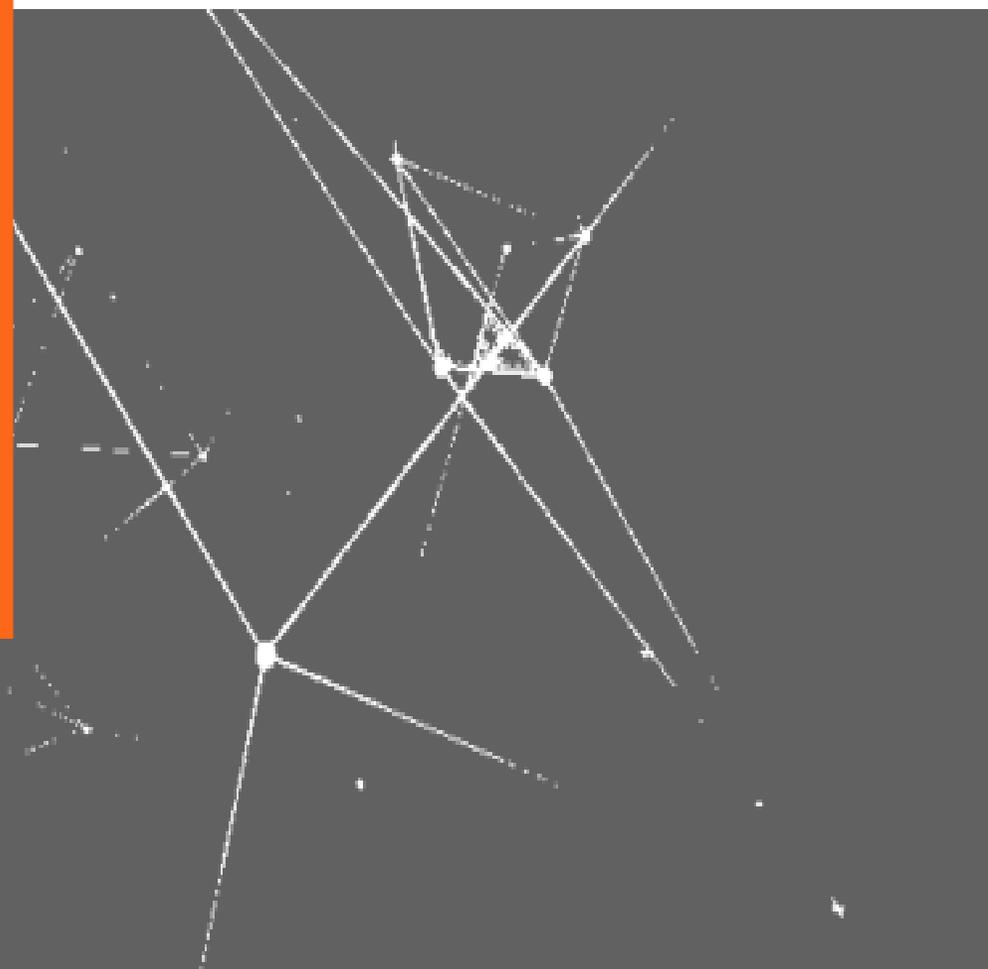
90%

Сократили трудозатраты на построение прогноза и расписание

NAUMEN

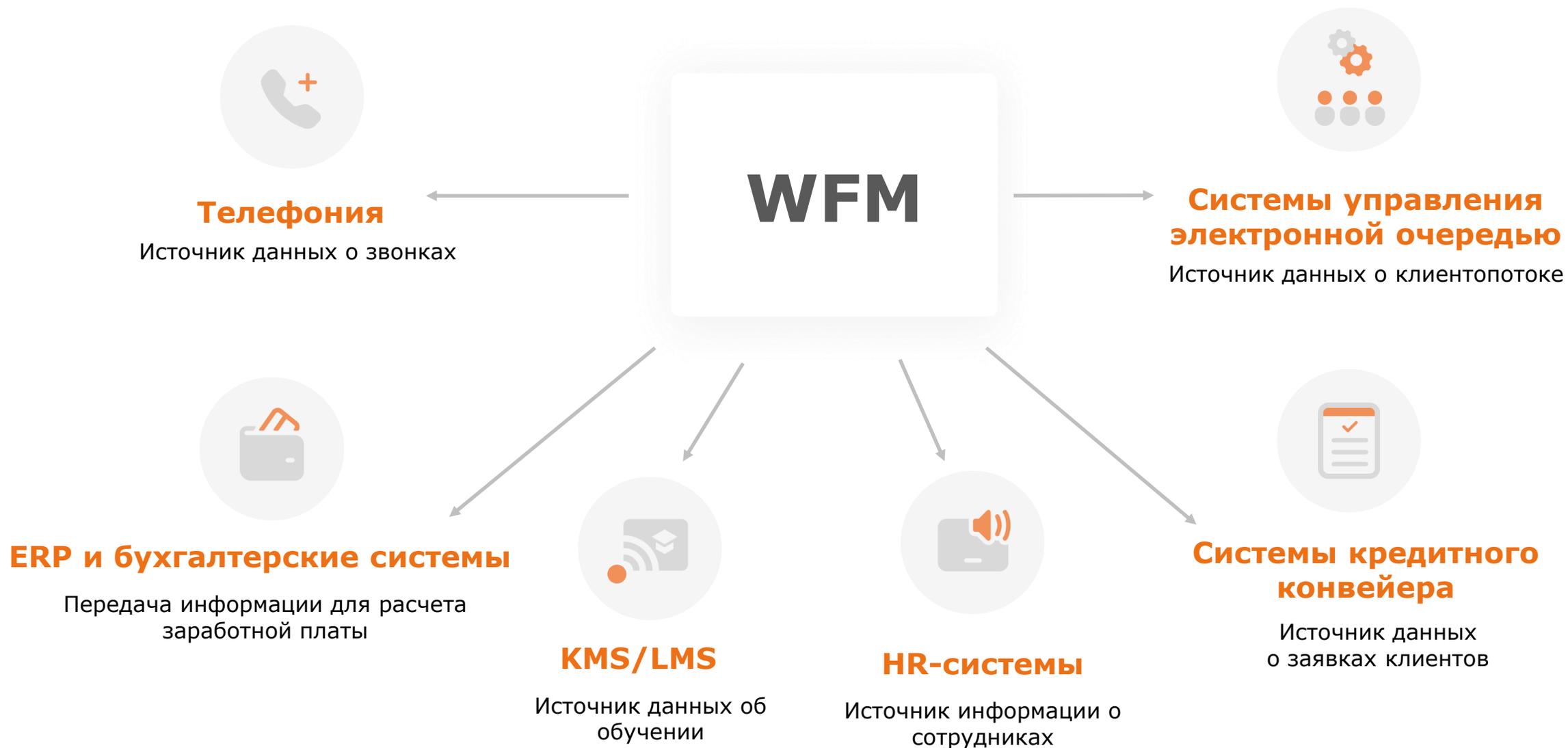
Новая роль WFM # 4

**WFM системы все глубже
встраиваются в экосистему
бизнеса и обеспечивают
бесшовный обмен данными**



Легкая интеграции в ИТ-инфраструктуру компании

NAUMEN



Газпромбанк. Розничные отделения

NAUMEN



От 11,8 до 6,5 мин

Сократили среднее время ожидания в очереди

С 8,4% до 4,6%

Уменьшили долю сброшенных талонов

От 75% до 80 %

Повысили долю клиентов с временем ожидания не более 15 мин.

В 5 раз

Сократили трудозатраты на построение расписания в месяц до 1-2 час.

Газпромбанк. Бэк-офисы

NAUMEN



10%

Сократили сроки распределения заявок

6-15%

Сократили ФОТ при сохранении целевых показателей KPI

10%

Увеличили количество рассмотренных заявок в единицу времени

В 4 раза

Повысили количество выданных кредитов за счет оптимизации процессов распределения заявок и построения расписания исполнителей

Газпромбанк. Контактный центр

NAUMEN



96%

Соблюдение расписания операторами

в 10 раз

Сократили трудозатраты на построение расписания

52 000 обращений

Ежедневно обрабатывает банк

1200 операторов

Используют систему Naumen WFM

NAUMEN

Спасибо за внимание!

